

# Notas de la versión Salesforce Winter '19

Salesforce, Winter '19

Abra nuevos caminos a las experiencias conectadas con los clientes





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

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

# CONTENIDO

Notas de la versión Salesforce Winter '19
Cómo utilizar las notas de la versión
¿Cuándo y cómo se vuelven disponibles las funciones?
Navegadores compatibles
Salesforce en general
Lightning Experience
Lightning Essentials
Salesforce Einstein
Ventas
Servicio
Analytics
Comunidades
Chatter
Archivos
Móvil
Financial Services Cloud
Health Cloud
Personalización
Seguridad e identidad
Salesforce IoT
Desarrollo
Marketing
Actualizaciones críticas
Contenido de documento
Otros productos y servicios de Salesforce
Índice

# Notas de la versión Salesforce Winter '19

La versión Winter '19 proporciona experiencias de clientes más conectadas con nuevas funciones que ayudan sus equipos a dirigir relaciones de cliente duraderas.

#### EN ESTA SECCIÓN:

#### Cómo utilizar las notas de la versión

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

#### ¿Cuándo y cómo se vuelven disponibles las funciones?

Algunas funciones en Winter '19 afectan a todos los usuarios de inmediatamente después del lanzamiento de la versión. Considere comunicar estos cambios a sus usuarios con antelación de modo que estén preparados. Otras funciones requieren acción directa por un administrador antes de que los usuarios puedan beneficiarse de la nueva función.

#### Navegadores compatibles

Facilitamos la tarea de buscar lo que necesita en nuestra documentación de navegadores compatibles. Los navegadores compatibles con Salesforce varían dependiendo de si usa Salesforce Classic o Lightning Experience. A partir del 5 de abril de 2019, ya no admitimos Internet Explorer 9 y 10. Puede continuar accediendo a estos navegadores, sin embargo, Salesforce no proporcionará asistencia para problemas que encuentre utilizándolos.

#### Salesforce en general: Más maneras de adoptar Lightning Experience e incrementar la productividad

Ofrecemos nuevas opciones para animar a los usuarios a realizar la transición a Lightning Experience. Además, gracias al nuevo formulario de comentarios, podrá obtener perspectivas de las razones por las que los usuarios están regresando a Salesforce Classic. Personalice su vista en Lightning Experience con controles de densidad de visualización. Realice un seguimiento rápido de sus comunicaciones con mensajes de texto rápidos en emails, tareas, eventos y chats. Realice búsquedas en vistas de lista y comparta su vista de lista favorita con su equipo. También consolidamos elementos, como, por ejemplo, las encuestas, los filtros de búsqueda y las aplicaciones de la Lightning. Y esto es solo el principio.

#### Lightning Experience: Una experiencia de usuario moderna e inteligente

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

#### Lightning Essentials: Insignias de Trailhead en la aplicación, gestión de las suscripciones y mejoras Sales Essentials y Service Essentials

Desde la aplicación podrá celebrar éxitos, realizar tareas de configuración y suscribirse a Salesforce Essentials con las insignias de Trailhead en la aplicación, los flujos de configuración mejorados y la nueva página de suscripción. En Sales Essentials, podrá realizar un mayor número de tareas con los flujos de configuración mejorados. En Service Essentials, podrá crear un centro de ayuda de autoservicio y utilizar CTI para permitir a los agentes realizar llamadas desde sus computadoras con un softphone.

# Salesforce Einstein: Campos personalizados en pronósticos, flujos automáticos para bots, visualización de datos más rápida y detección de imagen mejorada

Las nuevas funciones y las mejoras de Einstein Forecasting, Captura de actividad, Bots y Analytics ofrecen mayor flexibilidad, procesos de configuración más rápidos y perspectivas más sencillas. Eche un vistazo a todo el potencial que ahora reside en su sistema de negocio.

#### Ventas: Mejoras en pronósticos, Integración de email, Salesforce CPQ y Pardot

Los campos personalizados en Einstein Forecasting hace que Salesforce sea más inteligente. Mida el desempeño de ventas con pronósticos y cuotas basadas en territorio. Amplíe el CRM núm. 1 del mundo a email y calendario mediante la integración con Microsoft<sup>®</sup> y Google. Cree relaciones recurrentes con sus clientes con Suscripciones perdurables CPQ. Además, obtenga la automatización de marketing más inteligente con Pardot en Lightning Experience.

# Servicio: Compatibilidad de mensajería de texto y Facebook Messenger con LiveMessage, Centro de ayuda para pequeños negocios, y Despacho de Field Service en Comunidades Lightning

Disfrute de una abundancia de nuevas funciones para ayudar a llevar su servicio de atención al cliente al siguiente nivel. LiveMessage en Lightning Experience le permite implicarse con clientes en canales de mensajería principales desde la Consola de servicio Lightning. Con Centro de ayuda, cree un sitio d ayuda para compartir artículos de Knowledge y permitir a los clientes registrar casos para problemas que requieren intervención humana. En Lightning Flow for Service, visualice pasos completados en el Historial de acción guiada y alerte los agentes de pasos obligatorios. Comparta la responsabilidad de despacho con sus contratistas de servicio de campo proporcionándoles el acceso a la consola del despachador desde una comunidad. Finalmente, potencie sus bots de Einstein para hacer más por sus clientes con flujos de automatización de procesos.

#### Analytics: Reportes y tableros y Einstein Analytics

Impulse la toma de decisiones con perspectivas desde reportes y tableros y Einstein Analytics. Profundice en los reportes de Lightning Experience para obtener los detalles de los números. Cree activos de Einstein Analytics con plantillas, seguridad mejorada de colaboración, conectores de datos basados en archivos, etc.

#### Comunidades: Debates en línea, Insignias de reconocimiento, Flujo para usuarios invitados, Plantilla de centro e ayuda y mucho más

Los elfos de comunidades estuvieron trabajando duro esta versión, aportando maravillosas funciones y mejoras. Los miembros de su comunidad pueden finalmente tener pláticas actuales utilizando debates en línea. Las insignias de reconocimiento ayudan a motivar los miembros de la comunidad y dirigir la adopción. Los usuarios de comunidad invitados pueden utilizar flujos para hacer multitud de cosas en una comunidad sin iniciar sesión. Además, su servicio de atención al cliente puede ayudar los clientes a ayudarse configurando rápidamente una comunidad de base de conocimientos utilizando la nueva plantilla Centro de ayuda. Todo ésto y numerosos nuevos componentes, funciones de seguridad y mejoras generales para mantener las implementaciones de su comunidad dignas del ajetreo causado.

#### Chatter: Publicaciones de borrador, mejora de foco del cursos, corrección del formato de fecha

Ahora podrá guardar automáticamente sus publicaciones como borradores mientras las redacte. Ahora cuando publique, el cursor se mueve al cuerpo de texto en vez del campo Para de modo que puede comenzar a redactar su publicación enseguida.

#### Archivos: utilización compartida pública de carpetas y detalles de archivos en dispositivos móviles

Utilice vínculos públicos para compartir carpetas. De este modo, podrá ofrecer colecciones de archivos a sus empleados, socios, clientes y clientes potenciales. Acceda a los detalles de archivos sobre la marcha a través de la visualización de páginas de detalles de archivos en dispositivos móviles.

#### Móvil Hacer más en los desplazamientos

Compruebe las funciones más recientes para hacer más sin importar donde esté.

#### Financial Services Cloud: Planes de acción, encuestas de Salesforce, bancos comerciales, bots de Einstein y mejoras de acumulaciones

Estandarice los procesos de implicación de los clientes con las plantillas de tareas de planes de acción. Descubra qué piensan sus clientes con las encuestas de Salesforce. Proporcione a las entidades bancarias una visión más holística de los clientes con la aplicación Bancos comerciales de la consola Lightning. Y ayude a los clientes a ayudarse a sí mismos con los bots de Einstein para Financial Services Cloud. Además, acelere las operaciones de actualización e inserción de datos con el marco de trabajo mejorado de acumulaciones en Financial Services Cloud.

#### Health Cloud: Gestión de utilización, modelo de datos de seguro médico, más mejoras de capacidad de utilización

Health Cloud ahora facilita la colaboración entre pagadores y proveedores de servicios sanitarios. Los proveedores pueden enviar solicitudes de seguimiento par obtener autorizaciones y los pagadores pueden procesar las solicitudes para asegurarse de que los pacientes obtengan la atención adecuada, en el momento y el lugar necesarios. Además, hemos agregado nuevos componentes de Lightning que permitirán crear más fácilmente páginas de registros personalizadas para sus usuarios.

#### Personalización: Componente piloto Einstein Next Best Action y mejoras al Generador de aplicaciones Lightning y a los flujos Lightning

Gracias al componente piloto Einstein Next Best Action, podrá hacer que su organización sea más inteligente. Incremente el dinamismo y la utilidad de sus páginas Lightning utilizando nuevos componentes y un nuevo parámetro de regla de visibilidad de componentes. Refuerce sus flujos con nuevos componentes de pantalla, mayores límites y con la posibilidad de implementar flujos y procesos como activos.

# Seguridad e identidad: Más opciones de inscripción, inicio de sesión y cierre de sesión; Campos que puede cifrar y formas de proteger sus usuarios

Los miembros de su comunidad y otros usuarios externos pueden ahora utilizar una dirección de email o un número de teléfono para iniciar sesión o inscribirse; y con el cierre de sesión único, puede identificar qué sesiones de usuario finalizar. Puede cifrar muchos más campos y controlar quién puede cambiar políticas de cifrado. El nuevo asistente de política de transacción hace que la creación de políticas de seguridad sea más rápida y más sencilla. Además, sus usuarios están más protegidos con alertas que les avisan antes de ser redirigidos desde Salesforce.

#### Salesforce IoT: Componente Lightning Perspectivas de IoT, Remitente de evento, Visor de evento y Mejoras de contexto

Salesforce IoT tiene innovaciones para ayudarle a crear experiencias de clientes únicas y memorables. Puede agregar sus datos de Salesforce IoT en cualquier página en Salesforce con nuestro nuevo componente Lightning Perspectivas de IoT. Las nuevas funciones para solucionar problemas le permiten enviar mensajes de evento en la aplicación y ver los mensajes como se reciben. También estamos facilitando el uso de contextos y mejorando rastreadores.

#### Desarrollo: Crear su propia aplicación de Salesforce

Si utiliza componentes Lightning, Visualforce, Apex o nuestras API con su lenguaje de programación favorito, estas mejoras en la ayuda de Salesforce Platform le ayudarán a desarrollar increíbles aplicaciones, integraciones y paquetes para vender a otras organizaciones.

#### Marketing: Múltiples unidades de negocio en Marketing distribuido y Vínculos personalizados en publicaciones de Facebook con Social Studio

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

#### Actualizaciones críticas

Esta versión incluye una nueva actualización crítica de seguridad de email. Además, se va a retirar la actualización crítica que aplica políticas de seguridad de contenido más estrictas para los componentes Lightning.

#### Ayuda y capacitación

Agregamos rutas, módulos y proyectos de Trailhead y videos instructivos. También agregamos una nueva guía de implementación para Salesforce Engage.

Otros productos y servicios de Salesforce

# Cómo utilizar las notas de la versión

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

- Ofrecemos versiones PDF y HTML.
- Para la versión HTML, la configuración de su navegador determina el idioma que visualiza. Para cambiar el idioma, desplácese hasta la parte inferior, haga clic en **Cambiar idioma** y seleccione un idioma.

- Las notas de versión incluyen detalles acerca de funciones nuevas y modificadas, sin problemas conocidos, a los que puede acceder desde el sitio Errores conocidos de Salesforce.
- Nota: Hasta que la nueva versión esté disponible para usted, los vínculos desde notas de versión a Ayuda de Salesforce, guías de implementación, guías de desarrollador y otra documentación no funcionan. Además, a veces los vínculos dirigen a materiales de la versión anterior.

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

#### EN ESTA SECCIÓN:

#### Utilizar filtros para centrarse en las noticias más relevantes

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

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

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

#### ¡Lo estaba solicitando!

Entregamos las funciones que pidió en IdeaExchange.

#### Otros recursos

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

#### Cambios de la nota de la versión

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

#### Su opinión importa

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

# Utilizar filtros para centrarse en las noticias más relevantes

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

#### Experiencia

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

#### Edición

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

#### Impacto de la función

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

#### Área de producto

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

Para restringir la lista de notas de la versión, haga clic en Mostrar filtros en la parte derecha.

Experience	
Lightning Experience	
Edition	
Professional Edition	•
Feature Impact	
Enabled for users	•
Product Area	
Analytics	
API	
Chatter	
Email Integration	
Communities	
Data.com	
Force.com Customization	
Force.com Development	
Mobile	
Sales	
Service	
Work.com	
Fewer Product Areas	Reset

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

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

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

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

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

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

# ¡Lo estaba solicitando!

Entregamos las funciones que pidió en IdeaExchange.

IdeaExchange	Idea entregada
Salesforce en general	
Capacidad para compartir vistas de lista con grupos en Lightning	Colaborar con facilidad con colaboración de vista de lista

IdeaExchange	Idea entregada
Ventas	
Permitir el establecimiento de recordatorios de tareas al crear desde una acción rápida de Lightning	Incluir recordatorios con acciones rápidas Tarea
Recordatorio establecido para nueva tarea en registro de prospecto	
Cuadro de recordatorio de conjunto roto en versión de acción rápida de Lightning	
Marcar actividades de email reenviadas como reenviadas	Volver a reenviar desde reenvíos de email
	Ver información de reenvío y seguimiento de email en la cronología de actividad
Ver estado del email HTML en oportunidades y cuentas	Ver rápidamente qué clientes abren email desde su empresa
	Ver información de reenvío y seguimiento de email en la cronología de actividad
Estado del email HTML en Lightning	Ver rápidamente qué clientes abren email desde su empresa
	Ver información de reenvío y seguimiento de email en la cronología de actividad
Pronósticos de colaboración a través de jerarquía de territorios	Pronosticar ventas por territorio (Disponible de forma general)
Tareas incompletas/abiertas para ser visibles en Calendario de Salesforce	Personalizar qué tareas ve en su calendario
"Evaluar esta cuenta con respecto a reglas de territorio al guardar" en Lightning Experience	Desencadenar asignación de territorio en actualización de cuenta en Lightning Experience
Servicio	
Datos adjuntos de Email para registro de casos Agregar a Archivos	Compartir y obtener una vista previa de archivos al guardar automáticamente los archivos adjuntos de Email para registro de casos como archivos de Salesforce
Permitir imágenes "En línea" en mensajes de email enviados desde SFDC	Integrar imágenes en emails del caso en Lightning Experience
Comunidades	
Permitir nombres de usuario duplicados con comunidades de socios y licencias Socio Oro	Requerir nombres de usuario exclusivos para socios a nivel de la organización
Controlar la visibilidad de usuarios de comunidades por cada comunidad	Controlar la visibilidad de los usuarios de comunidad (Beta)
Detectar si los contactos son usuarios del portal de socios o usuarios del portal de clientes desde Cuenta	Animar los administradores delegados externos a gestionar sus equipos (Disponible de forma general)
Personalización	

IdeaExchange	ldea entregada
Botón "¿Dónde se utiliza esto?" para todos los campos	Comprobar las referencias de un campo antes de modificarlo (piloto)
Desarrollo	
Permitir a Apex llamar las API de REST y de SOAP de Salesforce sin una configuración de sitio remoto	Simplificar las llamadas de API a su organización desde el código de Apex
Utilizar tipos de metadatos personalizados en fórmulas	Tipos de metadatos personalizados: Almacenamiento de parámetros de fórmula para consolidar actualizaciones, modificar registros en memoria en Apex

# Otros recursos

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

- Trailblazers de Preparación para la versión. Únase a la comunidad de expertos de Salesforce.
- Demostraciones de la versión. Obtenga rápidas descripciones generales en video de lo que se va a presentar con esta versión.
- Visión general de la versión. Cree capacitación interna para sus usuarios, revise pantallas de configuración y aprenda a utilizar funciones.
- Versión en una caja. Eche un vistazo a nuestro kit de habilitación.
- Calendario de eventos de éxito de clientes. Busque por versión y regístrese para eventos.
- Preparación para la versión en vivo. Regístrese y saque el máximo partido a las nuevas funciones.
- Sitio web de la versión Winter '19. Consulte las nuevas funciones.
- Módulo de aspectos destacados de la versión Winter '19. Consiga la insignia de Trailhead de Winter '19.
- Maintenance Exams. Mantenga su certificación actualizada.
- Instrucciones de vista previa de sandbox. Pruebe nuevas funciones en su sandbox.

# Cambios de la nota de la versión

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

# 17 de octubre de 2018

#### Ver videos (solo en inglés)

Se actualizó el video sobre el uso de Pronósticos de colaboración en Lightning Experience.

#### Buscar y compartir vistas de lista y Filtrar listas relacionadas de campañas

Se agregó un nuevo tema que trata las incorporaciones a las funciones del componente Lista de registros en Comunidades.

# 10 de octubre de 2018

#### **Objetos nuevos**

Se agregó un nuevo objeto de API ContentDocumentListViewMapping que asocia vistas de lista y documentos de Quip.

#### **API de metadatos**

Se agregó el campo isVisibleByExternalUsers al objeto ContentAssets, que permite que los archivos de activos sean visibles para usuarios no autenticados.

#### Ver videos (solo en inglés)

Se agregó un nuevo video sobre la conexión con Salesforce en Gmail.

#### Utilizar la extensión Engage for Gmail con la nueva interfaz de usuario de Gmail

Se agregó una nota sobre la compatibilidad con la nueva interfaz de usuario de Gmail.

#### Mejorar su implementación de Salesforce con el Optimizador

La versión 2.7 de Optimizador se publicó con actualizaciones en los recursos de éxito más importantes.

#### Perspectivas de Einstein: Acceder a perspectivas de cuentas y oportunidades desde su dispositivo móvil (Beta)

Se agregó una nota de la versión sobre una función móvil disponible para Salesforce para iOS y Android.

#### Perspectivas de datos de Einstein: Aprender más con sus reportes (Disponibilidad general)

Perspectivas de datos de Einstein ahora está disponible de forma general con funciones mejoradas.

#### API de metadatos

Se agregó información sobre nuevos tipos de metadatos que admiten OmniCanal: OmniChannelSettings, PresenceDeclineReason, PresenceUserConfig, QueueRoutingConfig, ServiceChannel y ServicePresenceStatus.

#### Seguimiento del historial de campos

Se clarificó la longitud del periodo de gracia para recuperar datos del historial de campos anteriores a 18 meses.

#### Salesforce CLI: Unirse a la evolución

Se proporcionó información sobre todas las nuevas funciones y cambios en Salesforce CLI v44, que se publicó el 13 de octubre de 2018.

#### Los artículos de noticias sobre ejecutivos ya no están disponibles

Se agregó una nota de la versión para anunciar que el componente Noticias y la aplicación Noticias ya no incluye artículos sobre ejecutivos de la compañía.

#### Ejecutar una sincronización completa sin hacer contacto con el Servicio de asistencia de Pardot

Se agregó una nota de versión acerca de una nueva función disponible para administradores de Pardot.

#### **Objetos nuevos**

Se agregó un nuevo objeto estándar, RemoteKeyCalloutEvent, que registra información de eventos para llamadas que obtienen material de clave cifrado proveniente de un extremo de cliente.

### 5 de octubre de 2018

#### Mejorar la seguridad para sitios y comunidades restringiendo el acceso a registros para usuarios invitados

Se agregó una nota de la versión sobre una actualización crítica que restringe el acceso a registro para usuarios invitados en sitios y comunidades.

### 4 de octubre de 2018

#### Eliminado: Ver su comunidad como un invitado

Esta función no está totalmente preparada para mostrar, por lo que la estamos eliminando por ahora mientras realizamos mejoras. Le haremos saber cuándo estará de vuelta.

# 3 de octubre de 2018

#### Activar email operativo

Se agregó un parámetro para activar los emails operativos en Pardot.

#### Ver rápidamente qué clientes abren email desde su empresa

Se clarificó que el seguimiento de aperturas de email no está disponible con Email para registro de casos.

#### Personalizar perspectivas de email de Einstein para ajustarse a su negocio

Se clarificó que las perspectivas de Email de Einstein están disponibles en la aplicación móvil Salesforce Inbox, pero no están disponibles con el estándar Captura de actividad de Einstein.

#### Compartir más configuración de colaboración en Einstein Analytics

Se clarificó la mejora de cobertura del objeto Oportunidad.

#### Carga de múltiples archivos no disponible para las versiones 9 y 10 de Microsoft Internet Explorer

Se actualizó la versión de navegador a IE10 en vez de IE11. Se especificó que este cambio se aplica a la ficha Archivos en Salesforce Classic.

#### Pronósticos de Einstein: Optimizar su modelo de pronósticos con campos personalizados

Se clarificó que la función tiene disponibilidad general en vez de ser beta.

#### Salesforce CLI: Unirse a la evolución

Se clarificó que los nuevos comandos de organización sin seguimiento de fuente están en fase beta.

#### Organizaciones borrador: Más funciones y tipos de metadatos admitidos

Se agregó que puede habilitar Dev Hub en organizaciones de Developer Edition.

#### Ayuda y capacitación

Se agregaron nuevas rutas de Trailhead, módulos y proyectos, videos instructivos y una nueva guía de implementación para Salesforce Engage.

#### Alinear Ventas y Marketing en una sola plataforma con Pardot en Lightning Experience (Disponible de forma general)

Se eliminaron las instrucciones de habilitación.

#### Variable global moment retirada

Antes de Winter '19, los clientes podían acceder a la variable global moment que forma parte de Moment.js. Este uso de moment en componentes Lightning personalizados nunca fue intencional o estuvo admitido.

#### **API de metadatos**

Se agregó información acerca del nuevo campo enableE2CSourceTracking en el tipo CaseSettings.

#### Prospectos: Rechazar prospectos que no utilizan reCAPTCHA

Se clarificó la información sobre la repercusión del parámetro **Requerir verificación de reCAPTCHA** en organizaciones existentes que utilizan reCAPTCHA.

#### Luche contra el spam: rechace aquellos casos que no tengan verificación reCAPTCHA

Se clarificó la información sobre la repercusión del parámetro **Requerir verificación de reCAPTCHA** en organizaciones existentes que utilizan reCAPTCHA.

#### Utilizar listas de selección múltiples fácilmente en Lightning Experience

Se agregó información sobre las mejoras en listas de selección múltiple en Lightning Experience.

#### Inbox: Obtener sugerencias más relevantes con Perspectivas de email de Einstein personalizadas

Se agregó una entrada sobre las Perspectivas de email de Einstein personalizadas que se admiten en la aplicación móvil Salesforce Inbox.

#### Agregar configuración de miniprograma de código a sus snap-ins de comunidades

Se clarificó que esta función no estuvo disponible hasta el 16 de octubre de 2018.

#### Garantice la coherencia y el cumplimiento en los procesos de implicación de los clientes con los planes de acción Se agregaron capturas de pantalla.

#### Obtener una vista más holística de los clientes con los bancos comerciales

Se agregaron capturas de pantalla.

#### Utilizar el editor de texto enriquecido mejorado

Se agregó una nota de la versión sobre cambios en cómo controla Salesforce CPQ los campos de texto enriquecido.

#### Establecimiento de tarifas de precios para productos basados en el uso (Beta)

Se agregaron vínculos a información sobre productos basados en el uso.

#### Generar suscripciones sin fechas de finalización

Se agregaron vínculos a información sobre suscripciones perennes.

#### Cambiar saldos disponibles de programación de ingresos con Ajustes de ingresos

Se agregó un vínculo a información sobre los ajustes de ingresos.

#### Recuperar su texto no guardado tras agotar el tiempo de espera

Se agregó una captura de pantalla y una explicación para actualizaciones de aplicaciones que requieren una actualización.

#### Componentes nuevos y modificados de Lightning

Se agregó una nota sobre las direcciones URL de los componentes lightning:isUrlAddressable y lightning:navigation que distinguen entre mayúsculas y minúsculas.

#### Pronosticar qué es lo siguiente en su negocio con Einstein Prediction Builder (Beta)

Se anunció que Einstein Prediction Builder continúa su programa beta en esta versión.

### 19 de septiembre de 2018

#### La plantilla Análisis de cambio de prospectos le ayuda a convertir prospectos en negocio

Se anunció una nueva plantilla que proporciona perspectiva sobre las conversiones de prospectos para clientes que realizan seguimiento del historial de prospectos.

#### Simplificar las integraciones de aplicaciones conectadas con extremos de OAuth 2.0 (Beta)

Los extremos de del registro de cliente dinámico y de introspección de tokens admiten la URL login.salesforce.com solo después de que todas las instancias se actualicen a la versión Winter '19. Si activa estos extremos antes de que todas las instancias se actualicen a Winter '19, utilice una URL de Mi dominio, comunidad o instancia.

#### Visor de la API de Locker en la biblioteca de componentes

Acceda al Visor de la API de Locker en la biblioteca de componentes

#### Evaluar y realizar pruebas de código JavaScript con Locker Console

Utilice esta nueva herramienta en la Biblioteca de componentes para evaluar el código JavaScript para la compatibilidad de Locker Service.

#### Almacenamiento de imágenes de perfiles de usuario en Android

Para evitar bloqueos en dispositivos Android L, el parche 4.1.1 de la aplicación móvil Field Service Lightning para Android, publicado el 11 de septiembre de 2018, pone las imágenes de perfiles de usuario en el almacenamiento externo del dispositivo. El nuevo permiso se activa automáticamente con el parche.

#### Ampliar flujos con sistemas externos y aplicaciones empleando soluciones de flujos en AppExchange

Se agregó una nota de la versión anunciando soluciones de flujo en Salesforce AppExchange.

#### Ofrecer un cuidado más adecuado y personalizado gracias a la Gestión de utilización

Se especificó que las funciones de gestión de utilización quedarán disponibles tras el lanzamiento de Winter '19.

#### Unificar suscripciones, beneficios y autorizaciones previas con el modelo de datos de seguro médico

Se especificó que las funciones del modelo de datos de seguro médico quedarán disponibles tras el lanzamiento de Winter '19.

#### **Einstein Discovery: Integrado en Einstein Analytics**

Se agregó una sección sobre Einstein Discovery integrado en Analytics y otras nuevas funciones.

# Aplicaciones móviles de Analytics: Notificaciones distribuidas, Páginas dinámicas, Offline (piloto), Nuevos gráficos y Nuevos widgets

Se agregó una sección sobre las nuevas funciones de Einstein Analytics para iOS y Android.

#### 12 de septiembre de 2018

#### La plantilla Análisis de aprobación le da una perspectiva instantánea de sus procesos de aprobación.

Se anunció la nueva plantilla Análisis de aprobación para ayudar a los clientes a analizar los procesos de aprobación.

#### Las plantillas de precios y suscripciones llevan a Salesforce CPQ Analytics a un nuevo nivel

Anuncio de nuevas plantillas de Analytics para clientes de Salesforce CPQ.

#### Evitar datos desactualizados con la sincronización completa periódica

Se actualizó el modo desde Modo de sincronización a Modo de conexión.

#### Desactivar el seguimiento cuando los clientes abren email desde su compañía

Se clarificaron qué preferencias de protección de datos y de privacidad respeta el email de Salesforce.

#### Personalizar perspectivas de email de Einstein para ajustarse a su negocio

Se agregó Essentials como edición admitida. Se clarificó que las perspectivas de correo personalizadas no se aplican a cuentas personales.

#### Actuar en perspectivas de email de Einstein

Se agregó Essentials como edición admitida.

#### Hacer contacto con las personas correctas con conexiones recomendadas

Se agregó Essentials como edición admitida. Se clarificó que las conexiones recomendadas se aplican a contactos, prospectos y cuentas personales. Se explicó que necesita agregar el componente de conexiones recomendadas a los formatos de página de contactos, prospectos y cuentas personales.

#### Salesforce for Outlook no disponible para nuevos clientes del producto

Se clarificó que las organizaciones con usuarios que inicien sesión en Salesforce for Outlook en la versión más reciente (Spring '18) no pierden el acceso al producto en Winter '19.

#### ¡Lo estaba solicitando!

Se agregaron ideas que proporcionamos

#### Ayude a los clientes a ayudarse a sí mismos con los bots de Einstein

Se corrigió el nombre de licencia a Bots de Einstein.

#### Establecimiento de tarifas de precios para productos basados en el uso (Beta)

Se agregó una nota de la versión para la función beta de productos basados en el uso.

#### Configurar Salesforce CPQ Winter '19

Se agregó una nota de la versión para campos de importe de ingresos.

#### **Configurar Salesforce CPQ Winter '19**

Se agregaron instrucciones de configuración e instalación para Salesforce CPQ Winter '19. Se clarificó la ruta de instalación para usuarios de CPQ en versiones anteriores a la 214.12.2.

#### Controlar la visibilidad de los usuarios de comunidad (Beta)

Se agregó una función beta cerrada que controla la visibilidad de los miembros en base a comunidad por comunidad.

#### Ver rápidamente qué clientes abren email desde su empresa

Se clarificó cómo funciona el seguimiento de apertura de emails con Captura de actividad de Einstein.

#### Mover acciones y botones fácilmente al cambiar a Lightning Experience (Beta)

Se actualizó la lista de objetos admitidos y permisos requeridos.

#### Mejoras en los botones JavaScript en el Conversor de configuración de Lightning Experience Se actualizó la lista de permisos requeridos.

#### Obtener información acerca de por qué los usuarios están volviendo a cambiar a Salesforce Classic

Se actualizó la etiqueta de la sección en la página de configuración.

#### Mantener los usuarios en Lightning Experience

Se actualizó para indicar que las organizaciones que no contienen perfiles personalizados no pueden utilizar la función.

#### Implantar la alfombra de bienvenida para nuevos usuarios de Lightning Experience

Se actualizó la etiqueta de la sección en la página de configuración.

Monitoree sus procesos y flujos con nuevas asignaciones basadas en el uso Se clarificó que la información es sobre la lista relacionada Asignaciones basadas en uso.

#### Dev Hub: Ahora disponible en organizaciones de Developer Edition y prueba

Se anunció que puede habilitar Dev Hub en organizaciones de Developer Edition.

### 11 de septiembre de 2018

#### Probar acciones programadas y flujos de espera con Apex

Se retiró una nota que anunciaba incorrectamente la capacidad de probar acciones programadas y flujos de espera con Apex.

#### 5 de septiembre de 2018

#### Plantilla de banca minorista para clientes de Financial Services Cloud que ayuda a profundizar las relaciones con los clientes y atraer a nuevos clientes

Se anunció una nueva plantilla de Analytics para clientes de Financial Services Cloud.

#### Clientes de Veeva CRM: Visualizar los procesos y el desempeño de las ventas con la Plantilla de Salesforce Analytics for Veeva

Se anunció una nueva plantilla de Analytics para clientes de Veeva para gestionar procesos de llamada de ventas.

#### Todo es cuestión de tiempo: formato de fecha para las configuraciones regionales de español

Se retiró una nota que anunciaba incorrectamente la reparación de las marcas de fecha y hora de Chatter que están traducidas al español.

#### Realizar el seguimiento de estadísticas de archivos con la tarjeta Participación de archivo

Se agregó una nota de la versión sobre la tarjeta Participación de archivo en la página de detalle de archivo.

#### Componentes nuevos y modificados de Lightning

Se agregaron nuevos atributos al componente lightning:fileCard que controla la visualización del título de descripción del archivo.

#### Activar CDN para cargar Lightning Experience con mayor rapidez

Se clarificó que esta configuración no afecta a ninguna versión de la aplicación Salesforce.

#### Bloquear información durante la instalación de paquetes desbloqueados protegidos por clave de instalación

Se retiraron referencias a contraseñas.

#### Se eliminan más componentes de metadatos de forma permanente paquetes desbloqueados

Se retiró FlowDefinition de la lista de componentes de metadatos eliminados de forma permanente.

#### Anular la activación a direcciones URL sin instancia de Mi dominio

Se agregó una nota de la versión sobre la desactivación de la CRUC que activaba direcciones URL sin instancia de Mi dominio.

#### Mejores prácticas sobre la adopción de direcciones URL sin instancia de Mi dominio

Se agregó una nota de la versión sobre la creación de paquetes que admiten direcciones URL sin instancia.

#### Salesforce CLI: Unirse a la evolución

Se agregó información sobre un nuevo comando, force:source:delete.

#### **Objetos modificados**

Los campos de series de eventos son de solo lectura en la API.

#### Oportunidades: Retener derechos de modificación para propietarios de oportunidades anteriores

Se especificó que esta mejora también está disponible en la aplicación Salesforce.

#### Obtener más opciones de configuración con configuraciones de organizaciones borrador

Las configuraciones de organizaciones borrador son un nuevo formato que sustituye las preferencias de organizaciones en el archivo de definición de organización borrador.

#### Permitir que los socios despachen desde las comunidades

Se corrigieron los requisitos de licencia para utilizar la consola de despachador en una comunidad.

#### Cambiar su vista con Configuración de densidad de visualización

Se corrigió el nombre de la página de configuración a Configuración de densidad.

#### **Objetos modificados**

Bajo EventLogFile, en el tipo de evento Cambio de Wave, los campos IS\_EMBEDDED e IS\_EMBEDDED\_IN\_COMMUNITY se eliminaron.

#### Compartir y organizar macros y texto rápido en carpetas

Se corrigió la información sobre el uso de la vista dividida con macros y texto rápido cuando se activan las carpetas.

### 29 de agosto de 2018

#### Agregar archivos adjuntos a Emails de lista

Se eliminaron referencias a acciones de email.

#### Requerir nombres de usuario exclusivos para socios a nivel de la organización

Se agregó una nota que indica que las cargas empleando Cargador de datos, Importación de Excel y Sendia no están disponibles para usuarios socios cuando esta preferencia está activada.

#### Recordatorio sobre la pérdida de funciones para versiones anteriores de Salesforce for Outlook

Se clarificó que la compatibilidad con Microsoft Internet Explorer versiones 8, 9 y 10 finalizó en Spring '17. Como resultado de ese cambio, las versiones anteriores de Salesforce for Outlook pierden algunas funciones porque están construidas para ejecutarse en esos navegadores.

#### **Objetos nuevos**

Se agregó el objeto Audiencia.

#### Actualizar archivos de flujos a la versión 44.0 de la API con Salesforce CLI

Se agregó información a la sección Cómo para indicar que se instale primero la versión previa de Salesforce CLI.

#### Recuperar con seguridad y mostrar imágenes externas en páginas de Visualforce

Se agregó una nota de la versión anunciando la función IMAGEPROXYURL.

#### Mejorar la seguridad aislando contenido externo que no es de confianza con iframes

Se agregó una nota de la versión sobre el uso de iframes para aislar el contenido en un dominio separado.

#### Ejecutar el Asesor de preparación en Einstein en sandbox

Se agregó información sobre la compatibilidad con entornos sandbox.

#### Mejoras en los botones JavaScript en el Conversor de configuración de Lightning Experience

Se agregó un anuncio detallando las mejoras en la función Botones JavaScript en el Conversor de configuración de Lightning Experience.

#### Mejorar su implementación de Salesforce con el Optimizador

Se agregó un anuncio detallando las mejoras del Optimizador de Salesforce para la versión 2.6.

#### Automatizar más procesos de negocio con mayores límites por organización

Se corrigió la información en la sección Por qué para indicar que hay dos límites para cada tipo de proceso o flujo y no para todos los tipos de procesos y flujos combinados.

#### BatchApexErrorEvent

Se agregó el objeto BatchApexErrorEvent.

#### Nuevas excepciones de Apex

Se agregó la excepción Auth.DiscoveryCustomErrorException.

#### Eliminado: Dirigir experiencias de cliente atractivas a nivel de negocio con Salesforce IoT Advanced

Se retiró la entrada de Salesforce IoT Advanced debido a un cambio de disponibilidad en Winter '19.

### 20 de agosto de 2018

#### Notas de la versión Salesforce Winter '19

Notas de la versión publicadas de la vista previa.

# Su opinión importa

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

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

# ¿Cuándo y cómo se vuelven disponibles las funciones?

Algunas funciones en Winter '19 afectan a todos los usuarios de inmediatamente después del lanzamiento de la versión. Considere comunicar estos cambios a sus usuarios con antelación de modo que estén preparados. Otras funciones requieren acción directa por un administrador antes de que los usuarios puedan beneficiarse de la nueva función.

# Navegadores compatibles

Facilitamos la tarea de buscar lo que necesita en nuestra documentación de navegadores compatibles. Los navegadores compatibles con Salesforce varían dependiendo de si usa Salesforce Classic o Lightning Experience. A partir del 5 de abril de 2019, ya no admitimos Internet Explorer 9 y 10. Puede continuar accediendo a estos navegadores, sin embargo, Salesforce no proporcionará asistencia para problemas que encuentre utilizándolos.

Función	Activada para usuarios	Activada para administradores/ desarrolladores	Requiere configuración de administrador	Haga contacto con Salesforce para activar
Navegadores compatibles con Lightning Experience	~			

Función	Activada para usuarios	Activada para administradores/ desarrolladores	Requiere configuración de administrador	Haga contacto con Salesforce para activar
Navegadores compatibles con Salesforce Classic	×			
Navegadores compatibles con Einstein Analytics	~			

# Salesforce en general

Ofrecemos nuevas opciones para animar a los usuarios a realizar la transición a Lightning Experience. Además, gracias al nuevo formulario de comentarios, podrá obtener perspectivas de las razones por las que los usuarios están regresando a Salesforce Classic. Personalice su vista en Lightning Experience con controles de densidad de visualización. Realice un seguimiento rápido de sus comunicaciones con mensajes de texto rápidos en emails, tareas, eventos y chats. Realice búsquedas en vistas de lista y comparta su vista de lista favorita con su equipo. También consolidamos elementos, como, por ejemplo, las encuestas, los filtros de búsqueda y las aplicaciones de la Lightning. Y esto es solo el principio.

Función	Activada para usuarios	Activada para administradores/ desarrolladores	Requiere configuración de administrador	Haga contacto con Salesforce para activar
Obtener directrices para leyes de protección y privacidad de los datos	<b>×</b>			
Adopción de Lightning Experie	nce: Más formas de	e descubrir y adoptar	la nueva interfaz de S	Salesforce
Implantar la alfombra de bienvenida para nuevos usuarios de Lightning Experience		~		
Obtener información acerca de por qué los usuarios están volviendo a cambiar a Salesforce Classic			<b>×</b>	
Mantener los usuarios en Lightning Experience			~	
Mover acciones y botones fácilmente al cambiar a Lightning Experience (Beta)	~			
Mejoras en los botones JavaScript en el Conversor de configuración de Lightning Experience	<b>v</b>			
Convertir el reporte de preparación en su guía para Lightning Experience			~	
Ver desempeño de página por navegador y otras nuevas mediciones en la aplicación de uso de Lightning		~		

Función	Activada para usuarios	Activada para administradores/ desarrolladores	Requiere configuración de administrador	Haga contacto con Salesforce para activar
Cambiar su vista con Configuración de densidad de visualización	~			
Diga adiós a copiar y pegar y dé la bienvenida al texto rápido	~			
Asignar un nuevo propietario a múltiples prospectos, casos u objetos personalizados a la vez	<b>v</b>			
Encontrar los datos que necesita en un santiamén con búsqueda de vista de lista	<b>V</b>			
Colaborar con facilidad con colaboración de vista de lista	~			
Utilizar elementos de utilidades en segundo plano para agregar funcionalidades a una Aplicación Lightning			<b>V</b>	
Mejorar su implementación de Salesforce con el Optimizador			<b>v</b>	
Utilizar listas de selección múltiples fácilmente en Lightning Experience	<b>v</b>			
	Cor	nsola		
Hacer borrón y cuenta nueva con el acceso directo de teclado a la función Cerrar todas las fichas			<b>×</b>	
Compatibilidad de los objetos externos con la Consola Lightning		~	~	
Sustituciones de Visualforce para aplicaciones de consola		~	~	
Los elementos de navegación ya no se abren de forma predeterminada en las fichas de espacio de trabajo		<b>v</b>	<b>X</b>	
Generar URL de consola y establecer elementos de navegación con las API de JavaScript de la Consola Lightning		~		
Agilizar su flujo de trabajo con la personalización de los elementos de navegación		~	<b>×</b>	

Función	Activada para usuarios	Activada para administradores/ desarrolladores	Requiere configuración de administrador	Haga contacto con Salesforce para activar
Crear un espacio de trabajo intuitivo con iconos y títulos de ficha de espacio de trabajo personalizables			<b>v</b>	
	Encuestas	de Salesforce		
Recopilar datos especializados con nuevos tipos de preguntas				
Agregar varias preguntas a una página de encuesta	<b>×</b>			
Ver el estado y las respuestas de invitaciones de encuestas	~			
Los contactos ya no necesitan autenticarse para poder realizar encuestas	~			
Nueva página de inicio del menú de propiedades de las preguntas	~			
Cese de la compatibilidad con la modificación de encuestas activas	<b>×</b>			
Recopilar datos de clientes financieros con encuestas de Salesforce en Financial Services Cloud			<b>V</b>	
Poner en pausa y reanudar una encuesta	<b>~</b>			
	Bu	scar		
Obtener resultados de búsqueda más relevantes sin la espera	×			
Buscar y filtrar resultados en más ubicaciones	<b>×</b>			
Filtrar resultados de búsqueda por intervalo de número	~			
Buscar sesiones de mensajería utilizando búsqueda global		~		
Recuperar su texto no guardado tras agotar el tiempo de espera	~			
Datos de seguimiento de historial de campos eliminados pasados 18 meses	~			
Fin de la compatibilidad con IE9 e IE10	~			

Función	Activada para usuarios	Activada para administradores/ desarrolladores	Requiere configuración de administrador	Haga contacto con Salesforce para activar
Cisco Spark es ahora Cisco Webex Teams	×			

# **Lightning Essentials**

Desde la aplicación podrá celebrar éxitos, realizar tareas de configuración y suscribirse a Salesforce Essentials con las insignias de Trailhead en la aplicación, los flujos de configuración mejorados y la nueva página de suscripción. En Sales Essentials, podrá realizar un mayor número de tareas con los flujos de configuración mejorados. En Service Essentials, podrá crear un centro de ayuda de autoservicio y utilizar CTI para permitir a los agentes realizar llamadas desde sus computadoras con un softphone.

Función	Activada para usuarios	Activada para administradores/ desarrolladores	Requiere configuración de administrador	Haga contacto con Salesforce para activar
Celebrar el aprendizaje con insignias de Trailhead en la aplicación	<b>v</b>			
Gestionar la suscripción de Essentials sin salir de Salesforce		<		
	Sales E	ssentials		
Crear campos personalizados rápidamente			×	
Eliminar datos de prueba en un santiamén			<b>×</b>	
Sincronizar sus mensajes de email y actividades			×	
	Service	Essentials		
Permitir a los clientes ser autosuficientes con Centro de ayuda			<b>~</b>	
Utilizar CTI en Service Essentials			<b>~</b>	

# Ventas

Los campos personalizados en Einstein Forecasting hace que Salesforce sea más inteligente. Mida el desempeño de ventas con pronósticos y cuotas basadas en territorio. Amplíe el CRM núm. 1 del mundo a email y calendario mediante la integración con Microsoft<sup>®</sup> y Google. Cree relaciones recurrentes con sus clientes con Suscripciones perdurables CPQ. Además, obtenga la automatización de marketing más inteligente con Pardot en Lightning Experience.

Función	Activada para usuarios	Activada para administradores/ desarrolladores	Requiere configuración de administrador	Haga contacto con Salesforce para activar
	Sales Clou	ud Einstein		
Pronósticos de Einstein	<b>~</b>			
Captura de actividad de Einstein	×			
Asesor de preparación para Einstein	×			
Puntuaje de prospectos de Einstein			~	
Perspectivas de Einstein			*	
	Funciones fundar	nentales de ventas		
Pronósticos de colaboración				
Pronosticar ventas por territorio (Disponible de forma general)			~	
Compartir sus pronósticos (Disponible de forma general)	~			
Obtener más de la página Pronósticos	~			
Gestión de territorio de compañía			×	
Cuentas	~			
Campañas				
Campañas: Mantener miembros de campaña de Pardot y Salesforce en sincronización				
Desglosar sus listas relacionadas de campaña con filtros rápidos	×			
Prospectos			~	
Oportunidades	~			
Otros cambios en funciones fundamenta	les de ventas			
Integrar LinkedIn Sales Navigator	~			
Filtrar vistas de lista de oportunidades por territorio	~			
Filtrar reportes de oportunidades por territorio	<b>×</b>			
Desencadenar asignación de territorio en actualización de cuenta en Lightning Experience	<b>V</b>			

Función	Activada para usuarios	Activada para administradores/ desarrolladores	Requiere configuración de administrador	Haga contacto con Salesforce para activar
Los artículos de noticias sobre ejecutivos ya no están disponibles	~			
	Funciones de	productividad		
Inbox			<b>~</b>	
Experiencia de email				
Volver a reenviar desde reenvíos de email			<b>~</b>	
Ver rápidamente qué clientes abren email desde su empresa			<b>v</b>	
Desactivar el seguimiento cuando los clientes abren email desde su compañía			<b>v</b>	
Agregar archivos adjuntos a Emails de lista	<b>~</b>			
Ahorrar tiempo a los representantes de ventas con texto rápido para mensajes de email y mensajes de email de lista			~	
Mejorar la seguridad del email con claves DKIM rediseñadas			~	
Proteger relevos de email con autenticación de SMTP			~	
Plantillas de email				
Permitir a los representantes de ventas gestionar la privacidad de plantillas de email			~	
Las plantillas de email solo muestran campos de combinación relevantes	~			
Centrarse en prospectos y contactos en el Selector de campos de combinación	~			
Gestionar plantillas de email de Salesforce Classic de una forma nueva en Lightning Experience	~			
Utilizar archivos adjuntos tras insertar plantillas de email de Salesforce Classic	~			
Agregar archivos adjuntos a plantillas de email Lightning	~			
Lightning Dialer				
Grabar sus llamadas de Dialer			~	

Función	Activada para usuarios	Activada para administradores/ desarrolladores	Requiere configuración de administrador	Haga contacto con Salesforce para activar
Realizar llamadas de Dialer con su teléfono de trabajo			~	
Captura de actividad de Einstein				
Personalizar perspectivas de email de Einstein para ajustarse a su negocio	<b>~</b>			
Actuar en perspectivas de email de Einstein	<b>~</b>			
Proporcionar comentarios acerca de perspectivas de email de Einstein	<b>~</b>			
Hacer contacto con las personas correctas con conexiones recomendadas	<b>~</b>			
Actividades				
Incluir recordatorios con acciones rápidas Tarea			<b>v</b>	
Ahorrar tiempo a los representantes de ventas con texto rápido para eventos y tareas			<b>v</b>	
Ahorrar tiempo con filtros de cronología de actividad persistentes	<b>×</b>			
Seleccionar qué tipos de actividad aparecen en la cronología de actividad	×			
Ver información de reenvío y seguimiento de email en la cronología de actividad	~			
Filtrar por asunto de tarea en resultados de búsqueda global	~			
Kanban				
Obtener la vista Kanban para listas Vistos recientemente	<b>~</b>			
Buscar registros en la vista Kanban	<b>~</b>			
Calendario				
Programar series de eventos (Beta)			~	
Personalizar qué tareas ve en su calendario	<b>~</b>			
Agregar y eliminar participantes en la reunión de cualquier interfaz de usuario	<b>~</b>			
Consola de ventas			~	

Función	Activada para usuarios	Activada para administradores/ desarrolladores	Requiere configuración de administrador	Haga contacto con Salesforce para activar
Lightning Da	ata: Selección coinc	idente, Más etiqueta	s utilizables	
Seleccionar una coincidencia cuando la coincidencia automática no es la correcta	<b>v</b>			
La etiqueta de estado No se ha encontrado cambió	<b>V</b>			
Se cambió la etiqueta Puntuaje de confianza de coincidencia	<b>v</b>			
Las etiquetas de campo de dirección cambiaron	~			
	Integraciór	n con Google		
Lightning Sync for Google: Sincronizació flexible	n para actualizacio	nes desencadenadas	por API y opciones d	e sincronización
Obtener más flexibilidad con opciones de modificación y sincronización de eventos				
Sincronizar cambios de eventos realizados a través de la API	<b>v</b>			
	Integración o	con Microsoft <sup>®</sup>		
Outlook <sup>®</sup> Integration				
Lightning for Outlook y Salesforce Inbox combinados en un solo complemento			<b>~</b>	
Aumentar la productividad con la integración de Outlook con Inbox (Disponible de forma general)			<b>V</b>	
Ahorrar tiempo y mejorar la coherencia con accesos directos de texto			<b>~</b>	
Lightning Sync for Microsoft <sup>®</sup> Exchange <sup>®</sup>				
Sincronizar series de eventos entre Calendarios de Microsoft <sup>®</sup> y Salesforce			~	
Sincronizar cambios de eventos realizados a través de la API	<b>v</b>			
Obtener más flexibilidad con opciones de modificación y sincronización de eventos	<b>v</b>			
La página Lightning Sync en Configuración tiene un nuevo nombre		<b>V</b>		

Función	Activada para usuarios	Activada para administradores/ desarrolladores	Requiere configuración de administrador	Haga contacto con Salesforce para activar
Salesforce for Outlook				
Salesforce for Outlook no disponible para nuevos clientes del producto			~	
No hay parches de Salesforce for Outlook planificados			~	
Recordatorio sobre la pérdida de funciones para versiones anteriores			<b>v</b>	
Connect for Office	<b>~</b>			
	Salesforce	CPQ y Billing		
Salesforce CPQ				
Configurar Salesforce CPQ Winter '19	~			
Generar suscripciones sin fechas de finalización	<b>V</b>			
Establecimiento de tarifas de precios para productos basados en el uso (Beta)	<b>V</b>			
Asignar precio a total de productos basándose en el paquete completo	~			
Ordenar campos rellenados previamente en Lightning			~	
Utilizar el editor de texto enriquecido mejorado	~			
Salesforce Billing				
Pasarela de pago: Seguimiento de respuestas de la pasarela y Reembolso de pagos fallidos	~			
Programación de ingresos: Campos Ajustes de ingresos e Importe de ingresos	<b>~</b>			
Crear partidas de subfacturas para transacciones de facturación				
Cancelar productos de pedidos utilizando Invoice Plans	<b>v</b>			
Actualización a Salesforce Billing Winter '19	<b>~</b>			
	Pa	rdot		

Función	Activada para usuarios	Activada para administradores/ desarrolladores	Requiere configuración de administrador	Haga contacto con Salesforce para activar
Alinear Ventas y Marketing en una sola plataforma con Pardot en Lightning Experience (Disponible de forma general)			<b>V</b>	
Suscribir fácilmente clientes potenciales sincronizados con Salesforce que anularon su suscripción				
Convertir programas de implicación para permitir repeticiones (Beta)			<b>v</b>	
Filtrar lienzos de Engagement Studio por fecha	<b>~</b>			
Los tableros B2B Marketing Analytics cambiaron	<b>~</b>			
Crear miembros de campaña de Salesforce desde clientes potenciales			✓	
La interfaz de usuario de Pardot recibe una pequeña remodelación	<b>~</b>			
Utilizar la extensión Engage for Gmail con la nueva interfaz de usuario de Gmail	<b>×</b>			
Activar email operativo			×	
Ejecutar una sincronización completa sin hacer contacto con el Servicio de asistencia de Pardot		~		

# Servicio

Disfrute de una abundancia de nuevas funciones para ayudar a llevar su servicio de atención al cliente al siguiente nivel. LiveMessage en Lightning Experience le permite implicarse con clientes en canales de mensajería principales desde la Consola de servicio Lightning. Con Centro de ayuda, cree un sitio d ayuda para compartir artículos de Knowledge y permitir a los clientes registrar casos para problemas que requieren intervención humana. En Lightning Flow for Service, visualice pasos completados en el Historial de acción guiada y alerte los agentes de pasos obligatorios. Comparta la responsabilidad de despacho con sus contratistas de servicio de campo proporcionándoles el acceso a la consola del despachador desde una comunidad. Finalmente, potencie sus bots de Einstein para hacer más por sus clientes con flujos de automatización de procesos.

Función	Activada para usuarios	Activada para administradores/ desarrolladores	Requiere configuración de administrador	Haga contacto con Salesforce para activar		
Bots de Einstein						

Función	Activada para usuarios	Activada para administradores/ desarrolladores	Requiere configuración de administrador	Haga contacto con Salesforce para activar
Potenciar su bot con flujos iniciados automáticamente: No se requiere codificación			<b>v</b>	
Analizar sesiones de bots de Einstein fácilmente y más a fondo			<b>~</b>	
Definir elementos de pregunta del bot de forma diferente con divisiones renombradas variables			~	
Entrenar bot con mayor facilidad con un conjunto de intenciones unificadas en todas las versiones de bot			~	
Crear intenciones rápidamente agregando entradas de cliente con el Cargador de datos			<b>×</b>	
Comprender sus clientes con mayor rapidez: Bots de Einstein admiten coincidencias literales			<b>×</b>	
	Car	ales		
LiveMessage				
Respaldar sus clientes con Mensajería de texto y Facebook Messenger			<b>V</b>	
Configurar LiveMessage con un flujo de configuración guiada			<b>V</b>	
Establecer expectativas de cliente con mensajes de respuesta automatizada			<b>V</b>	
Personalizar mensajes de suscripción y de anulación de suscripción de SMS automatizados		<b>V</b>		
Mantener los clientes informados con notificaciones de mensaje de texto automáticas			<b>×</b>	
Enviar y recibir imágenes y archivos adjuntos con Mensajería de texto SMS y Facebook Messenger	<b>v</b>			
Centro de ayuda			<b>~</b>	
СТІ				

Función	Activada para usuarios	Activada para administradores/ desarrolladores	Requiere configuración de administrador	Haga contacto con Salesforce para activar
Utilizar CTI en Service Essentials			<b>~</b>	
Incrementar el tamaño de su softphone Open CTI			<b>v</b>	
Live Agent				
Acceder a páginas de configuración de Live Agent en Lightning Experience		✓		
Personalizar la página de sesión de Live Agent en Lightning Experience		<b>~</b>		
Utilizar enrutamiento basado en habilidades para enrutar sesiones de chat en Live Agent (Beta)			<b>V</b>	
Utilizar un botón para insertar texto rápido en sus sesiones de chat	~			
Chat de Snap-Ins				
Hacer propio cada Snap-in con etiquetas personalizadas			<b>~</b>	
Agregar configuración de miniprograma de código a sus snap-ins de comunidades			<b>V</b>	
Obtener notificaciones de evento de chat desde chat de Snap-Ins			<b>V</b>	
Recorrer libremente y chatear entre múltiples fichas	~			
Aprovechar las mejoras en Live Agent		<b>~</b>		
Snap-ins para aplicaciones móviles			<b>~</b>	
Servicio al cliente de redes sociales				
Respaldar sis clientes en YouTube	<b>~</b>			
Responder a publicaciones de redes sociales sin crear un caso	<b>×</b>			
Mostrar sus emociones con emojis	<b>~</b>			
Conservarlo como privado en Facebook	<b>~</b>			
Utilizar las noticias en tiempo real compactas para publicaciones de redes sociales	<			

Función	Activada para usuarios	Activada para administradores/ desarrolladores	Requiere configuración de administrador	Haga contacto con Salesforce para activar
Preparar sus agentes para Lightning Experience	~			
Respaldar sus socios de gobierno en la Nube pública	~			
Actualizar su paquete de servicio al cliente de redes sociales	~			
	Field	Service		
Dirigir su plantilla al siguiente paso con Lightning Flow for Service			<b>v</b>	
Generar reportes de servicio en otros idiomas			~	
Transferir elementos de productos serializados (beta)				~
Programar desencadenadores de reportes de servicio			<b>~</b>	
Buscar rápidamente reportes de servicio firmados			<b>~</b>	
Compartir automáticamente citas de servicio y órdenes de trabajo			×	
Visualizar transferencias de productos relacionados en ubicaciones y elementos de productos			~	
Almacenamiento de imágenes de perfiles de usuario en Android			<b>~</b>	
Paquete gestionado de Field Service				
Permitir que los socios despachen desde las comunidades			×	
Código de colores en el diagrama de Gantt			~	
Agregar acciones personalizadas a la consola de despachador			×	
Personalizar la vista de utilización de Gantt	<b>~</b>			
Conseguir mucho más con los filtros de lista de citas personalizados	~			
Ver el absentismo de los recursos en el mapa de la consola de despachador			<b>~</b>	

Función	Activada para usuarios	Activada para administradores/ desarrolladores	Requiere configuración de administrador	Haga contacto con Salesforce para activar
Concertar citas más fácilmente			<b>~</b>	
Elegir cuándo aparecen las citas en el diagrama de Gantt			<b>V</b>	
Desactivar publicaciones de Chatter de despachos de citas de emergencia			<b>~</b>	
Otras mejoras del paquete gestionado de Field Service Lightning	<b>~</b>			
	Gestión	de casos		
Consola de servicio				
Cambiar a Lightning Experience directamente desde su aplicación de consola de Salesforce Classic	~			
Lightning Flow for Service				
Identificar el estado rápidamente utilizando la ficha Historial en la Lista de acción guiada			<b>V</b>	
Centrar sus agentes con un subconjunto de acciones guiadas			<b>~</b>	
Advertir los agentes cuando una acción guiada es obligatoria			<b>v</b>	
Casos				
Integrar imágenes en emails del caso en Lightning Experience			<b>v</b>	
Utilizar las noticias en tiempo real de casos compactas en cualquier punto de Lightning Experience	<b>v</b>			
Trabajar de una manera más eficiente con sus noticias en tiempo real de casos en Lightning Experience	~			
Utilizar plantillas de email de Visualforce en Lightning Experience	<b>V</b>			
Compartir y obtener una vista previa de archivos al guardar automáticamente los archivos adjuntos de Email para registro de casos como archivos de Salesforce	~			
Establecer campos de auditoría al importar emails		~		

Función	Activada para usuarios	Activada para administradores/ desarrolladores	Requiere configuración de administrador	Haga contacto con Salesforce para activar
Luche contra el spam: rechace aquellos casos que no tengan verificación reCAPTCHA			<b>~</b>	
OmniCanal				
Enrutar trabajo a agentes utilizando colas y habilidades de forma simultánea en la misma organización			~	
Utilizar enrutamiento basado en habilidades para enrutar sesiones de chat en Live Agent (Beta)				
Echar un vistazo a la carga de trabajo de agentes para el enrutamiento basado en cola y basado en habilidades en Supervisor de OmniCanal				
Permitir a los supervisores monitorear sesiones de chat en tiempo real en Supervisor de OmniCanal			<b>×</b>	
Proporcionar a los supervisores una vista rápida de lo que agentes y clientes escriben en sesiones de chat			<b>V</b>	
Productividad				
Compartir y organizar macros y texto rápido en carpetas			<b>×</b>	
Al alcance de un clic: inserte texto rápido en sus emails con solo un botón	<b>~</b>			
Utilizar texto rápido en tareas y eventos	<b>~</b>			
Insertar texto rápido en artículos de Knowledge y chat	<b>~</b>			
No volver a olvidar Texto rápido gracias a un botón emergente	<b>~</b>			
	Service Cl	oud Mobile		
Trabajar en el idioma de su organización con localización móvil	<b>~</b>			
Comunicar de forma intuitiva con menciones móviles	<b>~</b>			

Función	Activada para usuarios	Activada para administradores/ desarrolladores	Requiere configuración de administrador	Haga contacto con Salesforce para activar		
Personalizar acciones rápidas con formatos de página (Android)	<b>v</b>					
Publicar archivos en las noticias en tiempo real del caso (Android)	~					
Knowledge						
Lightning Knowledge está incluido en Service Essentials				~		
Asignar campos de caso a categorías de datos para mejores resultados de búsqueda						
Hacer más trabajo en vistas de lista de artículos con acciones masivas			<b>×</b>			
Insertar vínculos de delimitador en campos de texto enriquecido para ayudar los lectores	<b>v</b>					
Personalizar artículos con acciones, botones y vínculos (Beta)			~			
Agregar campos de búsqueda a versiones de artículos desde varios registros			<b>V</b>			
Hacer más desde la lista relacionada Artículos en casos	~					
Personalizar la búsqueda global para encontrar los datos de Knowledge más relevantes			<b>V</b>			
Importar artículos con traducciones para no dejar ningún idioma atrás			<b>×</b>			
Moverse más a Lightning Knowledge: Temas de comunidades y Datos de búsqueda de artículos (Beta)			✓			
Traducir artículos con mayor rapidez con vínculos útiles en mensajes de email y columnas espaciadas equitativamente en páginas						
Acceder a vínculos inteligentes en artículos desde la aplicación Salesforce	<b>V</b>					

Función	Activada para usuarios	Activada para administradores/ desarrolladores	Requiere configuración de administrador	Haga contacto con Salesforce para activar
Permanecer en Lightning Knowledge para insertar contenido de artículos en mensajes de email	2			
Utilizar texto rápido en sus artículos de Knowledge			~	
Flujos de configuración		<b>~</b>		

# Analytics

Impulse la toma de decisiones con perspectivas desde reportes y tableros y Einstein Analytics. Profundice en los reportes de Lightning Experience para obtener los detalles de los números. Cree activos de Einstein Analytics con plantillas, seguridad mejorada de colaboración, conectores de datos basados en archivos, etc.

Función	Activada para usuarios	Activada para administradores/ desarrolladores	Requiere configuración de administrador	Haga contacto con Salesforce para activar	
Reportes y tableros					
Reportes					
Perspectivas de datos de Einstein: Aprender más con sus reportes (Disponibilidad general)	<				
Modificar reportes unidos con Generador de reportes Lightning (Beta)			<b>V</b>		
Disfrutar de una mejor interfaz on Página de ejecución mejorada (Beta)					
Trazar perspectivas de forma más rápida desglosando sus datos					
Seleccionar la divisa para un reporte			<b>*</b>		
Tableros					
Agregar hasta 50 valores a cada filtro de tablero	<b>~</b>				
Establecer precisión decimal en tablas y gráficos de tableros	<b>~</b>				
Personalizar rangos de eje o gráficos de tablero	<b>~</b>				
Utilizar reportes unidos como reportes de origen para componentes de tablero	<b>•</b>				

Función	Activada para usuarios	Activada para administradores/ desarrolladores	Requiere configuración de administrador	Haga contacto con Salesforce para activar
Suscripciones y Búsqueda y Carpetas				
Búsqueda rápida: Buscar reportes, tableros y carpetas rápidamente	<b>×</b>			
Mejoras de carpeta de reporte y tablero	~			
Otras mejoras de reportes y tableros	×			
	Einstein	Analytics		
Incorporación e información general				
Primeros pasos en Analytics con recursos de bienvenida	<b>~</b>			
Aprender en contexto con videos en la aplicación	~			
Acceder a la aplicación Learning Adventure desde Analytics Studio		×		
Acelerar la visualización de datos con consultas de plática (disponible de forma general)			~	
Navegar por sus aplicaciones de Analytics con más facilidad desde los menús	~			
Compartir vínculos que se abran en la ficha de Analytics o en Studio	~			
Mejoras adicionales en Analytics	*			
Creación de aplicaciones				
Explorar datos desde varios conjuntos de datos en una única lente	~			
Agregar filtros de fecha más rápido	*			
Cambiar el nombre del recuento de etiquetas de fila	~			
Las fechas y las partes de fecha permanecen unidas	~			
Agregar sus propios mapas a Analytics con unos clics	<b>~</b>			
Ocultar los valores nulos en las sugerencias de un gráfico	~			
Función	Activada para usuarios	Activada para administradores/ desarrolladores	Requiere configuración de administrador	Haga contacto con Salesforce para activar
--	---------------------------	--	---	---
Plantillas de tableros inteligentes para crear tableros preparados a partir de conjuntos de datos existentes	~			
Ocultar acciones de widgets a los visores de tableros	~			
Plan de retirada de Classic Designer	~			
Visión de futuro con la función timeseries de SAQL	<b>~</b>			
Rellenar las fechas que faltan en transmisiones de datos con la función fill de SAQL	<b>v</b>			
Gestionar el ciclo de vida completo de las aplicaciones Analytics con el complemento Analytics de la CLI		~		
Seguimiento de la adopción de Einstein Analytics		✓		
Otras mejoras en la creación de aplicaciones	~			
Plantillas y aplicaciones pregeneradas				
Las plantillas de aplicación muestran lo que es capaz de hacer Einstein Analytics		<b>×</b>		
Buscar rápidamente la aplicación de Analytics que desea crear con el nuevo selector de plantillas		<b>v</b>		
Las plantillas de precios y suscripciones llevan a Salesforce CPQ Analytics a un nuevo nivel		~		
La plantilla Análisis de cambio de prospectos le ayuda a convertir prospectos en negocio		~		
La plantilla Análisis de aprobación le da una perspectiva instantánea de sus procesos de aprobación.		<		
Clientes de Veeva CRM: Visualizar los procesos y el desempeño de las ventas con la Plantilla de Salesforce Analytics for Veeva		~		
Plantilla de banca minorista para clientes de Financial Services Cloud que ayuda a		~		

Función	Activada para usuarios	Activada para administradores/ desarrolladores	Requiere configuración de administrador	Haga contacto con Salesforce para activar
profundizar las relaciones con los clientes y atraer a nuevos clientes				
Integración de datos				
La replicación ahora se denomina sincronización de datos		~		
Cargar y anexar varios archivos CSV con Amazon S3 Connector		~		
Evitar datos desactualizados con la sincronización completa periódica		<b>~</b>		
Desencadenar la sincronización para datos externos al ejecutar un flujo de datos dependiente		~		
Incluir más datos con las conexiones de Heroku y Google Big Query			~	
Crear conjuntos de datos desde un solo lugar		~		
Hacer más cosas desde la página de modificación de conjuntos de datos		~		
Realizar un seguimiento rápido de sus datos desde un archivo CSV hasta una lente, una receta o una historia		<b>×</b>		
Ejecutar más trabajos de datos		×		
Navegar por las columnas de recetas fácilmente en la ficha Columnas		~		
No buscar más en el perfil de la columna en el editor de recetas		<b>~</b>		
Agregar datos más rápido en el editor de recetas		~		
Compartir más configuración de colaboración en Einstein Analytics			✓	
Aplicaciones móviles				
Experimentar páginas dinámicas y formato condicional en Einstein Analytics para iOS y Android	~			
Mejoras adicionales en Einstein Analytics para iOS	~			

Función	Activada para usuarios	Activada para administradores/ desarrolladores	Requiere configuración de administrador	Haga contacto con Salesforce para activar
Mejoras adicionales en Einstein Analytics para Android	<b>~</b>			
Einstein Discovery				
Crear historias de Einstein Discovery a partir de conjuntos de datos de Einstein Analytics	~			
Navegar por las historias y las perspectivas de Einstein Discovery con la interfaz de Einstein Analytics	~			
Gestionar objetivos y modelos de Einstein Discovery implementados en Salesforce	<b>~</b>			
Mejorar sus modelos de Einstein Discovery investigando sus mediciones y desempeño	<b>~</b>			

## Comunidades

Los elfos de comunidades estuvieron trabajando duro esta versión, aportando maravillosas funciones y mejoras. Los miembros de su comunidad pueden finalmente tener pláticas actuales utilizando debates en línea. Las insignias de reconocimiento ayudan a motivar los miembros de la comunidad y dirigir la adopción. Los usuarios de comunidad invitados pueden utilizar flujos para hacer multitud de cosas en una comunidad sin iniciar sesión. Además, su servicio de atención al cliente puede ayudar los clientes a ayudarse configurando rápidamente una comunidad de base de conocimientos utilizando la nueva plantilla Centro de ayuda. Todo ésto y numerosos nuevos componentes, funciones de seguridad y mejoras generales para mantener las implementaciones de su comunidad dignas del ajetreo causado.

Función	Activada para usuarios	Activada para administradores/ desarrolladores	Requiere configuración de administrador	Haga contacto con Salesforce para activar
	Comunidad	des Lightning		
Actualizar su comunidad Lightning a la última plantilla			<b>v</b>	
Crear un centro de ayuda de autoservicio y convertir los clientes en héroes de la búsqueda			<b>V</b>	
Descubrir CMS para Community Cloud (Beta)			<b>V</b>	
Koa y Kokua quedan relegados al pasado	~			
Utilizar Mejoras de objetivo de audiencia		<b>v</b>		

Función	Activada para usuarios	Activada para administradores/ desarrolladores	Requiere configuración de administrador	Haga contacto con Salesforce para activar		
Exportar temas del mismo modo que sitios completos y páginas			<b>×</b>			
Hacer más con temas y opciones agregadas	<b>×</b>					
Modificar la mayoría de direcciones URL de página	<b>×</b>					
validar marca de encabezado a medida que escribe	<b>×</b>					
Сотро	Componentes Lightning en Generador de comunidad					
Filtrar resultados de búsqueda en comunidades			<b>~</b>			
Disfrutar el tira y afloja de debates en sus noticias en tiempo real		✓				
Permitir a usuarios invitados acceder a flujos (Lanzamiento demorado)		<				
Bloquear la eliminación de hilos en comunidades				~		
Utilizar aplicaciones de publicador enriquecido en sus dispositivos móviles		~				
Permitir a los usuarios agregar temas a registros		~				
Conseguir mucho más con temas desde la vista de lista		~				
Agregar temas a su contenido original (Beta)		~				
Mostrar listas relacionadas con mayor precisión	<b>~</b>					
Sugerir acciones y ofertas para miembros de la comunidad (Piloto)				<b>~</b>		
Mostrar datos de Salesforce IoT a usuarios de comunidad			<b>×</b>			
Personalizar acciones en el componente Perfil de usuario			~			
Utilizar más funciones de Chat de Snap-Ins en su comunidad			~			

	Activada para	Activada para administradores/	Requiere configuración de	Haga contacto con Salesforce
Función	usuarios	desarrolladores	administrador	para activar
Permitir el despacho de Field Service desde comunidades Lightning			×	
Ahorrar tiempo con nuevas acciones globales para comunidades			<b>~</b>	
Ver dependencias de campo durante la modificación de una página de detalles de registro.	<b>×</b>			
Buscar y compartir vistas de lista y Filtrar listas relacionadas de campañas	<b>×</b>			
	Compromiso d	le la comunidad		
Mantener los miembros implicados con insignias de reconocimiento (Disponible de forma general)				
Mostrar insignias de reconocimiento en perfiles de usuario			<b>~</b>	
Conceder insignias de reconocimiento con el nuevo botón Otorgar insignia			~	
Utilizar el reporte Preguntas con y sin respuestas para ver su comunidad en acción			<b>V</b>	
	Archivos en comu	inidades Lightning		
Realizar cambios en campos de archivo cuando lo necesite	<b>×</b>			
Rellenar campos personalizados al cargar archivos	<b>×</b>			
Compartir carpetas utilizando vínculos públicos	<b>×</b>			
Partner Central				
Dirigir colaboración de datos en canal de distribución de múltiples niveles con relaciones de socio (Piloto)	<b>×</b>			
Gestionar y compartir información de marca e incluirla en plantillas de email de marca conjunta (Disponible de forma general)				

Función	Activada para usuarios	Activada para administradores/ desarrolladores	Requiere configuración de administrador	Haga contacto con Salesforce para activar
Animar los administradores delegados externos a gestionar sus equipos (Disponible de forma general)			<b>×</b>	
Requerir nombres de usuario exclusivos para socios a nivel de la organización	~			
Ignorar las reglas y permitir una mayor flexibilidad con presupuestos	~			
Controlar la visibilidad de los usuarios de comunidad (Beta)			<b>~</b>	
	Colaboració	n y Seguridad		
Mejorar la seguridad para sitios y comunidades restringiendo el acceso a registros para usuarios invitados			<b>V</b>	
Uso de conjuntos de colaboración con todas las licencias de cliente y socio: (Disponible de forma general) (Lanzamiento demorado)				
Utilizar la nueva política de seguridad de contenido para proteger mejor su comunidad	<b>V</b>			
Mejorar la privacidad de su comunidad con el anonimizador de direcciones IP de Google			<b>V</b>	
Proteger iframes con protección frente a secuestro de clics en sitios y comunidades			<b>V</b>	
Permitir a los usuarios iniciar sesión con su email, número de teléfono o cualquier identificador que seleccione		~		
Permitir a los visitantes unirse a su comunidad mediante email o teléfono		<b>×</b>		
Personalizar la plantilla de email de contraseña simultánea para Verificación de identidad		~		
Proporcionar a usuarios internos acceso de inicio de sesión a Comunidades a través de un proveedor de autenticación externo				

Función	Activada para usuarios	Activada para administradores/ desarrolladores	Requiere configuración de administrador	Haga contacto con Salesforce para activar
Establecer políticas de inicio de sesión diferentes para usuarios de comunidad internos (Disponible de forma general)		~		
Ме	joras en la capacida	ad de uso y desempe	ño	
Las listas de selección dependientes ya no tienen un valor predeterminado seleccionado	<b>v</b>			
Los usuarios invitados se redirigen a la página Inicio de sesión al visitar páginas de registro	~			
Obtener respuesta de página más rápida con compatibilidad para parámetros de consulta URL opcional	<b>v</b>			
Disminuir tiempos de carga de página con Red de entrega de contenidos de comunidad (Disponible de forma general)		~		
Documentación de comunidades	<b>~</b>			
	Otros cambios	en comunidades		
Utilizar licencias Lightning External Apps y Lightning External Apps Plus para crear experiencias digitales personalizadas				
Buscar todas las funciones de contenido de comunidad en una sola ubicación de espacio de trabajo	~			
Mejor ubicación para la hora en noticias en tiempo real	<b>~</b>			
Proporcione a sus usuarios de comunidad de gran volumen acceso a registros de privacidad de datos		<b>~</b>		
Asignar un nuevo propietario a múltiples prospectos, casos u objetos personalizados a la vez	<b>v</b>			
Se eliminó el permiso Gestionar usuarios clientes de todos los perfiles estándar	<b>~</b>			

# Chatter

Ahora podrá guardar automáticamente sus publicaciones como borradores mientras las redacte. Ahora cuando publique, el cursor se mueve al cuerpo de texto en vez del campo Para de modo que puede comenzar a redactar su publicación enseguida.

Función	Activada para usuarios	Activada para administradores/ desarrolladores	Requiere configuración de administrador	Haga contacto con Salesforce para activar
Guardar sus publicaciones de Chatter como borradores	~			
Cambio de foco del cursor en el Publicador de Chatter	•			

## Archivos

Utilice vínculos públicos para compartir carpetas. De este modo, podrá ofrecer colecciones de archivos a sus empleados, socios, clientes y clientes potenciales. Acceda a los detalles de archivos sobre la marcha a través de la visualización de páginas de detalles de archivos en dispositivos móviles.

Función	Activada para usuarios	Activada para administradores/ desarrolladores	Requiere configuración de administrador	Haga contacto con Salesforce para activar
Compartir varios archivos en una carpeta mediante vínculos públicos	<b>~</b>			
Disponibilidad de la página de detalles de archivo desde dispositivos móviles				<b>~</b>
Realizar el seguimiento de estadísticas de archivos con la tarjeta Participación de archivo	<b>×</b>			
	Otras modificac	iones en Archivos		
Integrar Quip y Salesforce Classic			×	
Aumento de los límites diarios de entrega de contenido	<b>~</b>			
Carpetas activadas para todas las nuevas bibliotecas	<b>~</b>			
Cambio de la barra de búsqueda Entrega de contenido	<b>~</b>			
Ver vistas previas de contenido desde la página de detalles del archivo	<b>V</b>			
Las vistas previas completas dejan de estar disponibles sin la ficha Archivos	<b>V</b>			

Función	Activada para usuarios	Activada para administradores/ desarrolladores	Requiere configuración de administrador	Haga contacto con Salesforce para activar
Carga de múltiples archivos no disponible para las versiones 9 y 10 de Microsoft Internet Explorer	~			

## Móvil

Compruebe las funciones más recientes para hacer más sin importar donde esté.

Función	Activada para usuarios	Activada para administradores/ desarrolladores	Requiere configuración de administrador	Haga contacto con Salesforce para activar
	Aplicació	n Salesforce		
Todas las novedades en la aplicación de	Salesforce			
Requisitos de la aplicación Salesforce actualizados	~			
Gestionar asignación de cuenta de territorio sobre la marcha	~			
Encontrar sus oportunidades de territorios sobre la marcha	<b>~</b>			

## **Financial Services Cloud**

Estandarice los procesos de implicación de los clientes con las plantillas de tareas de planes de acción. Descubra qué piensan sus clientes con las encuestas de Salesforce. Proporcione a las entidades bancarias una visión más holística de los clientes con la aplicación Bancos comerciales de la consola Lightning. Y ayude a los clientes a ayudarse a sí mismos con los bots de Einstein para Financial Services Cloud. Además, acelere las operaciones de actualización e inserción de datos con el marco de trabajo mejorado de acumulaciones en Financial Services Cloud.

Función	Activada para usuarios	Activada para administradores/ desarrolladores	Requiere configuración de administrador	Haga contacto con Salesforce para activar
Garantice la coherencia y el cumplimiento en los procesos de implicación de los clientes con los planes de acción			~	
Recopilar perspectivas de clientes con las encuestas de Salesforce			<b>v</b>	
Obtener una vista más holística de los clientes con los bancos comerciales			~	

Función	Activada para usuarios	Activada para administradores/ desarrolladores	Requiere configuración de administrador	Haga contacto con Salesforce para activar
Ayude a los clientes a ayudarse a sí mismos con los bots de Einstein			<b>~</b>	
Mejora de las acumulaciones		<b>~</b>		
Nuevos objetos de Financial Services Cloud		<b>~</b>		
Nuevos campos de objetos de Financial Services Cloud		<b>~</b>		

## Health Cloud

Health Cloud ahora facilita la colaboración entre pagadores y proveedores de servicios sanitarios. Los proveedores pueden enviar solicitudes de seguimiento par obtener autorizaciones y los pagadores pueden procesar las solicitudes para asegurarse de que los pacientes obtengan la atención adecuada, en el momento y el lugar necesarios. Además, hemos agregado nuevos componentes de Lightning que permitirán crear más fácilmente páginas de registros personalizadas para sus usuarios.

Función	Activada para usuarios	Activada para administradores/ desarrolladores	Requiere configuración de administrador	Haga contacto con Salesforce para activar
Ofrecer un cuidado más adecuado y personalizado gracias a la Gestión de utilización			<b>×</b>	
Unificar suscripciones, beneficios y autorizaciones previas con el modelo de datos de seguro médico			<b>×</b>	
Incrementar la eficiencia con las mejoras de la capacidad de uso de las tarjetas de los pacientes	<b>V</b>			
Health Cloud ya está disponible en finlandés	<b>v</b>			
Proteger los datos de Health Cloud con el cifrado de plataforma				~
Nuevos objetos de Health Cloud		~		
Objeto de Health Cloud modificado		~		
Componentes nuevos y modificados de Health Cloud Lightning		~		

## Personalización

Gracias al componente piloto Einstein Next Best Action, podrá hacer que su organización sea más inteligente. Incremente el dinamismo y la utilidad de sus páginas Lightning utilizando nuevos componentes y un nuevo parámetro de regla de visibilidad de componentes. Refuerce sus flujos con nuevos componentes de pantalla, mayores límites y con la posibilidad de implementar flujos y procesos como activos.

Función	Activada para usuarios	Activada para administradores/ desarrolladores	Requiere configuración de administrador	Haga contacto con Salesforce para activar
Einstein Next Best Action: Recomendar acciones y ofertas con estrategias (piloto)				<b>×</b>
Pronosticar qué es lo siguiente en su negocio con Einstein Prediction Builder (Beta)			<b>×</b>	
	Generador de apl	icaciones Lightning		
Establecer la visibilidad de componentes en función de permisos de usuario personalizados y estándar				
Modificar aplicaciones gestionadas con el Generador de aplicaciones Lightning		<		
Sugerir acciones y ofertas a usuarios de Lightning Experience (piloto)				<b>v</b>
Agregar el componente Accesos directos de texto para los paneles de aplicaciones de email			<b>V</b>	
Etiquetas actualizadas en el Asistente para crear aplicaciones y el Generador de aplicaciones Lightning				
Mejores etiquetas para los factores de forma en las reglas de visibilidad de componentes				
Mostrar a los usuarios datos de loT de Salesforce con el componente loT Insights Lightning			<b>~</b>	
Los componentes Lightning ya no se agregan automáticamente a las páginas		<		
	Flujo de	Lightning		
Automatizar más procesos de negocio con mayores límites por organización	<b>~</b>	<b>~</b>		×

Función	Activada para usuarios	Activada para administradores/ desarrolladores	Requiere configuración de administrador	Haga contacto con Salesforce para activar
Monitoree sus procesos y flujos con nuevas asignaciones basadas en el uso		<b>~</b>		<b>~</b>
Diseño de flujos y procesos				
Componentes de pantalla		<b>~</b>		
Recordar los valores ingresados anteriormente en componentes de pantalla de flujos				
Evitar crear varios procesos de cambio de registro para un objeto		~		
Agregar funciones de validación a componentes de pantalla personalizados		<b>~</b>		
Ampliar flujos con sistemas externos y aplicaciones empleando soluciones de flujos en AppExchange		<b>×</b>		
Distribución de flujos				
Utilización de estrategias para recomendar flujos a los usuarios y a los miembros de la comunidad (piloto)				<b>v</b>
Permitir a los usuarios invitados de la comunidad acceder a los flujos		<b>~</b>		
Iniciar flujos en aplicaciones de navegación estándar con Lightning Flow for Service			<b>v</b>	
Utilizar flujos que se inician automáticamente en bots de Einstein: no requiere codificación		<b>~</b>		
Implementar flujos y procesos activos mediante conjuntos de cambios o API de metadatos			<b>~</b>	
Los números de versión se omiten de los nombres de archivos de flujos en la API			<b>v</b>	
Realizar un seguimiento del proceso y de la cobertura de prueba del flujo		~		
	Privacidad y pro	otección de datos		
Gestionar registros de ajustes de privacidad de datos duplicados con el objeto Individual				

Función	Activada para usuarios	Activada para administradores/ desarrolladores	Requiere configuración de administrador	Haga contacto con Salesforce para activar	
Proporcione a sus usuarios de comunidad de gran volumen acceso a registros de privacidad de datos		<b>~</b>			
Descubrir preferencias de consentimiento en múltiples registros			~		
AppExchange					
Descubrir las mejores opciones para su negocio con las soluciones de AppExchange recomendadas	<b>×</b>				
Centrarse en los resultados de búsqueda de AppExchange con filtros	<b>~</b>				
	Configurad	ción general			
Comprobar las referencias de un campo antes de modificarlo (piloto)				~	
Buscar productos de importación e integración en una nueva página de configuración	<b>V</b>				
Consultar solicitudes de aprobación asignadas a sus colas en todas las experiencias de Salesforce	<b>v</b>				
Seleccionar asignaciones de formato de página múltiples en macOS con Comando Clic		<b>v</b>			
Activar el Calendario imperial japonés en Lightning Experience			×		
Utilizar PATCH en su esquema de servicio externo		✓			

## Seguridad e identidad

Los miembros de su comunidad y otros usuarios externos pueden ahora utilizar una dirección de email o un número de teléfono para iniciar sesión o inscribirse; y con el cierre de sesión único, puede identificar qué sesiones de usuario finalizar. Puede cifrar muchos más campos y controlar quién puede cambiar políticas de cifrado. El nuevo asistente de política de transacción hace que la creación de políticas de seguridad sea más rápida y más sencilla. Además, sus usuarios están más protegidos con alertas que les avisan antes de ser redirigidos desde Salesforce.

Función	Activada para usuarios	Activada para administradores/ desarrolladores	Requiere configuración de administrador	Haga contacto con Salesforce para activar
	Autenticació	ón e identidad		
Detección de inicio de sesión		×		
Inscripción automática configurable		~		
Fondos para páginas de inicio de sesión		×		
Mensajes de email de verificación de identidad		<b>~</b>		
Licencia de complemento de mensajería de texto SMS				~
Autenticación de usuario interno directa en comunidades			<b>v</b>	
Auntenticación de OpenID Connect para Mulesoft			<b>v</b>	
Extremos de OAuth 2.0 (Beta)				<b>~</b>
Iniciador de aplicaciones de Lightning Experience	<b>×</b>			
SCIM 2.0		<b>~</b>		
Compatibilidad de índice de sesión SAML			<b>v</b>	
Valores compatibles con JSON en extremos y tokens		<b>~</b>		
Políticas de inicio de sesión (Disponible de forma general)		~		
	Salesfo	rce Shield		
Cifrado de plataforma Shield				
Campos de nombre de objeto personalizado			~	
Dar la bienvenida a Cifrado de plataforma Shield en Health Cloud			<b>v</b>	
Campos de área de texto enriquecido (Beta)			<b>~</b>	
Campos de dirección de envío de contrato			<b>~</b>	
Protecciones de servicio de gestión de claves de Shield			<b>V</b>	
Captura de datos de cambio (Vista previa del desarrollador)			~	

Función	Activada para usuarios	Activada para administradores/ desarrolladores	Requiere configuración de administrador	Haga contacto con Salesforce para activar
Controlar quién puede cambiar políticas de cifrado			<b>v</b>	
Conjuntos de cambios		~		
Esquemas y estados de secreto de arrendatario			~	
Servicio de clave de solo caché (Beta)			~	
Reglas de coincidencia (Disponible de forma general)			×	
Monitoreo de eventos				
Políticas de seguridad de transacción		~		
Realizar seguimiento de solicitudes de tablero de Analytics en sus archivos de registro de eventos		~		
Árbol de configuración de monitoreo de eventos		<		
Registros de errores de Lightning		~		
Se retirarán los tableros de Einstein Analytics Classic Designer	<b>~</b>			
	Otros cambio	s de seguridad		
Usuario de integración de plataforma		×		
Política de seguridad de sesión			<b>~</b>	
Advertir antes de redirigir			<b>~</b>	
Conjunto de cifrado del servidor		×		
Direcciones URL sin instancia de Mi dominio			~	

## Salesforce IoT

Salesforce IoT tiene innovaciones para ayudarle a crear experiencias de clientes únicas y memorables. Puede agregar sus datos de Salesforce IoT en cualquier página en Salesforce con nuestro nuevo componente Lightning Perspectivas de IoT. Las nuevas funciones para solucionar problemas le permiten enviar mensajes de evento en la aplicación y ver los mensajes como se reciben. También estamos facilitando el uso de contextos y mejorando rastreadores.

Función	Activada para usuarios	Activada para administradores/ desarrolladores	Requiere configuración de administrador	Haga contacto con Salesforce para activar
Mostrar sus datos de Salesforce IoT en cualquier parte de Salesforce con Perspectivas de IoT			~	
Enviar mensajes de evento fácilmente desde Salesforce IoT			~	
Verificar que se reciben los mensajes de evento con Visor de evento			<b>V</b>	
Crear y gestionar contextos mejor con mejoras de validación y activación			<b>V</b>	
Obtener más datos para solucionar problemas con el Registro de actividad mejorado			<b>v</b>	

## Desarrollo

Si utiliza componentes Lightning, Visualforce, Apex o nuestras API con su lenguaje de programación favorito, estas mejoras en la ayuda de Salesforce Platform le ayudarán a desarrollar increíbles aplicaciones, integraciones y paquetes para vender a otras organizaciones.

Función	Activada para usuarios	Activada para administradores/ desarrolladores	Requiere configuración de administrador	Haga contacto con Salesforce para activar
	Componen	tes Lightning		
Política de seguridad de contenidos más estricta (CSP) cambió de actualización clave a una configuración de organización			<b>×</b>	
Inmovilizar prototipos de JavaScript para una seguridad y estabilidad mejoradas			<b>V</b>	
Activar CDN para cargar Lightning Experience con mayor rapidez			<b>v</b>	
Marcar métodos de Apex como con capacidad de caché		~		
Cambios en los tokens para las el formato de fechas en los método de API de JavaScript		•		
Visor de la API de Locker en la biblioteca de componentes		~		

Función	Activada para	Activada para administradores/ desarrolladores	Requiere configuración de administrador	Haga contacto con Salesforce
Evaluar y realizar pruebas de código JavaScript con Locker Console	03001105		dummisinduor	puru uchvur
Variable global moment retirada		<b>~</b>		
Componentes nuevos y modificados de Lightning		~		
Interfaces Lightning modificadas		<b>~</b>		
	Visua	lforce		
Crear y modificar conjuntos de campo en Lightning Experience		~		
Nuevos campos de mediciones de acceso de Visualforce		~		
Recuperar con seguridad y mostrar imágenes externas en páginas de Visualforce		~		
Mejorar la seguridad aislando contenido externo que no es de confianza con iframes		~		
Los parámetros de redireccionamiento de la URL ya no distinguen entre mayúsculas y minúsculas		~		
	A	oex		
Aceptar desencadenar eventos de plataforma a partir de clases de Apex por lotes (Beta)		~		
Utilizar la colaboración heredada para proteger su código de Apex		~		
Simplificar las llamadas de API a su organización desde el código de Apex		~		
Compartir la funcionalidad extensible con la interfaz Callable				
Apex: Clases e interfaces nuevas y modif	icadas			
Clases de Apex modificadas		<b>~</b>		
Enumeración de Apex modificada		<b>~</b>		
Nuevas excepciones de Apex		×		

Función	Activada para usuarios	Activada para administradores/ desarrolladores	Requiere configuración de administrador	Haga contacto con Salesforce para activar
Nuevas interfaces de Apex		<b>~</b>		
Cambio de llamadas de API SOAP de Apex		<b>~</b>		
ConnectApi (Chatter en Apex) Clases y er	numeraciones nuev	vas y modificadas		
Clases de Chatter en Apex nuevas y modificadas		<		
Clases de entrada de Chatter en Apex nuevas y modificadas		✓		
Clases de salida de Chatter en Apex nuevas y modificadas		~		
Enumeraciones de Chatter en Apex nuevas y modificadas		~		
	Meta	adatos		
Obtener el estado de cobertura de metadatos de más canales, problemas conocidos y definiciones de organizaciones borrador de muestra		<		
Activar el acceso a los metadatos sin tener que activar también el acceso a datos (Beta)				
Implementar mediante REST		<b>~</b>		
Nuevo componente de conjunto de cambios		✓		
API de herramientas				
Objetos nuevos y modificados de la API de herramientas		<		
API de metadatos		<b>~</b>		
	A	\PI		
Objetos nuevos y modificados				
Objetos nuevos		~		
Objetos modificados		<b>~</b>		
SOSL		<b>~</b>		
API de REST				
Llamadas nuevas y cambiadas		<b>~</b>		

Función	Activada para usuarios	Activada para administradores/ desarrolladores	Requiere configuración de administrador	Haga contacto con Salesforce para activar
API de SOAP				
Llamadas nuevas, cambiadas y desusadas		<b>~</b>		
API de REST de Chatter				
Recursos nuevos y modificados de la API de REST de Chatter		~		
Cuerpos de solicitud nuevos y modificados de la API de REST de Chatter				
Cuerpos de respuesta nuevos y modificados de la API de REST de Chatter				
API de REST de reportes y tableros				
Recursos modificados		<b>~</b>		
API de la interfaz de usuario				
Cambiar la densidad de la interfaz de usuario		~		
Otros cambios de la API de la interfaz de usuario		<b>×</b>		
API de JavaScript de Acción rápida				
API de la Consola de Salesforce		<b>~</b>	<b>~</b>	
API de Open CTI		<b>~</b>		
	Tipos de metadat	os personalizados		
Referencia a tipos de metadatos personalizados en campos de fórmula avanzados		•		
Crear una instancia de tipos de metadatos personalizados en Apex		~		
	Extensiones de Sale	esforce para VS Code		
Desarrollar en cualquier organización en Visual Studio Code (Beta) (Lanzamiento demorado)			<b>×</b>	
Depurar todas sus organizaciones de forma gratuita con el Depurador de reproducción de Apex (Disponible de forma general) (Lanzamiento demorado)			~	

Función	Activada para usuarios	Activada para administradores/ desarrolladores	Requiere configuración de administrador	Haga contacto con Salesforce para activar
Explorar sus pruebas de Apex en Visual Studio Code (Lanzamiento demorado)			<b>×</b>	
Salesforce CLI (Lanzamiento demorado)		×		
	Entorno	s Sandbox		
Incluir archivos de activos en pruebas de sandbox completos		✓		
Núcleo del desarrollador (Lanzamiento demorado)		~		
	Organizacio	nes borrador		
Configurar organizaciones borrador con nuevas funciones		<b>~</b>		
Consultar el reporte de cobertura de metadatos para compatibilidad de seguimiento de origen				
Obtener más opciones de configuración con configuraciones de organizaciones borrador		<b>~</b>		
	Empac	quetado		
Los números de versión de parche en paquetes desbloqueados son compatibles		<b>~</b>		
Extraer información de dependencia para paquetes desbloqueados		~		
Se eliminan más componentes de metadatos de forma permanente paquetes desbloqueados		<b>v</b>		
Activar la migración de metadatos desusados en paquetes desbloqueados		<b>~</b>		
Bloquear información durante la instalación de paquetes desbloqueados protegidos por clave de instalación		2		
Mejores prácticas sobre la adopción de direcciones URL sin instancia de Mi dominio		~		
	Mensajería	de negocios		

Función	Activada para usuarios	Activada para administradores/ desarrolladores	Requiere configuración de administrador	Haga contacto con Salesforce para activar
Ampliar sus aplicaciones basadas en eventos con eventos de plataforma de alto volumen (Piloto)				<b>V</b>
Recibir eventos de transmisión en su componente Lightning		<b>v</b>		
Mantener sus datos externos actualizados gracias a Captura de datos de cambio (vista previa del desarrollador)		✓		

## Navegadores compatibles

Facilitamos la tarea de buscar lo que necesita en nuestra documentación de navegadores compatibles. Los navegadores compatibles con Salesforce varían dependiendo de si usa Salesforce Classic o Lightning Experience. A partir del 5 de abril de 2019, ya no admitimos Internet Explorer 9 y 10. Puede continuar accediendo a estos navegadores, sin embargo, Salesforce no proporcionará asistencia para problemas que encuentre utilizándolos.

#### EN ESTA SECCIÓN:

Navegadores compatibles con Lightning Experience

Consulte los navegadores compatibles y limitaciones para Lightning Experience.

#### Navegadores compatibles con Salesforce Classic

Salesforce Classic es compatible con las versiones 9 y 10 de Microsoft<sup>®</sup> Internet Explorer<sup>®</sup> (la compatibilidad con las versiones 9 y 10 finaliza el 5 de abril de 2019) y 11, y la versión 11.x de Apple<sup>®</sup> Safari<sup>®</sup> en macOS. También se admiten además las versiones estables más recientes de Microsoft Edge, Mozilla<sup>®</sup> Firefox<sup>®</sup> y Google Chrome<sup>™</sup>.

#### Navegadores compatibles con Einstein Analytics

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

## Navegadores compatibles con Lightning Experience

Consulte los navegadores compatibles y limitaciones para Lightning Experience.

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

#### 🕜 Nota:

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

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

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

	Microsoft <sup>®</sup> Internet Explorer <sup>®</sup>	Microsoft <sup>®</sup> Edge	Google Chrome <sup>™</sup>	Mozilla <sup>®</sup> Firefox <sup>®</sup>	Apple <sup>®</sup> Safari <sup>®</sup>
Lightning Experience	IE 11 (fin de vida útil el 31 de diciembre de 2020)	Más reciente	Más reciente	Más reciente	11.x+
Comunidades Lightning	IE 11 (fin de vida útil el 31 de diciembre de 2020)	Más reciente	Más reciente	Más reciente	11.x+
¿Consideraciones de configuración especiales?	No	No	No	No	No
¿Limitaciones?	Sí	Sí	No	Sí	Sí

Nota: El término "más reciente" se define por los proveedores de navegadores. Consulte con el proveedor de su navegador para determinar la última versión disponible.

## Navegadores compatibles con Salesforce Classic

Salesforce Classic es compatible con las versiones 9 y 10 de Microsoft<sup>®</sup> Internet Explorer<sup>®</sup> (la compatibilidad con las versiones 9 y 10 finaliza el 5 de abril de 2019) y 11, y la versión 11.x de Apple<sup>®</sup> Safari<sup>®</sup> en macOS. También se admiten además las versiones estables más recientes de Microsoft Edge, Mozilla<sup>®</sup> Firefox<sup>®</sup> y Google Chrome<sup>™</sup>.

Dónde: Salesforce Classic está disponible en todas las ediciones.



• A partir del 5 de abril de 2019, las versiones 9 y 10 de Internet Explorer dejarán de ser compatibles. Recomendamos cambiar a un navegador compatible, como Chrome, Firefox, Safari, Edge o Internet Explorer (versión 11). A partir del 5 de abril de 2019, podrá continuar teniendo acceso a Salesforce Classic utilizando IE9 y IE10. Sin embargo, Salesforce no proporcionará asistencia para los problemas que se pueda encontrar al utilizar estos navegadores.

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

	Microsoft Internet Explorer	Microsoft Edge	Google Chrome	Mozilla Firefox	Apple Safari
Salesforce Classic	IE 11 (la compatibilidad con las versiones IE 9 y 10 finaliza el 5 de abril de 2019)	Más reciente	Más reciente	Más reciente	11.x+
Salesforce Console	IE 11 (la compatibilidad con las versiones IE 9 y 10 finaliza el 5 de abril de 2019)	Más reciente	Más reciente	Más reciente	No
¿Consideraciones de configuración especiales?	Sí	No	No	Sí	No
¿Limitaciones?	Sí	Sí	No	No	Sí

#### Nota:

- El término "más reciente" se define por los proveedores de navegadores. Consulte con el proveedor de su navegador para determinar la última versión disponible.
- La compatibilidad de Salesforce Classic con las versiones 7 y 8 de Microsoft Internet Explorer se retiró con el lanzamiento de Summer '15.

## Navegadores compatibles con Einstein Analytics

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

# Salesforce en general: Más maneras de adoptar Lightning Experience e incrementar la productividad

Ofrecemos nuevas opciones para animar a los usuarios a realizar la transición a Lightning Experience. Además, gracias al nuevo formulario de comentarios, podrá obtener perspectivas de las razones por las que los usuarios están regresando a Salesforce Classic. Personalice su vista en Lightning Experience con controles de densidad de visualización. Realice un seguimiento rápido de sus comunicaciones con mensajes de texto rápidos en emails, tareas, eventos y chats. Realice búsquedas en vistas de lista y comparta su vista de lista favorita con su equipo. También consolidamos elementos, como, por ejemplo, las encuestas, los filtros de búsqueda y las aplicaciones de la Lightning. Y esto es solo el principio.

#### EN ESTA SECCIÓN:

#### Obtener directrices para leyes de protección y privacidad de los datos

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

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

Se está preparando para la transición completa de su organización a Lightning Experience. ¿Cómo puede garantizar que los usuarios adopten la nueva interfaz de Salesforce? Proporcióneles los recursos que necesitan la primera vez que inician sesión en Lightning Experience con una nueva alfombra de bienvenida. Obtenga perspectivas sobre posibles problemas utilizando un formulario de comentarios cuando los usuarios eligen volver a cambiar a Salesforce Classic. O bien mantenga toda la organización en Lightning Experience eliminando la capacidad de volver a cambiar. Como siempre, ejecute la Comprobación de preparación de Lightning Experience para saber cómo afectan los cambios a su implementación de Salesforce.

#### Cambiar su vista con Configuración de densidad de visualización

Dos nuevas configuraciones de densidad de visualización de Lightning Experience le proporcionan más control sobre cómo desea ver datos sin cambiar el formato de página. Seleccione una de las configuraciones como la predeterminada, pero los usuarios pueden elegir su propia densidad de visualización en cualquier momento desde el menú de perfil de usuario.

#### Diga adiós a copiar y pegar y dé la bienvenida al texto rápido

La copia y pegado de contenido emplea tiempo y es tediosa. El texto rápido es sencillo y veloz: puede insertar mensajes predefinidos en mensajes de email, tareas, eventos, chats y mucho más. Para hacer que el texto rápido sea más sencillo de utilizar, agregamos más maneras de insertar texto rápido. Utilice un acceso directo del teclado, un botón en las barras de herramientas del editor de texto enriquecido, como para publicadores de email, o un botón emergente junto a los campos de texto admitidos.

#### Asignar un nuevo propietario a múltiples prospectos, casos u objetos personalizados a la vez

Utilice el botón a nivel de página Cambiar propietario para asignar un nuevo propietario para hasta 200 prospectos, casos u objetos personalizados seleccionados. Puede acceder al botón en el menú de acción a nivel de página en una vista de lista o lista relacionada en modo de tabla estándar o en Vínculos rápidos de lista relacionada.

#### Encontrar los datos que necesita en un santiamén con búsqueda de vista de lista

Utilice la nueva barra de búsqueda para buscar los datos de campo en sus vistas de lista y encuentre los registros que necesita en tiempo récord.

#### Colaborar con facilidad con colaboración de vista de lista

¿Tiene una vista de lista con un fantástico conjunto de filtros que le encantaría compartir con su equipo? O quizás tiene una vista de lista que solo desea seleccionar algunos para acceder a ella. Lleve la colaboración al siguiente nivel compartiendo sus vistas de lista con grupos de usuarios en su organización.

#### Utilizar elementos de utilidades en segundo plano para agregar funcionalidades a una Aplicación Lightning

Los elementos de utilidades en segundo plano se ejecutan sin ninguna entrada visible en la barra de utilidades. Estos elementos ofrecen una manera discreta de agregar funcionalidades a sus aplicaciones Lightning sin sobrecargar la experiencia del usuario.

#### Mejorar su implementación de Salesforce con el Optimizador

Ejecute el Optimizador de Salesforce para determinar cómo utiliza su compañía algunas funciones de Salesforce, y luego identificar formas con las que puede mejorar su implementación para su compañía. Salesforce agregó Desactivar modo de depuración y la ficha Detalles a las secciones de Páginas de registros y actualizó los recursos de éxito más importantes.

#### Utilizar listas de selección múltiples fácilmente en Lightning Experience

Cuando modifique registros en Lightning Experience, las listas de selección múltiple ahora se comportan como en Salesforce Classic.

# Aplicaciones de la consola Lightning: Fichas personalizables, Elementos de navegación personalizables, Más API y Sustituciones de Visualforce

Haga suya la consola con títulos de fichas personalizables, iconos de ficha y elementos de navegación. También puede generar y abrir direcciones URL de consola abierta y establecer su elemento de navegación con la API de JavaScript de la consola Lightning. La compatibilidad de sustituciones de Visualforce en aplicaciones de consola le permiten aprovechar sus sustituciones de Visualforce en Salesforce Classic.

#### Encuestas de Salesforce: Más control para recopilar los datos necesarios

Las encuestas de Salesforce ofrecen nuevos tipos de preguntas, más opciones para ver información relacionada y una experiencia mejorada para los participantes.

#### Buscar: Resultados relevantes en tiempo real y más formas de filtrar resultados y búsqueda

Los objetos con los que interactúa obtienen un impulso instantáneo en resultados de búsqueda. Filtre resultados de búsqueda en más formas y en más ubicaciones. Un nuevo objeto se puede buscar.

#### Recuperar su texto no guardado tras agotar el tiempo de espera

En ocasiones, su sesión de Lightning Experience se interrumpe, ya sea porque estuvo inactivo durante demasiado tiempo o porque perdió su conexión. Está acostumbrado a ver el mismo mensaje de tiempo de espera, independientemente de cómo finalizó su sesión. Ahora, el mensaje que emerge es específico de su escenario y le indica cómo recuperar texto no guardado.

#### Datos de seguimiento de historial de campos eliminados pasados 18 meses

Salesforce garantiza mantener sus datos de historial de campo hasta 18 meses. Para garantizar la alta disponibilidad de los datos y satisfacer las necesidades de datos de nuestros clientes que crecen a pasos agigantados, hasta ahora, no aplicamos la política de retención de 18 meses. A partir de la versión Winter '19, ya no mantendremos el historial de campo más allá de 18 meses. Para mantener el historial de campo por más tiempo, puede adquirir el complemento Seguimiento de auditoría de campo.

#### Fin de la compatibilidad con IE9 e IE10

A partir del 5 de abril de 2019, Internet Explorer (IE) 9 y 10 dejarán de ser compatibles. Recomendamos migrar a un navegador compatible, como, por ejemplo, Chrome, Firefox, Safari, Edge o IE11. A partir del 5 de abril de 2019, podrá continuar teniendo acceso a Salesforce Classic, a las fichas de Salesforce y a las comunidades de Visualforce con IE9 y IE10. Sin embargo, Salesforce no proporcionará asistencia para los problemas que pueda tener si utiliza estos navegadores.

#### Cisco Spark es ahora Cisco Webex Teams

Cisco Webex Teams<sup>™</sup> para Salesforce refleja la nueva marca Cisco Webex (anteriormente Cisco Spark). Busque los nuevos nombres e iconos en la aplicación y la ayuda.

## Obtener directrices para leyes de protección y privacidad de los datos

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

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

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

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

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

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

Se está preparando para la transición completa de su organización a Lightning Experience. ¿Cómo puede garantizar que los usuarios adopten la nueva interfaz de Salesforce? Proporcióneles los recursos que necesitan la primera vez que inician sesión en Lightning Experience con una nueva alfombra de bienvenida. Obtenga perspectivas sobre posibles problemas utilizando un formulario de comentarios cuando los usuarios eligen volver a cambiar a Salesforce Classic. O bien mantenga toda la organización en Lightning Experience eliminando la capacidad de volver a cambiar. Como siempre, ejecute la Comprobación de preparación de Lightning Experience para saber cómo afectan los cambios a su implementación de Salesforce.

#### EN ESTA SECCIÓN:

#### Implantar la alfombra de bienvenida para nuevos usuarios de Lightning Experience

La primera vez que los usuarios inician sesión en Lightning Experience, se muestran con recursos útiles para empezar a trabajar rápidamente. Puede personalizar el contenido para introducir los recursos dirigidos que sus usuarios necesitan.

#### Obtener información acerca de por qué los usuarios están volviendo a cambiar a Salesforce Classic

Descubra por qué sus usuarios no están adoptando Lightning Experience yendo al origen. Un formulario solicita a sus usuarios comentarios cuando vuelven a cambiar a Salesforce Classic. Utilice las respuestas para capacitar los usuarios acerca de funciones de productividad y ajuste las personalizaciones de su organización.

#### Mantener los usuarios en Lightning Experience

¿Listo para adoptar Lightning Experience para su organización? Mantenga todos los usuarios que cuentan con el permiso de Lightning Experience en la nueva interfaz eliminando su capacidad de cambiar a Salesforce Classic.

#### Mover acciones y botones fácilmente al cambiar a Lightning Experience (Beta)

¿No tiene tiempo para mover todas sus acciones y botones de Salesforce Classic en Lightning Experience? La función más reciente Conversor de configuración de Lightning Experience hace justo eso en un asistente sencillo y fácil de comprender. Seleccione los objetos y los formatos de página en los que trabajar y Salesforce realiza el movimiento pesado. El Conversor de configuración de Lightning Experience, que quedó disponible de forma general durante Summer '18, mejoró. Mueva fácilmente acciones personalizadas, estándar y globales desde las Acciones rápidas en la sección Publicador de Salesforce Classic de un formato de página a la sección Acciones de Salesforce Mobile y Lightning Experience. También incluyó las acciones móviles correctas y movió los botones personalizados y estándar en el recorrido.

#### Mejoras en los botones JavaScript en el Conversor de configuración de Lightning Experience

Para hacer que la conversión de botones JavaScript sea incluso más suave, Salesforce actualizó el Conversor de configuración de Lightning Experience. Se admiten más objetos, la interfaz de configuración es más sencilla y los vínculos de las páginas de detalle se convierten en vínculos, no en botones.

#### Convertir el reporte de preparación en su guía para Lightning Experience

Ejecute la Comprobación de preparación para acceder a las últimas noticias de Lightning Experience sobre las funciones que evaluamos. Los aspectos destacados para Winter '19 incluyen vínculos directos al Conversor de configuración de Lightning Experience y el Reporte de Visualforce. También obtiene nuevas secciones sobre le número de campos de búsqueda en formatos de página y Mi dominio. Además, información actualizada acerca de ROI.

#### Ver desempeño de página por navegador y otras nuevas mediciones en la aplicación de uso de Lightning

Ahora puede ver más mediciones en la aplicación de uso de Lightning, incluyendo el desempeño de página por navegador. También puede generar reportes utilizando los objetos de la aplicación de uso de Lightning.

### Implantar la alfombra de bienvenida para nuevos usuarios de Lightning Experience

La primera vez que los usuarios inician sesión en Lightning Experience, se muestran con recursos útiles para empezar a trabajar rápidamente. Puede personalizar el contenido para introducir los recursos dirigidos que sus usuarios necesitan.

**Dónde:** Esta función se aplica a Lightning Experience en Group Edition, Essentials Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

**Cuándo:** La capacidad de desactivar o personalizar la información de bienvenida está disponible desde el 16 de agosto de 2018. La alfombra de bienvenida empezó a aparecer para usuarios la primera vez que iniciaron sesión en Lightning Experience al finales de agosto de 2018.

Quién: La alfombra de bienvenida se muestra únicamente para usuarios con Lightning Experience que iniciaron sesión en la interfaz por primera vez.

Por qué: Ayude los usuarios a mejorar rápidamente y obtener todas las ventajas de productividad de Lightning Experience. Los usuarios también pueden acceder a estos recursos útiles en cualquier momento en cualquier página seleccionando Le damos la bienvenida a Lightning Experience. desde el menú Ayuda.

Welcome to	3 minutes	Take It for a Spin Orient yourself with this quick tour of the place.
Experience	5 minutes	Find Your Way Around Learn where to find key features.
You're going to love how the new Salesforce boosts your productivity. Want to get ramped up quickly? Check out these goodies.	15 minutes	Get Your Bearings Start taking advantage of the powerful new Salesforce.
was this helpful?	4 10 minutes	Become a Lightning Experience Pro Elevate your daily productivity.

Aparecen dos alfombras de bienvenida diferentes: una cuando un usuario inicia sesión por primera vez en Lightning Experience, y otra cuando un usuario cambia automáticamente de Salesforce Classic a Lightning Experience. Ambos tipos de alfombra de bienvenida se actualizan cuando utiliza contenido personalizado. Puede utilizar parámetros para personalizar el contenido de las alfombras de bienvenida de forma individual.

**Cómo:** Desde Configuración en Lightning Experience, ingrese *Incorporación* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Incorporación y Asistencia**. Encuentre la sección **Alfombra de bienvenida de Lightning Experience**.

La alfombra de bienvenida se activa y muestra los recursos predeterminados creados por Salesforce. Para mostrar una alfombra de bienvenida personalizada, cree un sitio de confianza de CSP antes de actualizar.

#### CONSULTE TAMBIÉN

*Ayuda de Salesforce*: Alfombras de bienvenida de Lightning Experience (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

# Obtener información acerca de por qué los usuarios están volviendo a cambiar a Salesforce Classic

Descubra por qué sus usuarios no están adoptando Lightning Experience yendo al origen. Un formulario solicita a sus usuarios comentarios cuando vuelven a cambiar a Salesforce Classic. Utilice las respuestas para capacitar los usuarios acerca de funciones de productividad y ajuste las personalizaciones de su organización.

**Dónde:** Esta función se aplica a Lightning Experience en Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition. Chatter debe estar activado.

Dónde: El formulario de comentarios se hizo disponible a finales de agosto de 2018.

**Por qué:** El formulario de comentarios aparece cuando los usuarios cambian a Salesforce Classic. Seleccione si mantener la pregunta de comentario predeterminada o redacte la suya propia. Seleccione la frecuencia con la que aparece el formulario y en qué grupo de Chatter público almacenar los comentarios.

Los usuarios redactan la razón, que se publica en el grupo de Chatter público de su elección. Los usuarios reciben una notificación indicando que se compartirá su comentario en un grupo público donde todo el mundo puede contribuir a la plática y ver otras preguntas frecuentes. Los usuarios no están obligados a agregar comentarios antes de volver a cambiar a Salesforce Classic.

Why are you switching	back to Salesforce Cla	sic?	
they are you stritering			
			,
			0/1000
Your feedback and name will b	e shared on a public Chatter	Group that's monitored by y	our admin.

**Cómo:** Desde Configuración en Lightning Experience, ingrese *Incorporación* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Incorporación y Asistencia**. Active la función bajo **Cambiar a formulario de comentarios de usuario de Salesforce Classic**.

#### CONSULTE TAMBIÉN

*Ayuda de Salesforce*: Cambio al formulario de comentarios de Salesforce Classic (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

### Mantener los usuarios en Lightning Experience

¿Listo para adoptar Lightning Experience para su organización? Mantenga todos los usuarios que cuentan con el permiso de Lightning Experience en la nueva interfaz eliminando su capacidad de cambiar a Salesforce Classic.

**Dónde:** Esta función se aplica a Lightning Experience en Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

**Cómo:** Desde Configuración en Lightning Experience, ingrese *Lightning* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Lightning Experience**. En el Asistente de migración de Lightning Experience, en la ficha Configurar usuarios, active **Mantener a los usuarios de Lightning Experience únicamente en Lightning Experience**. Para nuevas organizaciones creadas después del lanzamiento de esta función, esta configuración se activa de forma predeterminada, y se elimina el Conmutador. Para organizaciones existentes, esta función está desactivada de forma predeterminada. Si algunos de sus usuarios aún necesitan acceder a ambas interfaces, utilice el permiso **Ocultar opción para cambiar a Salesforce Classic** en su lugar. Si su organización no contiene perfiles personalizados, no puede utilizar esta configuración. Utilice el permiso Ocultar opción para cambiar a Salesforce Classic en su lugar

#### CONSULTE TAMBIÉN

*Ayuda de Salesforce*: Hacer de Lightning Experience una experiencia única (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

## Mover acciones y botones fácilmente al cambiar a Lightning Experience (Beta)

¿No tiene tiempo para mover todas sus acciones y botones de Salesforce Classic en Lightning Experience? La función más reciente Conversor de configuración de Lightning Experience hace justo eso en un asistente sencillo y fácil de comprender. Seleccione los objetos y los formatos de página en los que trabajar y Salesforce realiza el movimiento pesado. El Conversor de configuración de Lightning Experience, que quedó disponible de forma general durante Summer '18, mejoró. Mueva fácilmente acciones personalizadas, estándar y globales desde las Acciones rápidas en la sección Publicador de Salesforce Classic de un formato de página a la sección Acciones de Salesforce Mobile y Lightning Experience. También incluyó las acciones móviles correctas y movió los botones personalizados y estándar en el recorrido.

Importante: Dado que se trata de una función beta, la función Acciones y Botones en el Conversor de configuración de Lightning Experience es una versión preliminar y no forma parte de los "Servicios" según su acuerdo general de suscripción con Salesforce. Utilice esta función a su única discreción y tome sus decisiones de compra solo en base a funciones y productos disponibles de forma general. Salesforce no garantiza la disponibilidad general de esta función dentro de ningún plazo de tiempo y podemos interrumpirla en cualquier momento. Esta función es únicamente para fines de evaluación, no para uso de producción. Se ofrece tal cual y no es compatible, y Salesforce no tiene responsabilidad por cualquier daño emergente o en conexión con ella. Todas las restricciones, la reserva de derechos de Salesforce, las obligaciones en lo referente a los Servicios y condiciones para aplicaciones que no son de Salesforce relacionadas y Contenido se aplican por igual a su uso de esta función. Puede proporcionar comentarios y sugerencias sobre Acciones y botones en Lightning Exp Configuration Converter Trailblazer Community.

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

Quién: Para utilizar esta herramienta, debe tener los permisos de usuario Personalizar aplicación y Modificar todos los datos.

**Cómo:** El Conversor de configuración de Lightning Experience es una herramienta autónoma que se encuentra fuera de Salesforce. Le recomendamos ejecutarla en un entorno sandbox o una organización de Developer primero, luego migre sus cambios a su organización de producción. Para empezar, visite https://lightning-configuration.salesforce.com/ e inicie sesión con sus credenciales de organización.

#### CONSULTE TAMBIÉN

*Ayuda de Salesforce*: Convertidor de configuración de Lightning Experience (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

## Mejoras en los botones JavaScript en el Conversor de configuración de Lightning Experience

Para hacer que la conversión de botones JavaScript sea incluso más suave, Salesforce actualizó el Conversor de configuración de Lightning Experience. Se admiten más objetos, la interfaz de configuración es más sencilla y los vínculos de las páginas de detalle se convierten en vínculos, no en botones.

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

**Quién:** Para utilizar la función de botones de JavaScript del Conversor de configuración de Lightning Experience, debe tener los permisos de usuario Personalizar aplicación y Modificar todos los datos y tener Mi dominio implementado en su organización.

**Por qué:** Se admiten los objetos Cuenta, Activo, Caso, Contacto, Evento, Prospecto, Oportunidad, Pedido y Cuenta personal, así como todos los objetos personalizados. Seleccione los objetos que desea explorar en la interfaz Configuración actualizada.

Los vínculos de la página de detalle ahora se convierten como vínculos en vez de botones.

**Cómo:** El Conversor de configuración de Lightning Experience es una herramienta autónoma que se encuentra fuera de Salesforce. Le recomendamos ejecutarla en un entorno sandbox o una organización de Developer primero, luego migre sus cambios a su organización de producción. Para empezar, visite https://lightning-configuration.salesforce.com/ e inicie sesión con sus credenciales de organización.

#### CONSULTE TAMBIÉN

*Ayuda de Salesforce*: Convertidor de configuración de Lightning Experience (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

### Convertir el reporte de preparación en su guía para Lightning Experience

Ejecute la Comprobación de preparación para acceder a las últimas noticias de Lightning Experience sobre las funciones que evaluamos. Los aspectos destacados para Winter '19 incluyen vínculos directos al Conversor de configuración de Lightning Experience y el Reporte de Visualforce. También obtiene nuevas secciones sobre le número de campos de búsqueda en formatos de página y Mi dominio. Además, información actualizada acerca de ROI.

**Dónde:** Esta función se aplica a Lightning Experience, Salesforce Classic y Salesforce A en Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

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

#### CONSULTE TAMBIÉN

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

# Ver desempeño de página por navegador y otras nuevas mediciones en la aplicación de uso de Lightning

Ahora puede ver más mediciones en la aplicación de uso de Lightning, incluyendo el desempeño de página por navegador. También puede generar reportes utilizando los objetos de la aplicación de uso de Lightning.

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

**Cómo:** Seleccione una ficha para ver los datos relevantes. Los datos de uso deben ser cada vez más precisos para ser mostrados, por lo que no todos los gráficos se rellenan cuando inicia la aplicación por primera vez.

• Para ver las 10 páginas donde se producen cambios con mayor frecuencia, haga clic en **Cambios a Classic** y desplácese al panel de Página.



• Para ver el desempeño de página por navegador, haga clic en **Navegador**. El panel Desempeño muestra tiempos de carga de página por navegador para los 3 meses previos y los 7 días previos.



Tiempo de carga de página o Tiempo de procesamiento de página (EPT), es una medición del tiempo que tarda una página en cargarse de modo que el usuario puede interactuar con ella de forma significativa. EPT es equivalente a "ruta clave" o "tiempo para interactuar". Varios parámetros afectan a EPT, en concreto la velocidad de red, el desempeño de hardware, la complejidad de la página y el número de componentes. La complejidad de la página es el número de solicitudes al servidor o la base de datos y la cantidad de datos descargados. Las páginas complejas tienen habitualmente valores de EPT más altos (tiempos de carga más largos).

• Para ver el desempeño de las páginas más vistas en Lightning Experience, haga clic en **Página**. El panel Desempeño muestra los tiempo de carga de página para las páginas más vistas y los tiempos de carga de página de una página seleccionada para los 30 días previos. La primera vez que inicia la aplicación de uso de Lightning, el panel Desempeño de página única muestra datos para el día actual. Los datos para días adicionales se muestran como días acumulados.



ACTIVITY	Select a Page ADM_Workc Record
Experience Salesforce Mobile	Single Page Performance - ADM_Workc Record
USAGE Switches To	Range 0-3s 3-5s 5-8s 8.10s 10s+
Classic Browser Page	0000 0000 0000 0000 0000 0000 0000 0000 0000
	20% ************************************

 Para crear reportes personalizados, utilice los objetos de la aplicación de uso de Lightning. Consulte LightningExitByPageMetrics, LightningToggleMetrics, LightningUsageByAppTypeMetrics, LightningUsageByBrowserMetrics, LightningUsageByFlexiPageMetrics y LightningUsageByPageMetrics en Objetos estándar en la *Guía del desarrollador de la API de SOAP*.

## Cambiar su vista con Configuración de densidad de visualización

Dos nuevas configuraciones de densidad de visualización de Lightning Experience le proporcionan más control sobre cómo desea ver datos sin cambiar el formato de página. Seleccione una de las configuraciones como la predeterminada, pero los usuarios pueden elegir su propia densidad de visualización en cualquier momento desde el menú de perfil de usuario.

**Dónde:** Esta función se aplica a Lightning Experience en Group Edition, Essentials Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition. Los cambios de densidad no se aplican a Comunidades o la aplicación móvil Salesforce.

**Por qué:** La configuración Compacta, que cuenta con etiquetas a la izquierda de campos y menos espacio entre elementos de página, ajusta un 30% más de campos en la página.

Opportunity GenePoin	t SLA					+ Follow Edit New Case N	lew Note 🔻
Account Name Clo GenePoint 2/:	ose Date Amount Opportu 15/2016 \$30,000.00 🔂 Ad	unity Owner min User 👔					
$\langle \cdot \rangle$	~	~ ~	$\rangle$ $\checkmark$	$\rangle$ $\checkmark$ $\rangle$ $\checkmark$	$\rangle$	Closed Won Change Clo	osed Stage
Activity Cha	atter <b>Details</b>					Products (0)	
Opportunity Owner	Admin User	£	Amount	\$30,000.00		Notes & Attachments (0)	
Private			Expected Revenue	\$30,000.00			
Opportunity Name	GenePoint SLA		Close Date	2/15/2010			
Type	Existing Customer - Ungrade		Stage	Closed Won		1 Upload Files	
Lead Source	Partner		Probability (%)	100%		Or drop files	
			Primary Campaign Source				
Order Number	546512		Main Competitor(s)			Contact Roles (0)	
Current Generator(s)			Delivery/Installation Status	In progress			
Tracking Number						Stage History (1)	
Created By	Admin User, 3/6/2018 10:52 Al	N	Last Modified By	Admin User, 3/6/2018 10:52 AN	N	Stage: Closed Won Amount: \$30,000.00	
Description						Probability (%): 100% Expected Reven \$30,000,00	
Delivery Status						Close Date: 2/8/2013 Last Modified By: Admin User Last Modified: 3/6/2018 10:52 AM	
						View All	

Cómoda tiene etiquetas en la parte superior de los campos y más espacio entre elementos de página. Es similar a versiones anteriores de Lightning Experience.

GenePc	oint SLA						+ Follow Edit New Case New No	ote 💌
Account Name GenePoint	Close Date 2/15/2016	Amount \$30,000.0	00	Opportunity Owner				
$\langle \cdot \rangle$		> ~	$\rangle$	$\checkmark$ $\rangle$ $\checkmark$	$\rangle$ $\checkmark$	~ >	Closed Won Change Closed S	itage
Activity	Chatter	Details					Products (0)	•
Opportunity Owner				Amount \$30,000.00			Notes & Attachments (0)	•
Private				Expected Revenue \$30,000.00				
Opportunity Name GenePoint SLA				Close Date 2/15/2016				
Account Name GenePoint				Next Step				
Type Existing Customer	r - Upgrade			Stage Closed Won			Contact Roles (0)	
Lead Source Partner				Probability (%) 100%				
				Primary Campaign So	ource		Stage: Closed Won	•
Order Number 546512				Main Competitor(s)			Amount: \$30,000.00 Probability (%): 100%	
Current Generator(s)	)			Delivery/Installation S In progress	Status		Close Date: 2/8/2013 Last Modified By: Admin User	
Tracking Number							Last Modified: 3/6/2018 10:52 AM View All	
Created By				Last Modified By				

Ambas configuraciones incluyen algunos colores de texto oscurecidos para ir más allá de los requisitos de contraste de color de WCAG 2.0 AA de W3C, el estándar de la industria para accesibilidad web. Las organizaciones existentes tienen Cómoda como la configuración predeterminada. Las nuevas organizaciones tras el lanzamiento de Winter '19 podrían tener Compacta como valor predeterminado. Salesforce continúa mejorando la experiencia y se amplía a más elementos de página en futuras versiones.

**Cómo:** Desde Configuración en Lightning Experience, ingrese *Configuración de densidad* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuración de densidad**. Se aplica la configuración predeterminada de la organización, salvo que un usuario la cambie desde su menú de perfil. No puede sobrescribir la preferencia de densidad de visualización de un usuario.

6	Admin User					
	Settings Log Out					
DISPLAY	DENSITY					
Con	nfy					
✓ Compact						
OPTIONS						
Switch to Salesforce Classic 👔 Add Username						

Salesforce notifica a todos los usuarios de Lightning Experience acerca de la nueva configuración con una asistencia en la aplicación.

🛄 New in Winter '19	_ ** ×
See and do more with display density	
To control your display density setting, go to your profile menu.	
<ul> <li>Comfy is the spacious view you're used to in Lightning Experies Labels are on top of fields and more space between page elem</li> </ul>	nce. nents.
<ul> <li>Compact is a new view that shows more information on the pa Labels are to the left of fields and less space between page ele</li> </ul>	age. ements.
Show Me How	

#### CONSULTE TAMBIÉN

- Cambiar la densidad de la interfaz de usuario
- *Ayuda de Salesforce*: Personalizar la visualización de Lightning Experience (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)
- *Ayuda de Salesforce*: Encontrar configuración personal y de perfil en Lightning Experience (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)
- *Ayuda de Salesforce*: Configuración de la interfaz de usuario (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

## Diga adiós a copiar y pegar y dé la bienvenida al texto rápido

La copia y pegado de contenido emplea tiempo y es tediosa. El texto rápido es sencillo y veloz: puede insertar mensajes predefinidos en mensajes de email, tareas, eventos, chats y mucho más. Para hacer que el texto rápido sea más sencillo de utilizar, agregamos más maneras de insertar texto rápido. Utilice un acceso directo del teclado, un botón en las barras de herramientas del editor de texto enriquecido, como para publicadores de email, o un botón emergente junto a los campos de texto admitidos.
**Dónde:** Este cambio se aplica a Lightning Experience en Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

#### CONSULTE TAMBIÉN

- Compartir y organizar macros y texto rápido en carpetas
- Al alcance de un clic: inserte texto rápido en sus emails con solo un botón
- Utilizar texto rápido en tareas y eventos
- Utilizar texto rápido en sus artículos de Knowledge
- Utilizar un botón para insertar texto rápido en sus sesiones de chat
- No volver a olvidar Texto rápido gracias a un botón emergente

## Asignar un nuevo propietario a múltiples prospectos, casos u objetos personalizados a la vez

Utilice el botón a nivel de página Cambiar propietario para asignar un nuevo propietario para hasta 200 prospectos, casos u objetos personalizados seleccionados. Puede acceder al botón en el menú de acción a nivel de página en una vista de lista o lista relacionada en modo de tabla estándar o en Vínculos rápidos de lista relacionada.

**Dónde:** Este cambio se aplica a Lightning Experience en Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition. Esta función está disponible en Comunidades Lightning.

Cómo: Seleccione hasta 200 registros, luego haga clic en Cambiar propietario en el menú de acción a nivel de página. O bien,

dependiendo de su formato de página, haga clic en el menú de acción a nivel de página y luego haga clic en **Cambiar** propietario.





En el cuadro de diálogo Cambiar propietario, ingrese el nombre del nuevo propietario, seleccione **Enviar notificación de email** si es necesario y haga clic en **Enviar**. Debe tener el permiso Modificar para un registro seleccionado para cambiar su propietario.

# Encontrar los datos que necesita en un santiamén con búsqueda de vista de lista

Utilice la nueva barra de búsqueda para buscar los datos de campo en sus vistas de lista y encuentre los registros que necesita en tiempo récord.

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

**Cómo:** La barra de búsqueda de vista de lista aparece junto al icono **Controles de vista de lista**. Escriba su consulta para comenzar. Para un impulso de la productividad, utilice el acceso directo de teclado g+f para seleccionar la barra de búsqueda. También puede agregar la barra de búsqueda al componente Vista de lista en Generador de aplicaciones Lightning.

Nota: Algunos campos no se pueden buscar. En su lugar, filtre u ordene estos campos. La barra de búsqueda funciona entre todos los campos aplicables para todos los registros en la lista, incluso si columnas específicas no son visibles. La búsqueda de una lista "visto recientemente" no muestra resultados en el orden vistos recientemente.

			All 👻	Q	Search Opportunities and more						★ <b>- -</b> ? x	ģ Ū	6
	Sal	es Console	Opportunities	~	👻 Edge Emergency Ge 🗸 X	谢 Ge	nePoint Standby	、	/ X				
발 31 iten	Oppe All ns • So	ortunities Opportunities rted by Opportunity Nam	• • Filtered by all opportu	nities •	Updated 2 minutes ago	(	Q. Search this	s list			¢• Ⅲ• ୯	/ 0	New
		OPPORTUNITY NAM	IE 🕈	$\sim$	ACCOUNT NAME	$\sim$	AMOUNT	$\sim$	CLOSE DATE	$\sim$	STAGE	$\sim$	
1		Burlington Textiles W	eaving Plant Generator		Burlington Textiles Corp of America		\$235,000.00		4/11/2016		Closed Won		•
2		Dickenson Mobile Ge	nerators		Dickenson plc		\$15,000.00		4/11/2016		Qualification		•
3		Edge Emergency Gen	erator		Edge Communications		\$75,000.00		4/11/2016		Closed Won		•
4		Edge Emergency Gen	erator		Edge Communications		\$35,000.00		4/11/2016		Id. Decision Makers		•
5		Edge Installation			Edge Communications		\$50,000.00		4/11/2016		Closed Won		•
б		Edge SLA			Edge Communications		\$60,000.00		4/11/2016		Closed Won		•
7		Express Logistics Port	able Truck Generators		Express Logistics and Transport		\$80,000.00		4/11/2016		Value Proposition		•
8		Express Logistics SLA			Express Logistics and Transport		\$120,000.00		4/11/2016		Perception Analysis		•
9		Express Logistics Star	ndby Generator		Express Logistics and Transport		\$220,000.00		4/11/2016		Closed Won		•
10		GenePoint Lab Gener	rators		GenePoint		\$60,000.00		4/11/2016		Id. Decision Makers		•
11		GenePoint SLA			GenePoint		\$30,000.00		4/11/2016		Closed Won		•
12		GenePoint Standby G	ienerator	ľ	GenePoint		\$85,000.00		4/11/2016		Closed Won		•
13		Grand Hotels Emerge	ncy Generators		Grand Hotels & Resorts Ltd		\$210,000.00		4/11/2016		Closed Won		•
14		Grand Hotels Genera	tor Installations		Grand Hotels & Resorts Ltd		\$350,000.00		4/11/2016		Closed Won		•
15		Grand Hotels Guest P	Portable Generators		Grand Hotels & Resorts Ltd		\$250,000.00		4/11/2016		Value Proposition		•
16		Grand Hotels Kitchen	Generator		Grand Hotels & Resorts Ltd		\$15,000.00		4/11/2016		Id. Decision Makers		•
17		Grand Hotels SLA			Grand Hotels & Resorts Ltd		\$90,000.00		4/11/2016		Closed Won		•
18		Pyramid Emergency C	Generators		Pyramid Construction Inc.		\$100,000.00		4/11/2016		Prospecting		•
() Hist	ory	😰 Notes											

## Colaborar con facilidad con colaboración de vista de lista

¿Tiene una vista de lista con un fantástico conjunto de filtros que le encantaría compartir con su equipo? O quizás tiene una vista de lista que solo desea seleccionar algunos para acceder a ella. Lleve la colaboración al siguiente nivel compartiendo sus vistas de lista con grupos de usuarios en su organización.

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

**Quién:** Para compartir vistas de lista públicas, necesita el permiso Gestionar vistas de lista pública. Para compartir vistas de lista personalizadas, necesita el permiso Crear y personalizar vistas de lista.

**Cómo:** Comparta sus vistas de lista seleccionando **Configuración de colaboración** desde el menú **Controles de vista de lista**. Desde allí, puede buscar entre las funciones en su organización para encontrar grupos con los que desea compartir su vista de lista.

					All 🔻	Q	Sea	rch Contacts and mor	e							*	- 8	?	¢ 1	L 🤅	5
	Sal	les Console	Contacts	~																	
5	Cont All	<sup>acts</sup> Contacts ▼													New	Import	A	ld to C	ampaig	n	¥
20 item	s • So	rted by Account Name - F	Filtered by all contacts • U	pdated	d 2 minu	ies ago						Q. Search this	list			\$	Π•	C,	2	¢ `	Ŧ
		NAME	✓ ACCOUNT NAM	IE 🕇			~	TITLE		$\sim$	PHONE	V 6	M, LI	IST \	IEW COM	ITROLS	~	CONT	A 🗸		
1		Jack Rogers	Burlington Textil	es Cor	p of Am	erica		VP, Facilities			(336) 222-	7000 j	rog N	lew				mesp		¥	
2		Andy Young	Dickenson plc					SVP, Operations			(785) 241-	6200 a	у с	lone				mesp		¥	
3		Rose Gonzalez	Edge Communic	ation	5			SVP, Procurement			(512) 757-	6000 r	ose Re	enam	10			mesp		¥	
4		Sean Forbes	Edge Communic	ation				CFO			(512) 757-	6000 s	st st	harin	e Settines			mesp		¥	
5		Babara Levy	Express Logistics	and 1	Transpor	t		SVP, Operations			(503) 421-	7800 1	0.10	alla i la	t Elter	_	/	mesp		¥	
6		Josh Davis	Express Logistics	and 1	Transpor	t		Director, Warehous	e Mgmt		(503) 421-	7800 j	.da	OICER	st Piliters			mesp		¥	
7		Edna Frank	GenePoint					VP, Technology			(650) 867-	3450	sfra Se	elect	Fields to D	isplay		mesp		¥	
8		Tim Barr	Grand Hotels & I	Resort	s Ltd			SVP, Administration	and Finance		(312) 596-	1000 t	Dan D	lelete				mesp		¥	
9		John Bond	Grand Hotels & I	Resort	s Ltd			VP, Facilities			(312) 596-	1000 t	oon R					mesp		¥	
10		Pat Stumuller	Pyramid Constru	ction	Inc.			SVP, Administration	and Finance		(014) 427-	4427	pat@py	yrami	id.net			mesp		¥	
11		Siddartha Nedaerk	sForce															mesp		¥	
12		Jake Llorrac	sForce															mesp		¥	
13		Stella Pavlova	United Oil & Gas	Corp				SVP, Production			(212) 842-	5500 s	pavlov	/a@u	og.com			mesp		•	
14		Lauren Boyle	United Oil & Gas	Corp				SVP, Technology			(212) 842-	5500 1	boyle@	))uog	.com			mesp		•	
15		Arthur Song	United Oil & Gas	Corp				CEO			(212) 842-	5500 a	song@	ouog	.com			mesp		•	
16		Avi Green	United Oil & Gas	Corp				CFO			(212) 842-	5500 a	green(	@uo	g.com			mesp		¥	
17		Tom Ripley	United Oil & Gas	, Sing	apore			Regional General N	lanager		(650) 450-	8810 t	ripley@	Duog	.com			mesp		¥	
18		Liz D'Cruz	United Oil & Gas	, Sing	apore			VP, Production			(650) 450-	8810	dcruz@	)uog	.com			mesp		¥	
() Hist	ory	P Notes																			

## Utilizar elementos de utilidades en segundo plano para agregar funcionalidades a una Aplicación Lightning

Los elementos de utilidades en segundo plano se ejecutan sin ninguna entrada visible en la barra de utilidades. Estos elementos ofrecen una manera discreta de agregar funcionalidades a sus aplicaciones Lightning sin sobrecargar la experiencia del usuario.

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

**Por qué:** En las aplicaciones de navegación estándar y de navegación de la consola, puede crear y agregar elementos de utilidades en segundo plano para que ejecuten código de manera invisible.

A continuación se muestran algunas cosas increíbles que pueden hacerse con los elementos de utilidades en segundo plano.

- Agregar accesos directos del teclado personalizados.
- Capturar datos sobre cómo dedican el tiempo sus representantes de ventas o agentes de servicio a interactuar con los clientes.
- Aplicar límites de ficha de consola.
- Escuchar eventos como, por ejemplo, notificaciones de chat, y notificar al usuario.

**Cómo:** Implemente la interfaz lightning:backgroundUtilityItem para utilizar un componente personalizado como elemento de utilidad en segundo plano.

## Mejorar su implementación de Salesforce con el Optimizador

Ejecute el Optimizador de Salesforce para determinar cómo utiliza su compañía algunas funciones de Salesforce, y luego identificar formas con las que puede mejorar su implementación para su compañía. Salesforce agregó Desactivar modo de depuración y la ficha Detalles a las secciones de Páginas de registros y actualizó los recursos de éxito más importantes.

**Dónde:** Esta función se aplica a Lightning Experience y Salesforce Classic en Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

**Cómo:** En Configuración, ingrese *Optimizador* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Optimizador**. Seleccione **Ejecutar reporte**. Siga ejecutando el Optimizador mensualmente para monitorear el progreso y obtener todos los beneficios de las mejoras al reporte.

## Utilizar listas de selección múltiples fácilmente en Lightning Experience

Cuando modifique registros en Lightning Experience, las listas de selección múltiple ahora se comportan como en Salesforce Classic.

Dónde: Esta función se aplica a Lightning Experience en todas las ediciones.

**Por qué:** Anteriormente, al seleccionar valores en una lista de selección múltiple en Lightning Experience era complicado porque los valores antiguos dejaban de seleccionarse cuando seleccionaba nuevos valores. El nuevo diseño retiene los valores antiguos en una segunda lista.

**Cómo:** Navegue a un registro que desee actualizar. En la página de modificación del registro, cualquier campo que utilice el tipo de lista de selección múltiple ahora muestra una lista de selección diferente, conocida como cuadro de lista dual. A continuación se describen algunos accesos directos del ratón y del teclado para trabajar con listas de selección múltiples.

- Para seleccionar un único valor, haga clic en el valor o utilice la tecla de dirección hacia arriba o hacia abajo del teclado.
- Para anular la selección del valor, pulse Cmd+Clic.
- Para seleccionar múltiples valores, haga clic en un valor y pulse Cmd+Clic para valores posteriores.
- 🕜 Nota: En teclados de Windows utilice Ctrl en vez de Cmd.

Para retener su selección, debe hacer clic en la flecha hacia la derecha para trasladar la selección a la segunda lista y luego guardar el registro. La selección de un valor desde la segunda lista y hacer clic en la flecha hacia la izquierda descarta el valor y evita que se guarde.

vailable		Chosen	
MP1	Þ	MP4	
MP2	•		
МРЗ			
MP5			

# Aplicaciones de la consola Lightning: Fichas personalizables, Elementos de navegación personalizables, Más API y Sustituciones de Visualforce

Haga suya la consola con títulos de fichas personalizables, iconos de ficha y elementos de navegación. También puede generar y abrir direcciones URL de consola abierta y establecer su elemento de navegación con la API de JavaScript de la consola Lightning. La compatibilidad de sustituciones de Visualforce en aplicaciones de consola le permiten aprovechar sus sustituciones de Visualforce en Salesforce Classic.

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

#### Aplicaciones de la consola Lightning: Fichas personalizables, Elementos de navegación personalizables, Más API y Sustituciones de Visualforce

#### EN ESTA SECCIÓN:

#### Hacer borrón y cuenta nueva con el acceso directo de teclado a la función Cerrar todas las fichas

¿Tiene abiertas más fichas de las que puede recordar? ¿Le gustaría disponer de un método rápido y sencillo para mantener limpio su espacio de trabajo? Utilice el acceso directo de teclado Mayús+w para cerrar de una sola vez todas las fichas que no estén ancladas.

#### Compatibilidad de los objetos externos con la Consola Lightning

Los objetos externos se asignan a datos que se almacenan fuera de su organización. El título de las fichas de los objetos externos se basa en el campo de nombre.

#### Sustituciones de Visualforce para aplicaciones de consola

Aproveche los beneficios del código de Visualforce que ya está disponible para Salesforce Classic y utilícelo en sus aplicaciones de consola Lightning. Las sustituciones de Visualforce para los elementos nuevo, modificar, ver, ficha, lista y duplicar ahora son compatibles con las aplicaciones de consola.

#### Los elementos de navegación ya no se abren de forma predeterminada en las fichas de espacio de trabajo

Los elementos de navegación ya no se abren en las fichas de espacios de trabajo a no ser que los abra con las combinaciones de teclas Ctrl+clic o Cmd+clic. Puede acceder a los elementos de navegación haciendo clic en la barra de navegación. Este cambio otorga a los elementos de navegación un comportamiento más homogéneo cuando se abren. Antes, algunos elementos de navegación se abrían en fichas de espacios de trabajos, mientras que otros no.

#### Generar URL de consola y establecer elementos de navegación con las API de JavaScript de la Consola Lightning

Estos nuevos métodos de la API de JavaScript de la Consola Lightning salvan algunas de las brechas existentes en la API de JavaScript del kit de herramientas de integración de la consola de Salesforce: generateConsoleUrl(), openConsoleUrl(), setSelectedNavigationItem().

#### Agilizar su flujo de trabajo con la personalización de los elementos de navegación

Agregue y reordene los elementos de su barra de navegación para ir con rapidez a los destinos más importantes.

#### Crear un espacio de trabajo intuitivo con iconos y títulos de ficha de espacio de trabajo personalizables

Cree un espacio de trabajo con estilo propio mediante la personalización de los iconos y los títulos de las fichas del espacio de trabajo. ¿Tiene alguna ficha de espacio de trabajo que utiliza constantemente? Asigne a esta ficha un icono y un título exclusivos para localizarla con una simple ojeada. También puede personalizar los iconos de las fichas ancladas.

#### CONSULTE TAMBIÉN

#### API de la Consola de Salesforce

Utilizar elementos de utilidades en segundo plano para agregar funcionalidades a una Aplicación Lightning

Cambiar a Lightning Experience directamente desde su aplicación de consola de Salesforce Classic

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

## Hacer borrón y cuenta nueva con el acceso directo de teclado a la función Cerrar todas las fichas

¿Tiene abiertas más fichas de las que puede recordar? ¿Le gustaría disponer de un método rápido y sencillo para mantener limpio su espacio de trabajo? Utilice el acceso directo de teclado Mayús+w para cerrar de una sola vez todas las fichas que no estén ancladas.

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

## Compatibilidad de los objetos externos con la Consola Lightning

Los objetos externos se asignan a datos que se almacenan fuera de su organización. El título de las fichas de los objetos externos se basa en el campo de nombre.

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

## Sustituciones de Visualforce para aplicaciones de consola

Aproveche los beneficios del código de Visualforce que ya está disponible para Salesforce Classic y utilícelo en sus aplicaciones de consola Lightning. Las sustituciones de Visualforce para los elementos nuevo, modificar, ver, ficha, lista y duplicar ahora son compatibles con las aplicaciones de consola.

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

## Los elementos de navegación ya no se abren de forma predeterminada en las fichas de espacio de trabajo

Los elementos de navegación ya no se abren en las fichas de espacios de trabajo a no ser que los abra con las combinaciones de teclas Ctrl+clic o Cmd+clic. Puede acceder a los elementos de navegación haciendo clic en la barra de navegación. Este cambio otorga a los elementos de navegación un comportamiento más homogéneo cuando se abren. Antes, algunos elementos de navegación se abrían en fichas de espacios de trabajos, mientras que otros no.

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

**Por qué:** La primera animación muestra el comportamiento de navegación antiguo y la segunda muestra el comportamiento nuevo. Tenga en cuenta que la página de inicio ya no se abre en una ficha de espacio de trabajo.

#### Aplicaciones de la consola Lightning: Fichas personalizables, Elementos de navegación personalizables, Más API y Sustituciones de Visualforce

All 👻 Q	Search Opportunities and more	** 🖽 ? 🌣 🐥 🐻
Sales Console Opportunitie	is 🗸	
Opportunities Recently Viewed		New
OPPORTUNITY NAME	ACCOUNT NAME V A V STAGE	V CLOSE D V OPP V
1 Dickenson Mobile Generators	Dickenson pic Qualification	3/21/20 MEspl 💌
2 Grand Hotels Kitchen Generator	Grand Hotels & Resorts Ltd Id. Decision Make	ers 3/21/20 MEspl 💌
3 Express Logistics Portable Tru	Express Logistics and Transport Value Proposition	3/21/20 MEspl 💌
4 Burlington Textiles Weaving Pl	Burlington Textlies Corp of A Closed Won	3/21/20 MEspl 💌
5 United Oli SLA	United Oli & Gas Corp. Closed Won	3/21/20 MEspl 💌
6 Edge Emergency Generator	Edge Communications Id. Decision Make	ers 3/21/20 MEspl 💌
7 GenePoint Standby Generator	GenePoInt Closed Won	3/21/20 MEspl 🔻
8 Pyramid Emergency Generators	Pyramid Construction Inc. Prospecting	3/21/20 MEspl 💌
	ß	
O History		

	2, Search Opportunities and r	nore		★▼ 🖬 ?	\$\$ .	6
Sales Console Opportunit	es 🗸					
B Items • Updated a few seconds ago		Q. Search this	s list	\$ <b>• ≣•</b> C	Ne Ne	ew
OPPORTUNITY NAME	ACCOUNT NAME	✓ A ✓	STAGE	✓ CLOSE D ✓	opp 🗸	
1 Pyramld Emergency Generat	Pyramid Construction Inc.		Prospecting	4/11/20	mespl	
2 GenePoint Standby Generator	GenePoInt		Closed Won	4/11/20	mespl	
3 Edge Emergency Generator	Edge Communications		Closed Won	4/11/20	mespl	
4 Burlington Textiles Weaving	Burlington Textiles Corp of A.		Closed Won	4/11/20	mespl	
5 Dickenson Mobile Generators	Dickenson plc		Qualification	4/11/20	mespl	
6 Grand Hotels Guest Portable	Grand Hotels & Resorts Ltd		Value Proposition	4/11/20	mespl	
7 United Oll Refinery Generators	United Oli & Gas Corp.		Proposal/Price Qu	4/11/20	mespl	
8 United Oli Standby Generators	United OII & Gas Corp.		Closed Won	4/11/20	mespl	
			$\square$			
🗿 History 🛛 🛃 Notes						

## Generar URL de consola y establecer elementos de navegación con las API de JavaScript de la Consola Lightning

Estos nuevos métodos de la API de JavaScript de la Consola Lightning salvan algunas de las brechas existentes en la API de JavaScript del kit de herramientas de integración de la consola de Salesforce: generateConsoleUrl(), openConsoleUrl(), setSelectedNavigationItem().

**Dónde:** Este cambio se aplica a Lightning Experience en Essentials Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition. Las aplicaciones de la consola Lightning están disponibles por un costo adicional para usuarios

con licencias de usuario de Salesforce Platform para algunos productos. Se aplican algunas restricciones. Si desea detalles sobre los precios, haga contacto con su ejecutivo de cuentas de Salesforce.

#### CONSULTE TAMBIÉN

API de la Consola de Salesforce

Guía del desarrollador de Salesforce Console: generateConsoleUrl (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

Guía del desarrollador de Salesforce Console: openConsoleUrl (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

Guía del desarrollador de Salesforce Console: setSelectedNavigationItem (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

## Agilizar su flujo de trabajo con la personalización de los elementos de navegación

Agregue y reordene los elementos de su barra de navegación para ir con rapidez a los destinos más importantes.

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

**Cómo:** Haga clic en **Modificar** en la barra de navegación para empezar. Reordene los elementos de navegación arrastrándolos o haciendo clic en **Agregar más elementos** si falta alguno.

-			All 👻 🔍 Search Salesforce							*		?	φı	<b>p.</b> (	6
Sales Console	Leads	~	🖬 Acme Inc. 🗸 🗸	8	3 Jack Rogers	~ ×	₩ Pyramid Emergency	~ >	¢						
Leads Recently Viewed	Home	Â						•	lew	Import	Ad	d to C	:ampaig	gn	Ŧ
6 items · Updated a few seconds ago	Leads						Q. Search this list			\$	Π.	Cł	/	c	Y
NAME V	Accounts		V COMPANY	~	PHONE V	M 🗸	EMAIL	`	/ LEA	D STATU	s	~	0W	~	
1 Jack Rogers	ED Contacts		Burlington Textiles Corp of A		(336) 222-7000		jrogers@btca.com		Clo	sed - Con	verted		mespi		¥
2 Phyllis Cotton	0pportunities		Abbott Insurance		(703) 757-1000		pcotton@abbottins.net		Nev	v - Not C	ontacted		mespi		¥
3 Patricia Feager	Campaigne		International Shipping Co.		(336) 777-1970		patricia_feager@is.com		Wo	rking - Co	ntacted		mespi		•
4 Brenda Mcclure	Campaigns		Cadinal Inc.		(847) 262-5000		brenda@cardinal.net		Wo	rking - Co	ntacted		mespi		•
5 Violet Maccleod	Tasks		Emerson Transport		(770) 395-2370		violetm@emersontransport		Wo	rking - Co	ntacted		mespi		•
6 Bertha Boxer	Calendar		Farmers Coop. of Florida		(850) 644-4200		bertha@fcof.net		Wo	rking - Co	ntacted		mespi		¥
(	🖌 Edit	_	)												
⊙ History 😰 Notes															

## Crear un espacio de trabajo intuitivo con iconos y títulos de ficha de espacio de trabajo personalizables

Cree un espacio de trabajo con estilo propio mediante la personalización de los iconos y los títulos de las fichas del espacio de trabajo. ¿Tiene alguna ficha de espacio de trabajo que utiliza constantemente? Asigne a esta ficha un icono y un título exclusivos para localizarla con una simple ojeada. También puede personalizar los iconos de las fichas ancladas. **Dónde:** Este cambio se aplica a Lightning Experience en Essentials Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition. Las aplicaciones de la consola Lightning están disponibles por un costo adicional para usuarios con licencias de usuario de Salesforce Platform para algunos productos. Se aplican algunas restricciones. Si desea detalles sobre los precios, haga contacto con su ejecutivo de cuentas de Salesforce.

**Cómo:** Abra el menú desplegable de la ficha de su espacio de trabajo y haga clic en **Personalizar ficha**. Desde ahí, podrá cambiar el nombre a la ficha y modificar su icono.

		All V Q Search Salesforce		★ = 2 ‡	6
	Sales Console Contacts	✓ 🖬 Acme Inc. ✓ X 🖬 Dizon.net ✓ X 🖾 Tim Barr	~ ×		
	Acme Inc. 🔺	Activity Pin Tab Details News		We found no potential duplicates of this account.	
Type	+ Follow Edit V	New Task Close Tab		Contacts (0)	•
Cus	tomer - Direct	Create a task Add		Opportunities (0)	•
(55) Web	5) 555-5555 site	Filters: All time - All activities - All types		Cases (0)	•
, Acco	Admin User 👔	Next Steps		Notes & Attachments (0)	•
Indu Mar	ustry nufacturing	No next steps. To get things moving, add a task or set up a meeting. Past Activities No past activity. Past meetings and tasks marked as done show up here.		Upload Files Or drop files	
		Load More Past Activities 🔻			
<b>O</b> Histo	ry 😰 Notes				

## Encuestas de Salesforce: Más control para recopilar los datos necesarios

Las encuestas de Salesforce ofrecen nuevos tipos de preguntas, más opciones para ver información relacionada y una experiencia mejorada para los participantes.

#### EN ESTA SECCIÓN:

#### Recopilar datos especializados con nuevos tipos de preguntas

Utilice los tres nuevos tipos de preguntas para recopilar datos de sus participantes: CSAT, controles deslizantes y listas de selección. Las preguntas CSAT permiten a los participantes seleccionar un puntuaje de satisfacción de clientes de una lista de opciones. Las preguntas de control deslizante permiten a los participantes seleccionar un valor de una escala deslizante. Con las preguntas de lista de selección, los participantes podrán seleccionar un valor de una lista de opciones predefinida.

#### Agregar varias preguntas a una página de encuesta

Agregue varias preguntas a una única página para ayudar a los participantes a desplazarse por las encuestas con mayor rapidez.

#### Ver el estado y las respuestas de invitaciones de encuestas

Ahora puede ver información de utilidad relacionada con sus invitaciones de encuestas en el registro Invitación de encuesta. De este modo, podrá ver si un participante abrió, inició o completó la encuesta. Cuando el participante haya completado la encuesta, podrá consultar las respuestas directamente desde la lista relacionada Invitaciones de encuestas. Con estas mejoras, podrá ver en contexto los datos de las encuestas sin tener que crear reportes complejos ni acceder a la API.

#### Los contactos ya no necesitan autenticarse para poder realizar encuestas

Los participantes ya no tendrán que iniciar sesión para completar encuestas si están asociados a registros de contactos en su organización. Este cambio se aplica a las encuestas que requieren que los participantes inicien sesión con sus cuentas de Salesforce.

#### Nueva página de inicio del menú de propiedades de las preguntas

El menú de propiedades de las preguntas se movió de la parte inferior derecha de la página de encuesta a la esquina superior derecha de cada pregunta de la encuesta.

#### Cese de la compatibilidad con la modificación de encuestas activas

Antes, los creadores de encuestas podían hacer cambios en encuestas incluso después de enviar la encuesta a los participantes. Estos cambios a menudo generaban incoherencias en los datos y problemas de utilización para los participantes. Con el fin de ahorrar frustración a sus participantes y científicos de datos, ya no se puede modificar una encuesta activa

#### Recopilar datos de clientes financieros con encuestas de Salesforce en Financial Services Cloud

Las encuestas de Salesforce ahora están disponibles en Financial Services Cloud. De este modo, los usuarios podrán crear encuestas atractivas para recopilar perspectivas de clientes de servicios financieros y bancarios. Los clientes de Financial Services Cloud recibirán automáticamente cinco licencias de Creador de encuestas que podrá asignar a los usuarios.

#### Poner en pausa y reanudar una encuesta

Ahora los participantes podrán poner en pausa las encuestas y finalizarlas más adelante sin perder el progreso.

## Recopilar datos especializados con nuevos tipos de preguntas

Utilice los tres nuevos tipos de preguntas para recopilar datos de sus participantes: CSAT, controles deslizantes y listas de selección. Las preguntas CSAT permiten a los participantes seleccionar un puntuaje de satisfacción de clientes de una lista de opciones. Las preguntas de control deslizante permiten a los participantes seleccionar un valor de una escala deslizante. Con las preguntas de lista de selección, los participantes podrán seleccionar un valor de una lista de opciones predefinida.

**Dónde:** Este cambio se aplica a Lightning Experience y Salesforce Classic en Professional Edition, Enterprise Edition, Developer Edition y Unlimited Edition siempre que estén activadas las encuestas de Salesforce.

**Cómo:** En el Generador de encuestas, agregue una página y, a continuación, haga clic en **Agregar pregunta**. Seleccione uno de los tipos de preguntas de la lista.

## Agregar varias preguntas a una página de encuesta

Agregue varias preguntas a una única página para ayudar a los participantes a desplazarse por las encuestas con mayor rapidez.

**Dónde:** Este cambio se aplica a Lightning Experience y Salesforce Classic en Professional Edition, Enterprise Edition, Developer Edition y Unlimited Edition siempre que estén activadas las encuestas de Salesforce.

Quién: Solo los usuarios con licencia Creador de encuestas pueden crear licencias.

**Cómo:** Agregue una página en el Generador de encuestas. Haga clic en **Agregar pregunta** para agregar a la página tantas preguntas como desee.

## Ver el estado y las respuestas de invitaciones de encuestas

Ahora puede ver información de utilidad relacionada con sus invitaciones de encuestas en el registro Invitación de encuesta. De este modo, podrá ver si un participante abrió, inició o completó la encuesta. Cuando el participante haya completado la encuesta, podrá consultar las respuestas directamente desde la lista relacionada Invitaciones de encuestas. Con estas mejoras, podrá ver en contexto los datos de las encuestas sin tener que crear reportes complejos ni acceder a la API.

**Dónde:** Este cambio se aplica a Lightning Experience y Salesforce Classic en Professional Edition, Enterprise Edition, Developer Edition y Unlimited Edition siempre que estén activadas las encuestas de Salesforce.

Cómo: En la página de registros de la encuesta, haga clic en Relacionado para ver las invitaciones de la encuesta.

community survey	New Contact	New Opportunity	New Case
Details <b>Related</b>	1816-23		S ZACEZIIII S
Survey Versions (1)			
NAME	VERSION NUMB	ER	
Community Survey	1		
	View All		
Survey Invitations (3)	View All		
Survey Invitations (3)	View All IS DEFAULT		
Survey Invitations (3) NAME Generic invitation for community	View All IS DEFAULT		
Survey Invitations (3) NAME Generic invitation for community Generic Invitation_11_29_2017 20:24:52	View All IS DEFAULT		V V
Survey Invitations (3) NAME Generic invitation for community Generic Invitation_11_29_2017 20:24:52 Generic Invitation_11_29_2017 20:24:56_0	View All IS DEFAULT		V V V

• Para ver el estado de una encuesta, haga clic en el nombre de la invitación de la encuesta. El estado de la respuesta se muestra en la página Detalles.

Para ver las respuestas de un participante a una encuesta, junto a la invitación, haga clic en 💌 > Ver respuestas.

## Los contactos ya no necesitan autenticarse para poder realizar encuestas

Los participantes ya no tendrán que iniciar sesión para completar encuestas si están asociados a registros de contactos en su organización. Este cambio se aplica a las encuestas que requieren que los participantes inicien sesión con sus cuentas de Salesforce.

**Dónde:** Este cambio se aplica a Lightning Experience y Salesforce Classic en Professional Edition, Enterprise Edition, Developer Edition y Unlimited Edition siempre que estén activadas las encuestas de Salesforce.

## Nueva página de inicio del menú de propiedades de las preguntas

El menú de propiedades de las preguntas se movió de la parte inferior derecha de la página de encuesta a la esquina superior derecha de cada pregunta de la encuesta.

**Dónde:** Este cambio se aplica a Lightning Experience y Salesforce Classic en Professional Edition, Enterprise Edition, Developer Edition y Unlimited Edition siempre que estén activadas las encuestas de Salesforce.

**Cómo:** Cuando agregue una pregunta a la página de una encuesta, haga clic en el icono 🕸 🔸 situado junto a una pregunta para cambiar sus propiedades.

## Cese de la compatibilidad con la modificación de encuestas activas

Antes, los creadores de encuestas podían hacer cambios en encuestas incluso después de enviar la encuesta a los participantes. Estos cambios a menudo generaban incoherencias en los datos y problemas de utilización para los participantes. Con el fin de ahorrar frustración a sus participantes y científicos de datos, ya no se puede modificar una encuesta activa

**Dónde:** Este cambio se aplica a Lightning Experience y Salesforce Classic en Professional Edition, Enterprise Edition, Developer Edition y Unlimited Edition siempre que estén activadas las encuestas de Salesforce.

## Recopilar datos de clientes financieros con encuestas de Salesforce en Financial Services Cloud

Las encuestas de Salesforce ahora están disponibles en Financial Services Cloud. De este modo, los usuarios podrán crear encuestas atractivas para recopilar perspectivas de clientes de servicios financieros y bancarios. Los clientes de Financial Services Cloud recibirán automáticamente cinco licencias de Creador de encuestas que podrá asignar a los usuarios.

Dónde: Este cambio se aplica a todos los clientes que utilicen Financial Services Cloud en Salesforce.

Quién: Solo los usuarios con licencia Creador de encuestas pueden crear licencias.

**Cómo:** Para configurar encuestas de Salesforce en Financial Services Cloud, consulte la Ayuda de Salesforce. Para obtener más información sobre cómo las encuestas de Salesforce pueden ayudar a sus clientes, consulte las notas de la versión de Financial Services Cloud.

## Poner en pausa y reanudar una encuesta

Ahora los participantes podrán poner en pausa las encuestas y finalizarlas más adelante sin perder el progreso.

**Dónde:** Este cambio se aplica a Lightning Experience y Salesforce Classic en Professional Edition, Enterprise Edition, Developer Edition y Unlimited Edition siempre que estén activadas las encuestas de Salesforce.

**Cómo:** Cuando cree una encuesta, asegúrese de que solicitar a los participantes que se autentiquen para poder realizar la encuesta. Solo las encuestas que requieren autenticación se pueden poner en pausa.

## Buscar: Resultados relevantes en tiempo real y más formas de filtrar resultados y búsqueda

Los objetos con los que interactúa obtienen un impulso instantáneo en resultados de búsqueda. Filtre resultados de búsqueda en más formas y en más ubicaciones. Un nuevo objeto se puede buscar.

#### EN ESTA SECCIÓN:

#### Obtener resultados de búsqueda más relevantes sin la espera

Los resultados de búsqueda priorizan ahora los objetos con los que interactúa al instante. Eso significa que los nuevos usuarios, o los usuarios que cambian de función, no tienen que crear un historial de interacción para ver lo más importante cuando buscan. Anteriormente, se requería algo de tiempo para acumular interacciones con objetos y priorizar esos objetos en resultados de búsqueda. Ahora, cualquier objeto que sus usuarios abren, crean o actualizan obtiene un impulso instantáneo al utilizar búsqueda global.

#### Buscar y filtrar resultados en más ubicaciones

¿Obtiene demasiados resultados cuando busca? Ponga fin al desorden con filtros y una página de resultados de búsqueda más personalizable. Puede buscar en listas, también.

#### Filtrar resultados de búsqueda por intervalo de número

Cuando los números importan, utilice filtros para enmarcar sus resultados de búsqueda. Céntrese en oportunidades que recae en un intervalo de probabilidad o importe concreto. ¿Busca esa gran presentación? También puede filtrar archivos por tamaño.

#### Buscar sesiones de mensajería utilizando búsqueda global

Sesión de mensajería es ahora un objeto que se puede buscar en Lightning Experience. Los agentes del servicio de asistencia que utilizan LiveMessage pueden utilizar búsqueda global para encontrar una sesión de mensajería por nombre.

## Obtener resultados de búsqueda más relevantes sin la espera

Los resultados de búsqueda priorizan ahora los objetos con los que interactúa al instante. Eso significa que los nuevos usuarios, o los usuarios que cambian de función, no tienen que crear un historial de interacción para ver lo más importante cuando buscan. Anteriormente, se requería algo de tiempo para acumular interacciones con objetos y priorizar esos objetos en resultados de búsqueda. Ahora, cualquier objeto que sus usuarios abren, crean o actualizan obtiene un impulso instantáneo al utilizar búsqueda global.

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

## Buscar y filtrar resultados en más ubicaciones

¿Obtiene demasiados resultados cuando busca? Ponga fin al desorden con filtros y una página de resultados de búsqueda más personalizable. Puede buscar en listas, también.

**Dónde:** Las mejoras de búsqueda están disponibles en varias funciones y varias ediciones. Consulte los temas vinculados a continuación para obtener detalles.

Cómo: Consulte las nuevas opciones de búsqueda y filtrado en Knowledge, Comunidades, Tareas, listas y otros objetos.

#### Personalizar la búsqueda global para encontrar los datos de Knowledge más relevantes

Configure la búsqueda global para incluir campos de Lightning Knowledge en resultados de búsqueda y opciones de filtro. Como esta actualización se aplica a Lightning Experience, los campos de Knowledge en la barra lateral de Knowledge, la ficha Knowledge, la ficha Artículos o Gestión de artículos no están disponibles para la personalización de filtros y resultados de búsqueda. Si configura filtros de búsqueda, los filtros de Búsqueda avanzada de Lightning para Knowledge en búsqueda global no cambian.

#### Filtrar resultados de búsqueda en comunidades

Proporcione a sus usuarios de portal y comunidad la oportunidad de restringir sus búsquedas. Los usuarios en una comunidad ahora pueden filtrar sus resultados de búsqueda para los siguientes objetos: cuentas, artículos de conocimiento, casos, contactos, tableros, archivos, prospectos, oportunidades, personas y tareas.

#### Encontrar los datos que necesita en un santiamén con búsqueda de vista de lista

Utilice la nueva barra de búsqueda para buscar los datos de campo en sus vistas de lista y encuentre los registros que necesita en tiempo récord.

#### Filtrar resultados de búsqueda por intervalo de número

Cuando los números importan, utilice filtros para enmarcar sus resultados de búsqueda. Céntrese en oportunidades que recae en un intervalo de probabilidad o importe concreto. ¿Busca esa gran presentación? También puede filtrar archivos por tamaño.

#### Filtrar por asunto de tarea en resultados de búsqueda global

Los representantes pueden reducir resultados de búsqueda para encontrar tareas con un asunto concreto. Si utiliza asuntos predefinidos, puede filtrar esos asuntos para facilitar la agrupación de tareas. Por ejemplo, para realizar una lista de llamadas tras una feria comercial, los representantes buscan "feria comercial" en tareas, y luego filtran para el asunto predefinido "Llamar" en el asunto predefinido. Además, no se implica ninguna configuración adicional porque los filtros se basan en el campo Asunto obligatorio en

el formato Resultados de búsqueda de actividad. El asunto siempre aparece en la página de resultados de búsqueda y siempre es filtrable.

#### CONSULTE TAMBIÉN

*Ayuda de Salesforce*: Filtrar y ordenar resultados de búsqueda en Lightning Experience (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

## Filtrar resultados de búsqueda por intervalo de número

Cuando los números importan, utilice filtros para enmarcar sus resultados de búsqueda. Céntrese en oportunidades que recae en un intervalo de probabilidad o importe concreto. ¿Busca esa gran presentación? También puede filtrar archivos por tamaño.

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

**Por qué:** Por ejemplo, utilice filtros de intervalo de número para crear una lista de oportunidades candentes para seguir. En la página de resultados de búsqueda, haga clic en **Oportunidades** en la barra lateral para ver los filtros disponibles. Ingrese su intervalo de destino y haga clic en la lupa.

-		All 🔻	Q	gran	d								Ð	?	¢	Ļ	
Sales	Home Cases	~	Leads	~	Dashboards	$\sim$	Acc	ounts	$\sim$	Tasks	$\sim$	Calendar	$\sim$	Mo	ore 🔻		A MAY
SEARCH RESULTS		<b>Op</b> 5 Re	oporti esults • F	unit Filtere	<b>ies</b> d by Amount, F	Probabili	ity (%	6) • Sor	ted by	Relevar	nce 🖲	-					
Opportunities		OPF	PORTU	VITY	NAME		$\sim$	ACCO	UNTI	NAME	$\sim$	AMOUNT	$\sim$	PROB	ABILI	TY (%	6)
Expand List		Gra	nd Hote	els Err	nergency Gene	erators		Grand sorts L	Hote td	ls & Re-		\$107,000.0	0	60%			
REFINE BY	Clear All	Gra	nd Hote	els Kit	chen Generat	or		Grand sorts L	Hote td	ls & Re-		\$165,000.0	0	60%			
Opportunity Name		Gra	nd Hote	els Ge	nerator Instal	lations		Grand sorts L	Hote td	ls & Re-		\$125,000.0	0	70%			
		Gra	nd Hote	els SL/	Ą			Grand sorts L	Hote td	ls & Re-		\$210,000.0	0	90%			
Account Name		Gran tors	nd Hote	els Gu	est Portable C	Senera-		Grand sorts L	Hote td	ls & Re-		\$175,000.0	0	80%			
Amount	Clear																
\$100,000																	
Max																	
\$250,000																	
Probability (%)	Clear																
Min																	
60%																	
Max																	
90%																	

**Cómo:** Desde Configuración, en el Gestor de objetos, vaya a **Formatos de búsqueda** para cada objeto. Agregue los campos que los usuarios desean filtrar al formato Resultados de búsqueda. No es posible filtrar por los campos cifrados.

#### CONSULTE TAMBIÉN

*Ayuda de Salesforce*: Filtrar y ordenar resultados de búsqueda en Lightning Experience (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

## Buscar sesiones de mensajería utilizando búsqueda global

Sesión de mensajería es ahora un objeto que se puede buscar en Lightning Experience. Los agentes del servicio de asistencia que utilizan LiveMessage pueden utilizar búsqueda global para encontrar una sesión de mensajería por nombre.

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

CONSULTE TAMBIÉN

*Ayuda de Salesforce*: Campos que admiten búsquedas por objeto en Lightning Experience (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

## Recuperar su texto no guardado tras agotar el tiempo de espera

En ocasiones, su sesión de Lightning Experience se interrumpe, ya sea porque estuvo inactivo durante demasiado tiempo o porque perdió su conexión. Está acostumbrado a ver el mismo mensaje de tiempo de espera, independientemente de cómo finalizó su sesión. Ahora, el mensaje que emerge es específico de su escenario y le indica cómo recuperar texto no guardado.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience y la aplicación Salesforce en todas las ediciones.

**Por qué:** Si se interrumpe su sesión, vuelva a la página para copiar texto no guardado, como una publicación de Chatter, de modo que no lo pierda mientras inicia sesión.

Your session has timed out
You've been inactive too long. Log in again, or return to the page to copy any unsaved text.
Return to Page Log In

En ocasiones, Salesforce envía actualizaciones que requieren una actualización de página inmediata para su uso. En versiones anteriores, la actualización era automática y podía perder una publicación de Chatter que estaba en curso. Ahora, tiene una oportunidad de volver a la página para copiar cualquier texto sin guardar antes de que se actualice la página.

The application has updates
Refresh the page, or return to the page to copy any unsaved text.
Return to Page Refresh

## Datos de seguimiento de historial de campos eliminados pasados 18 meses

Salesforce garantiza mantener sus datos de historial de campo hasta 18 meses. Para garantizar la alta disponibilidad de los datos y satisfacer las necesidades de datos de nuestros clientes que crecen a pasos agigantados, hasta ahora, no aplicamos la política de retención de 18 meses. A partir de la versión Winter '19, ya no mantendremos el historial de campo más allá de 18 meses. Para mantener el historial de campo por más tiempo, puede adquirir el complemento Seguimiento de auditoría de campo.

**Dónde:** Esta política se aplica a todas las organizaciones creadas tras el mes de junio de 2011 que no adquirieron el complemento Seguimiento de auditoría de campo.

Nota: Si su organización fue creada antes de junio de 2011 o adquirió el complemento Seguimiento de auditoría de campo, Salesforce se compromete a mantener su historial de campo más allá del límite de 18 meses.

Cómo: Tras el lanzamiento de Winter '19, dispone de un periodo de gracia de 6 meses para actuar.

- El periodo de gracia finaliza con el lanzamiento de la versión Spring '19.
- Para garantizar su acceso a sus datos de historial de campo, adquiera el complemento Seguimiento de auditoría de campo. Seguimiento de auditoría de campo le permite definir una política para mantener datos de historial de campo archivados hasta 10 años desde el momento en que se archivaron los datos. Para adquirir Seguimiento de auditoría de campo, haga contacto con el Servicio de atención al cliente de Salesforce.
- Utilice la API queryAll() para recuperar historial de campo eliminado durante el periodo de gracia y cree su propia copia de seguridad. No puede utilizar la API getDelete() para recuperar datos que Salesforce elimina siguiente el límite de 18 meses.
- Si necesita ayuda para recuperar su historial de campo durante el periodo de gracia, haga contacto con el Servicio de atención al cliente de Salesforce.

Cuando finaliza el periodo de gracia, no puede recuperar ningún historial de campo con más de 18 meses de antigüedad.

#### CONSULTE TAMBIÉN

*Ayuda de Salesforce:* Seguimiento del historial de campos *Ayuda de Salesforce:* Seguimiento de auditoría de campo *Guía del desarrollador:* API de queryAlI()

## Fin de la compatibilidad con IE9 e IE10

A partir del 5 de abril de 2019, Internet Explorer (IE) 9 y 10 dejarán de ser compatibles. Recomendamos migrar a un navegador compatible, como, por ejemplo, Chrome, Firefox, Safari, Edge o IE11. A partir del 5 de abril de 2019, podrá continuar teniendo acceso a Salesforce Classic, a las fichas de Salesforce y a las comunidades de Visualforce con IE9 y IE10. Sin embargo, Salesforce no proporcionará asistencia para los problemas que pueda tener si utiliza estos navegadores.

Dónde: Este cambio se aplica a Salesforce Classic, a las fichas de Salesforce y a las comunidades de Visualforce en todas las versiones.

**Por qué:** Estos navegadores están obsoletos y desde el 12 de enero de 2016 dejaron de recibir actualizaciones de seguridad críticas de Microsoft. Con este cambio, queremos asegurarnos de que usted y sus usuarios podáis acceder a sus datos con navegadores compatibles y más seguros.

## Cisco Spark es ahora Cisco Webex Teams

Cisco Webex Teams<sup>™</sup> para Salesforce refleja la nueva marca Cisco Webex (anteriormente Cisco Spark). Busque los nuevos nombres e iconos en la aplicación y la ayuda.

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

**Quién:** Esta función está disponible para administradores de Salesforce y usuarios de Salesforce con los permisos Cisco Webex Teams Conversation o Cisco Webex Meetings (anteriormente los permisos Cisco Spark Conversation y WebEx Meetings).

contact Geoff Minor Send Email + Follow Edit New Case -Phone(2) Contact Owne Title Account Name Email (415) 555-1212 President Global Media info@salesforce.com 😸 Admin User 🖍 🔉 Webex Teams 2 1 Invited 0 Cisco Webex Teams Sukrutha Bhado Message Video Call Research Team 5) 555-1212 Cisco Webex Teams Spaces Create and Link Sarah Crawfo Search Spaces Feline Assist @salesforce.com Feline Assistants orts To General Question Poll Rapid Share an update r Address Chestnut Street, R onto, Ontario L4B 1Y3 Canada G Q. Search this feed. ¢↓ 🗴 Cisco Webex Teams

Por qué: Cisco Spark cambió a Cisco Webex Teams (1) y (2), y Cisco WebEx cambió a Cisco Webex Meetings.

#### CONSULTE TAMBIÉN

Ayuda de Salesforce: Cisco Webex para Salesforce (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

# Lightning Experience: Una experiencia de usuario moderna e inteligente

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

#### EN ESTA SECCIÓN:

#### Funciones de Lightning Experience en esta versión

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

#### **EDICIONES**

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

#### Funciones diferentes o que no están disponibles en Winter '19Lightning Experience

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

## Funciones de Lightning Experience en esta versión

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

Lightning Experience: Una experiencia de usuario moderna e inteligente

## Salesforce en general

Obtener directrices para leyes de protección y privacidad de los datos Cambiar su vista con Configuración de densidad de visualización Diga adiós a copiar y pegar y dé la bienvenida al texto rápido Asignar un nuevo propietario a múltiples prospectos, casos u objetos personalizados a la vez Encontrar los datos que necesita en un santiamén con búsqueda de vista de lista Colaborar con facilidad con colaboración de vista de lista Utilizar elementos de utilidades en segundo plano para agregar funcionalidades a una Aplicación Lightning Mejorar su implementación de Salesforce con el Optimizador Utilizar listas de selección múltiples fácilmente en Lightning Experience Aplicaciones de la consola Lightning: Fichas personalizables, Elementos de navegación personalizables, Más API y Sustituciones de Visualforce Recuperar su texto no guardado tras agotar el tiempo de espera Datos de seguimiento de historial de campos eliminados pasados 18 meses Cisco Spark es ahora Cisco Webex Teams **Adopción de Lightning Experience: Más formas de descubrir y adoptar la nueva interfaz de Salesforce** 

Implantar la alfombra de bienvenida para nuevos usuarios de Lightning Experience

Obtener información acerca de por qué los usuarios están volviendo a cambiar a Salesforce Classic Mantener los usuarios en Lightning Experience Mover acciones y botones fácilmente al cambiar a Lightning Experience (Beta) Mejoras en los botones JavaScript en el Conversor de configuración de Lightning Experience Convertir el reporte de preparación en su guía para Lightning Experience Ver desempeño de página por navegador y otras nuevas mediciones en la aplicación de uso de Lightning Encuestas de Salesforce Recopilar datos especializados con nuevos tipos de preguntas Agregar varias preguntas a una página de encuesta Ver el estado y las respuestas de invitaciones de encuestas Los contactos ya no necesitan autenticarse para poder realizar encuestas Nueva página de inicio del menú de propiedades de las preguntas Cese de la compatibilidad con la modificación de encuestas activas Recopilar datos de clientes financieros con encuestas de Salesforce en Financial Services Cloud Poner en pausa y reanudar una encuesta Buscar Obtener resultados de búsqueda más relevantes sin la espera

Buscar y filtrar resultados de búsqueda más relevantes sin la espe Filtrar resultados de búsqueda por intervalo de número Buscar sesiones de mensajería utilizando búsqueda global

## **Lightning Essentials**

Celebrar el aprendizaje con insignias de Trailhead en la aplicación Gestionar la suscripción de Essentials sin salir de Salesforce

#### Sales Essentials

Crear campos personalizados rápidamente Eliminar datos de prueba en un santiamén Sincronizar sus mensajes de email y actividades Service Essentials

Permitir a los clientes ser autosuficientes con Centro de ayuda Utilizar CTI en Service Essentials

### Ventas

#### Sales Cloud Einstein

Pronósticos de Einstein: Optimizar su modelo de pronósticos con campos personalizados Captura de actividad de Einstein: Obtener más perspectivas de email de Einstein y conectar con conexiones recomendadas Asesor de preparación para Einstein: Ejecutar el Asesor de preparación en Sandbox

#### Puntuaje de prospectos de Einstein: Actualizar el tablero Puntuaje de prospectos de Einstein

#### Funciones fundamentales de ventas

Pronósticos de colaboración: Pronósticos de territorio (disponible de forma general), Uso compartido de pronósticos (disponible de forma general) y una página de pronósticos mejorada

Gestión de territorio de compañía: Pronosticar ventas por territorio (Disponible de forma general)

Cuentas: Agregar múltiples miembros de equipo de cuentas con mayor rapidez en Lightning Experience

Campañas: Sincronizar miembros de campaña de Pardot y Salesforce y ajustar filtros rápidamente en listas relacionadas de campaña

Prospectos: Rechazar prospectos que no utilizan reCAPTCHA

Oportunidades: Retener derechos de modificación para propietarios de oportunidades anteriores

Otros cambios en funciones fundamentales de ventas

#### Funciones de productividad

Inbox: Obtener sugerencias más relevantes con Perspectivas de email de Einstein personalizadas

Experiencia de email: Archivos adjuntos en acciones y mensajes de email de lista, Notificaciones de reenvío, Seguimiento de email y Texto rápido

Plantillas de email: Mejoras de campo de combinación y privacidad, Archivos adjuntos en plantillas, Mejor experiencia utilizando plantillas de Classic

Lightning Dialer: Puente de grabación y llamadas

Captura de actividad de Einstein: Mejoras de perspectivas de email de Einstein y Conexiones recomendadas

Actividades: Recordatorios de tareas en acciones rápidas, Texto rápido y Filtros mejorados en la cronología de actividad

Kanban: Disponibilidad de visto recientemente, Buscar vista Kanban

Calendario: Series de eventos y más filtros de tareas

Consola de ventas: Elementos de navegación personalizados y mejoras en macros y texto rápido

#### Lightning Data: Selección coincidente, Más etiquetas utilizables

Seleccionar una coincidencia cuando la coincidencia automática no es la correcta

La etiqueta de estado No se ha encontrado cambió

Se cambió la etiqueta Puntuaje de confianza de coincidencia

Las etiquetas de campo de dirección cambiaron

#### Integración con Google

Lightning Sync for Google: Sincronización para actualizaciones desencadenadas por API y opciones de sincronización flexible

#### Integración con Microsoft®

Outlook Integration: Complementos combinados en Office Store, Disponibilidad general de funciones de Inbox y Accesos directos de texto

Lightning Sync for Microsoft<sup>®</sup> Exchange: Series de eventos y sincronización para actualizaciones desencadenadas por la API

Salesforce for Outlook: Versiones y disponibilidad del producto

#### Salesforce CPQ y Billing

Salesforce CPQ: Más opciones de precios y tipo de suscripción, Método de precios mejorado para productos de porcentaje del total y Entrada de datos reducida en Lightning. Salesforce Billing: Mejoras en pasarela de pago y ajustes de ingresos, Gestión simplificada para múltiples transacciones de facturación y cancelaciones para productos de pedidos más sencillas

#### Pardot

Alinear Ventas y Marketing en una sola plataforma con Pardot en Lightning Experience (Disponible de forma general) Suscribir fácilmente clientes potenciales sincronizados con Salesforce que anularon su suscripción

### Servicio

Flujos de configuración: Llevar su servicio al siguiente nivel

#### Bots de Einstein

Potenciar su bot con flujos iniciados automáticamente: No se requiere codificación

Analizar sesiones de bots de Einstein fácilmente y más a fondo

Definir elementos de pregunta del bot de forma diferente con divisiones renombradas variables

Entrenar bot con mayor facilidad con un conjunto de intenciones unificadas en todas las versiones de bot

Crear intenciones rápidamente agregando entradas de cliente con el Cargador de datos

Comprender sus clientes con mayor rapidez: Bots de Einstein admiten coincidencias literales

#### Canales

LiveMessage: Compatibilidad de Mensajería de texto y Facebook Messenger disponible de forma general

Centro de ayuda: Autoservicio fácil de utilizar

CTI: centros de llamadas en Service Essentials y softphones más flexibles

Live Agent: Más opciones de configuración en Lightning Experience, Compatibilidad para enrutamiento basado en habilidades para sesiones de chat (Beta) y una Forma más rápida de agregar texto rápido

Chat de Snap-Ins: Etiquetas personalizadas, Archivo de configuración de miniprograma de código para Comunidades y Chat entre fichas

Snap-ins para aplicaciones móviles: Utilizar bots de Einstein en su aplicación nativa

Servicio de atención al cliente en redes sociales: YouTube, Emojis, Texto rápido y Nube pública

#### **Field Service**

Dirigir su plantilla al siguiente paso con Lightning Flow for Service

Generar reportes de servicio en otros idiomas

Transferir elementos de productos serializados (beta)

Programar desencadenadores de reportes de servicio

Buscar rápidamente reportes de servicio firmados

Compartir automáticamente citas de servicio y órdenes de trabajo

Visualizar transferencias de productos relacionados en ubicaciones y elementos de productos

Almacenamiento de imágenes de perfiles de usuario en Android

Paquete gestionado de Field Service: Despachadores de la comunidad, paletas de color del diagrama de Gantt y acciones personalizadas para la consola de despachador

#### Gestión de casos

Consola de servicio: Carpetas para productividad, Elementos de navegación personalizados y un Conmutador para Lightning Experience

Lightning Flow for Service: Nuevo nombre y nuevas funciones para ayudar los agentes a mantener su curso Casos: Mejoras de noticias en tiempo real compactas y Plantillas de Visualforce en Lightning Experience OmniCanal: Mejoras de enrutamiento basado en habilidades y monitoreo de chat Productividad de agentes: Carpetas y Colaboración y Botones, ¡Fantástico! Knowledge Lightning Knowledge está incluido en Service Essentials Asignar campos de caso a categorías de datos para mejores resultados de búsqueda Hacer más trabajo en vistas de lista de artículos con acciones masivas Insertar vínculos de delimitador en campos de texto enriquecido para ayudar los lectores Personalizar artículos con acciones, botones y vínculos (Beta) Agregar campos de búsqueda a versiones de artículos desde varios registros Hacer más desde la lista relacionada Artículos en casos Personalizar la búsqueda global para encontrar los datos de Knowledge más relevantes Importar artículos con traducciones para no dejar ningún idioma atrás Moverse más a Lightning Knowledge: Temas de comunidades y Datos de búsqueda de artículos (Beta) Traducir artículos con mayor rapidez con vínculos útiles en mensajes de email y columnas espaciadas equitativamente en páginas Acceder a vínculos inteligentes en artículos desde la aplicación Salesforce Permanecer en Lightning Knowledge para insertar contenido de artículos en mensajes de email Utilizar texto rápido en sus artículos de Knowledge

## Analytics

#### **Reportes y tableros**

Reportes: Perspectivas de datos de Einstein (GA), Mejoras de la página de ejecución mejorada (Beta), Desglosar sus datos, Modificar reportes unidos con el Generador de reportes de Lightning Experience (Beta)

Tableros: Más valores de filtro, Reportes unidos como reportes de origen, Intervalos de eje personalizados y Precisión decimal

Suscripciones y carpetas: Opciones de suscripción mejoradas, Búsqueda rápida, Mejoras de carpeta

Otras mejoras de reportes y tableros

#### **Einstein Analytics**

Primeros pasos e incorporación a Analytics Videos en la aplicación, alfombra de bienvenida, navegación en la aplicación

Creación de aplicaciones Analytics: Plantillas inteligentes, mapas personalizados, acciones de widget

Aplicaciones pregeneradas de Analytics: Multitud de plantillas para aplicaciones de Analytics, nuevo selector de plantillas

Integración de datos de Analytics: La replicación se denomina ahora sincronización de datos, nuevo Amazon S3 Connector, ruta más rápida a perspectivas, navegación mejorada en recetas, herencia de colaboración mejorada

Einstein Discovery: Integrado en Einstein Analytics

## Comunidades

Documentación de comunidades: Disfrutar de un aumento de contenido actualizado de Winter

#### **Comunidades Lightning**

Actualizar su comunidad Lightning a la última plantilla Crear un centro de ayuda de autoservicio y convertir los clientes en héroes de la búsqueda Descubrir CMS para Community Cloud (Beta) Koa y Kokua quedan relegados al pasado Utilizar Mejoras de objetivo de audiencia Exportar temas del mismo modo que sitios completos y páginas Hacer más con temas y opciones agregadas Modificar la mayoría de direcciones URL de página validar marca de encabezado a medida que escribe Componentes Lightning en Generador de comunidad Filtrar resultados de búsqueda en comunidades Disfrutar el tira y afloja de debates en sus noticias en tiempo real Permitir a usuarios invitados acceder a flujos Bloquear la eliminación de hilos en comunidades Utilizar aplicaciones de publicador enriquecido en sus dispositivos móviles Permitir a los usuarios agregar temas a registros Conseguir mucho más con temas desde la vista de lista Agregar temas a su contenido original (Beta) Mostrar listas relacionadas con mayor precisión Sugerir acciones y ofertas para miembros de la comunidad (Piloto) Mostrar datos de Salesforce IoT a usuarios de comunidad Personalizar acciones en el componente Perfil de usuario Utilizar más funciones de Chat de Snap-Ins en su comunidad Permitir el despacho de Field Service desde comunidades Lightning Ahorrar tiempo con nuevas acciones globales para comunidades Ver dependencias de campo durante la modificación de una página de detalles de registro. Buscar y compartir vistas de lista y Filtrar listas relacionadas de campañas Compromiso de la comunidad Mantener los miembros implicados con insignias de reconocimiento (Disponible de forma general) Mostrar insignias de reconocimiento en perfiles de usuario Conceder insignias de reconocimiento con el nuevo botón Otorgar insignia Utilizar el reporte Preguntas con y sin respuestas para ver su comunidad en acción Archivos en comunidades Lightning Realizar cambios en campos de archivo cuando lo necesite

- Rellenar campos personalizados al cargar archivos
- Compartir carpetas utilizando vínculos públicos

#### **Partner Central**

Dirigir colaboración de datos en canal de distribución de múltiples niveles con relaciones de socio (Piloto) Gestionar y compartir información de marca e incluirla en plantillas de email de marca conjunta (Disponible de forma general) Animar los administradores delegados externos a gestionar sus equipos (Disponible de forma general) Requerir nombres de usuario exclusivos para socios a nivel de la organización Ignorar las reglas y permitir una mayor flexibilidad con presupuestos Controlar la visibilidad de los usuarios de comunidad (Beta)

#### Colaboración y Seguridad

Mejorar la seguridad para sitios y comunidades restringiendo el acceso a registros para usuarios invitados Uso de conjuntos de colaboración con todas las licencias de cliente y socio: (Disponible de forma general) Utilizar la nueva política de seguridad de contenido para proteger mejor su comunidad Mejorar la privacidad de su comunidad con el anonimizador de direcciones IP de Google Proteger iframes con protección frente a secuestro de clics en sitios y comunidades Permitir a los usuarios iniciar sesión con su email, número de teléfono o cualquier identificador que seleccione Permitir a los visitantes unirse a su comunidad mediante email o teléfono Personalizar la plantilla de email de contraseña simultánea para Verificación de identidad Proporcionar a usuarios internos acceso de inicio de sesión a Comunidades a través de un proveedor de autenticación externo Establecer políticas de inicio de sesión diferentes para usuarios de comunidad internos (Disponible de forma general)

#### Mejoras en la capacidad de uso y desempeño

Las listas de selección dependientes ya no tienen un valor predeterminado seleccionado Los usuarios invitados se redirigen a la página Inicio de sesión al visitar páginas de registro Obtener respuesta de página más rápida con compatibilidad para parámetros de consulta URL opcional Disminuir tiempos de carga de página con Red de entrega de contenidos de comunidad (Disponible de forma general)

#### Otros cambios en comunidades

Utilizar licencias Lightning External Apps y Lightning External Apps Plus para crear experiencias digitales personalizadas Buscar todas las funciones de contenido de comunidad en una sola ubicación de espacio de trabajo Mejor ubicación para la hora en noticias en tiempo real Proporcione a sus usuarios de comunidad de gran volumen acceso a registros de privacidad de datos Asignar un nuevo propietario a múltiples prospectos, casos u objetos personalizados a la vez Se eliminó el permiso Gestionar usuarios clientes de todos los perfiles estándar

## Chatter

Guardar sus publicaciones de Chatter como borradores Cambio de foco del cursor en el Publicador de Chatter

## Archivos

Compartir varios archivos en una carpeta mediante vínculos públicos

Realizar el seguimiento de estadísticas de archivos con la tarjeta Participación de archivo

#### Otras modificaciones en Archivos

Carpetas activadas para todas las nuevas bibliotecas

## **Financial Services Cloud**

Garantice la coherencia y el cumplimiento en los procesos de implicación de los clientes con los planes de acción Recopilar perspectivas de clientes con las encuestas de Salesforce Obtener una vista más holística de los clientes con los bancos comerciales Ayude a los clientes a ayudarse a sí mismos con los bots de Einstein Mejora de las acumulaciones Nuevos objetos de Financial Services Cloud Nuevos campos de objetos de Financial Services Cloud

## Personalización

Einstein Next Best Action: Recomendar acciones y ofertas con estrategias (piloto) Pronosticar qué es lo siguiente en su negocio con Einstein Prediction Builder (Beta)

#### Generador de aplicaciones Lightning

Establecer la visibilidad de componentes en función de permisos de usuario personalizados y estándar Modificar aplicaciones gestionadas con el Generador de aplicaciones Lightning Sugerir acciones y ofertas a usuarios de Lightning Experience (piloto) Agregar el componente Accesos directos de texto para los paneles de aplicaciones de email Etiquetas actualizadas en el Asistente para crear aplicaciones y el Generador de aplicaciones Lightning Mejores etiquetas para los factores de forma en las reglas de visibilidad de componentes Mostrar a los usuarios datos de loT de Salesforce con el componente loT Insights Lightning Los componentes Lightning ya no se agregan automáticamente a las páginas

#### Flujo de Lightning

Automatizar más procesos de negocio con mayores límites por organización Monitoree sus procesos y flujos con nuevas asignaciones basadas en el uso Diseño de flujos y procesos: Nuevos componentes de pantalla preconfigurados, validación de componentes de pantalla personalizados Distribución de flujos: Flujos recomendados, flujos en bots de Einstein, compatibilidad con CI/CD Realizar un seguimiento del proceso y de la cobertura de prueba del flujo

#### Privacidad y protección de datos

Gestionar registros de ajustes de privacidad de datos duplicados con el objeto Individual Proporcione a sus usuarios de comunidad de gran volumen acceso a registros de privacidad de datos Descubrir preferencias de consentimiento en múltiples registros

#### AppExchange

Descubrir las mejores opciones para su negocio con las soluciones de AppExchange recomendadas

Centrarse en los resultados de búsqueda de AppExchange con filtros

#### Configuración general

Comprobar las referencias de un campo antes de modificarlo (piloto) Buscar productos de importación e integración en una nueva página de configuración Consultar solicitudes de aprobación asignadas a sus colas en todas las experiencias de Salesforce Seleccionar asignaciones de formato de página múltiples en macOS con Comando Clic Activar el Calendario imperial japonés en Lightning Experience Utilizar PATCH en su esquema de servicio externo

## Seguridad e identidad

#### Autenticación e identidad

Permitir a los usuarios externos iniciar sesión con su número de teléfono, email o cualquier identificador que elija. Permitir a los visitantes inscribirse en su comunidad mediante email o teléfono Alegrar sus páginas de inicio de sesión con una imagen de fondo personalizada Agregar su propia opinión a mensajes de email de verificación de identidad reutilizables de Salesforce Adquirir una licencia de complemento para verificar identidades por SMS Proporcionar a usuarios internos acceso de inicio de sesión a Comunidades a través de un proveedor de autenticación externo Activar autenticación de OpenID Connect con Gestión de acceso de Mulesoft Simplificar las integraciones de aplicaciones conectadas con extremos de OAuth 2.0 (Beta) Obtener una accesibilidad mejorada en el Iniciador de aplicación de Lightning Experience Utilizar la API de REST para gestionar identidades de usuario con SCIM 2.0 Identificar qué sesión de usuario cerrar durante el cierre de sesión único de SAML Obtener valores compatibles con JSON en el extremo de información de usuario, la respuesta de URL de identidad y el token de Id. Establecer políticas de inicio de sesión diferentes para usuarios de Salesforce y comunidad (Disponible de forma general) **Salesforce Shield** Cifrado de plataforma Shield: Más campos para cifrar y más compatibilidad de API, Nuevo servicio de clave de solo caché Monitoreo de eventos: Asistente de política de transacción mejorado e Información de errores Lightning más precisa

#### Otros cambios de seguridad

Realizar un seguimiento del usuario de integración de plataforma Gestionar acceso de colaboración con una política de seguridad de sesión Actualizar su conjunto de cifrado de servidor para admitir AES Anular la activación a direcciones URL sin instancia de Mi dominio

### Salesforce IoT

Mostrar sus datos de Salesforce IoT en cualquier parte de Salesforce con Perspectivas de IoT Enviar mensajes de evento fácilmente desde Salesforce IoT Verificar que se reciben los mensajes de evento con Visor de evento Crear y gestionar contextos mejor con mejoras de validación y activación Obtener más datos para solucionar problemas con el Registro de actividad mejorado

#### Desarrollo

Componentes Lightning: Activación de CSP más flexible y configuración para tiempo de carga más rápido y seguridad mejorada

#### Apex

Extensiones de Salesforce para VS Code: Simulaciones de depuración en vivo y desarrollo para cualquier organización y Nueva vista de prueba de Apex

Salesforce CLI: Unirse a la evolución

Dev Hub: Ahora disponible en organizaciones de Developer Edition y prueba

Organizaciones borrador: Más funciones y tipos de metadatos admitidos

#### Visualforce

Crear y modificar conjuntos de campo en Lightning Experience

Nuevos campos de mediciones de acceso de Visualforce

Recuperar con seguridad y mostrar imágenes externas en páginas de Visualforce

Mejorar la seguridad aislando contenido externo que no es de confianza con iframes

Los parámetros de redireccionamiento de la URL ya no distinguen entre mayúsculas y minúsculas

#### Metadatos

Obtener el estado de cobertura de metadatos de más canales, problemas conocidos y definiciones de organizaciones borrador de muestra

Implementar mediante REST

Nuevo componente de conjunto de cambios

API de metadatos

#### API

Objetos nuevos y modificados

SOSL

API de REST

API de SOAP

API de REST de Chatter

API de REST de reportes y tableros

API de la interfaz de usuario

API de JavaScript de Publicador de Salesforce Classic y de Acción rápida Lightning

API de la Consola de Salesforce

API de Open CTI

#### Tipos de metadatos personalizados

Referencia a tipos de metadatos personalizados en campos de fórmula avanzados

Crear una instancia de tipos de metadatos personalizados en Apex

#### **Entornos Sandbox**

Incluir archivos de activos en pruebas de sandbox completos

#### Empaquetado

Los números de versión de parche en paquetes desbloqueados son compatibles Extraer información de dependencia para paquetes desbloqueados Se eliminan más componentes de metadatos de forma permanente paquetes desbloqueados Activar la migración de metadatos desusados en paquetes desbloqueados Bloquear información durante la instalación de paquetes desbloqueados protegidos por clave de instalación Mejores prácticas sobre la adopción de direcciones URL sin instancia de Mi dominio Mensajería de negocios

Ampliar sus aplicaciones basadas en eventos con eventos de plataforma de alto volumen (Piloto) Recibir eventos de transmisión en su componente Lightning Mantener sus datos externos actualizados gracias a Captura de datos de cambio (vista previa del desarrollador)

## Contenido de documento

Ver videos (solo en inglés) Presentación de la Guía de implementación de Salesforce Engage

## Funciones diferentes o que no están disponibles en Winter '19Lightning Experience

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

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

#### EN ESTA SECCIÓN:

Funciones de ventas: Consideraciones para Lightning Experience Funciones de productividad: Consideraciones para Lightning Experience

## Funciones de ventas: Consideraciones para Lightning Experience

Consulte los problemas que su equipo de ventas puede encontrar en Lightning Experience.

#### Cuentas

#### **Cambiar propietario**

• El cambio del propietario de la cuenta no cambia el equipo de cuenta.

#### **EDICIONES**

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

- El cambio del propietario de la cuenta no cambia el equipo de oportunidades en cualquier oportunidad transferida al nuevo propietario.
- La opción de transferir oportunidades cerradas propiedad del propietario de cuenta existente no está disponible.
- La opción de transferir casos propiedad del propietario de cuenta existente no está disponible.

#### Equipos de cuentas

Para completar estas tareas, cambie a Salesforce Classic.

- Cree o modifique formatos de página de miembro de equipo de la cuenta.
- Agregue usuarios de socio a un equipo.

#### Funciones no disponibles en Lightning Experience

• Vínculo Copiar dirección de facturación en Dirección de envío.

## Funciones de productividad: Consideraciones para Lightning Experience

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

#### Actividades: Eventos y calendarios

#### Series de eventos (Beta) y Eventos recurrentes

Nota: Como una función beta, series de eventos en Lightning Experience es una vista previa y no forma parte de los "Servicios" bajo su acuerdo general de suscripción con Salesforce. Utilice series de eventos a su única discreción y tome sus decisiones de compra solo en base a funciones y productos disponibles de forma general. Salesforce no garantiza la disponibilidad general de esta función dentro de ningún plazo de tiempo y podemos interrumpirla en cualquier momento. Esta función es únicamente para fines de evaluación, no para uso de producción. Se ofrece tal cual y no es compatible, y Salesforce no tiene responsabilidad por cualquier daño emergente o en conexión con ella. Todas las restricciones, la reserva de derechos de Salesforce, las obligaciones en lo referente a los Servicios y condiciones para aplicaciones que no son de Salesforce relacionadas y Contenido se aplican por igual a su uso de esta función.

Los eventos que se repiten tienen diferentes nombres y comportamientos dependiendo de dónde los creó. En Lightning Experience, se denominan series de eventos. En Salesforce Classic, se denominan eventos recurrentes.

- Cifrado de plataforma, incluyendo cifrado determinista, no es compatible con series de eventos. Los eventos únicos en Lightning Experience, la aplicación Salesforce y todos los eventos en Salesforce Classic están cifrados.
- Si no ve cambios nada más crear, modificar o eliminar una serie, haga clic en el botón de actualización.
- Solo el primer evento en una serie muestra archivos adjuntos.
- Se pueden crear los eventos en una serie para solaparse con otros eventos en la serie.
- Si crea una serie en Lightning Experience y la modifica desde Salesforce Classic, solo puede modificar la serie completa. Le recomendamos modificar únicamente en Lightning Experience.
- No puede modificar la fecha de inicio de una serie. En su lugar, elimine la serie y vuelva a crearla con una nueva fecha de inicio.
- Si modifica cualquier campo que no sea el siguiente para una serie de eventos, solo los eventos que se repiten en el patrón de la serie muestran los valores de campo actualizados. Las excepciones en las serie y los eventos pasados muestran los valores de campo de la serie original.
  - Casilla de evento de todo el día
  - Hora de inicio o finalización

- Patrón de recurrencia
- Fecha de inicio o finalización de recurrencia
- Si su organización activó límites para la duración del evento, no puede crear un evento que dura más de 24 horas.
- Un evento de serie único puede durar entre 24 horas y 14 días, siempre que sea también menor o igual a la duración de su serie.
- Para cualquier serie que dure un año o más, puede ver eventos programados para hasta un año y 14 días desde la fecha de calendario actual.
- Si elimina una serie, los eventos en la serie que no se iniciaron aún se eliminan. Todas las excepciones en la serie se eliminan.
- Para eliminar un evento único, abra el evento que desea eliminar. A continuación, cambie la fecha, la hora o la ubicación de ese evento. Guarde sus cambios. A continuación, abra el evento de nuevo y elimine el evento.
- Cuando se combinan los registros o se convierte un prospecto para asistentes, se mantiene el registro original en la serie de eventos. Siempre que la dirección email sea idéntica para los contactos combinados o prospectos convertidos, no se debería producir ningún problema.
- Puede intentar ingresar datos en campos personalizados en una serie de eventos, pero no puede guardarlos.
- Las series de eventos no son compatibles para acciones rápidas.

# Lightning Essentials: Insignias de Trailhead en la aplicación, gestión de las suscripciones y mejoras Sales Essentials y Service Essentials

Desde la aplicación podrá celebrar éxitos, realizar tareas de configuración y suscribirse a Salesforce Essentials con las insignias de Trailhead en la aplicación, los flujos de configuración mejorados y la nueva página de suscripción. En Sales Essentials, podrá realizar un mayor número de tareas con los flujos de configuración mejorados. En Service Essentials, podrá crear un centro de ayuda de autoservicio y utilizar CTI para permitir a los agentes realizar llamadas desde sus computadoras con un softphone.

#### EN ESTA SECCIÓN:

#### Celebrar el aprendizaje con insignias de Trailhead en la aplicación

¡Hurra, hurra! Ahora su equipo recibirá una insignia cuando aprendan conocimientos sobre Essentials gracias a las insignias de Trailhead en la aplicación. Por ejemplo, cuando su equipo complete el asistente de configuración, se mostrará una nueva insignia en sus perfiles de Trailhead.

#### Gestionar la suscripción de Essentials sin salir de Salesforce

Conozca el nuevo centro de gestión de la suscripción de Salesforce: la página Gestionar suscripciones. Desde aquí podrá ver y actualizar la información de su suscripción sin salir de Salesforce. Si desea cancelar su suscripción (esperemos que no haga eso), puede enviar su solicitud desde esta misma página.

#### Salesforce Essentials: Mejoras de configuración, Insignias para progreso

Configure y comience a trabajar con mayor rapidez que nunca con flujos mejorados para la eliminación de datos de muestra y la incorporación de campos personalizados. En el recorrido, celebre ganancias de su equipo con insignias de Trailhead dentro de la aplicación. Estos cambios se aplican a Lightning Experience únicamente.

#### Service Cloud Lightning Essentials: Centro de ayuda para autoservicio, Disponibilidad de CTI

Cree y gestione centros de ayuda de autoservicio donde sus clientes pueden ayudarse a sí mismos. Cree centros de llamadas para capacitar los usuarios a realizar llamadas telefónicas desde sus computadoras con un softphone.

## Celebrar el aprendizaje con insignias de Trailhead en la aplicación

¡Hurra, hurra! Ahora su equipo recibirá una insignia cuando aprendan conocimientos sobre Essentials gracias a las insignias de Trailhead en la aplicación. Por ejemplo, cuando su equipo complete el asistente de configuración, se mostrará una nueva insignia en sus perfiles de Trailhead.

## Gestionar la suscripción de Essentials sin salir de Salesforce

Conozca el nuevo centro de gestión de la suscripción de Salesforce: la página Gestionar suscripciones. Desde aquí podrá ver y actualizar la información de su suscripción sin salir de Salesforce. Si desea cancelar su suscripción (esperemos que no haga eso), puede enviar su solicitud desde esta misma página.

Dónde: La página Gestionar suscripciones está disponible en Lightning Experience y Essentials Edition.

Cómo: Desde Configuraciónm, haga clic en Gestionar suscripciones.

## Salesforce Essentials: Mejoras de configuración, Insignias para progreso

Configure y comience a trabajar con mayor rapidez que nunca con flujos mejorados para la eliminación de datos de muestra y la incorporación de campos personalizados. En el recorrido, celebre ganancias de su equipo con insignias de Trailhead dentro de la aplicación. Estos cambios se aplican a Lightning Experience únicamente.

#### EN ESTA SECCIÓN:

#### Crear campos personalizados rápidamente

Configure campos personalizados en un instante con un flujo de configuración mejorado. Con campos personalizados, sus registros, reportes y tableros se adaptan a su negocio. La incorporación de campos personalizados permite a los representantes ver toda la información que necesitan para cerrar su próxima negociación. No olvide, el detalle añadido también le proporciona perspectivas más dirigidas acerca de su negocio en sus reportes y tableros.

#### Eliminar datos de prueba en un santiamén

Asegúrese de que sus datos son simplemente eso, suyos. Los datos de ejemplo son perfectos cuando está aprendiendo pero pueden despistar sus datos reales tras estar listo para utilizar la aplicación. Con un clic de un botón, elimine los datos de ejemplo que incluimos para ayudarle a obtener información acerca del producto.

#### Sincronizar sus mensajes de email y actividades

Trabaje de forma más inteligente con el nuevo flujo de configuración para Captura de actividad de Einstein. Le ayuda a sincronizar su email y sus actividades de modo que no necesite cambiar entre aplicaciones.

## Crear campos personalizados rápidamente

Configure campos personalizados en un instante con un flujo de configuración mejorado. Con campos personalizados, sus registros, reportes y tableros se adaptan a su negocio. La incorporación de campos personalizados permite a los representantes ver toda la información que necesitan para cerrar su próxima negociación. No olvide, el detalle añadido también le proporciona perspectivas más dirigidas acerca de su negocio en sus reportes y tableros.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience en Essentials Edition.

Cómo: Seleccione Crear campos personalizados. Allí se le solicita seleccionar qué objeto personalizar.

## Eliminar datos de prueba en un santiamén

Asegúrese de que sus datos son simplemente eso, suyos. Los datos de ejemplo son perfectos cuando está aprendiendo pero pueden despistar sus datos reales tras estar listo para utilizar la aplicación. Con un clic de un botón, elimine los datos de ejemplo que incluimos para ayudarle a obtener información acerca del producto.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience en Essentials Edition.

**Cómo:** Cuando haya finalizado su prueba con Essentials, se le solicita eliminar los datos de ejemplo. Haga clic en **Eliminar datos de ejemplo**.

Take a Tour of Salesforce 🕨 Choose Your Tour		Leave Feedback Days left in trial 29
-	All 👻 🔍 Search Salesforce	<u>☆</u> <b>₽</b>
Sales Home Chatter Contacts V Account	ts $\checkmark$ Leads $\checkmark$ Opportunities $\checkmark$ Cases $\checkmark$ Reports $\checkmark$ Dashboards $\checkmark$ F	× iles ∨ Tasks ∨
Quarterly Performance	Delete Sample Data	e, Trailblazer!
CLOSED \$177,350 OPEN (>70%) \$25,550 GOAL \$	Remove sample data from Salesforce	ey starts with these essential steps.
300к	Ready to bring your records into Salesforce? The first step is removing the sample data that	innect to Email and Activities
240к	helps you learn how to use Salesforce. Just keep in mind that when you remove sample data, you also delete the walkthroughs that show you how Salesforce works.	t Up Your Team's Sales Process
		istomize Fields for Your Team
180к	A We'll delete this sample data.	port Your Company's Data
120к	<ul> <li>12 Account(s)</li> <li>7 Case(s)</li> <li>12 Contact(s)</li> </ul>	ld Users
60к ———	<ul><li>17 Lead(s)</li><li>11 Opportunitie(s)</li></ul>	nd Helpful Resources
0 Jan Feb		move Trial Data
Closed	Delete Sample Data	Setup Essentials
News		
Crypto is crashing hard as bitcoin falls below \$6,000 Stalls Lenisurad Dru	Linzess' Progress, The US restaurant industry could be the big winner of Trump's trade war Revival and Selen Assi	stant

## Sincronizar sus mensajes de email y actividades

Trabaje de forma más inteligente con el nuevo flujo de configuración para Captura de actividad de Einstein. Le ayuda a sincronizar su email y sus actividades de modo que no necesite cambiar entre aplicaciones.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience en Essentials Edition.

**Cómo:** Haga clic en vaya a Configuración básica. En Configuración, ingrese Captura de actividad de Einstein en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuración** (1). Desplácese a la parte inferior de la página y cambie la función en (2).

Basic Sales Setup	kome Object Manager 🗸
Q, Quick Find	Excluded Addresses Edit Excluded Addresses
Basic Sales Setup Home	To prevent emails and events associated with a particular person from being added to Satesforce, add their email address to the Excluded Addresses list.
ADMINISTRATION	
> Users	Default Activity Sharing for New Users Edit Default
> Features	With activity sharing, each user controls who sees their activities. Select the default activity sharing for new users.
> Data	
AUTOMATION 1	Records That Activities Are Added To
Constit     Einstein Activity Capture	By default, activities are added to accounts, contacts, leads, person accounts, and opportunities.
Settings	
USER INTERFACE	Activity Dates for Records Activity Dates
> User Interface	Einstein Activity Capture adds an activity to a related record only if the activity occurred between the record's start and end dates.
MOBILE	
> Mobile Apps	Einstein Activity Capture
SETTINGS	After turning on Einstein Activity Capture, Salesforce asks users to connect their email and calendar to Salesforce.
> General Settings	

## Service Cloud Lightning Essentials: Centro de ayuda para autoservicio, Disponibilidad de CTI

Cree y gestione centros de ayuda de autoservicio donde sus clientes pueden ayudarse a sí mismos. Cree centros de llamadas para capacitar los usuarios a realizar llamadas telefónicas desde sus computadoras con un softphone.

#### EN ESTA SECCIÓN:

#### Permitir a los clientes ser autosuficientes con Centro de ayuda

Cree un centro de ayuda de autoservicio para su compañía donde los clientes pueden explorar artículos y responder a sus propias preguntas antes de hacer contacto para obtener ayuda. Puede incluir un botón de contacto para esas preguntas complejas que necesitan intervención humana. El botón de contacto crea un Caso en Salesforce, por lo que usted o alguien en su equipo pueden echar un vistazo al problema. Gestione sus centros de ayuda desde la nueva página Centro de ayuda en Configuración.

#### Utilizar CTI en Service Essentials

Capacite los usuarios a realizar llamadas telefónicas desde sus computadoras con un softphone. Apex no es compatible, por lo que su implementación de Open CTI no puede invocar el método RunApex.

## Permitir a los clientes ser autosuficientes con Centro de ayuda

Cree un centro de ayuda de autoservicio para su compañía donde los clientes pueden explorar artículos y responder a sus propias preguntas antes de hacer contacto para obtener ayuda. Puede incluir un botón de contacto para esas preguntas complejas que necesitan intervención humana. El botón de contacto crea un Caso en Salesforce, por lo que usted o alguien en su equipo pueden echar un vistazo al problema. Gestione sus centros de ayuda desde la nueva página Centro de ayuda en Configuración.

CAPRICORN Come Search the help center	ean we help you	a <b>a</b>
FAQ	LOCATIONS	MOBILE ORDERS
COFFEE MAKERS	COFFEE BLENDS	SUBSCRIPTIONS
Coffee Blends	Coffee Blends	Coffee Blends
No articles are associated with this topic right now.	No articles are associated with this topic right now.	No articles are associated with this topic right now.
Coffee Makers	Coffee Makers	Coffee Makers
No articles are associated with this topic right now.	No articles are associated with this topic right now.	No articles are associated with this topic right now.
Decaf Blends	Decaf Blends	Decaf Blends
No articles are associated with this topic right now.	No articles are associated with this topic right now.	No articles are associated with this topic right now.

**Dónde:** Esta función es nueva en Lightning Experience en Essentials Edition. La página de configuración del Centro de ayuda está disponible en Essentials Edition. El flujo de configuración y la plantilla de Centro de ayuda están disponibles en Essentials Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition con Service Cloud.

Cómo: Vaya a la página Centro de ayuda en Configuración y haga clic en Nuevo para iniciar un flujo de configuración guiada.

## Utilizar CTI en Service Essentials

Capacite los usuarios a realizar llamadas telefónicas desde sus computadoras con un softphone. Apex no es compatible, por lo que su implementación de Open CTI no puede invocar el método RunApex.

**Dónde:** Este cambio se aplica a Essentials Edition.

Quién: Para crear un centro de llamadas, necesita el permiso Gestionar centros de llamadas.

## Salesforce Einstein: Campos personalizados en pronósticos, flujos automáticos para bots, visualización de datos más rápida y detección de imagen mejorada

Las nuevas funciones y las mejoras de Einstein Forecasting, Captura de actividad, Bots y Analytics ofrecen mayor flexibilidad, procesos de configuración más rápidos y perspectivas más sencillas. Eche un vistazo a todo el potencial que ahora reside en su sistema de negocio.

## Ventas

#### Pronósticos de Einstein: Optimizar su modelo de pronósticos con campos personalizados

Einstein utiliza ahora sus campos de oportunidad personalizados para proporcionar predicciones de pronósticos más precisas. Si tiene campo de oportunidad que no son relevantes para el cierre de negociaciones, un nuevo asistente de configuración le permite ignorar campos de oportunidad personalizados específicos.

#### Captura de actividad de Einstein: Obtener más perspectivas de email de Einstein y conectar con conexiones recomendadas

Personalice perspectivas de email para ajustarse a su negocio. Los representantes de ventas pueden actuar desde perspectivas y dejar comentarios allí. Además, encuentre nuevos negocios viendo qué colegas están conectados con un cliente potencial.

#### Asesor de preparación para Einstein: Ejecutar el Asesor de preparación en Sandbox

Cuando ejecuta el Asesor de preparación de Einstein en su sandbox, sabe qué funciones de Sales Cloud Einstein están listas para activarse en el sandbox. Los entornos sandbox son el destino óptimo para probar cómo funcionan las funciones de Sales Cloud Einstein en su arquitectura, flujos de trabajo y componentes Lightning. Recomendamos que no evalúe el desempeño del modelo de Einstein en base a lo que ve en el entorno sandbox porque los datos en los entornos sandbox están limitados. En su lugar, evalúe el modelo en una organización de producción que tenga la cantidad requerida de datos históricos.

#### Perspectivas de Einstein: Acceder a perspectivas de cuentas y oportunidades desde su dispositivo móvil (Beta)

¡Perspectivas de Einstein está ahora disponible en sus desplazamientos! Los representantes pueden permanecer informados sin actualizaciones importantes y realizar acciones directamente desde las perspectivas, incluyendo la modificación del registro relacionado o el envío de mensajes de email.

## Servicio

#### Potenciar su bot con flujos iniciados automáticamente: No se requiere codificación

Aporte sus procesos automatizados a Bots de Einstein. Llame flujos iniciados automáticamente desde sus diálogos de bot. Abra un caso, actualice un contacto o desencadene un recorrido, justo en la plática de chat.

#### Analizar sesiones de bots de Einstein fácilmente y más a fondo

Los registros de sesión registran los detalles de su bot para una sesión concreta. Utilice los registros al crear su bot para confirmar los pasos. Antes de poner en marcha su bot, el seguimiento de eventos le ayuda a depurar el diseño de interacción.

#### Definir elementos de pregunta del bot de forma diferente con divisiones renombradas variables

Para mayor flexibilidad en el modo en que los bots de Einstein recopilan, gestionan y almacenan datos, se cambia el nombre de divisiones a variables y ya no requieren una entidad asociada. No se preocupe, no tiene que actualizar sus bots actuales. Para los bots existentes, gestionamos el cambio por usted. Para los nuevos bots, utiliza un proceso ligeramente diferente para crear elementos Pregunta que recopilan datos del cliente.

#### Entrenar bot con mayor facilidad con un conjunto de intenciones unificadas en todas las versiones de bot
## Salesforce Einstein: Campos personalizados en pronósticos, flujos automáticos para bots, visualización de datos más rápida y detección de imagen mejorada

Todas las versiones de bot de Einstein comparten ahora un conjunto de intenciones de bot único. Para agregar entradas del cliente, tenía que actualizar las intenciones anteriormente para cada versión de bot. Ahora, con las intenciones unificadas, cada versión de bot obtiene información del conjunto de intenciones unificadas. Si actualmente tiene múltiples versiones de bot, las pasamos a bots independientes. Las nuevas versiones comparten un conjunto de intenciones.

## Crear intenciones rápidamente agregando entradas de cliente con el Cargador de datos

Si utiliza intenciones de diálogo para comprender lo que desean sus clientes, necesita al menos 150 entradas para crear un modelo de intenciones efectivo. La incorporación de todas estas entradas manualmente es un trabajo tedioso y requiere mucho tiempo. Una forma de agregar entradas de cliente con mayor rapidez es con el Cargador de datos.

## Comprender sus clientes con mayor rapidez: Bots de Einstein admiten coincidencias literales

Identificar todas las diferente formas en que los clientes solicitan ayuda supone un esfuerzo. Espera que su bot comprenda cada variación que agrega a sus intentos de diálogo. Con la comparación literal, su bot de Einstein busca una coincidencia exacta para lo que el cliente escribe en el chat. Si el bot encuentra la entrada de cliente precisa en un intento de diálogo, inicia el diálogo correspondiente.

# Analytics

## Einstein Discovery: Integrado en Einstein Analytics

Einstein Discovery está integrado completamente con Einstein Analytics. Ahora puede crear historias a partir de conjuntos de datos de Analytics, así como navegar a historias, investigar perspectivas, visualizar datos y descubrir predicciones, todo ello desde la interfaz de Einstein Analytics que ya conoce. Aprenda a mejorar sus modelos examinando las mediciones que revelan su base y desempeño estadístico, así como a gestionar objetivos y modelos que implementó en Salesforce empleando el nuevo Gestor de modelos.

## Acelerar la visualización de datos con consultas de plática (disponible de forma general)

Escriba una o dos palabras, haga clic en una consulta de datos sugeridos y vea al instante las respuestas en un gráfico o una tabla. La exploración de plática es así de sencilla, y ahora está disponible de forma general. Además, verá mejoras tales como la ayuda de consulta en contexto y otras opciones para los filtros de fecha.

## Hacer más cosas desde la página de modificación de conjuntos de datos

La página de modificación de conjuntos de datos es ahora su Launchpad central para todas las herramientas de conjuntos de datos. Hay más herramientas disponibles, y todo se encuentra fácilmente a su alcance en la parte superior de la página. Inicie una receta, cree una historia en Einstein Discovery o explore los datos en una lente, todo desde la página de modificación del conjunto de datos.

## Realizar un seguimiento rápido de sus datos desde un archivo CSV hasta una lente, una receta o una historia

Desde cero hasta la perspectiva: Cargue sus datos externos y comience a explorar o preparar con solo unos clics. Realice un seguimiento del estado de la carga sobre la marcha. Comience en la página de modificación del conjunto de datos, desde donde puede empezar una receta o una historia en Einstein Discovery, o explorar los datos.

# Personalización

## Einstein Next Best Action: Recomendar acciones y ofertas con estrategias (piloto)

Integre reglas de negocio, modelos predictivos y datos (tanto dentro como fuera de Salesforce) para hacer la oferta adecuada, en el momento adecuado y a la persona correcta. Quizás tenga ofertas que solo son relevantes si se dan determinadas condiciones, como, por ejemplo, una mejora o un descuento. O bien, es posible que los agentes de servicio dispongan de varias maneras para ayudar a los clientes y simplemente desea guiar a los agentes para que utilicen las acciones más adecuadas. Para todas estas situaciones, considere la posibilidad de utilizar Einstein Next Best Action.

## Pronosticar qué es lo siguiente en su negocio con Einstein Prediction Builder (Beta)

Einstein Prediction Builder continúa su programa beta en esta versión de mantenimiento. Cuando adquiere Einstein Analytics Plus o Einstein Predictions, obtiene Einstein Prediction Builder de forma gratuita.

# Ventas: Mejoras en pronósticos, Integración de email, Salesforce CPQ y Pardot

Los campos personalizados en Einstein Forecasting hace que Salesforce sea más inteligente. Mida el desempeño de ventas con pronósticos y cuotas basadas en territorio. Amplíe el CRM núm. 1 del mundo a email y calendario mediante la integración con Microsoft<sup>®</sup> y Google. Cree relaciones recurrentes con sus clientes con Suscripciones perdurables CPQ. Además, obtenga la automatización de marketing más inteligente con Pardot en Lightning Experience.

## EN ESTA SECCIÓN:

Sales Cloud Einstein: Campos de oportunidad personalizados en Predicciones de pronósticos, Perspectivas de email mejorado y Compatibilidad de Sandbox del asesor de preparación

Vea predicciones de pronóstico más precisas ahora que se utilizan campos de oportunidades personalizados en el modelo Einstein Forecasting. Los usuarios de Captura de actividad de Einstein disfrutan de varias actualizaciones a Perspectivas de email de Einstein. Además, puede ejecutar el Asesor de preparación de Einstein en sandbox.

### Funciones fundamentales de ventas: Pronósticos de territorios, Gestión de equipo de cuentas mejorada y Mejoras en campañas

Pronostique ventas por territorio. Agregue múltiples miembros de equipo de cuentas de forma simultánea. Mantenga miembros de campaña de Pardot y Salesforce en sincronización. Además, impida a los emisores de spam enviarle prospectos falsos. Gestione equipos de oportunidades con mayor facilidad en Lightning Experience. Además, obtenga filtros de territorio para vistas de lista y reportes.

Funciones de productividad: Alertas de dirección de email reenviadas, Opciones de seguimiento de email y Grabación de llamadas Vea una alerta de reenvío cuando no se envía un email debido a una dirección de email errónea. Sepa si los mensajes de email se abren y cuándo. Grabe llamadas con Lightning Dialer para un control de calidad y capacitación.

## Lightning Data: Selección coincidente, Más etiquetas utilizables

Los representantes de ventas pueden ahora controlar coincidencias entre registros de Lightning Data y sus cuentas o prospectos. Además, los cambios en algunas etiquetas facilitan la utilización de Lightning Data.

# Integración con Google: Productividad aumentada mientras redacta mensajes de email y sincroniza para cambios desencadenados de API

Haga que sus representantes trabajen en sus negociaciones de Salesforce directamente en Gmail<sup>™</sup> y Google Calendar. Si personalizó Salesforce para crear o modificar eventos a través de la API, ahora esos cambios se sincronizan con calendarios de representantes. Lightning for Gmail incluye la opción para actualizar a una experiencia premium, que incluye un conjunto de funciones para aumentar ka productividad de sus representante al redactar mensajes de email.

## Integración con Microsoft<sup>®</sup>: Outlook Integration con disponibilidad general de funciones de Inbox, Sincronización de series de eventos, Cambio de disponibilidad de Salesforce for Outlook

La integración de Outlook con Inbox está ahora disponible de forma general y reúne las mejores funciones de integración de Outlook y Salesforce Inbox en una sola solución. Las mejoras en Lightning Sync significa más sincronización de eventos de sus representantes de ventas. Si nunca configuró Salesforce for Outlook o sus representantes no trabajan con el servicio habitualmente, este dejará de ofrecerse. Pero nuestros productos más recientes, Outlook Integration (anteriormente denominado Lightning for Outlook) y Lightning Sync, están listos para servirle. Connect for office se retira a principios de 2019.

#### Salesforce CPQ y Billing: Más opciones de suscripción y estrategias de precios y mejoras en facturación y pasarela de pago

Cree suscripciones que nunca vencen y asigne precios a productos basándose en el uso. Ahorre tiempo con campos de pedido que se rellenan previamente en Lightning. Explore funciones ampliadas para el seguimiento de respuestas de la pasarela, consolidando transacciones de facturación entre nuevos pedidos y cancelaciones de pedido, y mucho más.

## Sales Cloud Einstein: Campos de oportunidad personalizados en Predicciones de pronósticos, Perspectivas de email mejorado y Compatibilidad de Sandbox del asesor de

# Pardot: Lightning Experience, Acceso más sencilla, Conversión de programa de implicación, Sincronización de miembro de can**preparación** y más extras

¡Pardot in Lightning Experience está disponible de forma general! Las nuevas configuraciones le permiten acceder a prospectos sincronizados fácilmente. Engagement Studio hace que sea muy fácil convertir programas para permitir la reinserción de prospectos y ofrece filtros de fecha para estados. Sincronice clientes potenciales directamente en Salesforce como miembros de campaña y busque algunos tableros mejorados alrededor del producto. La versión más reciente de Lightning Design System aporte menos cambios de interfaz de usuario en Pardot.

# Sales Cloud Einstein: Campos de oportunidad personalizados en Predicciones de pronósticos, Perspectivas de email mejorado y Compatibilidad de Sandbox del asesor de preparación

Vea predicciones de pronóstico más precisas ahora que se utilizan campos de oportunidades personalizados en el modelo Einstein Forecasting. Los usuarios de Captura de actividad de Einstein disfrutan de varias actualizaciones a Perspectivas de email de Einstein. Además, puede ejecutar el Asesor de preparación de Einstein en sandbox.

## EN ESTA SECCIÓN:

## Pronósticos de Einstein: Optimizar su modelo de pronósticos con campos personalizados

Einstein utiliza ahora sus campos de oportunidad personalizados para proporcionar predicciones de pronósticos más precisas. Si tiene campo de oportunidad que no son relevantes para el cierre de negociaciones, un nuevo asistente de configuración le permite ignorar campos de oportunidad personalizados específicos.

## Captura de actividad de Einstein: Obtener más perspectivas de email de Einstein y conectar con conexiones recomendadas

Personalice perspectivas de email para ajustarse a su negocio. Los representantes de ventas pueden actuar desde perspectivas y dejar comentarios allí. Además, encuentre nuevos negocios viendo qué colegas están conectados con un cliente potencial.

## Asesor de preparación para Einstein: Ejecutar el Asesor de preparación en Sandbox

Cuando ejecuta el Asesor de preparación de Einstein en su sandbox, sabe qué funciones de Sales Cloud Einstein están listas para activarse en el sandbox. Los entornos sandbox son el destino óptimo para probar cómo funcionan las funciones de Sales Cloud Einstein en su arquitectura, flujos de trabajo y componentes Lightning. Recomendamos que no evalúe el desempeño del modelo de Einstein en base a lo que ve en el entorno sandbox porque los datos en los entornos sandbox están limitados. En su lugar, evalúe el modelo en una organización de producción que tenga la cantidad requerida de datos históricos.

## Puntuaje de prospectos de Einstein: Actualizar el tablero Puntuaje de prospectos de Einstein

Mejoramos el tablero Puntuaje de prospectos de Einstein de modo que los resultados solo incluyan sus prospectos que tienen puntuajes. Anteriormente, se incluían los prospectos sin puntuajes. Actualice el tablero para obtener los datos más precisos.

## Perspectivas de Einstein: Acceder a perspectivas de cuentas y oportunidades desde su dispositivo móvil (Beta)

¡Perspectivas de Einstein está ahora disponible en sus desplazamientos! Los representantes pueden permanecer informados sin actualizaciones importantes y realizar acciones directamente desde las perspectivas, incluyendo la modificación del registro relacionado o el envío de mensajes de email.

# Pronósticos de Einstein: Optimizar su modelo de pronósticos con campos personalizados

Einstein utiliza ahora sus campos de oportunidad personalizados para proporcionar predicciones de pronósticos más precisas. Si tiene campo de oportunidad que no son relevantes para el cierre de negociaciones, un nuevo asistente de configuración le permite ignorar campos de oportunidad personalizados específicos.

## Sales Cloud Einstein: Campos de oportunidad personalizados en Predicciones de pronósticos, Perspectivas de email mejorado y Compatibilidad de Sandbox del asesor de

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

Quién: Pronósticos de Einstein está disponible para gestores de ventas con la licencia Sales Cloud Einstein.

**Por qué:** Einstein utiliza solo los campos que afectan a su pronóstico de ventas, por lo que los campos personalizados que no afectan a predicciones de pronósticos no se utilizan en el modelo de pronósticos. Si tiene campos personalizados que no son relevantes para pronósticos pero que pueden afectar a su pronóstico de ventas, puede excluirlos del modelo de pronósticos.

Should Einstein consider all custom fields?	×
Do you want Einstein to consider all your custom opportunity fields?	How does Einstein handle custom fields?
<ul> <li>Yes, use all opportunity fields (Recommended)</li> <li>No, ignore certain opportunity fields (Advanced)</li> </ul>	It depends on whether custom fields impact your sales forecast. Einstein only uses custom fields that improve the accuracy of the prediction. So Einstein doesn't necessarily use all custom fields to begin with. If you have fields you are certain don't affect your sales forecast, you can tell Einstein to ignore them during analysis. Be careful about ignoring fields. If you're not sure, include all opportunity fields. More Info
Back O O	Next

Ignore campos solo si está seguro de que no afectan a la posibilidad de cierre de una negociación. Si se ignoran campos influyentes por error, la predicción de pronóstico de Einstein es menos precisa. Si no está seguro, incluya todos los campos de oportunidades.

Los campos que se ignoran para Pronósticos de Einstein también se ignoran para Puntuaje de oportunidades de Einstein.

**Cómo:** Los campos personalizados relevantes se utilizan automáticamente para calcular predicciones de pronósticos. Para excluir campos específicos de ser utilizados por el modelo predictivo, vaya a la página Pronósticos de Einstein en Configuración y haga clic en **Configurar** en la sección Optimizar predicciones.

## CONSULTE TAMBIÉN

Salesforce Einstein: Campos personalizados en pronósticos, flujos automáticos para bots, visualización de datos más rápida y detección de imagen mejorada

# Captura de actividad de Einstein: Obtener más perspectivas de email de Einstein<sup>ryparación</sup> conectar con conexiones recomendadas

Personalice perspectivas de email para ajustarse a su negocio. Los representantes de ventas pueden actuar desde perspectivas y dejar comentarios allí. Además, encuentre nuevos negocios viendo qué colegas están conectados con un cliente potencial.

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

**Por qué:** Para obtener detalles acerca de estas mejoras, consulte la entrada Captura de actividad de Einstein principal en la sección Productividad de ventas.

## CONSULTE TAMBIÉN

Salesforce Einstein: Campos personalizados en pronósticos, flujos automáticos para bots, visualización de datos más rápida y detección de imagen mejorada

# Asesor de preparación para Einstein: Ejecutar el Asesor de preparación en Sandbox

Cuando ejecuta el Asesor de preparación de Einstein en su sandbox, sabe qué funciones de Sales Cloud Einstein están listas para activarse en el sandbox. Los entornos sandbox son el destino óptimo para probar cómo funcionan las funciones de Sales Cloud Einstein en su arquitectura, flujos de trabajo y componentes Lightning. Recomendamos que no evalúe el desempeño del modelo de Einstein en base a lo que ve en el entorno sandbox porque los datos en los entornos sandbox están limitados. En su lugar, evalúe el modelo en una organización de producción que tenga la cantidad requerida de datos históricos.

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

Quién: Esta función está disponible para los usuarios que dispongan del permiso Personalizar aplicación.

**Cómo:** Desde el Asesor de preparación en Configuración, seleccione si ejecuta la evaluación en el entorno de producción o en el entorno de sandbox.



## CONSULTE TAMBIÉN

*Ayuda de Salesforce*: Ejecutar el Asesor de preparación de Sales Cloud Einstein (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

Salesforce Einstein: Campos personalizados en pronósticos, flujos automáticos para bots, visualización de datos más rápida y detección de imagen mejorada

# Puntuaje de prospectos de Einstein: Actualizar el tablero Puntuaje de prospectos de Einstein

Mejoramos el tablero Puntuaje de prospectos de Einstein de modo que los resultados solo incluyan sus prospectos que tienen puntuajes. Anteriormente, se incluían los prospectos sin puntuajes. Actualice el tablero para obtener los datos más precisos.

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

**Quién:** Para actualizar el tablero Puntuaje de prospectos de Einstein, los usuarios necesitan el permiso Utilizar Analytics y acceso de Gestor a la aplicación.

## Cómo:

- 1. Abra la aplicación Puntuaje de prospectos de Einstein Analytics. Aparecerá una notificación si su aplicación está obsoleta.
- 2. En la notificación, haga clic en **Novedades**. O bien en la página de inicio de la aplicación, haga clic en **Nueva versión disponible** en la columna izquierda.
- 3. En la parte inferior de la página, realice una de las siguientes acciones:
  - Para sobreescribir su aplicación actual y todos sus activos, haga clic en **Actualizar aplicación actual**. La actualización de su aplicación elimina también cualquier personalización, incluyendo cualquier campo u objeto nuevo que agregó al flujo de datos o cambios que realizó en la configuración de seguridad así como colores y etiquetas de tableros.
  - Para copiar su aplicación actual **Crear nueva aplicación**. La copia utiliza la nueva versión.

Advertencia: Si personalizó su aplicación, recomendamos que utilice **Crear nueva aplicación** para mantener sus personalizaciones. Luego puede copiar manualmente sus personalizaciones en la nueva versión de la aplicación.

# Perspectivas de Einstein: Acceder a perspectivas de cuentas y oportunidades de**rde**aración su dispositivo móvil (Beta)

¡Perspectivas de Einstein está ahora disponible en sus desplazamientos! Los representantes pueden permanecer informados sin actualizaciones importantes y realizar acciones directamente desde las perspectivas, incluyendo la modificación del registro relacionado o el envío de mensajes de email.

**Dónde:** Este cambio se aplica a Salesforce para Android y Salesforce para iOS, en Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition.

Nota: Como una función beta, Perspectivas de Einstein es una vista previa y no forma parte de los "Servicios" bajo su acuerdo general de suscripción con Salesforce. Utilice esta función a su única discreción y tome sus decisiones de compra solo en base a funciones y productos disponibles de forma general. Salesforce no garantiza la disponibilidad general de esta función dentro de ningún plazo de tiempo y podemos interrumpirla en cualquier momento. Esta función es únicamente para fines de evaluación, no para uso de producción. Se ofrece tal cual y no es compatible, y Salesforce no tiene responsabilidad por cualquier daño emergente o en conexión con ella. Todas las restricciones, la reserva de derechos de Salesforce, las obligaciones en lo referente a los Servicios y condiciones para aplicaciones que no son de Salesforce relacionadas y Contenido se aplican por igual a su uso de esta función.

**Cuándo:** Las perspectivas de cuenta y oportunidad son visibles con la versión 17.0 de Salesforce para Android e iOS. Asegúrese de descargar la versión más reciente para utilizar Perspectivas de Einstein en móvil.





Los representantes de ventas pueden ver predicciones sobre qué contratos tienen más posibilidades de cerrarse, recordatorios sobre seguimientos, así como notificaciones cuando se producen momentos clave en una negociación.

Los representantes también pueden ver perspectivas desde páginas de registro. Los cambios en perspectivas se sincronizan automáticamente entre escritorio y móvil.

**Cómo:** Active la función desde la página Perspectivas de oportunidades de Einstein o Perspectivas de cuentas de Einstein en Configuración. Necesita licencias de Sales Cloud Einstein para ver perspectivas en la aplicación móvil. La colaboración de acciones, los detalles de la cronología de actividades y las perspectivas de contactos sugeridas están disponibles únicamente en Lightning Experience. La acción de email no está disponible desde las perspectivas de cuentas basadas en noticias.



🗹 Nota: El lote inicial de perspectivas tarda hasta 24 horas en mostrarse. Si ve el componente Perspectivas de Einstein, pero sigue vacío después de 24 horas, no hay ninguna perspectiva disponible para sus oportunidades o sus cuentas.

## CONSULTE TAMBIÉN

Salesforce Einstein: Campos personalizados en pronósticos, flujos automáticos para bots, visualización de datos más rápida y detección de imagen mejorada

# Funciones fundamentales de ventas: Pronósticos de territorios, Gestión de equipo de cuentas mejorada y Mejoras en campañas

Pronostique ventas por territorio. Agregue múltiples miembros de equipo de cuentas de forma simultánea. Mantenga miembros de campaña de Pardot y Salesforce en sincronización. Además, impida a los emisores de spam enviarle prospectos falsos. Gestione equipos de oportunidades con mayor facilidad en Lightning Experience. Además, obtenga filtros de territorio para vistas de lista y reportes.

## EN ESTA SECCIÓN:

Pronósticos de colaboración: Pronósticos de territorio (disponible de forma general), Uso compartido de pronósticos (disponible de forma general) y una página de pronósticos mejorada

Pronostique ventas por territorio. Comparta sus pronósticos con colegas. Obtenga también más información y una navegación mejorada en la página de pronósticos.

#### Gestión de territorio de compañía: Pronosticar ventas por territorio (Disponible de forma general)

Pronósticos de territorio proporciona a su equipo una instantánea de cómo se comparan ingresos de oportunidades previstos entre territorios de ventas. ¿Desea saber qué territorio tiene la mayoría de negociaciones cerradas este mes? Utilice Pronósticos de territorio para averiguarlo.

#### Cuentas: Agregar múltiples miembros de equipo de cuentas con mayor rapidez en Lightning Experience

Los días de agregar lentamente miembros del equipo de cuentas uno por uno al fin guedaron atrás. Ahora, sus representantes de ventas pueden agregar múltiples miembros del equipo de ventas de forma simultánea, de modo que tienen más tiempo para el resto de sus tareas. Además, los representantes ven únicamente los campos de miembros del equipo que tienen permiso para modificar.

Campañas: Sincronizar miembros de campaña de Pardot y Salesforce y ajustar filtros rápidamente en listas relacionadas de campaña Mantenga sus listas de miembros de Campaña de Pardot y Salesforce conectados en sincronización y realice cambios temporales fácilmente en filtros de lista relacionada Campañas.

#### Prospectos: Rechazar prospectos que no utilizan reCAPTCHA

Impida a los emisores de spam enviarle prospectos falsos. Rechace prospectos que se generan desde Prospectos Web que no utilizan la verificación de reCAPTCHA.

#### Oportunidades: Retener derechos de modificación para propietarios de oportunidades anteriores

Ahora puede elegir mantener el equipo de oportunidades anterior cuando se transfiere una oportunidad a un nuevo propietario en Lightning Experience. También puede elegir permitir al propietario anterior mantener el acceso de lectura/escritura tras el cambio.

#### Otros cambios en funciones fundamentales de ventas

Instale el paquete Sales Navigator AppExchange de LinkedIn desde Configuración. Muestre oportunidades de sus territorios rápidamente y luego cree reportes acerca de ellos. Gestione sus territorios con mayor facilidad en Lightning Experience.

# Pronósticos de colaboración: Pronósticos de territorio (disponible de forma general), Uso compartido de pronósticos (disponible de forma general) y una página de pronósticos mejorada

Pronostique ventas por territorio. Comparta sus pronósticos con colegas. Obtenga también más información y una navegación mejorada en la página de pronósticos.

## EN ESTA SECCIÓN:

## Pronosticar ventas por territorio (Disponible de forma general)

Pronósticos de territorio proporciona a su equipo una instantánea de cómo se comparan ingresos de oportunidades previstos entre territorios de ventas. ¿Desea saber qué territorio tiene la mayoría de negociaciones cerradas este mes? Utilice Pronósticos de territorio para averiguarlo.

## Compartir sus pronósticos (Disponible de forma general)

Asegúrese de que todos los que lo necesiten pueden ver, ajustar y crear reportes sobre sus pronósticos.

## Obtener más de la página Pronósticos

La página de pronósticos incluye ahora una marca de tiempo, rutas de exploración y otras funciones que mejoran la navegación.

# Pronosticar ventas por territorio (Disponible de forma general)

Pronósticos de territorio proporciona a su equipo una instantánea de cómo se comparan ingresos de oportunidades previstos entre territorios de ventas. ¿Desea saber qué territorio tiene la mayoría de negociaciones cerradas este mes? Utilice Pronósticos de territorio para averiguarlo.

**Dónde:** Este cambio se aplica a Lightning Experience en Developer Edition, Performance Edition y en Enterprise Edition y Unlimited Edition con Sales Cloud.

**Quién:** Si su equipo de ventas utiliza Gestión de territorios de compañía, pueden pronosticar ingresos de oportunidades por territorio y por función.

Por qué: Cuando los pronósticos de territorio están activados, los usuarios pueden:

- Ver un resumen de pronósticos de ingresos de oportunidades basándose en los territorios asignados a cada oportunidad.
- Ver pronósticos de ingresos de oportunidades para los territorios a los que están asignados los usuarios.
- Ver las oportunidades incluidas en pronósticos de territorios independientemente de si el propietario de oportunidad está asignado al territorio.
- Ver detalles de pronósticos de territorios secundarios.
- Ver detalles de pronósticos de un representante individual para un territorio si el territorio no tiene un gestor de pronósticos.

Forecasts > 0	Opportunity Reven	ue by Territory Bentley)					\$ ▼	G
CALIFORNIA	A > SAN FRANCIS	co				RANGE		26 PM
Months	Г	Closed	d Only	Commit Forecas	t Best Case	F Set Forecast Range		
Total: 2 Mo	onths	\$550,0	00.00	\$550,000.0	0 \$55	DISPLAY OPTIONS		
✓ Octol	ber FY 2018	\$550,0	00.00	\$550,000.0	0 \$55	Show Quota Colum	n	
Nob	Hill (Greg No	⇒	\$0.00	\$0.0	0	Show Quota % Atta	ainment	
Nor	th Beach (Gre	⇒ \$550,0	00.00	\$550,000.0	0 \$55	Show Rows with All	Zero Values	
> Nove	mber FY 2018		\$0.00	\$0.0	0	FORECAST TYPE		
						Opportunity Quanti	ity	
						Opportunity Revenue	16	
San Franc	cisco (Meryl Be	ntley) • Octobe	er FY 2018 • .	All Forecast Cate	egories	Opportunity Revenue	ue by Territory	+ +
Opportuni	ty Name	Account Name	Amount 🕇	Close Date	Stage	Probability (%)	Forecast Catego	ory 🏛
Acme - 200	) Widgets	Acme	\$20,000.00	10/20/2018	Prospecting	10%	Pipeline	
Global Med	lia - 400 Widgets	Global Media	\$40,000.00	10/31/2018	Id. Decision Makers	60%	Pipeline	

Los pronósticos de territorio (1) están basados en su jerarquía de territorios (2), no su jerarquía de funciones de usuario, como otros tipos de pronósticos. Los usuarios cambian de pronósticos basados en funciones a pronósticos de territorio seleccionando **Ingresos de oportunidades por territorio** bajo Tipo de pronóstico en Configuración de visualización (3).

## Cómo:

Forecasts Settings
Select a Forecast Type Select a forecast type to enable for users. Your Salesforce configurations determine which forecast types are available. No two configurations can have the same forecast type and measurement.

Para que los pronósticos de territorio estén disponibles para su equipo de ventas, agregue los ingresos de oportunidades por tipo de pronóstico de territorio en Configuración (4).

## Cambios a partir de Summer '18

- Ajustes y notas de ajustes son compatibles.
- Los usuarios pueden ver pronósticos para cada territorio con el que están asociados.
- Los usuarios pueden buscar por nombre de territorio o por el nombre del gestor de pronósticos del territorio y saltar a pronósticos de otro territorio.
- Los usuarios pueden volver a cambiar a los pronósticos de un territorio utilizando rutas de exploración.
- En la página de pronósticos y en Configuración, el nuevo tipo de pronósticos se indica como Ingresos de oportunidades por territorio, no el nombre del modelo de territorio activo.

API de REST de Chatter admite pronósticos de territorio.

## CONSULTE TAMBIÉN

*Ayuda de Salesforce*: Pronósticos de territorios (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión) *Ayuda de Salesforce*: Activar y configurar Pronósticos de territorios (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión) la versión)

*Ayuda de Salesforce*: Asignar gestores de pronósticos a territorios (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

# Compartir sus pronósticos (Disponible de forma general)

Asegúrese de que todos los que lo necesiten pueden ver, ajustar y crear reportes sobre sus pronósticos.

**Dónde:** Este cambio se aplica a Lightning Experience en Professional Edition, Performance Edition Y Developer Edition y en Enterprise Edition y Unlimited Edition con Sales Cloud.

**Quién:** Los gestores de pronósticos en su jerarquía de pronósticos basada en funciones pueden compartir su página de pronósticos con cualquier usuario de Salesforce en su compañía.

**Por qué:** A continuación se incluye un ejemplo. David puede compartir sus pronósticos con Jennifer, una representante en Operaciones de ventas. Además, cuando sale de vacaciones, comparte con Meryl, una colega que lo sustituye.

David Martins 🔻	1-12 * •
Months	Closed Only
Total: 2 Months	\$10,000.00
✓ October FY 2018	\$10,000.00
Meryl Bentley →	\$10,000.00
My Opportunities	\$0.00

En la página de pronósticos haga clic en el botón Compartir (1).

	Share Forecasts	
David Martins		
Share With Search People	2 Fore V	ecast Access View and Edit
Shared with 2 users. Collap	se	
NAME	ACCESS	
Jennifer Adams	View and Edit	×
Meryl Bentley	View and Edit	×
	3	
	_	

Seleccione un colega con el que compartir (2) y un nivel de acceso: **Solo ver** o **Ver y Modificar**. Los usuarios con acceso Ver y Modificar pueden realizar ajustes. Gestione sus pronósticos compartidos a través del cuadro emergente Compartir pronósticos, donde puede detener el uso compartido de pronósticos haciendo clic en 💌 (3).

<b>O</b>	ennifer Adams 🔻
DAVID MA	Search for other users' forecasts
	MY FORECASTS
	Jennifer Adams
	MY SHARED FORECASTS

Para ver pronósticos compartidos con usted, seleccione un colega desde la lista Mis pronósticos compartidos (4) en la página de pronósticos.

Cómo: Si ya obtuvo Pronósticos de colaboración configurada, no se requiere ninguna configuración adicional para el uso compartido.

## Cambios a partir de Summer '18

• Acceda al uso compartido de pronósticos en la página de pronósticos. El uso compartido de pronósticos ya no está limitado a la API.

• Cuando comparte pronósticos, especifica si sus colegas pueden ajustar pronósticos o solo verlos.

## CONSULTE TAMBIÉN

*Ayuda de Salesforce*: Compartir pronósticos y gestionar pronósticos compartidos (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

## Obtener más de la página Pronósticos

La página de pronósticos incluye ahora una marca de tiempo, rutas de exploración y otras funciones que mejoran la navegación.

**Dónde:** Estos cambios se aplican a Lightning Experience en Professional Edition, Performance Edition Y Developer Edition y en Enterprise Edition y Unlimited Edition con Sales Cloud.

### Por qué:

Forecasts Opportunity Revenue - 2	3	
CAVID MARTINS > MERVL BENTLE Total: 2 Months 1 David Martins		RANGE Set Forecast Range DISPLAY OPTIONS
✓ October FY 2018	310,000.00	Show Quota Column
😸 Meryl Bentley →	\$10,000.00	Show Quota % Attainment
My Opportunities	\$0.00	6 Show Rows with All Zero Values
> November FY 2018	\$0.00	FORECAST TYPE
4		Opportunity Quantity
David Martins Team • October FY 2018 • All Forecast Catego	pries	✓ Opportunity Revenue     ✓
Opportunity Name Account Name Amount † Close	Date Stage Probability (%)	Fo Opportunity Revenue
salesforce.com - 5000 Wid Global Media \$5,000.00 10/01	2018 Closed Won 100%	Closed Norman, Greg

- Las rutas de exploración proporcionan contexto mostrando dónde cae su vista en la jerarquía de pronósticos (1). Haga clic en una ruta de exploración para cambiar a una página relevante.
- El encabezado indica el tipo de pronóstico que seleccionó (2). No más comprobaciones de Configuración de visualización para averiguar.
- Las nuevas funciones de búsqueda facilitan la tarea de encontrar pronósticos (3). Si los pronósticos de territorio están activados, escribe tres o m´s letras en el campo de búsqueda para obtener los nombres de usuario y de territorio en sus resultados.
- El botón Compartir permite a los gestores de pronósticos en la jerarquía de pronósticos basados en funciones compartir su página de pronósticos con representantes (4).
- Una marca de tiempo indica la fecha y la hora en que se actualizó la página (5). Las actualizaciones de datos en curso no están indicadas.
- Las filas que contienen solo ceros están ocultas, excepto para acumulaciones de subordinados y territorios secundarios. Eso significa el fin del desplazamiento por la tabla para encontrar datos significativos. Para mostrar las filas todas de ceros, seleccione **Mostrar** filas con todos los valores cero en Configuración de visualización (6).

Cómo: Si ya obtuvo Pronósticos de colaboración configurada, no se requiere ninguna configuración adicional para obtener estas mejoras.

## CONSULTE TAMBIÉN

Pronosticar ventas por territorio (Disponible de forma general) Compartir sus pronósticos (Disponible de forma general)

# Gestión de territorio de compañía: Pronosticar ventas por territorio (Disponible de forma general)

Pronósticos de territorio proporciona a su equipo una instantánea de cómo se comparan ingresos de oportunidades previstos entre territorios de ventas. ¿Desea saber qué territorio tiene la mayoría de negociaciones cerradas este mes? Utilice Pronósticos de territorio para averiguarlo.

**Dónde:** Este cambio se aplica a Lightning Experience en Developer Edition, Performance Edition y en Enterprise Edition y Unlimited Edition con Sales Cloud.

CONSULTE TAMBIÉN

Pronosticar ventas por territorio (Disponible de forma general)

# Cuentas: Agregar múltiples miembros de equipo de cuentas con mayor rapidez en Lightning Experience

Los días de agregar lentamente miembros del equipo de cuentas uno por uno al fin quedaron atrás. Ahora, sus representantes de ventas pueden agregar múltiples miembros del equipo de ventas de forma simultánea, de modo que tienen más tiempo para el resto de sus tareas. Además, los representantes ven únicamente los campos de miembros del equipo que tienen permiso para modificar.

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

**Cómo:** Si activó equipo de cuenta, no se requiere ninguna configuración adicional para ver estas actualizaciones. Cuando los representantes desea agregar miembros del equipo desde la lista relacionada Equipo de cuentas en una cuenta, hacen clic en **Agregar miembros de equipo**. A continuación, los representantes rellenan campos disponibles para todos los nuevos miembros del equipo de cuentas y hacen clic en **Guardar**.

			Add Account Team Mer	mbers		
•	Team members can have higher a	access levels than what's granted to th	nem in this team.			
	*USER	*TEAM ROLE	*ACCOUNT ACCESS	CONTACT ACCESS	CASE ACCESS	*OPPORTUNITY
1	rosberg	Account Manager	• Read/Write •	Read Only	Private	Read/Write
2			✓ Read/Write	-		
3			Read Only			
+/	dd 1 more row					
					Car	icel Save

CONSULTE TAMBIÉN

*Ayuda de Salesforce*: Agregar miembros de equipo de cuenta (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

# Campañas: Sincronizar miembros de campaña de Pardot y Salesforce y ajustar filtros rápidamente en listas relacionadas de campaña

Mantenga sus listas de miembros de Campaña de Pardot y Salesforce conectados en sincronización y realice cambios temporales fácilmente en filtros de lista relacionada Campañas.

## EN ESTA SECCIÓN:

## Campañas: Mantener miembros de campaña de Pardot y Salesforce en sincronización

Cuando su equipo de marketing conecta sus campañas de Pardot y Salesforce, no tienen que pensar dos veces en qué sistema utilizar para agregar miembros de campaña. Los miembros agregados a campañas de Salesforce aparecen en registros conectados en Pardot y viceversa.

## Desglosar sus listas relacionadas de campaña con filtros rápidos

Los filtros rápidos le permiten ajustar su conjunto de filtros de lista relacionada de campaña en un santiamén. Los filtros rápidos son diferentes a los filtros de vista de lista habituales en que no se guardan, persisten solo en su sesión actual y no se pueden compartir. Utilice filtros rápidos para restringir fácilmente su vista de lista sin compromiso.

## Campañas: Mantener miembros de campaña de Pardot y Salesforce en sincronización

Cuando su equipo de marketing conecta sus campañas de Pardot y Salesforce, no tienen que pensar dos veces en qué sistema utilizar para agregar miembros de campaña. Los miembros agregados a campañas de Salesforce aparecen en registros conectados en Pardot y viceversa.

**Dónde:** Este cambio se aplica a Lightning Experience y Salesforce Classic en Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition con una cuenta conectada de Pardot.

## CONSULTE TAMBIÉN

Crear miembros de campaña de Salesforce desde clientes potenciales

# Desglosar sus listas relacionadas de campaña con filtros rápidos

Los filtros rápidos le permiten ajustar su conjunto de filtros de lista relacionada de campaña en un santiamén. Los filtros rápidos son diferentes a los filtros de vista de lista habituales en que no se guardan, persisten solo en su sesión actual y no se pueden compartir. Utilice filtros rápidos para restringir fácilmente su vista de lista sin compromiso.

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

**Cómo:** En una lista relacionada de campaña para miembros de campaña e influencia de campaña, haga clic en **Y** para agregar filtros rápidos.

-			[	All 👻 🔇	) Search Salesforce				)? 🌣 🌲 🐻
	Sales Conso	le	Campaigns		GC Product Webina	~ ×			
⊚ GC I	Product We	©_C	ampaign	×	_				
Camp Can 38 ite	paigns > GC Pr npaign Me ms • Sorted by L	oduct Webi mbers ast Modified	nar - Jan 7, 20 I Date - Filtered	02 by Type, Statu	is - Updated a minute ago		Add	Leads Add Contacts	Update Status
	T N	ST V	FIRS V	LAS 🗸	TITLE V	COMPANY V	,	Ouick Filters	→
1	Lead	Sent	Abby	Anderson		BioGen Labs	T		
2	Lead	Sent	Adam	Avery	Manager	Verklempticon		Туре	Clear
3	Lead	Sent	Andy	Young	SVP, Operations	Dickenson plc	•	<ul> <li>Lead</li> <li>Contact</li> </ul>	
4	Lead	Sent	Antoinette	Barone	Product Manager	Barone Industries	T		<b>C</b> 1
5	Lead	Sent	Antonio	Bassi		Filbert Excel	•	Planned	Clear
6	Lead	Sent	Bertha	Boxer	Director of Vendor Relations	Farmers Coop. of Florida	•	Received	
7	Lead	Sent	Bertha	Boxer	VP Sales	Mayfair Illusions	•	Responded	
8	Lead	Sent	Betty	Bair	VP, Administration	American Banking Corp.	•		
9	Lead	Sent	Bill	Dadio Jr	CFO	Zenith Industrial Partners	T	First Name	
10	Lead	Sent	Brenda	Mcclure	CFO	Cadinal Inc.	•		
11	Lead	Sent	Carolyn	Crenshaw	VP, Technology	Ace Iron and Steel Inc.	•	Last Name	
12	Lead	Sent	Carson	Connelly		Shempfly	•		
13	Lead	Sent	Cedric	Antonio		Arbuckle Laboratories	•	Title	
14	Lead	Sent	Darrin	Clark	Sales Engineer	Draketon Inc	•		
15	Lead	Sent	Dave	Carroll		Jingadon			
16	Lead	Sent	David	Monaco	CFO	Blues Entertainment Corp.		Clear All Filters	Apply
O History	y 😰 Notes								

# Prospectos: Rechazar prospectos que no utilizan reCAPTCHA

Impida a los emisores de spam enviarle prospectos falsos. Rechace prospectos que se generan desde Prospectos Web que no utilizan la verificación de reCAPTCHA.

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

**Cómo:** En Configuración, vaya a la página Configuración de prospecto Web y busque la configuración Requerir verificación de reCAPTCHA. La activación de esta configuración activa la configuración Incluir reCAPTCHA en HTML en la página Crear un formulario de prospecto Web. A continuación, asegúrese de que el contenido HTML de su sitio web incluya el código reCAPTCHA.

Web-to-Lead Setup	Help for this Page 🥝
Using pre-existing pages on your company's website, you can capture contact and profile information from users an new leads in salesforce.com, enabling you to respond in real-time to customer requests.	nd automatically generate
First Name	
Web-to-Lead Settings Edit Create Web-to-Lead Form	
Web-to-Lead Enabled Require reCAPTCHA Verification Default Lead Creator Default Response Template	

En las nuevas organizaciones, Requerir verificación de reCAPTCHA está activado de manera predeterminada.

**Nota:** Si su organización ya utiliza reCAPTCHA, active manualmente **Requerir verificación de reCAPTCHA**. Tras activar este parámetro, es importante que garantice que el código de su sitio web incluye el código de validación de reCAPTCHA. Es posible que tenga que volver a generar su código HTML y actualizarlo en su sitio web. Si su sitio web no incluye el código de reCAPTCHA, los clientes no pueden enviar prospectos.

## CONSULTE TAMBIÉN

Ayuda de Salesforce: Generar candidatos desde su sitio Web para sus equipos de ventas(puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

# Oportunidades: Retener derechos de modificación para propietarios de oportunidades anteriores

Ahora puede elegir mantener el equipo de oportunidades anterior cuando se transfiere una oportunidad a un nuevo propietario en Lightning Experience. También puede elegir permitir al propietario anterior mantener el acceso de lectura/escritura tras el cambio.

**Dónde:** Este cambio se aplica a Lightning Experience y todas las versiones de la aplicación Salesforce en Essentials Edition, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition y Developer Edition.

## Cómo:

La opción **Retener derechos de modificación para propietario anterior** queda disponible cuando se selecciona **Mantener equipo de oportunidades**.

	×
Change Opportunity Owner	r 🔤
Search People	٩
Keep Opportunity Team Retain edit rights for previous owner	II Q
Send notification email	sh
The new owner will also become the owner of these records related that are owned by you.	to Acme - 600 Widgets
Notes and attachments	
Open activities	
*	
	Cancel Change Owner

## EDICIONES

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

# Otros cambios en funciones fundamentales de ventas

Instale el paquete Sales Navigator AppExchange de LinkedIn desde Configuración. Muestre oportunidades de sus territorios rápidamente y luego cree reportes acerca de ellos. Gestione sus territorios con mayor facilidad en Lightning Experience.

## EN ESTA SECCIÓN:

## Integrar LinkedIn Sales Navigator

Configure LinkedIn Sales Navigator para su equipo de ventas con mayor rapidez que nunca. Con la nueva página de configuración de LinkedIn Sales Navigator, puede instalar el paquete desde la página de configuración de LinkedIn Sales Navigator sin visitar AppExchange. Las nuevas páginas de configuración le lleva a través del proceso completo.

## Filtrar vistas de lista de oportunidades por territorio

Los usuarios de Gestión de territorios de compañía pueden encontrar fácilmente oportunidades asignadas a sus territorios con los filtros Mis territorios y Mis equipos de territorio.

## Filtrar reportes de oportunidades por territorio

Los usuarios de Gestión de territorios de compañía pueden crear reportes fácilmente sobre oportunidades asignadas a sus territorios con los filtros Mis territorios y Mis equipos de territorio.

## Desencadenar asignación de territorio en actualización de cuenta en Lightning Experience

Los usuarios ya no tienen que cambiar a Salesforce Classic para seleccionar **Evaluar esta cuenta frente a las reglas de territorio al guardar** en la página de modificación de cuenta. Con la casilla de selección seleccionada, Salesforce ejecuta reglas de asignación cuando se actualiza o se guarda una cuenta. De ese modo, las asignaciones de territorio permanecen actualizadas.

## Los artículos de noticias sobre ejecutivos ya no están disponibles

El componente Noticias y la aplicación Noticias ya no incluyen artículos acerca de ejecutivos que trabajan en la compañía asociada con el registro concreto. Nunca tuvimos tantas noticias de ejecutivos con las que comenzar, así que no se pierde mucho.

## Integrar LinkedIn Sales Navigator

Configure LinkedIn Sales Navigator para su equipo de ventas con mayor rapidez que nunca. Con la nueva página de configuración de LinkedIn Sales Navigator, puede instalar el paquete desde la página de configuración de LinkedIn Sales Navigator sin visitar AppExchange. Las nuevas páginas de configuración le lleva a través del proceso completo.

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

Quién: Las licencias de uso de Sales Navigator se adquieren por separado a través de LinkedIn.

Cómo: Instale Linkedin Sales Navigator en la página LinkedIn Sales Navigator en Configuración.

Setup Home Object	Manager 🗸
Q linkedin sales navigator	LinkedIn Sales Navigator
✓ Feature Settings	, Jealgealgealgealgealgealgealgealgealgealg
✓ Sales LinkedIn Sales Navigator	The Sales Navigator AppExchange package from LinkedIn lets sales reps target the right buyers, understand key insights, and engage customers with personalized outreach. To use Sales Navigator in Salesforce, complete these steps.
Didn't find what you're looking for? Try using Global Search.	Not Installed Purchase of Sales Navigator licenses required. Learn more about installing Sales Navigator.

Tras la instalación, complete los pasos mostrados en la página Configuración para conectar Salesforce a Sales Navigator, active Mi dominio y personalice páginas de registro Lightning para utilizar Sales Navigator.

ETUP LinkedIn Sales Navigator	
he Sales Navigator AppExchange package from LinkedIn lets sales reps target the right buyers, understand key insight ith personalized outreach. To use Sales Navigator in Salesforce, complete these steps.	ts, and engage customers
Package Installed Purchase of Sales Navigator licenses required. Learn more about installing Sales Navigator.	Uninstall
Connect Salesforce to Sales Navigator djust CRM Sync Settings to import accounts, leads, and contacts associated with open opportunities into LinkedIn, nd to save information from Sales Navigator to Salesforce.	Go to Sales Navigato
confirm That My Domain Is Enabled ales Navigator requires you to have My Domain enabled. Learn about My Domain.	My Domain Setting
et Users Access Sales Navigator nstalling Sales Navigator for the first time? Use the Lightning App Builder to add Sales Navigator components to ginthing record pages for accounts, contacts, leads, and opportunities.	View Lightning Page
'you've never customized record pages, don't sweat it! Check out the new "Sales Navigator" sample pages in our Lightning record pages. Use the sample pages for inspiration, or customize and activate the sample pages to se them.	

# Filtrar vistas de lista de oportunidades por territorio

Los usuarios de Gestión de territorios de compañía pueden encontrar fácilmente oportunidades asignadas a sus territorios con los filtros Mis territorios y Mis equipos de territorio.

**Dónde:** Este cambio se aplica a Lightning Experience, Salesforce Classic y todas las versiones de la aplicación Salesforce en Developer Edition, Performance Edition y en Enterprise Edition y Unlimited Edition con Sales Cloud.

Cómo:

Filter by Owner All opportunities		Filters	$\rightarrow$
My opportunities My territories' opportunities My territory team's opportunities		Filter by Owner My opportunities	
	Done	Add Filter	Remove All

Cuando crea una vista de lista de oportunidades, seleccione un filtro de territorio.

CONSULTE TAMBIÉN

Encontrar sus oportunidades de territorios sobre la marcha

# Filtrar reportes de oportunidades por territorio

Los usuarios de Gestión de territorios de compañía pueden crear reportes fácilmente sobre oportunidades asignadas a sus territorios con los filtros Mis territorios y Mis equipos de territorio.

**Dónde:** Este cambio se aplica a Lightning Experience y Salesforce Classic en Developer Edition y Performance Edition y en Enterprise Edition y Unlimited Edition con Sales Cloud.

## Cómo:

Switch to Enhanced Run Page (Beta)	C 🕸 Edit 🔻		
	Cancel Apply		
Show Me	Role Hierarchy All Opportunities		
My territories' opportunities Done	Show Me My territories' opportunities		
	Close Date Current FQ (Apr 1, 2018 - Jun 30, 2018)		

Cuando crea o ejecuta un reporte de oportunidades, seleccione un filtro de territorio.

# Desencadenar asignación de territorio en actualización de cuenta en Lightning Experience

Los usuarios ya no tienen que cambiar a Salesforce Classic para seleccionar **Evaluar esta cuenta frente a las reglas de territorio al guardar** en la página de modificación de cuenta. Con la casilla de selección seleccionada, Salesforce ejecuta reglas de asignación cuando se actualiza o se guarda una cuenta. De ese modo, las asignaciones de territorio permanecen actualizadas.

**Dónde:** Este cambio se aplica a Lightning Experience y todas las versiones de la aplicación Salesforce en Developer Edition, Performance Edition y en Enterprise Edition y Unlimited Edition con Sales Cloud.

## Cómo:

System Information	
Created By Admin User, 1/15/2018 1:08 PM	Last Modified By Admin User, 1/15/2018 1:08 PM
Evaluate this account against territory rules on save	Cancel Save & New Save

Si agregó la casilla de verificación a sus propiedades de formato de cuenta, está disponible cuando los usuarios modifican una cuenta en Lightning Experience.

CONSULTE TAMBIÉN

Gestionar asignación de cuenta de territorio sobre la marcha

## Los artículos de noticias sobre ejecutivos ya no están disponibles

El componente Noticias y la aplicación Noticias ya no incluyen artículos acerca de ejecutivos que trabajan en la compañía asociada con el registro concreto. Nunca tuvimos tantas noticias de ejecutivos con las que comenzar, así que no se pierde mucho.

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

## CONSULTE TAMBIÉN

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

# Funciones de productividad: Alertas de dirección de email reenviadas, Opciones de seguimiento de email y Grabación de llamadas

Vea una alerta de reenvío cuando no se envía un email debido a una dirección de email errónea. Sepa si los mensajes de email se abren y cuándo. Grabe llamadas con Lightning Dialer para un control de calidad y capacitación.

## EN ESTA SECCIÓN:

### Inbox: Obtener sugerencias más relevantes con Perspectivas de email de Einstein personalizadas

Proporcione a sus representantes de ventas las perspectivas de email más relevantes indicando a Einstein qué buscar en contenido de email.

# Experiencia de email: Archivos adjuntos en acciones y mensajes de email de lista, Notificaciones de reenvío, Seguimiento de email y Texto rápido

Utilice archivos adjuntos en mensajes de email de lista en grupos o agregue archivos adjuntos a acciones de email. Sepa cuándo no se envían mensajes de email y utilice el seguimiento para ver cómo afectan los mensajes de email a los clientes. Ahorre tiempo redactando mensajes de email con texto rápido y disfrute de una seguridad de email mejorada.

# Plantillas de email: Mejoras de campo de combinación y privacidad, Archivos adjuntos en plantillas, Mejor experiencia utilizando plantillas de Classic

Mantenga las plantillas de email privadas hasta que esté listo para hacerlas públicas. Vea únicamente campos de combinación relevantes y utilice un campo de combinación único para contactos y prospectos. Agregue archivos adjuntos a plantillas.

## Lightning Dialer: Puente de grabación y llamadas

Dialer ahora admite la grabación de llamadas. Los representantes de ventas también pueden utilizar la función Puente de llamadas para realizar llamadas de Dialer con su teléfono de escritorio o celular.

#### Captura de actividad de Einstein: Mejoras de perspectivas de email de Einstein y Conexiones recomendadas

Personalice perspectivas de email para ajustarse a su negocio. Los representantes de ventas pueden actuar desde perspectivas y dejar comentarios allí. Además, encuentre nuevos negocios viendo qué colegas están conectados con un cliente potencial.

#### Actividades: Recordatorios de tareas en acciones rápidas, Texto rápido y Filtros mejorados en la cronología de actividad

Incluya recordatorios cuando configure acciones rápidas de tareas. Texto rápido está disponible para eventos y tareas. La cronología de actividad está mejorada con filtros persistentes y mayor control sobre qué tipos de actividad aparecen. Vea notificaciones de reenvío de email y seguimiento de email en la cronología de actividad.

### Kanban: Disponibilidad de visto recientemente, Buscar vista Kanban

Explore el poder de la vista Kanban desde listas Vistos recientemente. No es necesario cambiar a otra vista para encontrar registros. La búsqueda está ahora disponible en la vista Kanban.

## Calendario: Series de eventos y más filtros de tareas

Los representantes de ventas pueden programar eventos recurrentes desde Lightning Experience y la aplicación Salesforce. Además, los representantes tienen más filtros para personalizar qué tareas ven en sus calendarios. Además, pueden realizar cambios en participantes de eventos desde cualquier interfaz de usuario.

## Consola de ventas: Elementos de navegación personalizados y mejoras en macros y texto rápido

Estamos implementando un montón de funciones para que sus representantes sean más productivos en Consola de ventas. Los representantes pueden personalizar su menú de elementos de navegación y también organizar macros y texto rápido en grupos lógicos. Los representantes que utilizan una aplicación de consola de Salesforce Classic disponen de una forma más rápida de cambiar a Lightning Experience: simplemente busque un vínculo en el menú de perfil de usuario.

# Inbox: Obtener sugerencias más relevantes con Perspectivas de email de Einstein personalizadas

Proporcione a sus representantes de ventas las perspectivas de email más relevantes indicando a Einstein qué buscar en contenido de email.

**Dónde:** Esta función es nueva en la aplicación móvil Salesforce Inbox, que está disponible por un costo adicional en Essentials Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition. Perspectivas de email de Einstein personalizadas no está disponible para usuarios estándar de Captura de actividad de Einstein.

## CONSULTE TAMBIÉN

Personalizar perspectivas de email de Einstein para ajustarse a su negocio

# Experiencia de email: Archivos adjuntos en acciones y mensajes de email de lista, Notificaciones de reenvío, Seguimiento de email y Texto rápido

Utilice archivos adjuntos en mensajes de email de lista en grupos o agregue archivos adjuntos a acciones de email. Sepa cuándo no se envían mensajes de email y utilice el seguimiento para ver cómo afectan los mensajes de email a los clientes. Ahorre tiempo redactando mensajes de email con texto rápido y disfrute de una seguridad de email mejorada.

## EN ESTA SECCIÓN:

## Volver a reenviar desde reenvíos de email

Los representantes de ventas necesitan saber cuándo no se envían sus mensajes de email a contactos, prospectos y cuentas personales. Sin una advertencia, están a la espera de na respuesta que no llegará nunca. Ahora, los representantes qué prospecto, contacto o cuenta personal tiene una dirección de email errónea y saben qué email específico no se entregó.

## Ver rápidamente qué clientes abren email desde su empresa

Eche un vistazo a la cronología de actividad para ver si y cuándo los clientes abren un email que los representantes envían a través de Salesforce.

## Desactivar el seguimiento cuando los clientes abren email desde su compañía

Respete las solicitudes del cliente de no realizar un seguimiento si y cuando abren un email que los representantes envían a través de Salesforce.

## Agregar archivos adjuntos a Emails de lista

Los archivos adjuntos pueden ser una parte clave de la estrategia de marketing de email de su compañía. Utilice archivos adjuntos en mensajes de email de lista en grupos de personas.

## Ahorrar tiempo a los representantes de ventas con texto rápido para mensajes de email y mensajes de email de lista

¿Sus representantes de ventas tienen mucho contenido similar en sus mensajes de email? Entonces, traemos buenas noticias. Los representantes pueden utilizar el botón de texto rápido en la barra de herramientas de email e email de lista para ingresar descripciones comunes como "Haga contacto conmigo de las siguientes maneras: email y celular" en vez de escribir el mismo mensaje una y otra vez.

## Mejorar la seguridad del email con claves DKIM rediseñadas

Para abordar posibles vulnerabilidades de seguridad con claves DomainKeys Identified Mail (DKIM), mejoramos el modo en que se crean. Ya no tiene que perder el tiempo con claves públicas y privadas. En su lugar, Salesforce publica el registro TXT que contiene su clave pública en la DNS. También agregamos la rotación de claves automática para reducir el riesgo de que sus claves se tornen vulnerables por terceros. Además, como el uso compartido de claves puede ingresar vulnerabilidades de seguridad, eliminamos la capacidad de importar claves DKIM.

## Proteger relevos de email con autenticación de SMTP

Cuando configura un relevo de email, puede activar la autenticación de SMTP entre servidores de correo de Salesforce y su host de relevo de email.

# Volver a reenviar desde reenvíos de email

Los representantes de ventas necesitan saber cuándo no se envían sus mensajes de email a contactos, prospectos y cuentas personales. Sin una advertencia, están a la espera de na respuesta que no llegará nunca. Ahora, los representantes qué prospecto, contacto o cuenta personal tiene una dirección de email errónea y saben qué email específico no se entregó.

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

Quién: Cualquier usuario puede ver una advertencia de reenvío. Si el usuario tiene derechos de actualización en el registro, el usuario puede actualizar la dirección de email del contacto para eliminar la advertencia de reenvío.

Por qué: Una advertencia de reenvío aparece junto a la dirección de email en el registro de prospecto, contacto y cuenta personal (1).

Mr.	Andy Smit	h		A Email bo	bunced ×	1
Title Vice Presiden	Com t Univ	ipany versal Technolog	ies (555)	555-1212	ail A bademail@examp	le.com
	New		Contacted	$\geq$	Nurturing	Unqualified
Activity	Chatter	Details	News			
Log a Call	New Task	Email New I	Event			
Recap you	r call					Add
					Filters:	All time • All activities • All types
Next Steps				More Steps		Refresh Expand All
Deat Activitie		No ne	ext steps. To get thin	gs moving, add a	a task or set up a meeting.	
> Next s	steps ent an email to y	Andy Smith		A Bounced	2	6:32 AM ∣Today 💌

Los representantes también pueden ver la advertencia de reenvío en la cronología de actividad (2).

Cuando los representantes hacen clic en la advertencia junto a la dirección de email, son redirigidos a la página de detalles apropiada para actualizar la dirección de email.

Cómo: Para activar Gestión de reenvíos, desde Configuración, haga clic en Email, luego haga clic en Disponibilidad. Seleccione Activar gestión de reenvíos.

Para mostrar información de reenvío, desde Configuración, ingrese *Email mejorado* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Email mejorado**. Haga clic en **Habilitar**.

## CONSULTE TAMBIÉN

Ver información de reenvío y seguimiento de email en la cronología de actividad

*Ayuda de Salesforce*: Utilizar Email mejorado para más funciones de email (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

*Ayuda de Salesforce*: Activar gestión de reenvío de email (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión) *IdeaExchange*: Marcar actividades de email reenviadas como reenviadas

## Ver rápidamente qué clientes abren email desde su empresa

Eche un vistazo a la cronología de actividad para ver si y cuándo los clientes abren un email que los representantes envían a través de Salesforce.

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

**Cómo:** Anteriormente, para ver si y cuándo los clientes abrieron el email desde su compañía, los representantes ejecutaban el reporte Estado de email HTML. Pero ahora, la información de seguimiento es visible en la cronología de actividad.

Past A	Activities	
> 🖂	Next steps	Last opened a few seconds ago
	You sent an email to Andy Smith	
> 🗹	Our discussion last week @	Unopened
- T	You sent an email to Andy Smith	

Los representantes pueden ver sí y cuándo los clientes abren un email desde su compañía.

Si lo desea, agregue los campos *Primera fecha en que se abrió* y Última fecha en que se abrió a sus formatos de página de email para ver la información allí también.

Next steps					
Message	Details	$\sum_{i=1}^{N} \sum_{j=1}^{N} \sum_{i=1}^{N} \sum_{i$			
✓ Information					
Related To		Status	Sent		
Message Date	8/3/2018 7:14 AM	Last Modified By	🖰 Austin Tam, 8/3/2018 7:14 AM		
Created By	🖰 Austin Tam, 8/3/2018 7:14 AM	First Opened	8/3/2018 6:14 AM		
		Last Opened	8/3/2018 7:16 AM		

Para recopilar y mostrar información de seguimiento de email, debe activar Email mejorado y Seguimiento de email.

Nota: En Lightning Experience, el seguimiento de apertura de email de aplica a todos los mensajes de email enviados a través de Salesforce, Office 365, Gmail y Email Relay. Los mensajes de email enviados por usuarios utilizando Captura de actividad de Einstein en Lightning Experience no muestran el seguimiento de apertura de email, ya sea en la cronología de actividad o el Reporte de estado HTML.

El seguimiento de email no se aplica a Email para registro de casos.

## CONSULTE TAMBIÉN

Desactivar el seguimiento cuando los clientes abren email desde su compañía

Ver información de reenvío y seguimiento de email en la cronología de actividad

*Ayuda de Salesforce*: Almacenar preferencias de privacidad de datos de los clientes (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

Ayuda de Salesforce: Seguimiento de aperturas de email (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión) Ayuda de Salesforce: Configurar email mejorado(puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión) IdeaExchange: Ver estado del email HTML en oportunidades y cuentas

IdeaExchange: Estado del email HTML en Lightning

## Desactivar el seguimiento cuando los clientes abren email desde su compañía

Respete las solicitudes del cliente de no realizar un seguimiento si y cuando abren un email que los representantes envían a través de Salesforce.

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

**Cómo:** La cronología de actividad muestra a sus representantes si están realizando un seguimiento del email que envían a sus contactos, prospectos y cuentas personales.

Past A	ctivities	
> 🖂	Following up	Ø Not Tracked
	You sent an email to Andy Smith	
> 🗹	Next steps	last opened a few seconds ago
T	You sent an email to Andy Smith	
> 🗹	Our discussion last week @	M Unopened
	You sent an email to Andy Smith	

Para registrar solicitudes de no seguimiento si y cuando los clientes abren un email desde compañía, active Privacidad y protección de datos.

Desde Configuración, ingrese *Privacidad y protección de datos* en el cuadro Búsqueda rápida y a continuación seleccione **Hacer que los detalles de protección de los datos estén disponibles en registros**.

Related Det	tails				
✓ Information					
Name	Mr. Cindy Perkins		Owner	😸 Austin Tam	
Birth Date			Block Geolocation Tracking		
Don't Process			Don't Profile		
Don't Market		1	Don't Track		
Export Individual's Dat	ta 🗌		Forget this Individual		
OK to Store PII Data Elsewhere		<i>I</i>	Individual's Age		Ĩ

Los mensajes de email individuales enviados desde Salesforce respetan las preferencias No procesar y No seguir.

### CONSULTE TAMBIÉN

*Ayuda de Salesforce*: Privacidad y protección de datos (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión) *Ayuda de Salesforce*: Almacenar preferencias de privacidad de datos de los clientes (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

*Ayuda de Salesforce*: Desactivar el seguimiento para clientes específicos abriendo mensajes de email desde su compañía (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

## Agregar archivos adjuntos a Emails de lista

Los archivos adjuntos pueden ser una parte clave de la estrategia de marketing de email de su compañía. Utilice archivos adjuntos en mensajes de email de lista en grupos de personas.

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

Cómo: Agregue un archivo adjunto cuando esté redactando el email de lista.

Send List Email	
Recipients 💿 📧 (3 Recipients) My Contacts 🗙	
Enter Subject	
Content Review	
Font - Size - B I U A. HE = = = @	
5000/5000 send limits remaining	Send

## CONSULTE TAMBIÉN

*Ayuda de Salesforce*: Enviar un email de lista en Lightning Experience (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

# Ahorrar tiempo a los representantes de ventas con texto rápido para mensajes de email y mensajes de email de lista

¿Sus representantes de ventas tienen mucho contenido similar en sus mensajes de email? Entonces, traemos buenas noticias. Los representantes pueden utilizar el botón de texto rápido en la barra de herramientas de email e email de lista para ingresar descripciones comunes como "Haga contacto conmigo de las siguientes maneras: email y celular" en vez de escribir el mismo mensaje una y otra vez.

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

CONSULTE TAMBIÉN

Al alcance de un clic: inserte texto rápido en sus emails con solo un botón *Ayuda de Salesforce*: Configurar y utilizar Texto rápido (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

# Mejorar la seguridad del email con claves DKIM rediseñadas

Para abordar posibles vulnerabilidades de seguridad con claves DomainKeys Identified Mail (DKIM), mejoramos el modo en que se crean. Ya no tiene que perder el tiempo con claves públicas y privadas. En su lugar, Salesforce publica el registro TXT que contiene su clave pública en la DNS. También agregamos la rotación de claves automática para reducir el riesgo de que sus claves se tornen vulnerables por terceros. Además, como el uso compartido de claves puede ingresar vulnerabilidades de seguridad, eliminamos la capacidad de importar claves DKIM.

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

**Cómo:** Active esta actualización importante para mejorar la seguridad y facilitar la creación y el mantenimiento de claves DKIM. En Configuración, ingrese *Actualizaciones importantes* en el cuadro Búsqueda rápida. A continuación, seleccione **Actualizaciones importantes**. Para Activar la función clave DomainKeys Identified Mail (DKIM) rediseñada con seguridad de email aumentada, haga clic en **Activar**.

## CONSULTE TAMBIÉN

*Ayuda de Salesforce*: Configuración de claves DKIM más seguras (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

# Proteger relevos de email con autenticación de SMTP

Cuando configura un relevo de email, puede activar la autenticación de SMTP entre servidores de correo de Salesforce y su host de relevo de email.

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

Cómo: En Relevos de email en Configuración, cree un relevo de email y active la configuración de autenticación de SMTP.

Antes de la activación de la autenticación de SMTP, pruebe esta función en una organización de sandbox para asegurarse de que funciona según lo previsto con su relevo de email. Algunos servicios de email no admiten la autenticación de SMTP para relevos de email.

# Plantillas de email: Mejoras de campo de combinación y privacidad, Archivos adjuntos en plantillas, Mejor experiencia utilizando plantillas de Classic

Mantenga las plantillas de email privadas hasta que esté listo para hacerlas públicas. Vea únicamente campos de combinación relevantes y utilice un campo de combinación único para contactos y prospectos. Agregue archivos adjuntos a plantillas.

## EN ESTA SECCIÓN:

### Permitir a los representantes de ventas gestionar la privacidad de plantillas de email

Los representantes de ventas pueden ahora mantener las plantillas de email privadas hasta que estén listos para hacerlas públicas. Anteriormente, todas las plantillas de email Lightning eran públicas.

### Las plantillas de email solo muestran campos de combinación relevantes

Al crear plantillas de email, ¿quién desea ver campos de combinación que no puede utilizar? Ahora, sus usuarios no tienen que hacerlo.

### Centrarse en prospectos y contactos en el Selector de campos de combinación

Cuando los representantes de ventas especifican un campo de combinación para un destinatario de email, el campo de combinación muestra ahora el campo correspondiente únicamente para contactos y prospectos. No es necesario crear plantillas separadas para contactos y prospectos.

### Gestionar plantillas de email de Salesforce Classic de una forma nueva en Lightning Experience

Aunque sus representantes de ventas pueden acceder fácilmente a plantillas de email de Salesforce Classic durante la redacción de un email o email de lista, la página de inicio de Plantillas de email solo muestra plantillas de email Lightning. Si los representantes utilizan una dirección URL guardada o agregada a favoritos para acceder a una plantilla de email de Salesforce Classic, les recordamos realizar una vista previa y modificar la plantilla utilizando Plantillas de email de Classic en Configuración.

### Utilizar archivos adjuntos tras insertar plantillas de email de Salesforce Classic

Sus representantes de ventas saben que pueden insertar una plantilla de email de Salesforce Classic en un email de Lightning Experience. Ahora pueden utilizar contenido existente y agregar archivos adjuntos al email también. Para plantillas de email de texto, HTML personalizado y membrete, los representantes pueden agregar archivos adjuntos desde Archivos.

## Agregar archivos adjuntos a plantillas de email Lightning

El material de marketing de su compañía puede ahora formar parte de sus plantillas de email. Agregando archivos adjuntos a plantillas de email, los representantes de ventas no tienen que preocuparse por recordar incluir ese folleto clave al enviar mensajes de email a clientes. Además, puede estar seguro de que los archivos adjuntos siempre incluyen el contenido más reciente.

## Permitir a los representantes de ventas gestionar la privacidad de plantillas de email

Los representantes de ventas pueden ahora mantener las plantillas de email privadas hasta que estén listos para hacerlas públicas. Anteriormente, todas las plantillas de email Lightning eran públicas.

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

**Quién:** Los usuarios con el permiso de usuario Gestionar plantillas de email Lightning públicas pueden crear plantillas de email públicas. Los usuarios sin el permiso puede crear únicamente plantillas de email privadas.

**Cómo:** Todos los usuarios pueden modificar sus propias plantillas de email privadas y cualquier plantilla de email pública de su propiedad. Cuando los representantes abren, insertan o guardan plantillas de email, pueden elegir una carpeta pública o privada.

		Insert Email Template		
	Sele	ect a template for: 💷 Contacts   Leads		
Templates		Folder	Search	
My Templates	•	All 👻	Search templates	
NAME 1	DESCRIPTION	All	CREATED DATE	ACTION
YA TEST TEMPLATE		Private Email Template	2018-07-18	Delete
TESTING SOFT DELETE		Private Email Template Private Email ROshni Admin	2018-07-13	Delete

Para permitir a los usuarios crear plantillas de email públicas, proporcióneles el permiso de usuario Gestionar plantillas de email Lightning públicas. En Configuración, ingrese *Conjuntos de permisos* en el cuadro Búsqueda rápida. A continuación, seleccione **Conjuntos de permisos**, haga clic en uno de los conjuntos de permisos estándar y haga clic en **Permisos del sistema**. Haga clic en **Modificar**, seleccione **Gestionar plantillas de email Lightning públicas**, y haga clic en **Guardar**.

Si los administradores y los usuarios con el permiso Modificar todos los datos tienen una dirección URL para una plantilla de email privada, pueden leer, modificar, duplicar y eliminar plantillas de email en las carpetas privadas de otros usuarios. Al guardar una copia de la plantilla de email privada, se guarda en la carpeta privada del administrador.

## CONSULTE TAMBIÉN

*Ayuda de Salesforce*: Gestionar plantillas de email públicas y privadas en Lightning Experience (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

*Ayuda de Salesforce*: Seleccionar quién puede gestionar plantillas de email públicas en Lightning Experience (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

## Las plantillas de email solo muestran campos de combinación relevantes

Al crear plantillas de email, ¿quién desea ver campos de combinación que no puede utilizar? Ahora, sus usuarios no tienen que hacerlo.

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

	Cómo: Al c	rear o modificar	una plantilla de	email, seleccione	un Tipo de entidad	d relacionada.
--	------------	------------------	------------------	-------------------	--------------------	----------------

New Emai	l Template
Information	
*Email Template Name	Related Entity Type
Description	None Contact Lead
Message Content	Account
Subject HTML Value	Asset Asset Relationship
⊡ Source         Font →         Size →           B         I         U         A →         1 = :=         E </td <td>Campaign Care Preauth Care Preauth Item</td>	Campaign Care Preauth Care Preauth Item
	Case Channel Program

Cuando selecciona un Tipo de entidad relacionada, los campos de combinación de esa entidad aparecen en el redactor de plantilla de email.

## Notas de la versión Salesforce Winter '19

Funciones de productividad: Alertas de dirección de email reenviadas, Opciones de seguimiento de email y Grabación de llamadas

Edit Accoun	t Related Entity Type	
Information		
* Email Template Name	Related Entity Type	
Account Related Entity Type	Account	-
Description	Folder	
This email template has an Account entity type.	Private Email Template	•
Message Content		
iubiect		
object		
ITAN Volue		
Source Font - Size - B I U A- ;=		
1		
		()
		Cancel Sav

		Edit Account Related Entity Type		×
		Insert Merge Field		
Informa * Email Ter	Recipient	Select Merge Field		
Accoun	Sender	Search Recipient merge fields		۹. ۲
Descriptio	Sender's Brand Organization	Address	LEAD	^ 
	Account	O Annual Revenue	LEAD	
Messag		Assistant's Name	CONTACT	
Subject		Asst. Phone	CONTACT	
HTML Valu		O Birthdate	CONTACT	
le Sou		Business Fax	CONTACT	
		Business Phone	CONTACT	
		⊖ City	LEAD	
		Company	LEAD	
		Contact Description	CONTACT	
		Contact ID	CONTACT	
			Cancel	t
				Cancel Save

Sin un tipo de entidad relacionada, no aparece ningún campo de combinación adicional en el redactor de plantilla de email.

## Notas de la versión Salesforce Winter '19

Funciones de productividad: Alertas de dirección de email reenviadas, Opciones de seguimiento de email y Grabación de llamadas

	Edit No Reli	ated Entity Type	
Informatio	n		
• Email Templa	te Name	Related Entity Type	
No Related	Entity Type	None	
Description		Folder	
This email to	emplate doesn't have a related entity type.	Private Email Template	,
Message Co	ontent		
Subject			
No Related	Entity Type		
HTML Value			
D Source	East + Size + R 7 II A + 1= +		
		()	
			_
		Cancel	Save

		Edit No Related Entity Type		×
Inform		Insert Merge Field		
* Email Ter	Recipient	Select Merge Field		
No Rela	Sender	Search Recipient merge fields	۵	
Descriptio This en	Sender's Brand Organization	Address	LEAD	Î.
	$\bigcirc$	Annual Revenue	LEAD	-
Messag		Assistant's Name	CONTACT	
Subject No Rela		Asst. Phone	CONTACT	
HTML Valu		O Birthdate	CONTACT	
🕢 Sou		O Business Fax	CONTACT	
		O Business Phone	CONTACT	
		⊖ City	LEAD	
		Company	LEAD	
		<ul> <li>Contact Description</li> </ul>	CONTACT	
		Contact ID	CONTACT	
			Cancel	
			Ca	ncel Save

## CONSULTE TAMBIÉN

Ayuda de Salesforce: Crear una plantilla de email en Lightning Experience (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

# Centrarse en prospectos y contactos en el Selector de campos de combinación

Cuando los representantes de ventas especifican un campo de combinación para un destinatario de email, el campo de combinación muestra ahora el campo correspondiente únicamente para contactos y prospectos. No es necesario crear plantillas separadas para contactos y prospectos.

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

## CONSULTE TAMBIÉN

*Ayuda de Salesforce*: Utilizar campos de combinación en plantillas de email (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

# Gestionar plantillas de email de Salesforce Classic de una forma nueva en Lightning Experience

Aunque sus representantes de ventas pueden acceder fácilmente a plantillas de email de Salesforce Classic durante la redacción de un email o email de lista, la página de inicio de Plantillas de email solo muestra plantillas de email Lightning. Si los representantes utilizan una dirección URL guardada o agregada a favoritos para acceder a una plantilla de email de Salesforce Classic, les recordamos realizar una vista previa y modificar la plantilla utilizando Plantillas de email de Classic en Configuración.

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

## CONSULTE TAMBIÉN

*Ayuda de Salesforce*: Utilizar sus plantillas de email de Classic en Lightning Experience (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

# Utilizar archivos adjuntos tras insertar plantillas de email de Salesforce Classic

Sus representantes de ventas saben que pueden insertar una plantilla de email de Salesforce Classic en un email de Lightning Experience. Ahora pueden utilizar contenido existente y agregar archivos adjuntos al email también. Para plantillas de email de texto, HTML personalizado y membrete, los representantes pueden agregar archivos adjuntos desde Archivos.

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

Nota: Cuando se inserta una plantilla de email de Visualforce de Salesforce Classic en un email de Lightning Experience, no puede agregar un archivo adjunto.

Cómo: Inserte una plantilla de email de Salesforce Classic.

Insert Email Template				mailxperience.com>	•			
Select a template for: 🔟 Contacts 🚼 Leads				)	Cc Bcc			
Templates	Folder			Search			ce.com ×	
Classic Email Templates	All		•	Search ter	nplates			
Manage classic email templates in Setup.							BIUA-	
SUPPORT: SELF-SERVICE RESET PASSWORD	Notification of new password wh	Unfiled Public Cla Test U	ier		2015-12-02	•	e	
SUPPORT: SELF-SERVICE NEW COMMENT	Sample email template that can	Unfiled Public Cla Test U	ier		2015-12-02			
LEADS: WEB-TO-LEAD EMAIL RESPONSE (S	Auto-response when new lead is	Unfiled Public Cla Test U	ier		2015-12-02			
CONTACT: FOLLOW UP (SAMPLE)	Follow up on meeting	Unfiled Public Cla Test U	er		2015-12-02			
LEADS: NEW ASSIGNMENT NOTIFICATION	Internal notification to lead owne	Unfiled Public Cla Test U	er		2015-12-02			
SUPPORT: CASE ESCALATION NOTIFICATIO	Internal notification when case is	Unfiled Public Cla Test U	ier		2015-12-02			
						Cancel		
					Related To			
					💼 🚽 Searc	h Accounts		Q
							S	end

Los representantes pueden agregar un archivo adjunto a email.

Font     Size     B     I     U     A-       1=     :=     :=     :=     :=     :=     :=
Dear Carole, I really enjoyed speaking with you today. I think that signup.org.test.1449093365052 has a lot to offer Global Media and I look forward to our next meeting.
Regards,
Related To       Image: Search Accounts     Q
Send

Para cambiar los archivos adjuntos que forman parte de una plantilla de email de Salesforce Classic, vaya a Plantillas de email de Classic en Configuración.

Q Quick Find	Classic Email Templates	
Setup Home		
Lightning Experience	Text Email Template	Hole for this Roos 🙆 🔺
Lightning Usage	Leads: New assignment notification (SAMPLE)	riep for the rage
ADMINISTRATION	Preview your email template below.	
> Users	Email Template Detail Edit Delete Clone	
> Data	Folder Unfiled Public Classic Email Templates	
	Email Template Name Leads: New assignment notification (SAMPLE) Available For Use	
✓ Email	Template Unique Name LeadSNewassignmenhotificationSAMPLE Last Used Date	
Apex Exception Email	Encount General US & Western Europe (ISO-8869-1, ISO-EATIN-1) Times Used	
Classic Email Templates	Description Internal notification to lead owner when new lead is assigned.	
Classic Ernali Templates	Created By Test User, 12/2/2015, 1:56 PM Modified By Test User, 12/2/2015, 1:56 PM	
Compliance BCC Email	Edit Delete Clone	
DKIM Keys		
Deliverability	Email Template Send Test and Verify Merge Fields	
Email Attachments		
Email Footers	Dubject inverview satisfied to you, (it.ead.rvame) non (it.ead.company)	
Email Bolay Activation	Plain lext Preview *** NEW FEAD ASSIGNMENT NOTIFICATION ***	
Email Relay Activation	The following load has been escienced to usu	
Email to Salesforce	Company. (ILed rids to be in a signed to you.	
Enhanced Email	Less Name: ( <u>Less IName</u> )	
Letterheads	Click on the link to access the read offectly. (Ceadul inky	
Lightning for Gmail and S		
Mail Merge Templates		
Organization-Wide Addres		
Outlook Configurations		
Outlook Integration and S		
Send through External Em		
Test Deliverability	Attachments Attach File	
PLATFORM TOOLS	No records to display	

## CONSULTE TAMBIÉN

Utilizar plantillas de email de Visualforce en Lightning Experience

*Ayuda de Salesforce*: Utilizar sus plantillas de email de Classic en Lightning Experience (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

# Agregar archivos adjuntos a plantillas de email Lightning

El material de marketing de su compañía puede ahora formar parte de sus plantillas de email. Agregando archivos adjuntos a plantillas de email, los representantes de ventas no tienen que preocuparse por recordar incluir ese folleto clave al enviar mensajes de email a clientes. Además, puede estar seguro de que los archivos adjuntos siempre incluyen el contenido más reciente.

**Dónde:** Este cambio se aplica a plantillas de email creadas en Lightning Experience en Personal Edition, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Cómo: Al modificar una plantilla de email, haga clic en la ficha Relacionada y cargue el archivo.

Booth Follow-Up		Clone Edit Delete
Details Related		Add Files
	▲ Upload Files Or drop files	

## CONSULTE TAMBIÉN

*Ayuda de Salesforce*: Crear una plantilla de email en Lightning Experience (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

# Lightning Dialer: Puente de grabación y llamadas

Dialer ahora admite la grabación de llamadas. Los representantes de ventas también pueden utilizar la función Puente de llamadas para realizar llamadas de Dialer con su teléfono de escritorio o celular.

Nota: Por ahora, solo admitimos llamadas salientes de Estados Unidos y Canadá.

## EN ESTA SECCIÓN:

### Grabar sus llamadas de Dialer

¿Necesita consultar una llamada más tarde? Los representantes de ventas pueden ahora grabar las llamadas que realizan con Lightning Dialer. Los representantes pueden utilizar la grabación de llamadas para volver a consultar pláticas importantes o mejorar sus técnicas de ventas.

#### Realizar llamadas de Dialer con su teléfono de trabajo

Sus representantes pueden realizar llamadas de Lightning Dialer con su teléfono de sobremesa o celular. Utilice la función Puente de llamadas para obtener todos los beneficios del uso de Lightning Dialer con la comodidad de utilizar una línea de negocio separada. El uso de una línea de negocio separada es especialmente útil para representantes que utilizan Lightning Dialer en áreas con una conexión a Internet débil. Si el puente de llamadas está activado, las llamadas entrantes al número de Dialer del representante también se dirigen al número de teléfono especificado si cuentan con una licencia entrante.

## Grabar sus llamadas de Dialer

¿Necesita consultar una llamada más tarde? Los representantes de ventas pueden ahora grabar las llamadas que realizan con Lightning Dialer. Los representantes pueden utilizar la grabación de llamadas para volver a consultar pláticas importantes o mejorar sus técnicas de ventas.

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

**Por qué:** Grabe llamadas importantes directamente desde el panel de llamadas. Es fácil iniciar y detener grabaciones, y en la parte superior del panel de llamadas indica si se está grabando una llamada.

C Connec	ted (Recording)	_
	orraine Tao VP Business Developme	•
	Enter extension	
- She's happy - Interested i	with the new numbers	
<ul> <li>Auto-log</li> </ul>	<u>م</u> ه •	End Call

Los representantes pueden elegir grabar llamadas de forma predeterminada desde la página Configuración de grabación en su configuración personal.

Las grabaciones de llamadas se guardan como archivos en Salesforce. Una hora de grabación ocupa aproximadamente hasta 15 MB de espacio de almacenamiento y las mismas reglas de colaboración se aplican a grabaciones como otros archivos en Salesforce. Los administradores pueden eliminar grabaciones de llamadas desde la página **Gestión de grabaciones** en Configuración.

Si es obligatorio por ley, los usuarios deben notificar al destinatario de la llamada el monitoreo de ésta y detener el monitoreo en caso de que lo solicite el destinatario de la llamada.

**Cómo:** Para activar Grabación de llamadas, desde Configuración, ingrese *Configuración de Dialer* en el cuadro Búsqueda rápida y luego seleccione **Configuración de Dialer**.

# Realizar llamadas de Dialer con su teléfono de trabajo

Sus representantes pueden realizar llamadas de Lightning Dialer con su teléfono de sobremesa o celular. Utilice la función Puente de llamadas para obtener todos los beneficios del uso de Lightning Dialer con la comodidad de utilizar una línea de negocio separada. El uso de una línea de negocio separada es especialmente útil para representantes que utilizan Lightning Dialer en áreas con una conexión a Internet débil. Si el puente de llamadas está activado, las llamadas entrantes al número de Dialer del representante también se dirigen al número de teléfono especificado si cuentan con una licencia entrante.

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

**Por qué:** Los representantes aún obtienen las ventajas del uso de Lightning Dialer, incluyendo mostrar el número (o presencia local) de Lightning Dialer del representante. Los representantes pueden grabar llamadas, dejar mensajes de correo de voz pregrabados o tener un gestor escuchando en la llamada. Sin embargo, los gestores no pueden utilizar un puente de llamadas para monitorear llamadas.

Los representantes de ventas pueden especificar un número de teléfono separado desde Configuración de Dialer en su configuración personal.
Call Bridge Settings					
Make outbound calls through my phone					
Using the outbound bridge consumes double the minutes of a regular call. One line connects to your phone, and another connects to the recipient. Incoming calls to your dialer number will be forwarded to this number.					
Phone number for bridge 🚯					
Enter phone number					

Nota: La utilización de eta función consume el doble de minutos de una llamada habitual. Una línea conecta su número de Dialer con su teléfono, y otra con el destinatario, por lo tanto "crea un puente" entre las llamadas.

**Cómo:** Para permitir el acceso de puente de llamadas, desde Configuración, ingrese *Configuración de Dialer* en el cuadro Búsqueda rápida y luego seleccione **Configuración de Dialer**.

# Captura de actividad de Einstein: Mejoras de perspectivas de email de Einstein y Conexiones recomendadas

Personalice perspectivas de email para ajustarse a su negocio. Los representantes de ventas pueden actuar desde perspectivas y dejar comentarios allí. Además, encuentre nuevos negocios viendo qué colegas están conectados con un cliente potencial.

### EN ESTA SECCIÓN:

### Personalizar perspectivas de email de Einstein para ajustarse a su negocio

Proporcione a sus representantes de ventas las perspectivas de email más relevantes indicando a Einstein qué buscar en contenido de email. Identificando palabras específicas de su industria, sus representantes obtienen perspectivas con el mayor impacto.

#### Actuar en perspectivas de email de Einstein

Las perspectivas de email incluyen ahora acciones sugeridas para ayudar los representantes de ventas a avanzar con sus negociaciones.

Proporcionar comentarios acerca de perspectivas de email de Einstein

Aumente la precisión de perspectivas de email proporcionando comentarios acerca de la relevancia de perspectivas individuales.

Hacer contacto con las personas correctas con conexiones recomendadas

Permita que Einstein ayude a los representantes de ventas a encontrar nuevos negocios mostrando conexiones importantes dentro de sus redes. A continuación, los representantes pueden enviar un email o ver los perfiles de colegas de trabajo que hicieron contacto con el contacto, el prospecto o la cuenta personal para preguntar por asesoramiento o una introducción.

### Personalizar perspectivas de email de Einstein para ajustarse a su negocio

Proporcione a sus representantes de ventas las perspectivas de email más relevantes indicando a Einstein qué buscar en contenido de email. Identificando palabras específicas de su industria, sus representantes obtienen perspectivas con el mayor impacto.

**Dónde:** Esta función es nueva en Lightning Experience en Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition. Esta función es nueva en la aplicación móvil Salesforce Inbox, que está disponible por un costo adicional en Essentials Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition. Perspectivas de email de Einstein personalizadas no están disponible para usuarios estándar de Captura de actividad de Einstein.

**Por qué:** Por ejemplo, si está en la industria del motor, puede personalizar una perspectiva de email para buscar palabras como *carro*, *auto*, *manejar* y *carrera* en mensajes de email. Cree y active hasta 10 perspectivas.

New Custom Einstein Insigh	t	<u></u>
Custom Insight Details		Guidance/Tips
• Insight Label		<ul> <li>Carefully chosen keywords provide actionable insights!</li> <li>Einstein creates insights by detecting unique words and phrases. So avoid common words such as and, or, and the. Instead, add keywords like home loan or mortgage to be avoid to be avoid to</li></ul>
Insight Description		<ul> <li>Insight about cuscimers interested in buying a home.</li> <li>Insights are based on an exact match of your keywords.</li> <li>For example, the keyword mortgoges doesn't trigger an insight for an email containing mortgoge. Use the shortest possible version of a word or phrase to increase its chances of being detected.</li> <li>To trigger an insight: Einstein needs to find at least one</li> </ul>
Keywords		keyword in the targeted content.
Keyword 1	Keyword 2	<ul> <li>For example, imagine that you work for a transportation company that wants to expand market share for existing products.</li> </ul>
Keyword 3	Keyword 4	1. auto 2. car 3. taxi
Keyword 5	Keyword 6	<ul> <li>4. taxi-cab</li> <li>5. bus</li> <li>Insights respect your activity sharing settings. You can't see an activity using insights that you wouldn't normally</li> </ul>
Keyword 7	Keyword 8	be able to see. • You can have up to 10 active custom insights. • You can have up to 1,000 custom insights, including
Keyword 9	Keyword 10	inactive insights. When insights have words that are too broad to use for efficient searches, we inactivate them.
Match case when searching keywords.		
Status		
Process and display the email insight. On/Off	Enabled	
		Cancel Save

Las perspectivas de email personalizadas aparecen en la cronología de actividad y la página de detalles de email, justo como las perspectivas de email estándar. Para usuarios de la aplicación móvil Inbox, las perspectivas de email personalizadas aparecen en su bandeja de entrada.



**Moto:** Las perspectivas de email personalizadas no se aplican a cuentas personales.

**Cómo:** Desde Configuración, en el cuadro Búsqueda rápida, ingrese *Perspectivas de email de Einstein*, y luego seleccione **Perspectivas de email de Einstein**. Haga clic en **Nuevo**.

### CONSULTE TAMBIÉN

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

## Actuar en perspectivas de email de Einstein

Las perspectivas de email incluyen ahora acciones sugeridas para ayudar los representantes de ventas a avanzar con sus negociaciones.

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

**Por qué:** Cuando un representante obtiene una perspectiva para un email (1), el representante puede actuar directamente desde la perspectiva ampliada (2).

Contact Anur	adha Vakil 🛔			+ Follo	w Edit	New Case	New Note	•
Title VP of Sales	Account Name Acme	Phone (2) ▼ 555-456-43333	Email anuradha@sfdcm	nsft.com	Contact O	wner u <b>al User </b>		
Related	Details News			New Ever	it Email			
X We fou	nd no potential duplicat	tes of this contact.		Set up an event Add				i
Opportunities (1)  New  1000 laptops			New	Email Insights Enabled Filters: All time • My activities • All typ Only				
Stage: Amount:	Qualification			Past Activ	ities		Refresh Expar	nd All
Close Date:	8/31/2018			> 🖂 Me	eet and greet	0	10:02 AM   Toda	y
	N	/iew All		Sc	heduling Requ	ested	1	
Cases (	(0)		New	→ N Lu	uradha Vakil so nch next weel heduling Requ	ent an email to	9:49 PM   Yesterda	y
🕒 Notes a	& Attachments (0)		Upload Files	An	uradha Vakil s	ent an email to	Priya Shah	



Por ejemplo, un representante crea un evento desde la perspectiva Programación solicitada. Los detalles del evento incluyen información desde el email. Todos lo que queda a los representantes por hacer es seleccionar una fecha y una hora, agregar un asunto y guardar el evento.

Las acciones disponibles dependen del tipo de perspectiva.

### CONSULTE TAMBIÉN

*Ayuda de Salesforce*: Activar Perspectivas de email de Einstein (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

### Proporcionar comentarios acerca de perspectivas de email de Einstein

Aumente la precisión de perspectivas de email proporcionando comentarios acerca de la relevancia de perspectivas individuales.

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

**Cómo:** Haga clic en una perspectiva para ampliarla. A continuación indique a Salesforce si la perspectiva estuvo precisa. La información se utiliza por nuestros modelos de aprendizaje automático para mejorar futuras perspectivas.

Pric	ing Discussed Schedulin	g Requested					
Anur	adha Vakil cont an omail t	Delva Chab					
	Scheduling Reque	sted					
	Ooh! Someone wants to meet with you.						
	Is this insight accurate?	Yes No					
	Create Event	Post on Chatter					

### CONSULTE TAMBIÉN

*Ayuda de Salesforce*: Activar Perspectivas de email de Einstein (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

## Hacer contacto con las personas correctas con conexiones recomendadas

Permita que Einstein ayude a los representantes de ventas a encontrar nuevos negocios mostrando conexiones importantes dentro de sus redes. A continuación, los representantes pueden enviar un email o ver los perfiles de colegas de trabajo que hicieron contacto con el contacto, el prospecto o la cuenta personal para preguntar por asesoramiento o una introducción.

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

**Por qué:** En Conexiones recomendadas, los representantes de ventas ven qué colegas tienen la conexión más fuerte con el contacto, el prospecto o la cuenta personal. Una conexión podría ser sólida porque hay gran cantidad de emails o reuniones entre el colega y esa persona.

Contact Anur	adha Vakil 🛔			+ Follow	Edit	New Case	New Note	•
Title VP of Sales	Account Name Acme	Phone (2) ▼ 555-456-43333	Email anuradha@sfdcm	sft.com	Contact C 👼 Man	owner ual User 🖍		
Related	Details News	tes of this contact.		Recomme	nded Co	nnections		
Deport 1000 laptop: Stage: Amount: Close Date:	tunities (1) S Qualification 8/31/2018		New	Johr       john       John       Becau       June       june_l       Becau	smith smith25 @g use of emails Lee ee_007 @gr use of emails	gmail.com s they had togeth nail.com s they had togeth	er. er.	High • • • Low
	,	View All		New Event	Ema	il		
Cases	(0) & Attachments (0)		New Upload Files	Set up ar Email Insights Enab Only	event Ied	Iters: All time • I	My activities	Add All types

Haga clic en el nombre de la conexión para ver una tarjeta de detalles. Desde allí, puede navegar al perfil del colega o seguir a la persona.

		Recommended Connections	
John Smith		Following	
John Shind		John Smith	
Company Name	Active	john_smith25 @gmail.com	High
Acme	✓	Because of emails they had together.	-
		June Lee	• • •
		Because of emails they had together.	Low
		, , , , , , , , , , , , , , , , , , , ,	

Cómo: Agregue el componente Conexiones recomendadas a páginas de registro de contacto, prospecto y cuenta personal.

# Actividades: Recordatorios de tareas en acciones rápidas, Texto rápido y Filtros mejorados en la cronología de actividad

Incluya recordatorios cuando configure acciones rápidas de tareas. Texto rápido está disponible para eventos y tareas. La cronología de actividad está mejorada con filtros persistentes y mayor control sobre qué tipos de actividad aparecen. Vea notificaciones de reenvío de email y seguimiento de email en la cronología de actividad.

### EN ESTA SECCIÓN:

### Incluir recordatorios con acciones rápidas Tarea

Es fácil asegurarse de que los representantes de ventas no olvidan. Cuando configure acciones rápidas de tareas, puede incluir recordatorios. Anteriormente, los usuarios tenían que crear una tarea y luego modificarla para establecer un recordatorio. Ahora, cuando crea una tarea con la acción rápida, la acción crea un recordatorio automáticamente.

### Ahorrar tiempo a los representantes de ventas con texto rápido para eventos y tareas

¿Sus representantes de ventas tienen varias tareas o eventos similares? Entonces, traemos buenas noticias. El texto rápido es ahora compatible con tareas y eventos. Puede utilizar texto rápido para ingresar descripciones comunes como "Confirmar fecha y hora para la ubicación de reunión" en vez de escribir el mismo contenido una y otra vez.

### Ahorrar tiempo con filtros de cronología de actividad persistentes

Los representantes de ventas pueden guardar su configuración de filtro preferida en la cronología de actividad.

### Seleccionar qué tipos de actividad aparecen en la cronología de actividad

Los representantes de ventas pueden reducir el ruido y centrarse en los tipos de actividad que desean ver en la cronología de actividad.

### Ver información de reenvío y seguimiento de email en la cronología de actividad

Sus usuarios desean conocer el impacto que están teniendo sus mensajes de email. Pueden ver información de seguimiento de email y reenvío con un vistazo sobre la cronología de actividad. Cada actividad de email muestra si el email se abrió y cuándo, o bien si se está realizando un seguimiento del email.

### Filtrar por asunto de tarea en resultados de búsqueda global

Los representantes pueden reducir resultados de búsqueda para encontrar tareas con un asunto concreto. Si utiliza asuntos predefinidos, puede filtrar esos asuntos para facilitar la agrupación de tareas. Por ejemplo, para realizar una lista de llamadas tras una feria comercial, los representantes buscan "feria comercial" en tareas, y luego filtran para el asunto predefinido "Llamar" en el asunto predefinido. Además, no se implica ninguna configuración adicional porque los filtros se basan en el campo Asunto obligatorio en el formato Resultados de búsqueda de actividad. El asunto siempre aparece en la página de resultados de búsqueda y siempre es filtrable.

### Incluir recordatorios con acciones rápidas Tarea

Es fácil asegurarse de que los representantes de ventas no olvidan. Cuando configure acciones rápidas de tareas, puede incluir recordatorios. Anteriormente, los usuarios tenían que crear una tarea y luego modificarla para establecer un recordatorio. Ahora, cuando crea una tarea con la acción rápida, la acción crea un recordatorio automáticamente.

**Dónde:** Este cambio se aplica a Lightning Experience y todas las versiones de la aplicación Salesforce en Contact Manager Edition, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Developer Edition y Database.com Edition.

Cómo: Agregue el campo Recordatorio establecido a sus formatos de acción rápida.

### CONSULTE TAMBIÉN

*Ayuda de Salesforce*: Acciones rápidas (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión) *Publicación de blog*: Sugerencia avanzada: Impulsar la productividad con acciones de actividad en Lightning Experience *IdeaExchange*: Permitir el establecimiento de recordatorios de tareas al crear desde una acción rápida de Lightning *IdeaExchange*: Recordatorio establecido para nueva tarea en registro de prospecto *IdeaExchange*: Cuadro de recordatorio de conjunto roto en versión de acción rápida de Lightning

# Ahorrar tiempo a los representantes de ventas con texto rápido para eventos y tareas

¿Sus representantes de ventas tienen varias tareas o eventos similares? Entonces, traemos buenas noticias. El texto rápido es ahora compatible con tareas y eventos. Puede utilizar texto rápido para ingresar descripciones comunes como "Confirmar fecha y hora para la ubicación de reunión" en vez de escribir el mismo contenido una y otra vez.

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

### CONSULTE TAMBIÉN

Utilizar texto rápido en tareas y eventos

Ayuda de Salesforce: Configurar y utilizar Texto rápido (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

## Ahorrar tiempo con filtros de cronología de actividad persistentes

Los representantes de ventas pueden guardar su configuración de filtro preferida en la cronología de actividad.

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

Cómo: Abra un filtro y haga clic en Aplicar y Guardar.

DATE RANGE All time Next 7 days	× Last 7 days Last 30 days
ACTIVITIES TO SH	OW My activities
ACTIVITY TYPE All types Email Events	<ul> <li>List email</li> <li>Logged calls</li> <li>Tasks</li> </ul>
Restore Defaults	Apply & Save Apply

# Seleccionar qué tipos de actividad aparecen en la cronología de actividad

Los representantes de ventas pueden reducir el ruido y centrarse en los tipos de actividad que desean ver en la cronología de actividad.

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

Cómo: Abra un filtro y haga clic en Todos los tipos. A continuación anule la selección de los tipos en los que no esté interesado.

DATE RANGE All time Next 7 days	X Last 7 days Last 30 days
ACTIVITIES TO SHO	W My activities
ACTIVITY TYPE All types Email Events	<ul> <li>List email</li> <li>Logged calls</li> <li>Tasks</li> </ul>
Restore Defaults Ap	pply & Save Apply

# Ver información de reenvío y seguimiento de email en la cronología de actividad

Sus usuarios desean conocer el impacto que están teniendo sus mensajes de email. Pueden ver información de seguimiento de email y reenvío con un vistazo sobre la cronología de actividad. Cada actividad de email muestra si el email se abrió y cuándo, o bien si se está realizando un seguimiento del email.

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

CONSULTE TAMBIÉN	
Volver a reenviar desde reenvíos de email	
Ver rápidamente qué clientes abren email desde su empresa	
IdeaExchange: Ver estado del email HTML en oportunidades y cuentas	
IdeaExchange: Estado del email HTML en Lightning	
IdeaExchange: Marcar actividades de email reenviadas como reenviadas	

# Filtrar por asunto de tarea en resultados de búsqueda global

Los representantes pueden reducir resultados de búsqueda para encontrar tareas con un asunto concreto. Si utiliza asuntos predefinidos, puede filtrar esos asuntos para facilitar la agrupación de tareas. Por ejemplo, para realizar una lista de llamadas tras una feria comercial, los representantes buscan "feria comercial" en tareas, y luego filtran para el asunto predefinido "Llamar" en el asunto predefinido. Además, no se implica ninguna configuración adicional porque los filtros se basan en el campo Asunto obligatorio en el formato Resultados de búsqueda de actividad. El asunto siempre aparece en la página de resultados de búsqueda y siempre es filtrable.

**Dónde:** Este cambio de aplica a Lightning Experience en Contact Manager Edition, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Developer Edition y Database.com Edition.

Por qué: En la página de resultados de búsqueda, haga clic en Tareas en la barra lateral, y luego restrinja los resultados con su filtro.



Nota: No puede elegir "Llamar" desde una lista desplegable; en cambio, escríbalo.

4	All 👻 🔍 trade show			☆▼ ₽ ?	🕸 🏚 🛞
Sales Home Cases	∨ Leads ∨ Dashboards	∽ Accounts ∽	Tasks 🗸 Calendar 🗸	Files 🗸 📩	More 🔻 💉
SEARCH RESULTS Top Results	<b>Tasks</b> 6 Results • Filtered by Subject • So	rted by Relevance 🔻			
Tasks	SUBJECT 🗸	NAME $\checkmark$	RELATED TO V	DUE DA 🗸	AS 🗸
Expand List	Call for trade show follow up	Tim Barr	Waterford Computing	9/17/2018	ejones 💌
· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	Call for trade show follow up	Jon Amos	Spider Computing	9/18/2018	ejones 💌
DEEINE DY	Call for trade show follow up	Jessyca Berger	Acme	9/18/2018	ejones 💌
REFINE DI	Call for trade show follow up	John Bond	Grand Hotels & Resorts Ltd	9/17/2018	ejones 💌
Subject Clear	Call for trade show follow up	Andrea Bowden	Global Media	9/19/2018	ejones 💌
call	Call for trade show follow up	Bob Jones	Optos Inc.	9/18/2018	ejones 💌
Name					

### CONSULTE TAMBIÉN

*Ayuda de Salesforce*: Filtrar y ordenar resultados de búsqueda en Lightning Experience (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

# Kanban: Disponibilidad de visto recientemente, Buscar vista Kanban

Explore el poder de la vista Kanban desde listas Vistos recientemente. No es necesario cambiar a otra vista para encontrar registros. La búsqueda está ahora disponible en la vista Kanban.

### EN ESTA SECCIÓN:

#### Obtener la vista Kanban para listas Vistos recientemente

Los usuarios pueden cambiar a la vista Kanban desde la lista Vistos recientemente de casi cualquier objeto.

### Buscar registros en la vista Kanban

Los usuarios pueden definir los registros que necesitan con mayor rapidez buscando la vista de lista seleccionada desde la vista Kanban.

### Obtener la vista Kanban para listas Vistos recientemente

Los usuarios pueden cambiar a la vista Kanban desde la lista Vistos recientemente de casi cualquier objeto.

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

Cómo: Seleccione la vista de lista Vistos recientemente (1), luego seleccione Kanban desde el menú Mostrar como (2).



# Buscar registros en la vista Kanban

Los usuarios pueden definir los registros que necesitan con mayor rapidez buscando la vista de lista seleccionada desde la vista Kanban.

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

Cómo: Ingrese un término de búsqueda en el cuadro de búsqueda para ver registros coincidentes.

Sales Home	Opportunities 🗸 Leads 🔨	🗸 Tasks 🗸 Files 🗸	Notes 🗸 Accounts 🗸	Contacts 🗸 More 🔻 💉
Opportunities Closing This Mc	onth ▼	Q data r	nart 😢 🛠	New New
Prospecting (1)	Qualification (2)	Needs Analysis (1)	Proposal/Price (1)	Negotiation/R (2)
\$8,000	\$23,000	\$40,500	\$7,000	\$21,000
Data Mart - 27K         ▼           S8,000.00         Data Mart           8/12/2018         ▲	Data Mart - 2K         Image: Comparison of the second	Data Mart - 21K         Image: Comparison of the second secon	Data Mart - 21K         Image: Comparison of the second secon	Data Mart - 7K         Image: Constraint of the second
	Data Mart - 38K         T           \$18,000.00         Data Mart           \$1/2/2018         \$1/2/2018			Data Mart - 7K         T           S7,000.00         Data Mart           8/2/2018         ▲

# Calendario: Series de eventos y más filtros de tareas

Los representantes de ventas pueden programar eventos recurrentes desde Lightning Experience y la aplicación Salesforce. Además, los representantes tienen más filtros para personalizar qué tareas ven en sus calendarios. Además, pueden realizar cambios en participantes de eventos desde cualquier interfaz de usuario.

### EN ESTA SECCIÓN:

### Programar series de eventos (Beta)

Permita a sus representantes programar eventos diarios, semanales, mensuales u otros eventos de repetición desde Lightning Experience y la aplicación Salesforce.

### Personalizar qué tareas ve en su calendario

Si los representantes utilizan vistas de lista para ordenar sus tareas por cuenta, fecha de vencimiento o tipo de trabajo, pueden aplicar esas vistas de lista como un filtro cuando crean calendarios para sus tareas. De ese modo, los representantes pueden concentrarse en sus tareas más urgentes agregando solo las más importantes al calendario. O bien los representantes pueden crear múltiples calendarios basándose en diferentes listas de tareas, utilizando diferentes colores para mantener las tareas organizadas para un recordatorio visual en qué es qué.

### Agregar y eliminar participantes en la reunión de cualquier interfaz de usuario

Los asistentes (en Lightning Experience) y los invitados (en Salesforce Classic) están vinculados a los mismos datos, por lo que la actualización de estos campos debería ser sencilla. Ahora, cuando configura representantes de ventas para trabajar con asistentes desde Lightning Experience y la aplicación Salesforce, no pierden el acceso para modificar invitados desde Salesforce Classic.

### Programar series de eventos (Beta)

Permita a sus representantes programar eventos diarios, semanales, mensuales u otros eventos de repetición desde Lightning Experience y la aplicación Salesforce.

**Dónde:** Este cambio se aplica a Lightning Experience y todas las versiones de la aplicación móvil en Essentials Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Nota: Como una función beta, series de eventos es una vista previa y no forma parte de los "Servicios" bajo su acuerdo general de suscripción con Salesforce. Utilice series de eventos a su única discreción y tome sus decisiones de compra solo en base a funciones y productos disponibles de forma general. Salesforce no garantiza la disponibilidad general de esta función dentro de ningún plazo de tiempo y podemos interrumpirla en cualquier momento. Esta función es únicamente para fines de evaluación, no para uso de producción. Se ofrece tal cual y no es compatible, y Salesforce no tiene responsabilidad por cualquier daño emergente o en conexión con ella. Todas las restricciones, la reserva de derechos de Salesforce, las obligaciones en lo referente a los Servicios y condiciones para aplicaciones que no son de Salesforce relacionadas y Contenido se aplican por igual a su uso de esta función.

Cómo: Para permitir a sus representantes programar series de eventos, en el formato de página para eventos, agregue Repetir.

A continuación, para programar una serie, los representantes pueden seleccionar Repetir.

New	/ Event
• Start Date Time 10/15/2018   1:30 PM ()	All-Day Event
Repeat (BETA)	Private
Daily Weekly Monthly Yearly	
Every Week 🔹	
Su     M     Tu     W     Th     F     Sa       Series End Date	
None       After       13       Events	
<ul> <li>On Jan 1, 2019</li> </ul>	*
	Cancel Save & New Save

CONSULTE TAMBIÉN

Funciones de productividad: Consideraciones para Lightning Experience

### Personalizar qué tareas ve en su calendario

Si los representantes utilizan vistas de lista para ordenar sus tareas por cuenta, fecha de vencimiento o tipo de trabajo, pueden aplicar esas vistas de lista como un filtro cuando crean calendarios para sus tareas. De ese modo, los representantes pueden concentrarse en sus tareas más urgentes agregando solo las más importantes al calendario. O bien los representantes pueden crear múltiples calendarios basándose en diferentes listas de tareas, utilizando diferentes colores para mantener las tareas organizadas para un recordatorio visual en qué es qué.

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

### Funciones de productividad: Alertas de dirección de email reenviadas, Opciones de seguimiento de email y Grabación de llamadas

**Cómo:** Cuando los representantes crean calendarios para sus tareas desde la vista de calendario, sus vistas de lista de tareas están disponibles en la lista de filtros. Los representantes pueden seleccionar uno y solo se agregan tareas desde esa vista de lista como un nuevo calendario.

### CONSULTE TAMBIÉN

*Ayuda de Salesforce*: Crear un calendario de fechas de vencimiento de tareas en Lightning Experience (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

IdeaExchange: Tareas incompletas/abiertas para ser visibles en Calendario de Salesforce

# Agregar y eliminar participantes en la reunión de cualquier interfaz de usuario

Los asistentes (en Lightning Experience) y los invitados (en Salesforce Classic) están vinculados a los mismos datos, por lo que la actualización de estos campos debería ser sencilla. Ahora, cuando configura representantes de ventas para trabajar con asistentes desde Lightning Experience y la aplicación Salesforce, no pierden el acceso para modificar invitados desde Salesforce Classic.

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

**Cómo:** Para permitir a los representantes actualizar los participantes en la reunión desde cualquier interfaz de usuario, agregue el campo asistente al formato de página para eventos.

### CONSULTE TAMBIÉN

*Ayuda de Salesforce*: Configurar representantes para trabajar con asistentes a eventos en Lightning Experience y la aplicación Salesforce (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

# Consola de ventas: Elementos de navegación personalizados y mejoras en macros y texto rápido

Estamos implementando un montón de funciones para que sus representantes sean más productivos en Consola de ventas. Los representantes pueden personalizar su menú de elementos de navegación y también organizar macros y texto rápido en grupos lógicos. Los representantes que utilizan una aplicación de consola de Salesforce Classic disponen de una forma más rápida de cambiar a Lightning Experience: simplemente busque un vínculo en el menú de perfil de usuario.

**Dónde**: Este cambio se aplica a Lightning Experience en Essentials Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition con Sales Cloud.

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

No puede actualizar aplicaciones de consola de Salesforce Classic a Lightning Experience desde Configuración. Para empezar a utilizar Lightning Experience, personalice la aplicación Consola de ventas proporcionada por Salesforce.

Cómo: Consulte las nuevas funciones disponibles en la Consola de ventas.

Aplicaciones de la consola Lightning: Fichas personalizables, Elementos de navegación personalizables, Más API y Sustituciones de Visualforce

Haga suya la consola con títulos de fichas personalizables, iconos de ficha y elementos de navegación. También puede generar y abrir direcciones URL de consola abierta y establecer su elemento de navegación con la API de JavaScript de la consola Lightning. La compatibilidad de sustituciones de Visualforce en aplicaciones de consola le permiten aprovechar sus sustituciones de Visualforce en Salesforce Classic.

### Productividad: Carpetas y Colaboración y Botones, ¡Fantástico!

Organice macros y texto rápido para encontrar fácilmente lo que está buscando. Comparta carpetas completas para proporcionar a otros usuarios acceso rápido y sencillo a todas las macros y todo el texto rápido en esa carpeta. Nuevos botones en mensajes de email, eventos y tareas hacen que la inserción de texto sea más sencilla y más visible.

### Cambiar a Lightning Experience directamente desde su aplicación de consola de Salesforce Classic

Ahora es más fácil acceder a Lightning Experience desde sus aplicaciones de consola de Salesforce Classic. Solo haga clic en el vínculo **Cambiar a Lightning Experience** en su menú de perfil de usuario. El vínculo aparece automáticamente para todos los usuarios en una aplicación de consola de Salesforce Classic.

### Cambiar su vista con Configuración de densidad de visualización

Sus representantes pueden controlar el modo en que visualizan datos con dos nuevas configuraciones de densidad de visualización de Lightning Experience. Ni siquiera tiene que modificar un formato de página. Los representantes simplemente cambian la densidad de su consola desde su menú de perfil de usuario.

### CONSULTE TAMBIÉN

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

# Lightning Data: Selección coincidente, Más etiquetas utilizables

Los representantes de ventas pueden ahora controlar coincidencias entre registros de Lightning Data y sus cuentas o prospectos. Además, los cambios en algunas etiquetas facilitan la utilización de Lightning Data.

### EN ESTA SECCIÓN:

### Seleccionar una coincidencia cuando la coincidencia automática no es la correcta

Algunos paquetes de Lightning Data seleccionan coincidencias automáticamente utilizando el puntuaje de coincidencia más alto que alcanza el umbral que estableció. Pero en ocasiones la coincidencia automática no es la mejor. Los representantes de ventas pueden ahora sobrescribir coincidencias automáticas. Pueden incluso seleccionar desde coincidencias con un puntuaje por debajo del umbral.

#### La etiqueta de estado No se ha encontrado cambió

Para mejorar la capacidad de uso de coincidencias de Lightning Data, el estado indicando que no hay registros similares disponibles cambió a Sin coincidencia. Anteriormente, el estado estaba etiquetado como No se ha encontrado.

### Se cambió la etiqueta Puntuaje de confianza de coincidencia

Para mejorar la capacidad de uso de coincidencia de Lightning Data, la etiqueta Puntuaje de coincidencia sustituye Puntuaje de confianza de coincidencia. El puntuaje indica hasta qué punto coincide un registro de Lightning Data con un registro de Salesforce. Ayuda a mejorar coincidencias automáticas y manuales.

#### Las etiquetas de campo de dirección cambiaron

Para alinear campos de Lightning Data con objetos estándar y mejorar la capacidad de uso internacionalmente, se cambió la etiqueta Estado a Estado/Provincia y se cambió Zip a Zip/Código postal.

# Seleccionar una coincidencia cuando la coincidencia automática no es la correcta

Algunos paquetes de Lightning Data seleccionan coincidencias automáticamente utilizando el puntuaje de coincidencia más alto que alcanza el umbral que estableció. Pero en ocasiones la coincidencia automática no es la mejor. Los representantes de ventas pueden ahora sobrescribir coincidencias automáticas. Pueden incluso seleccionar desde coincidencias con un puntuaje por debajo del umbral. **Dónde:** Este cambio se aplica a Lightning Experience en Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition al utilizar paquetes de Lightning Data basados en D&B Optimizer para actualizar cuentas o prospectos.

**Por qué:** Supongamos que Lightning Data encuentra varias coincidencias para un registro, y al menos una coincidencia tiene un puntuaje que cumple el mínimo que estableció. El registro con el mayor puntuaje de coincidencia se selecciona automáticamente. Para sobrescribir la coincidencia automática, un representante hace clic en **Otras coincidencias**.

ys Home Opportunities √ Lea	Records Are Different	Contacts Campaiens N
	Salesforce Record	Matched Record from D&B Company Data for Accounts Other Matches Select All
BILLING STREET	150 Chestnut Street	<ul> <li>25 Munro Blvd</li> </ul>
BILLING CITY	O Toronto	<ul> <li>North York</li> </ul>
BILLING ZIP/POSTAL CODE	O L4B 1Y3	<ul> <li>M2P 1C1</li> </ul>
ACCOUNT NAME	Global Media	O Canada Global Media Investment Inc
s	howing fields with different values. Show All F	ïelds
		Decline New Data Confirm

Se muestran hasta 10 coincidencias. El puntuaje de coincidencia y otros detalles relevantes ayudan el representante a elegir.

s	Hon	ne Oppor	tunities 🗸	Leads 🗸	Tasks 🗸	Files 🗸	Accounts 🗸	Contacts	✓ Campaigns	~ *
				Matches f	rom D&B	Company Da	ata for Acco	unts		
		Account cvs	Туре	Phone	Website	Account Admin U	Owner 1 ser	industry	Billing Address RI US	
	10 ma	itches availa	ble							
	CON	IPANY	MATCH SC	CITY		STATE/PRO	COUNTR	(		
$\odot$		-	6.0	WOON	SOCKET	RI	US		Details of	- 11
		Acres 115.	6.0	WOON	SOCKET	RI	US		Selection	
$\circ$		1.00	6.0	WOON	SOCKET	RI	US		Colores and	
$\odot$	-	- 1997	6.0	WOON	SOCKET	RI	US		Inc.	
$\odot$	-	i Bernet	6.0	WOON	SOCKET	RI	US		1 WOONSOCKET, RI 02	
$\odot$			6.0	WOON	SOCKET	RI	US		US	
$\odot$	-	-	6.0	PROVI	DENCE	RI	US		Account Phone	
$\bigcirc$	-	-	6.0	WOON	SOCKET	RI	US			
$\cap$	-		6.0	WOON	SOCKET	DT	115			_
									Cancel Mat	ch

Ahora supongamos que Lightning Data encuentra solo coincidencias con puntuajes inferiores al puntuaje de coincidencia mínimo, entonces no hay coincidencias automáticas. En su lugar, el registro de Salesforce recibe un estado Coincidencia disponible.

	×
Data	Status
Check for new data	matched to this record.
DATA INTEGRATION RULE DATA SERVICE	LAST UPDATED STATUS
MCH Healthcare Data for Acc MCH_HEALTHCARE	8 minutes ago X No Match Update
D&B Company Data for Acco DnB_Optimize	9 days ago 🛛 Match Available Update

Para ver las coincidencias, un representante hace clic en Actualizar.

### CONSULTE TAMBIÉN

Se cambió la etiqueta Puntuaje de confianza de coincidencia

*Ayuda de Salesforce*: Probar la configuración de puntuaje de coincidencia(puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

*Ayuda de Salesforce*: Comprobar nuevos datos coincidentes con un registro en Lightning Experience (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

AppExchange: Lightning Data

# La etiqueta de estado No se ha encontrado cambió

Para mejorar la capacidad de uso de coincidencias de Lightning Data, el estado indicando que no hay registros similares disponibles cambió a Sin coincidencia. Anteriormente, el estado estaba etiquetado como No se ha encontrado.

**Dónde:** Este cambio se aplica a Lightning Experience y Salesforce Classic en Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition al utilizar paquetes de Lightning Data para actualizar registros.

### CONSULTE TAMBIÉN

Ayuda de Salesforce: Estados de datos (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

# Se cambió la etiqueta Puntuaje de confianza de coincidencia

Para mejorar la capacidad de uso de coincidencia de Lightning Data, la etiqueta Puntuaje de coincidencia sustituye Puntuaje de confianza de coincidencia. El puntuaje indica hasta qué punto coincide un registro de Lightning Data con un registro de Salesforce. Ayuda a mejorar coincidencias automáticas y manuales.

**Dónde:** Este cambio se aplica a Lightning Experience en Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition al utilizar paquetes de Lightning Data para actualizar registros.

**Por qué:** La configuración del puntuaje de coincidencia mínima es parte de la configuración de reglas para paquetes que admiten puntuajes de coincidencia.



El puntuaje de coincidencia aparece ahora cuando los representantes de ventas seleccionan desde las posibles coincidencias para un registro.

Matches from D&B Company Data for Accounts         Image: Colspan="2">Matches from D&B Company Data for Account         Image: Colspan="2">Matches from D&B Company Data for Account         Image: Colspan="2">Matches from D&B Company Data for Account         Image: Colspan="2">Matches available         Company NA.       MATCH SCORE       CITY       STATE/PROVL.       COUNTRY         CVS Pharmacy, Inc.       6.0       WOONSOCKET       RI       US       Consol Colspan="2">Account Prove         Arbor Drugs, Inc.       6.0       WOONSOCKET       RI       US       Account Prove       14017651500       BB D-UN SNumber         Revco Discunt D       6.0       WOONSOCKET       RI       US       DBB D-UN SNumber       D008900938         Procare Pharmacy       6.0       PROVIDENCE       RI       US       Website	_	Home Opportunitie	es 🗸 🛛 Leads	∨ Tasks ∨ File	s 🗸 Accounts 🗸	Contacts 🗸	Campaigns	$\checkmark$ Dashboards $\checkmark$	More
Account ovs       Type       Phone       Website       Account Owner Admin User       Industry       Billing Address         10 matches available       Industry       STATE/PROVI       COUNTRY         COMPANY NA.       MATCH SCORE       CITY       STATE/PROVI       COUNTRY         CVS Pharmacy. Inc.       6.0       WOONSOCKET       RI       US         CVS Revco D.S., I.       6.0       WOONSOCKET       RI       US         Arbor Drugs, Inc.       6.0       WOONSOCKET       RI       US         Nashua Hollis Cvs       6.0       WOONSOCKET       RI       US         Nashua Hollis Cvs       6.0       WOONSOCKET       RI       US         CVS of DC and Va       6.0       WOONSOCKET       RI       US         Procare Pharmacy       6.0       PROVIDENCE       RI       US				Matches from	D&B Company Dat	a for Account	s		
10 matches available         COMPANY NA.       MATCH SCORE       CITY       STATE/PROVI       COUNTRY         C VS Pharmacy.Inc.       6.0       WOONSOCKET       RI       US         C VS Revco D.S., I.n.       6.0       WOONSOCKET       RI       US         Arbor Drugs, Inc.       6.0       WOONSOCKET       RI       US         Arbor Drugs, Inc.       6.0       WOONSOCKET       RI       US         Account Phone       14017651500       DB8 D-U-N S Number       008900938         CVS of DC and Va       6.0       WOONSOCKET       RI       US         Procare Pharmacy       6.0       PROVIDENCE       RI       US		Account cvs	Type Pho	one Website	Account Owner Admin User	Industry	Billing Address RI US		
COMPANY NA.         MATCH SCORE         CITY         STATE/PROVI         COUNTRY           CVS Pharmacy, Inc.         6.0         WOONSOCKET         RI         US         1 CVS DR           CVS Revco D.S., I         6.0         WOONSOCKET         RI         US         1 CVS DR           Arbor Drugs, Inc.         6.0         WOONSOCKET         RI         US         Account Prone           Nashua Hollis Cvs         6.0         WOONSOCKET         RI         US         4007551500           Revco Discount D         6.0         WOONSOCKET         RI         US         1088 D-UN-S Number           Ob9009398         Procare Pharmacy         6.0         PROVIDENCE         RI         US         Website		10 matches available							
CVS Pharmacy, Inc.         6.0         WOONSOCKET         RI         US         I CVS DR           CVS Pharmacy, Inc.         6.0         WOONSOCKET         RI         US         US           Arbor Drugs, Inc.         6.0         WOONSOCKET         RI         US         US           Nashua Hollis Cvs         6.0         WOONSOCKET         RI         US         Account Prone           Revco Discount D         6.0         WOONSOCKET         RI         US         H017651500           CVS of DC and Va         6.0         WOONSOCKET         RI         US         DBB D-UN-S Number           O09900938         WoonsOcket         RI         US         Website		COMPANY NA	MATCH SCOR	E CITY	STATE/PROVI	COUNTRY		VS Revco D.S. Inc	
CVS Revco D.S., L         6.0         WOONSOCKET         RI         US         WOONSOCKET, RI 208956.           Arbor Drugs, Inc.         6.0         WOONSOCKET         RI         US         Account Phone           Nashua Hollis Cvs         6.0         WOONSOCKET         RI         US         Account Phone           Revco Discount D         6.0         WOONSOCKET         RI         US         14017651500           CVS of DC and Va         6.0         WOONSOCKET         RI         US         008900938           Procare Pharmacy         6.0         PROVIDENCE         RI         US         Website	0	CVS Pharmacy, Inc.	6.0	WOONSOCKET	RI	US	1	CVS DR	
Arbor Drugs, Inc.         6.0         WOONSOCKET         RI         US         Account Phone           Nashua Hollis Cvs         6.0         WOONSOCKET         RI         US         14017651500           Revco Discount D         6.0         WOONSOCKET         RI         US         D&B D-U-N-S Number           CVS of DC and Va         6.0         WOONSOCKET         RI         US         D&B D-U-N-S Number           Procare Pharmacy         6.0         PROVIDENCE         RI         US         Website	٠	CVS Revco D.S., I	6.0	WOONSOCKET	RI	US	W U	/OONSOCKET, RI 028956 S	
Nashua Hollis Cvs         6.0         WOONSOCKET         RI         US         14017651500           Revco Discount D         6.0         WOONSOCKET         RI         US         D&B D-U-N-S Number           CVS of DC and Va         6.0         WOONSOCKET         RI         US         D&B D-U-N-S Number           Procare Pharmacy         6.0         PROVIDENCE         RI         US         Website	$\bigcirc$	Arbor Drugs, Inc.	6.0	WOONSOCKET	RI	US	A	ccount Phone	
Revco Discount D         6.0         WOONSOCKET         RI         US         D&B D-U-N-S Number           CVS of DC and Va         6.0         WOONSOCKET         RI         US         008900938           Procare Pharmacy         6.0         PROVIDENCE         RI         US         Website	$\bigcirc$	Nashua Hollis Cvs	6.0	WOONSOCKET	RI	US	1	4017651500	
CVS of DC and Va         6.0         WOONSOCKET         RI         US         008900938           Procare Pharmacy         6.0         PROVIDENCE         RI         US         Website	$\bigcirc$	Revco Discount D	6.0	WOONSOCKET	RI	US	D	&B D-U-N-S Number	
Procare Pharmacy 6.0 PROVIDENCE RI US Website	$\odot$	CVS of DC and Va	6.0	WOONSOCKET	RI	US	0	08900938	
	$\bigcirc$	Procare Pharmacy	6.0	PROVIDENCE	RI	US	W	/ebsite	
Hook-Superx, L.L.C. 6.0 WOONSOCKET RI US www.cvs.com	$\bigcirc$	Hook-Superx, L.L.C.	6.0	WOONSOCKET	RI	US	W	ww.cvs.com	
CVS Caramark Pa 6.0 WOONSOCKET DI LIS	$\cap$	CVS Caromark Da	6.0	WOONSOCKET	DI	115			

CONSULTE TAMBIÉN

Seleccionar una coincidencia cuando la coincidencia automática no es la correcta

*Ayuda de Salesforce*: Probar la configuración de puntuaje de coincidencia(puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

# Las etiquetas de campo de dirección cambiaron

Para alinear campos de Lightning Data con objetos estándar y mejorar la capacidad de uso internacionalmente, se cambió la etiqueta Estado a Estado/Provincia y se cambió Zip a Zip/Código postal.

**Dónde:** Este cambio se aplica a Lightning Experience en Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition al utilizar paquetes de Lightning Data para importar registros.

### CONSULTE TAMBIÉN

*Ayuda de Salesforce*: Descubrir compañías para importar como cuentas en Lightning Experience (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

# Integración con Google: Productividad aumentada mientras redacta mensajes de email y sincroniza para cambios desencadenados de API

Haga que sus representantes trabajen en sus negociaciones de Salesforce directamente en Gmail<sup>™</sup> y Google Calendar. Si personalizó Salesforce para crear o modificar eventos a través de la API, ahora esos cambios se sincronizan con calendarios de representantes. Lightning for Gmail incluye la opción para actualizar a una experiencia premium, que incluye un conjunto de funciones para aumentar ka productividad de sus representante al redactar mensajes de email.

### EN ESTA SECCIÓN:

Lightning Sync for Google: Sincronización para actualizaciones desencadenadas por API y opciones de sincronización flexible Las mejoras en Lightning Sync significa más sincronización de eventos de sus representantes de ventas con sus aplicaciones de Google. Por ejemplo, ahora los cambios realizados en eventos a través de la API y más eventos creados en sincronización de Salesforce Classic.

# Lightning Sync for Google: Sincronización para actualizaciones desencadenadas por API y opciones de sincronización flexible

Las mejoras en Lightning Sync significa más sincronización de eventos de sus representantes de ventas con sus aplicaciones de Google. Por ejemplo, ahora los cambios realizados en eventos a través de la API y más eventos creados en sincronización de Salesforce Classic.

### EN ESTA SECCIÓN:

### Obtener más flexibilidad con opciones de modificación y sincronización de eventos

Configure representantes de ventas que están trabajando desde Salesforce Classic para sincronizar en ambas direcciones o desde Salesforce a Google. Cuando lo hace, los representantes pueden continuar creando y modificando eventos desde Salesforce Classic. Con estas opciones de sincronización y modificación adicionales en Salesforce Classic, los representantes tienen la flexibilidad de trabajar donde sea más adecuado para sus procesos de negocio.

### Sincronizar cambios de eventos realizados a través de la API

Mantenga más de sus datos en sincronización entre aplicaciones de Salesforce y Google. Si personalizó Salesforce para crear o modificar eventos a través de la API, ahora esos cambios se sincronizan con calendarios de representantes.

# Obtener más flexibilidad con opciones de modificación y sincronización de eventos

Configure representantes de ventas que están trabajando desde Salesforce Classic para sincronizar en ambas direcciones o desde Salesforce a Google. Cuando lo hace, los representantes pueden continuar creando y modificando eventos desde Salesforce Classic. Con estas opciones de sincronización y modificación adicionales en Salesforce Classic, los representantes tienen la flexibilidad de trabajar donde sea más adecuado para sus procesos de negocio.

**Dónde:** Este cambio se aplica a Salesforce Classic y todas las versiones de la aplicación móvil en Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

# Integración con Microsoft®: Outlook Integration con disponibilidad general de funciones de Inbox, Sincronización de series de eventos, Cambio de disponibilidad de Salesforce

**Cómo:** Si sus representantes ya están configurados para sincronizar en ambas direcciones o de Salesforce a Google, no es necesar**for Outlook** ninguna configuración. Los eventos creados y modificados en Salesforce Classic se sincronizan automáticamente. Si desea cambiar las direcciones de sincronización de los representantes, ajústelas desde configuraciones de Lightning Sync en Configuración.

### CONSULTE TAMBIÉN

*Ayuda de Salesforce*: Definir la configuración de Lightning Sync para Google para representantes (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

## Sincronizar cambios de eventos realizados a través de la API

Mantenga más de sus datos en sincronización entre aplicaciones de Salesforce y Google. Si personalizó Salesforce para crear o modificar eventos a través de la API, ahora esos cambios se sincronizan con calendarios de representantes.

**Dónde:** Este cambio se aplica a Lightning Experience, Salesforce Classic y todas las versiones de la aplicación Salesforce en Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Quién: Este cambio afecta a los usuarios configurados para sincronizar eventos de Salesforce a Google Calendar<sup>™</sup>, o sincronizar en ambos sentidos.

**Cómo:** Se aplican los límites de eventos y Lightning Sync habituales. Además, los cambios en asistentes (Lightning Experience) o invitados (Salesforce Classic) no desencadenan una sincronización cuando se realizan a través de la API. Los cambios de asistentes e invitados se sincronizarán si se realizan en otros campos de sincronización en el evento.

No es necesaria ninguna configuración. Los cambios admitidos realizados a través de la API se sincronizarán automáticamente basándose en configuraciones de sincronización existentes de los representantes.

### CONSULTE TAMBIÉN

*Guía del desarrollador de la API de SOAP*: Evento

*Ayuda de Salesforce*: Obtener información acerca de cómo se sincronizan sus cosas con Lightning Sync (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

# Integración con Microsoft<sup>®</sup>: Outlook Integration con disponibilidad general de funciones de Inbox, Sincronización de series de eventos, Cambio de disponibilidad de Salesforce for Outlook

La integración de Outlook con Inbox está ahora disponible de forma general y reúne las mejores funciones de integración de Outlook y Salesforce Inbox en una sola solución. Las mejoras en Lightning Sync significa más sincronización de eventos de sus representantes de ventas. Si nunca configuró Salesforce for Outlook o sus representantes no trabajan con el servicio habitualmente, este dejará de ofrecerse. Pero nuestros productos más recientes, Outlook Integration (anteriormente denominado Lightning for Outlook) y Lightning Sync, están listos para servirle. Connect for office se retira a principios de 2019.

### EN ESTA SECCIÓN:

Outlook Integration: Complementos combinados en Office Store, Disponibilidad general de funciones de Inbox y Accesos directos de texto

Lightning for Outlook y Salesforce Inbox están ahora disponibles en un complemento combinado. Además, la experiencia premium con Inbox está disponible de forma general con funciones adicionales.

## Integración con Microsoft<sup>®</sup>: Outlook Integration con disponibilidad general de funciones de Inbox, Sincronización de series de eventos, Cambio de disponibilidad de Salesforce

# Lightning Sync for Microsoft<sup>®</sup> Exchange: Series de eventos y sincronización para actualizaciones desencadenadas por la API **for Outlook**

Las mejoras en Lightning Sync significa más sincronización de eventos de sus representantes de ventas con sus aplicaciones de Microsoft. Por ejemplo, ahora las series de eventos que los representantes crean en Lightning Experience y la aplicación Salesforce se sincronizan. Además, los cambios realizados en eventos a través de la API se sincronizan también.

### Salesforce for Outlook: Versiones y disponibilidad del producto

Obtenga las últimas noticias sobre versiones y disponibilidad del producto.

### Connect for Office: Retirada planificada para febrero de 2019

Prepárese para despedirse de los complementos de Microsoft<sup>®</sup> Excel y Microsoft<sup>®</sup> Word y la Combinación de email estándar. Si sus representantes de ventas aún utilizan estas funciones, consulte nuestros artículos de retirada de productos para obtener más detalles.

# Outlook Integration: Complementos combinados en Office Store, Disponibilidad general de funciones de Inbox y Accesos directos de texto

Lightning for Outlook y Salesforce Inbox están ahora disponibles en un complemento combinado. Además, la experiencia premium con Inbox está disponible de forma general con funciones adicionales.

EN ESTA SECCIÓN:

### Lightning for Outlook y Salesforce Inbox combinados en un solo complemento

En Microsoft Store, la lista para Lightning for Outlook se denomina ahora Salesforce. La integración aporta a los representantes de ventas la experiencia de Salesforce en Microsoft<sup>®</sup> Outlook<sup>®</sup>, ya estén configurados para utilizar funciones estándar o funciones premium de Inbox.

### Aumentar la productividad con la integración de Outlook con Inbox (Disponible de forma general)

La integración de Outlook con Inbox, denominada Inbox Beta for Outlook en Summer '18, reúne las mejores funciones de la integración de Outlook y Salesforce Inbox en una sola solución.

### Ahorrar tiempo y mejorar la coherencia con accesos directos de texto

¿Redacta las mismas frases una y otra vez o utiliza las misma frases de firma en todos sus mensajes de email? Ahórrese tiempo y cree acceso directos para las frases que más utiliza. Utilice accesos directos para secciones más pequeñas de texto que no requieren una plantilla de email.

# Lightning for Outlook y Salesforce Inbox combinados en un solo complemento

En Microsoft Store, la lista para Lightning for Outlook se denomina ahora Salesforce. La integración aporta a los representantes de ventas la experiencia de Salesforce en Microsoft<sup>®</sup> Outlook<sup>®</sup>, ya estén configurados para utilizar funciones estándar o funciones premium de Inbox.

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

**Cómo:** El complemento de Salesforce disponible en Microsoft Store es una actualización para el complemento de Lightning for Outlook y es el complemento al que dirigirse que sustituye el complemento de Inbox. El complemento único proporciona las funciones de integración de Outlook base y la opción de agregar funciones de Inbox para usuarios con una licencia de Inbox. Si ya está utilizando Lightning for Outlook, está listo y no necesita sustituir el complemento de Lightning for Outlook que instaló. Encuentre todos los parámetros de integración de Outlook en la página Sincronización e integración de Outlook en configuración de Salesforce.

### Integración con Microsoft<sup>®</sup>: Outlook Integration con disponibilidad general de funciones de Inbox, Sincronización de series de eventos, Cambio de disponibilidad de Salesforce

# Aumentar la productividad con la integración de Outlook con Inbox (Disponible de forma genetical/Putlook

La integración de Outlook con Inbox, denominada Inbox Beta for Outlook en Summer '18, reúne las mejores funciones de la integración de Outlook y Salesforce Inbox en una sola solución.

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

**Quién:** Las funciones de Inbox están disponibles en la integración de Outlook para usuarios con una licencia de Inbox que ejecutan Microsoft Outlook.

**Cómo:** Se requiere una licencia de Inbox para ejecutar funciones de Inbox. Si está utilizando la integración de Outlook, haga contacto con su representante de Salesforce para adquirir Inbox. Asigne cada representante de ventas que necesita acceder al conjunto de permisos de Inbox con Captura de actividad de Einstein o Inbox sin Captura de actividad de Einstein, dependiendo de su configuración.

Para desplazarse a la integración de Outlook con Inbox desde Salesforce Inbox, haga que cada representante de ventas sustituya el complemento de Salesforce Inbox con el complemento de Salesforce disponible en Microsoft Store.

### CONSULTE TAMBIÉN

*Ayuda de Salesforce*: Mover representantes de ventas a Outlook Integration con Inbox (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

## Ahorrar tiempo y mejorar la coherencia con accesos directos de texto

¿Redacta las mismas frases una y otra vez o utiliza las misma frases de firma en todos sus mensajes de email? Ahórrese tiempo y cree acceso directos para las frases que más utiliza. Utilice accesos directos para secciones más pequeñas de texto que no requieren una plantilla de email.

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

Quién: Los accesos directos de texto están disponibles en integración de Outlook con usuarios de Inbox.

**Por qué:** Utilice un acceso directo de texto para cualquier cosa desde saludos a líneas de identificación, en frases y párrafos que desea asegurarse de que son los mismos en todos los mensajes de email que envía.



### Integración con Microsoft®: Outlook Integration con disponibilidad general de funciones de Inbox, Sincronización de series de eventos, Cambio de disponibilidad de Salesforce

**Cómo:** Si utiliza el panel de aplicación de email predeterminada para la integración de Outlook con Inbox, el componente Acceso**for Outlook** directos de texto se incluye automáticamente para usuarios con una licencia de Inbox. Si creó versiones personalizadas del panel de aplicación de email, agregue el componente Accesos directos de texto al panel utilizando el Generador de aplicaciones Lightning.

### CONSULTE TAMBIÉN

*Ayuda de Salesforce*: Crear paneles personalizados de Outlook Integration (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

# Lightning Sync for Microsoft<sup>®</sup> Exchange: Series de eventos y sincronización para actualizaciones desencadenadas por la API

Las mejoras en Lightning Sync significa más sincronización de eventos de sus representantes de ventas con sus aplicaciones de Microsoft. Por ejemplo, ahora las series de eventos que los representantes crean en Lightning Experience y la aplicación Salesforce se sincronizan. Además, los cambios realizados en eventos a través de la API se sincronizan también.

EN ESTA SECCIÓN:

### Sincronizar series de eventos entre Calendarios de Microsoft<sup>®</sup> y Salesforce

Ahora que las series de eventos están disponibles como una función beta en Lightning Experience y la aplicación Salesforce, los representantes de ventas pueden mantener los eventos en sincronización entre calendarios. Los representantes pueden crear, volver a programar o cancelar eventos desde calendarios de Salesforce y Microsoft.

### Sincronizar cambios de eventos realizados a través de la API

Mantenga más de sus datos en sincronización entre aplicaciones de Salesforce y Microsoft<sup>®</sup>. Si personalizó Salesforce para crear o modificar eventos a través de la API, ahora esos cambios se sincronizan con calendarios de Microsoft de representantes.

### Obtener más flexibilidad con opciones de modificación y sincronización de eventos

Configure representantes de ventas que están trabajando desde Salesforce Classic para sincronizar en ambas direcciones o desde Salesforce a Microsoft<sup>®</sup> Exchange. Cuando lo hace, los representantes pueden continuar creando y modificando eventos desde Salesforce Classic. Con estas opciones de sincronización y modificación adicionales, los representantes tienen la flexibilidad de trabajar donde sea más adecuado para sus procesos de negocio.

### La página Lightning Sync en Configuración tiene un nuevo nombre

Ahora que Lightning for Outlook se denomina Outlook Integration, cambiamos el nombre de la página de configuración, también. Actualice sus configuraciones y otras configuraciones de Lightning Sync desde la página Configuración de sincronización y Outlook Integration.

# Sincronizar series de eventos entre Calendarios de Microsoft® y Salesforce

Ahora que las series de eventos están disponibles como una función beta en Lightning Experience y la aplicación Salesforce, los representantes de ventas pueden mantener los eventos en sincronización entre calendarios. Los representantes pueden crear, volver a programar o cancelar eventos desde calendarios de Salesforce y Microsoft.

**Dónde:** Este cambio se aplica a Lightning Experience y todas las versiones de la aplicación Salesforce en Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

**Cómo:** Configure sus representantes de ventas para sincronizar series de eventos desde sus configuraciones de sincronización. Bajo Filtros de eventos, seleccione **Sincronizar series de eventos**.

for Outlook

SETUP					
None	None	None		AND	
	None	None	<u> </u>	AND	
	None 0	None		AND	
-None	-None	None	~	AND	
Add Bour Bomous Bour	None V	None	× .	1110	
Other Contacts to Include Sync contacts users follow in	Chatter				
Event Filters Filter the events users of this configura	ation can sync.				
Sync: User's Records					
Filter By End Date Learn more					
Greater or equal to TODAY					
Additional Settings for Events					
Sync private events i					
Delete synced events					
Automatically relate Exchange Sync event series (BETA)	e events to Salesforce records				
	Sav	Cancel			

# Sincronizar cambios de eventos realizados a través de la API

Mantenga más de sus datos en sincronización entre aplicaciones de Salesforce y Microsoft<sup>®</sup>. Si personalizó Salesforce para crear o modificar eventos a través de la API, ahora esos cambios se sincronizan con calendarios de Microsoft de representantes.

**Dónde:** Este cambio se aplica a Lightning Experience, Salesforce Classic y todas las versiones de la aplicación Salesforce en Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

**Quién:** Este cambio afecta a los usuarios configurados para sincronizar eventos de Salesforce a sus calendarios de Microsoft, o sincronizar en ambos sentidos.

**Cómo:** Se aplican los límites de eventos y Lightning Sync habituales. Además, los cambios en asistentes (Lightning Experience) o invitados (Salesforce Classic) no desencadenan una sincronización cuando se realizan a través de la API. Los cambios de asistentes e invitados se sincronizarán si se realizan en otros campos de sincronización en el evento.

No es necesaria ninguna configuración. Los cambios admitidos realizados a través de la API se sincronizarán automáticamente basándose en configuraciones de sincronización existentes de los representantes.

### CONSULTE TAMBIÉN

*Guía del desarrollador de la API de SOAP*: Evento

*Ayuda de Salesforce*: Obtener información acerca de cómo se sincronizan sus cosas con Lightning Sync (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

### Integración con Microsoft<sup>®</sup>: Outlook Integration con disponibilidad general de funciones de Inbox, Sincronización de series de eventos, Cambio de disponibilidad de Salesforce v sincronización de eventos for Outlook

## Obtener más flexibilidad con opciones de modificación y sincronización de eventos

Configure representantes de ventas que están trabajando desde Salesforce Classic para sincronizar en ambas direcciones o desde Salesforce a Microsoft<sup>®</sup> Exchange. Cuando lo hace, los representantes pueden continuar creando y modificando eventos desde Salesforce Classic. Con estas opciones de sincronización y modificación adicionales, los representantes tienen la flexibilidad de trabajar donde sea más adecuado para sus procesos de negocio.

**Dónde:** Este cambio se aplica a Salesforce Classic y todas las versiones de la aplicación móvil en Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

**Cómo:** Si sus representantes ya están configurados para sincronizar en ambas direcciones o de Salesforce a Exchange, no es necesaria ninguna configuración. Los eventos creados y modificados en Salesforce Classic se sincronizan automáticamente. Si desea cambiar las direcciones de sincronización de los representantes, ajústelas desde configuraciones de Lightning Sync en Configuración.

### CONSULTE TAMBIÉN

*Ayuda de Salesforce*: Definir la configuración de Lightning Sync para Google para representantes (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

# La página Lightning Sync en Configuración tiene un nuevo nombre

Ahora que Lightning for Outlook se denomina Outlook Integration, cambiamos el nombre de la página de configuración, también. Actualice sus configuraciones y otras configuraciones de Lightning Sync desde la página Configuración de sincronización y Outlook Integration.

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

### CONSULTE TAMBIÉN

Lightning for Outlook y Salesforce Inbox combinados en un solo complemento

# Salesforce for Outlook: Versiones y disponibilidad del producto

Obtenga las últimas noticias sobre versiones y disponibilidad del producto.

### EN ESTA SECCIÓN:

### Salesforce for Outlook no disponible para nuevos clientes del producto

Si nunca configuró Salesforce for Outlook o sus representantes no inician sesión habitualmente en el panel lateral, este servicio dejará de ofrecerse a su organización. La buena noticia es que nuestros productos de próxima generación, Outlook Integration (conocido anteriormente como Lightning for Outlook) y Lightning Sync, son mejores que nunca y están listos para servirle. Ya que tenemos experiencia en desarrollar, los productos introducen mejoras significativas para la integración con Microsoft.

### No hay parches de Salesforce for Outlook planificados

Por ahora, no tenemos pensado lanzar una nueva versión de Salesforce for Outlook en Winter '19. Los usuarios habituales pueden continuar trabajando desde Salesforce for Outlook v3.4.3, y si es necesario, descargar ese cliente desde la página de descarga de Salesforce for Outlook. Mejor aún, si está listo para beneficiarse de funciones mejoradas y actualizaciones sencillas, pase a nuestros productos de última generación, Outlook Integration (anteriormente denominado Lightning for Outlook) y Lightning Sync.

### Integración con Microsoft®: Outlook Integration con disponibilidad general de funciones de Inbox, Sincronización de series de eventos, Cambio de disponibilidad de Salesforce for Outlook

### Recordatorio sobre la pérdida de funciones para versiones anteriores

Cuando Microsoft<sup>®</sup> retiró Internet Explorer<sup>®</sup> 8, 9 y 10, Salesforce for Outlook dejó de admitir esos navegadores. Como resultado, las versiones anteriores de Salesforce for Outlook construidas para ejecutarse en esos navegadores perdieron parte de sus funciones del panel lateral. Recuerde que para continuar trabajando con Salesforce for Outlook, las organizaciones con los usuarios habituales pueden actualizar a Salesforce for Outlook v3.4.3, que se ejecuta en el aún compatible Internet Explorer 11. Mejor aún, aproveche esta oportunidad para proporcionar a los usuarios funciones mejoradas y actualizaciones sencillas pasando a nuestros productos de última generación, Outlook Integration (anteriormente denominado Lightning for Outlook) y Lightning Sync.

# Salesforce for Outlook no disponible para nuevos clientes del producto

Si nunca configuró Salesforce for Outlook o sus representantes no inician sesión habitualmente en el panel lateral, este servicio dejará de ofrecerse a su organización. La buena noticia es que nuestros productos de próxima generación, Outlook Integration (conocido anteriormente como Lightning for Outlook) y Lightning Sync, son mejores que nunca y están listos para servirle. Ya que tenemos experiencia en desarrollar, los productos introducen mejoras significativas para la integración con Microsoft.

**Dónde:** Este cambio se aplica a Lightning Experience, Salesforce Classic y todas las versiones de la aplicación Salesforce en Group Edition, Contact Manager Edition, Essentials Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Quién: A partir de Winter '19, si nunca configuró Salesforce for Outlook, el producto no está disponible para su organización. O bien, si configuró el producto pero ningún usuario inició sesión durante la última versión (Spring '18), el producto ya no está disponible para ningún usuario en su organización. Como el administrador de Salesforce, no podrá acceder a configuraciones de Outlook creadas anteriormente o crear nuevas.

Si tiene al menos un usuario de Salesforce for Outlook que inició sesión durante la última versión, el servicio continúa disponible para todos los usuarios en su organización.. Cualquier usuario puede iniciar sesión o descargar el cliente más reciente. Los administradores pueden crear y modificar configuraciones de Outlook, incluyendo la incorporación y la eliminación de usuarios.

**Por qué:** Los representantes pueden hacer las mismas cosas excelentes como lo hacían con Salesforce for Outlook, pero Outlook Integration y Lightning Sync son mejores. Son mejores porque:

- Simplifican el proceso administrativo. No se requieren actualizaciones manuales como con Salesforce for Outlook. Siempre que implantamos actualizaciones de productos, las obtiene automáticamente, junto con las versiones de Salesforce que obtiene tres veces al año.
- Están disponibles independientemente de que sus usuarios trabajen en Salesforce Classic o Lightning Experience.
- Ofrecen nuestras funciones más innovadoras: formatos personalizados para usuarios diferentes, experiencia de email mejorada y control de extremo a extremo de la experiencia de sincronización de los representantes para evitarles revuelos con configuraciones.

**Cómo:** Para obtener información acerca de si tiene acceso a Salesforce for Outlook, los administradores pueden navegar a la página Configuración de Outlook en Configuración. Los usuarios pueden navegar a la página Complemento de escritorio de Salesforce for Outlook en su configuración personal. Desde ambas páginas, los clientes sin acceso ven un anuncio indicando que Salesforce for Outlook ya no está disponible. En la página Configuración de Outlook, los administradores reciben recursos de configuración para Outlook Integration y Lightning Sync. Vinculamos esos recursos aquí, por lo que no tiene que buscarlos.

### CONSULTE TAMBIÉN

*Trailhead*: Realizar el traslado desde Salesforce for Outlook (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión) *Ayuda de Salesforce*: Requisitos del sistema de Lightning for Outlook (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

*Ayuda de Salesforce*: Requisitos del sistema de Lightning Sync (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

### Integración con Microsoft®: Outlook Integration con disponibilidad general de funciones de Inbox, Sincronización de series de eventos, Cambio de disponibilidad de Salesforce for Outlook

# No hay parches de Salesforce for Outlook planificados

Por ahora, no tenemos pensado lanzar una nueva versión de Salesforce for Outlook en Winter '19. Los usuarios habituales pueden continuar trabajando desde Salesforce for Outlook v3.4.3, y si es necesario, descargar ese cliente desde la página de descarga de Salesforce for Outlook. Mejor aún, si está listo para beneficiarse de funciones mejoradas y actualizaciones sencillas, pase a nuestros productos de última generación, Outlook Integration (anteriormente denominado Lightning for Outlook) y Lightning Sync.

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

**Cómo:** Consulte las notas de versión de forma periódica para obtener información sobre la disponibilidad de una nueva versión en Winter '19.

### CONSULTE TAMBIÉN

*Salesforce Trailblazer Community*: Notas de la versión de Salesforce for Outlook v3.4.3 (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

*Trailhead*: Obtener información acerca del movimiento a Salesforce for Outlook (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

# Recordatorio sobre la pérdida de funciones para versiones anteriores

Cuando Microsoft<sup>®</sup> retiró Internet Explorer<sup>®</sup> 8, 9 y 10, Salesforce for Outlook dejó de admitir esos navegadores. Como resultado, las versiones anteriores de Salesforce for Outlook construidas para ejecutarse en esos navegadores perdieron parte de sus funciones del panel lateral. Recuerde que para continuar trabajando con Salesforce for Outlook, las organizaciones con los usuarios habituales pueden actualizar a Salesforce for Outlook v3.4.3, que se ejecuta en el aún compatible Internet Explorer 11. Mejor aún, aproveche esta oportunidad para proporcionar a los usuarios funciones mejoradas y actualizaciones sencillas pasando a nuestros productos de última generación, Outlook Integration (anteriormente denominado Lightning for Outlook) y Lightning Sync.

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

**Cómo:** Sus usuarios ven un mensaje en el panel lateral para alertarles de que están trabajando en una versión obsoleta de Salesforce for Outlook. El mensaje anima los usuarios a actualizar a Internet Explorer 11 para evitar comportamientos inesperados.

### CONSULTE TAMBIÉN

Notas de la versión Spring '17: Fin de asistencia para varias aplicaciones de Microsoft®

*Ayuda de Salesforce*: Requisitos del sistema de Salesforce for Outlook (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

*Salesforce Trailblazer Community*: Notas de la versión de Salesforce for Outlook v3.4.3 (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

*Trailhead*: Obtener información acerca del movimiento a Salesforce for Outlook (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

# Connect for Office: Retirada planificada para febrero de 2019

Prepárese para despedirse de los complementos de Microsoft<sup>®</sup> Excel y Microsoft<sup>®</sup> Word y la Combinación de email estándar. Si sus representantes de ventas aún utilizan estas funciones, consulte nuestros artículos de retirada de productos para obtener más detalles.

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

### CONSULTE TAMBIÉN

*Artículo de Knowledge:* Se retirará el complemento de Excel para Connect for Office *Artículo de Knowledge:* Se retirará el complemento Word de Connect for Office y Combinación de email estándar

# Salesforce CPQ y Billing: Más opciones de suscripción y estrategias de precios y mejoras en facturación y pasarela de pago

Cree suscripciones que nunca vencen y asigne precios a productos basándose en el uso. Ahorre tiempo con campos de pedido que se rellenan previamente en Lightning. Explore funciones ampliadas para el seguimiento de respuestas de la pasarela, consolidando transacciones de facturación entre nuevos pedidos y cancelaciones de pedido, y mucho más.

### EN ESTA SECCIÓN:

Salesforce CPQ: Más opciones de precios y tipo de suscripción, Método de precios mejorado para productos de porcentaje del total y Entrada de datos reducida en Lightning.

Permita a los clientes recibir servicios por un tiempo indefinido, asigne precios a sus productos basándose en el uso del cliente, asigne precios a productos de porcentaje del total basándose en todo el paquete y rellene previamente campos de pedido en Lightning para reducir la entrada de datos.

Salesforce Billing: Mejoras en pasarela de pago y ajustes de ingresos, Gestión simplificada para múltiples transacciones de facturación y cancelaciones para productos de pedidos más sencillas

Realice un seguimiento de sus respuestas de pasarela, reembolse pagos fallidos y cambie sus saldos de programación de ingresos. Consolide sus transacciones de facturación en una sola partida de factura y cree un plan de facturación de cancelación.

# Salesforce CPQ: Más opciones de precios y tipo de suscripción, Método de precios mejorado para productos de porcentaje del total y Entrada de datos reducida en Lightning.

Permita a los clientes recibir servicios por un tiempo indefinido, asigne precios a sus productos basándose en el uso del cliente, asigne precios a productos de porcentaje del total basándose en todo el paquete y rellene previamente campos de pedido en Lightning para reducir la entrada de datos.

Nota: Salesforce CPQ se ofrece por un costo adicional. Para los precios, haga contacto con su ejecutivo de cuentas de Salesforce.

### EN ESTA SECCIÓN:

### Configurar Salesforce CPQ Winter '19

Tras instalar el nuevo paquete de Salesforce CPQ, configure las nuevas funciones y actualice los formatos de página.

### Generar suscripciones sin fechas de finalización

Los usuarios de Salesforce CPQ pueden ahora crear contratos con suscripciones que no tienen fechas de finalización, y por lo tanto, que no necesitan renovación. Las suscripciones perennes permiten a los clientes recibir servicios por un tiempo indefinido hasta que se cancelen sus suscripciones de contrato.

### Salesforce CPQ y Billing: Más opciones de suscripción y estrategias de precios y mejoras en facturación y pasarela de pago

### Establecimiento de tarifas de precios para productos basados en el uso (Beta)

Establezca precios para sus productos de suscripción basándose en tarifas predefinidas para el consumo del usuario del producto o servicio que está vendiendo. Puede configurar sus unidades de uso y configurar diferentes tarifas de precios basándose en el volumen de uso.

### Asignar precio a total de productos basándose en el paquete completo

Agregamos el valor Jerarquía completa al campo Porcentaje de ámbito total de la opción de producto. Selecciónelo para basar el precio de su producto de porcentaje del total en la configuración de paquete completo del que forma parte, incluyendo todos los paquetes principales y secundarios. Este ámbito excluye únicamente otros productos de porcentaje del total en la configuración.

### Ordenar campos rellenados previamente en Lightning

La acción Crear pedido en Lightning ahora rellena previamente los campos de encabezados de pedidos predeterminados. Esta función agiliza la creación manual de pedidos en Lightning, reduciendo el ingreso manual de datos y garantizando la precisión de los datos.

### Utilizar el editor de texto enriquecido mejorado

El editor de texto enriquecido de Salesforce CPQ utiliza ahora las mismas etiquetas HTML que Lightning Experience, lo que proporciona una experiencia más coherente. El nuevo editor de texto enriquecido utiliza algunas etiquetas HTML diferentes en comparación con el editor de texto enriquecido que utilizábamos en Salesforce CPQ Summer '18 y anterior.

# Configurar Salesforce CPQ Winter '19

Tras instalar el nuevo paquete de Salesforce CPQ, configure las nuevas funciones y actualice los formatos de página.

Dónde: Este cambio se aplica a Salesforce Classic y Lightning Experience en todas las ediciones de Salesforce CPQ.

### Cómo:

1. Una vez reciba su vínculo de instalación de paquete para Salesforce CPQ 216 (Winter '19), siga los pasos de https://help.salesforce.com/articleView?id=cpq\_install\_cpq\_package.htm.

Importante: Si está actualizado desde una versión anterior a Salesforce CPQ 214.12.2, actualice a 214.12.2 o a una versión 214 posterior primero. A continuación, actualice a la versión 216 que desee.

- 2. Tras la instalación, agregue el siguiente valor de lista de selección al campo Porcentaje de ámbito total de la opción de producto.
  - Etiqueta: Jerarquía completa:
  - Nombre de API: Entire Hierarchy

# Generar suscripciones sin fechas de finalización

Los usuarios de Salesforce CPQ pueden ahora crear contratos con suscripciones que no tienen fechas de finalización, y por lo tanto, que no necesitan renovación. Las suscripciones perennes permiten a los clientes recibir servicios por un tiempo indefinido hasta que se cancelen sus suscripciones de contrato.

Dónde: Este cambio se aplica a Salesforce Classic y Lightning Experience en todas las ediciones de Salesforce CPQ.

Quién: Las suscripciones perennes están disponibles para usuarios de Salesforce CPQ.

Cómo: Para activar suscripciones perennes, debe primero Configurar ajustes de paquete de Salesforce CPQ.

### Navegue a Suscripciones y Renovaciones y luego seleccione Activar suscripciones perennes. Guarde sus cambios.

Si es un usuario de Salesforce CPQ existente, agregue manualmente los nuevos valores de lista de selección al campo Tipo de suscripción en el producto:

• Perenne

• Renovable/Perenne

Los valores de lista de selección se agregan automáticamente al campo Tipo de suscripción para nuevos usuarios de Salesforce CPQ. Para agregar la casilla de verificación perenne a su formato de página de contrato, busque el formato de página para contratos.

- Si está utilizando Lightning Experience, en Configuración, en el cuadro Búsqueda rápida, ingrese *Gestor de objetos* y, a continuación, seleccione Gestor de objetos. A continuación, haga clic en **Contrato**, y desplácese hasta la sección **Formatos de página**.
- Si está utilizando Salesforce Classic, en Configuración, en el cuadro Búsqueda rápida, ingrese *Contrato* y, a continuación, seleccione **Formatos de página**.

Junto a Formato de contrato de CPQ, haga clic en **Modificar**. Desde el panel superior, ingrese *Perenne* en el cuadro Búsqueda rápida. Arrastre el campo a una sección vacía, luego guarde sus cambios.

### CONSULTE TAMBIÉN

*Ayuda de Salesforce*: Suscripciones perennes *Ayuda de Salesforce*: Configuración de sus suscripciones perennes *Ayuda de Salesforce*: Presupuestar y gestionar suscripciones perennes

## Establecimiento de tarifas de precios para productos basados en el uso (Beta)

Establezca precios para sus productos de suscripción basándose en tarifas predefinidas para el consumo del usuario del producto o servicio que está vendiendo. Puede configurar sus unidades de uso y configurar diferentes tarifas de precios basándose en el volumen de uso.

Dónde: Este cambio se aplica a Salesforce Classic y Lightning Experience en todas las ediciones de Salesforce CPQ.

Nota: Dado que se trata de una función beta, Precio basado en uso es una versión preliminar y no forma parte de los "Servicios" según su acuerdo general de suscripción con Salesforce. Utilice esta función a su única discreción y tome sus decisiones de compra solo en base a funciones y productos disponibles de forma general. Salesforce no garantiza la disponibilidad general de esta función dentro de ningún plazo de tiempo y podemos interrumpirla en cualquier momento. Esta función es únicamente para fines de evaluación, no para uso de producción. Se ofrece tal cual y no es compatible, y Salesforce no tiene responsabilidad por cualquier daño emergente o en conexión con ella. Todas las restricciones, la reserva de derechos de Salesforce, las obligaciones en lo referente a los Servicios y condiciones para aplicaciones que no son de Salesforce relacionadas y Contenido se aplican por igual a su uso de esta función. Puede proporcionar comentarios y sugerencias para Precio basado en uso en IdeaExchange y a través de Trailblazer Community. Para obtener información sobre cómo activar esta función en su organización, haga contacto con Salesforce.

**Por qué:** Los precios basados en el uso permiten a los representantes de ventas establecer tarifas de precios para servicios de consumo. Las tarifas de precio se determinan a menudo mediante negociación del cliente, búsqueda de tendencias de gastos del cliente y pláticas con el equipo de estrategia de precios.

**Cómo:** Cuando el representante de ventas acuerda un plan de clasificación, puede utilizar el objeto Programación de consumo para agrupar las tarifas en Salesforce.

Consumption Standard	Schedule Phone Plan		+ Follow
Unit of Measure Minutes	Rating Method Tier	<sup>Type</sup> Range	
Related	Details		
✓ Information			
Consumption Sche Standard Phone Unit of Measure () Minutes	dule Name	Active	-/
Rating Method Tier Type Range		Billing Term  12 Billing Term Unit  Month	- /
Category Rates	/		

Las programaciones de consumo definen la unidad de medición (1) y el método de clasificación (2) para todos los índices de la programación. Puede asociar una programación de consumo con varios productos, o varias programaciones de consumo con un solo producto que tiene múltiples tipos de uso. La programación de consumo también define la frecuencia de facturación (3) que utiliza Salesforce Billing para facturar el producto.

Todas las programaciones de consumo requieren al menos un índice de consumo.



El índice de consumo establece un límite basado en unidad para el uso (1) y define la tarifa de precio (2) para productos que recaen en ese límite. El método de precios (3) especifica si asignar precios al uso en ese límite en tarifa plana o por unidad de uso. Por ejemplo, una programación de consumo para un plan de datos de telefonía podría tener dos tarifas de consumo: 0,10 \$ por minuto para los primeros 200 minutos, y 0,20 \$ por minuto para 201 minutos o más.

Cuando factura a su cliente por un producto de uso, establecerá el precio actual del producto basándose en el importe de uso del cliente durante el periodo de uso y donde ese importe recae en sus tarifas de consumo.

### CONSULTE TAMBIÉN

Ayuda de Salesforce: Productos basados en el uso (Beta) Ayuda de Salesforce: Definición de tarifas de precios de productos por uso (Beta) Ayuda de Salesforce: Flujo de datos de productos por uso (Beta) Ayuda de Salesforce: Casos de uso para precios basados en el uso (Beta) Ayuda de Salesforce: Crear una configuración de precios por uso básica (Beta)

# Asignar precio a total de productos basándose en el paquete completo

Agregamos el valor Jerarquía completa al campo Porcentaje de ámbito total de la opción de producto. Selecciónelo para basar el precio de su producto de porcentaje del total en la configuración de paquete completo del que forma parte, incluyendo todos los paquetes principales y secundarios. Este ámbito excluye únicamente otros productos de porcentaje del total en la configuración.

Dónde: Este cambio se aplica a Salesforce Classic y Lightning Experience en todas las ediciones de Salesforce CPQ.

**Por qué:** Anteriormente, los ámbitos de porcentaje del total no podía cubrir paquetes secundarios o cualquier cosa por encima del primer nivel de un paquete principal. Tenía que realizar varios productos de porcentaje del total para cubrir cada configuración de paquete en un producto. Los ámbitos de jerarquía reducen el número de productos de porcentaje del total necesarios para cubrir la configuración completa de su paquete. Este ámbito es útil si desea una opción de producto de porcentaje del total de garantía que cubre un paquete con varios niveles de paquetes principales y secundarios.

En este ejemplo, Opción A incluye 1155 \$ de toda la configuración en su ámbito.



**Cómo:** En su opción de producto para un producto de porcentaje del total, seleccione el valor Jerarquía completa para el campo Ámbito de porcentaje del total.

### CONSULTE TAMBIÉN

*Ayuda de Salesforce*: Utilizar porcentaje del total de productos en un paquete

# Ordenar campos rellenados previamente en Lightning

La acción Crear pedido en Lightning ahora rellena previamente los campos de encabezados de pedidos predeterminados. Esta función agiliza la creación manual de pedidos en Lightning, reduciendo el ingreso manual de datos y garantizando la precisión de los datos.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience en todas las versiones de Salesforce CPQ.

**Cómo:** Asegúrese de que Mi dominio está activado. El proceso para agregar el botón a su formato de página es el mismo para las oportunidades y los presupuestos. Para agregar la acción Lightning al formato de su página, su administrador tendrá que seguir los pasos que se indican a continuación. Por ejemplo, para agregar la acción a la página de oportunidades, busque el formato de página para Oportunidad. Desde la Configuración, en el cuadro Búsqueda rápida, ingrese *Gestor de objetos* y, a continuación, seleccione **Gestor de objetos**.

A continuación, haga clic en **Oportunidad** y desplácese hasta la sección **Formatos de página**. Junto a Formato de página de CPQ, haga clic en **Modificar**. Vaya a **Acciones de Mobile y Lightning** e ingrese *Crear pedido* en el cuadro Búsqueda rápida.

Nota: Encontrará dos botones Crear pedido: uno para Salesforce Classic y otro para Lightning Experience. Coloque el ratón sobre el botón para ver el nombre. Asegúrese de seleccionar el botón con el nombre **Opportunity.CreateOrderLightning** o **Quote.CreateOrderLightning**.

Arrastre la acción a una sección vacía en Acciones de Lightning Experience y, a continuación, guarde los cambios.

# Utilizar el editor de texto enriquecido mejorado

El editor de texto enriquecido de Salesforce CPQ utiliza ahora las mismas etiquetas HTML que Lightning Experience, lo que proporciona una experiencia más coherente. El nuevo editor de texto enriquecido utiliza algunas etiquetas HTML diferentes en comparación con el editor de texto enriquecido que utilizábamos en Salesforce CPQ Summer '18 y anterior.

Dónde: Este cambio se aplica a Salesforce Classic y Lightning Experience en todas las ediciones de Salesforce CPQ.

Cómo: A continuación encontrará algunas de las etiquetas HTML más utilizadas habitualmente que cambia	aron.
---	-------

Etiqueta HTML antigua	Etiqueta HTML nueva
<acronym></acronym>	<abbr></abbr>
<b></b>	<strong></strong>
	0 > <
<i>&gt;</i>	<em></em>

Los campos de texto enriquecido que los representantes de ventas guardaron en una versión anterior de Salesforce CPQ podrían tener pequeñas diferencias tras guardarlos en Winter '19. Agregamos una alerta cuando abre por primera vez un campo de texto enriquecido que guardó en una versión anterior de CPQ.

El nuevo editor de texto enriquecido muestra algunas etiquetas de forma diferente. Al trabajar con el editor de texto enriquecido mejorado, estos son algunos cambios adicionales a tener en cuenta.

- La mayor parte del contenido se encierra en  $<_{p}>$  en vez de <div>. El contenido de texto enriquecido al que asignó un formato antes de Winter '19 se encierra  $<_{p}>$  tras abrirlo y guardarlo con el nuevo editor de texto enriquecido.
- Las etiquetas de cierre se eliminan si no se requieren. Por ejemplo, <img src="someSource"></img> de convierte en <img src="someSource">.
- El contenido finaliza habitualmente con <br>.

# Salesforce Billing: Mejoras en pasarela de pago y ajustes de ingresos, Gestión simplificada para múltiples transacciones de facturación y cancelaciones para productos de pedidos más sencillas

Realice un seguimiento de sus respuestas de pasarela, reembolse pagos fallidos y cambie sus saldos de programación de ingresos. Consolide sus transacciones de facturación en una sola partida de factura y cree un plan de facturación de cancelación.



**Nota:** Necesita tener Salesforce CPQ para instalar Salesforce Billing. Algunas suscripciones ofrecen este paquete por un costo adicional. Para los precios, haga contacto con su ejecutivo de cuentas de Salesforce.

### EN ESTA SECCIÓN:

### Pasarela de pago: Seguimiento de respuestas de la pasarela y Reembolso de pagos fallidos

Salesforce Billing llama la pasarela de pagos para realizar una solicitud de pago utilizando el banco de un cliente. La pasarela responde a continuación con los resultados de la solicitud de pago. Visualice los resultados de esa solicitud en el objeto de transacción de pago. Si la pasarela realiza el pago pero un error del sistema impidió a la pasarela responder a Salesforce Billing, ahora puede reembolsar ese pago en la pasarela.

### Programación de ingresos: Campos Ajustes de ingresos e Importe de ingresos

Las programaciones de ingresos almacenan registros de transacciones de ingresos que realizó con una partida de factura. Los campos de importe de ingresos de la programación le permiten ver los ingresos reconocidos, no reconocidos, disponibles y pospuestos en su programación. Puede utilizar ajustes de ingresos si necesita aumentar o disminuir el importe disponible de su programación de ingresos, o transferirlos al importe disponible en una programación diferente. Salesforce Billing actualiza los campos de importe de ingresos de la programación para reflejar cualquiera de sus ajustes de ingresos.

### Crear partidas de subfacturas para transacciones de facturación

Habitualmente, las transacciones de facturación se crean desde planes de facturación. Ahora puede aprovechar la función de partida de subfactura para la consolidación de transacciones de facturación en una sola partida de factura para el mismo producto de pedido entre sus nuevos pedidos y cancelaciones de pedidos.

### Cancelar productos de pedidos utilizando Invoice Plans

Los administradores pueden configurar Invoice Plans condicionales para nuevos pedidos y cancelaciones de pedidos. Para cancelar productos de pedidos con programaciones de facturación y transacciones de facturación, seleccione un Invoice Plan de cancelación.

### Actualización a Salesforce Billing Winter '19

Antes de actualizar a Salesforce Billing Winter '19, asegúrese de que su organización sigue nuevos requisitos de formato de página.

# Pasarela de pago: Seguimiento de respuestas de la pasarela y Reembolso de pagos fallidos

Salesforce Billing llama la pasarela de pagos para realizar una solicitud de pago utilizando el banco de un cliente. La pasarela responde a continuación con los resultados de la solicitud de pago. Visualice los resultados de esa solicitud en el objeto de transacción de pago. Si la pasarela realiza el pago pero un error del sistema impidió a la pasarela responder a Salesforce Billing, ahora puede reembolsar ese pago en la pasarela.

### EN ESTA SECCIÓN:

### Realizar seguimiento de respuestas de pasarela de pagos

Agregamos el campo Estado de pasarela a transacciones de pago. Aunque se ejecute un pago correctamente, los errores externos como problemas de la cuenta de cliente o problemas del servidor pueden evitar que la pasarela realice el pago utilizando el banco del cliente. Las pasarelas tienen diferentes códigos de respuesta basándose en el tipo de error. Salesforce Billing ahora filtra esos códigos de respuesta en uno de siete valores de estado de la pasarela en su transacción de pago.

### Reembolsar un pago fallido en la pasarela

Agregamos el botón Intentar reembolso y Desbloquear factura a transacciones de pago. Cuando fallan las comunicaciones entre Salesforce Billing y la pasarela, utilice este botón para desbloquear sus facturas y comprobar si la pasarela aún tiene un pago. Si es así, Salesforce Billing reembolsa el pago en la pasarela y desbloquea su factura de modo que las futuras ejecuciones de pagos puedan intentar el pago de nuevo.

## Realizar seguimiento de respuestas de pasarela de pagos

Agregamos el campo Estado de pasarela a transacciones de pago. Aunque se ejecute un pago correctamente, los errores externos como problemas de la cuenta de cliente o problemas del servidor pueden evitar que la pasarela realice el pago utilizando el banco del cliente. Las pasarelas tienen diferentes códigos de respuesta basándose en el tipo de error. Salesforce Billing ahora filtra esos códigos de respuesta en uno de siete valores de estado de la pasarela en su transacción de pago.

Dónde: Este cambio se aplica a Salesforce Classic y Lightning Experience en todas las ediciones de Salesforce Billing.

**Quién:** Necesita Salesforce CPQ para instalar Salesforce Billing. Algunas suscripciones ofrecen este paquete por un costo adicional. Para los precios, haga contacto con su ejecutivo de cuentas de Salesforce.

**Por qué:** Puede revisar el estado de la pasarela para ver si su solicitud de pago se realizó correctamente o si la pasarela no pudo realizar el pago. Si no pudo realizar el pago, puede realizar una acción correctiva basándose en el tipo de respuesta que recibió. Por ejemplo, si la solicitud de pago falló debido a un número de tarjeta de crédito incorrecto, puede actualizar su número en el método de pago de cliente e intentar el pago de nuevo.

### CONSULTE TAMBIÉN

Ayuda de Salesforce: Gestión de resultados de ejecución de pagos

# Reembolsar un pago fallido en la pasarela

Agregamos el botón Intentar reembolso y Desbloquear factura a transacciones de pago. Cuando fallan las comunicaciones entre Salesforce Billing y la pasarela, utilice este botón para desbloquear sus facturas y comprobar si la pasarela aún tiene un pago. Si es así, Salesforce Billing reembolsa el pago en la pasarela y desbloquea su factura de modo que las futuras ejecuciones de pagos puedan intentar el pago de nuevo.

Dónde: Este cambio se aplica a Salesforce Classic y Lightning Experience en todas las ediciones de Salesforce Billing.

**Quién:** Necesita Salesforce CPQ para instalar Salesforce Billing. Algunas suscripciones ofrecen este paquete por un costo adicional. Para los precios, haga contacto con su ejecutivo de cuentas de Salesforce.

**Por qué:** Cuando Salesforce Billing realiza una llamada de pasarela, ésta intenta realizar un pago en el banco del cliente y luego comunica esa información a Salesforce Billing. Salesforce Billing realiza entonces un registro de pago utilizando la información de respuesta de la pasarela.

Sin embargo, los errores inesperados pueden interrumpir la comunicación de Salesforce Billing con la pasarela de pago antes de que Salesforce Billing tenga una oportunidad de realizar un registro de pago coincidente. En este caso, Salesforce Billing no puede evaluar si la pasarela contiene actualmente un pago en el banco del cliente. Salesforce Billing Bloquea las facturas relacionadas hasta que pueda revisar si la pasarela contiene el pago. Si la pasarela no contiene el pago, este bloqueo evita que las futuras ejecuciones de pagos reciban la factura, realizando otra llamada de pasarela y posiblemente cargando al cliente dos veces.

Puede desbloquear la factura y luego comprobar si la pasarela contiene un pago. Si es así, la pasarela reembolsa el pago también. A continuación puede seguir con otro pago, o dejar la factura abierta para futuras ejecuciones de pago.

# Programación de ingresos: Campos Ajustes de ingresos e Importe de ingresos

Las programaciones de ingresos almacenan registros de transacciones de ingresos que realizó con una partida de factura. Los campos de importe de ingresos de la programación le permiten ver los ingresos reconocidos, no reconocidos, disponibles y pospuestos en su programación. Puede utilizar ajustes de ingresos si necesita aumentar o disminuir el importe disponible de su programación de ingresos, o transferirlos al importe disponible en una programación diferente. Salesforce Billing actualiza los campos de importe de ingresos de la programación para reflejar cualquiera de sus ajustes de ingresos.

### EN ESTA SECCIÓN:

### Campos de importe de ingresos

Las programaciones de ingresos ahora contienen campos que muestran cuántos ingresos se distribuyeron y la cantidad, si la hubiera, que resta para distribuir. Utilice estos campos para la contabilidad e identificar las programaciones de ingresos que requieran revisión adicional y la distribución de transacciones de ingresos.

### Cambiar saldos disponibles de programación de ingresos con Ajustes de ingresos

Cuando desea cambiar su programación de ingresos inicial, es posible que necesite aumentar o disminuir el importe disponible de su programación de ingresos, o transferirlos al importe disponible en una programación diferente. Puede utilizar ajustes de ingresos para cambiar el importe disponible de su programación de ingresos.

# Campos de importe de ingresos

Las programaciones de ingresos ahora contienen campos que muestran cuántos ingresos se distribuyeron y la cantidad, si la hubiera, que resta para distribuir. Utilice estos campos para la contabilidad e identificar las programaciones de ingresos que requieran revisión adicional y la distribución de transacciones de ingresos.

**Dónde:** Este cambio se aplica a Salesforce Classic y Lightning Experience en todas las ediciones de Salesforce Billing.

**Quién:** Necesita Salesforce CPQ para instalar Salesforce Billing. Algunas suscripciones ofrecen este paquete por un costo adicional. Para los precios, haga contacto con su ejecutivo de cuentas de Salesforce.

**Por qué:** Utilice estos campos para la contabilidad e identificar las programaciones de ingresos que requieran revisión adicional y la distribución de transacciones de ingresos.

Cómo: En el objeto de programación de ingresos, revise los siguientes campos.

### Total

El importe total disponible cuando se crea la programación de ingresos.

### Ajustes

El total de los cambios creados a través de los ajustes de ingresos de esta programación de ingresos.

### Reconocidas

La suma de las transacciones de ingresos de esta programación de ingresos que se reconocieron y distribuyeron a periodos de finanzas cerrados.

### No reconocidas

La suma de las transacciones de ingresos de esta programación de ingresos que no se reconocieron ni distribuyeron a periodos de finanzas abiertos.

### Disponible

El importe total de esta programación de ingresos, incluyendo ajustes que no se distribuyeron a ninguna transacción de ingresos.

### Pospuesto

El importe total de ingresos, más cualquier ajuste, que aún no se reconoció.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Billing Winter '19 y versiones posteriores

### Cambiar saldos disponibles de programación de ingresos con Ajustes de ingresos

Cuando desea cambiar su programación de ingresos inicial, es posible que necesite aumentar o disminuir el importe disponible de su programación de ingresos, o transferirlos al importe disponible en una programación diferente. Puede utilizar ajustes de ingresos para cambiar el importe disponible de su programación de ingresos.

Dónde: Este cambio se aplica a Salesforce Classic y Lightning Experience en todas las ediciones de Salesforce Billing.

**Quién:** Necesita Salesforce CPQ para instalar Salesforce Billing. Algunas suscripciones ofrecen este paquete por un costo adicional. Para los precios, haga contacto con su ejecutivo de cuentas de Salesforce.

**Por qué:** A veces, es posible que necesite cambiar su programación de ingresos. Por ejemplo, facturó un contrato de plan de datos de tres meses suponiendo que su cliente pudo utilizar 100 \$ de datos cada mes, pero en su lugar se utilizaron 80\$ cada mes. Recuerde, crea la programación de ingresos primero y luego crea transacciones de ingresos para coincidir con el importe total de la programación. Esto significa que tiene una programación de ingresos con un importe total de 300 \$, mientras que recibió 240 \$ en ingresos actuales. Para asegurarse de que se realiza un seguimiento de todos los cambios de importe para auditorias y contabilidad, Salesforce Billing no le permite modificar el importe total de programaciones de ingresos directamente. Mientras puede modificar importes de transacciones de ingresos, estos cambios no afectan al importe total de programación de ingresos. Sin embargo, puede crear un ajuste de ingresos para el importe total que desea cambiar en su programación.

Los ajustes de ingresos contienen partidas de ajuste de ingresos, cuyos importes totales se acumulan en el importe total de ajuste de ingresos. Cada partida de ajuste de ingresos tiene una búsqueda de una programación de ingresos. De este modo, puede asociar diferentes partidas con diferentes programaciones si es necesario. Para reducir el importe disponible de su programación de ingresos en 60 \$, podría crear un ajuste de ingresos con una partida de ajuste de ingresos de -60 \$. Cuando publica su ajuste de ingresos, reduce el importe disponible de su programación de ingresos en 60 \$. El cambio en el importe disponible reduce a continuación el importe total de la programación en 60 \$ también.

También puede transferir importes disponibles entre programaciones de ingresos. En Salesforce Billing, ésto significa que su ajuste de ingresos tiene un importe de cero. Por ejemplo, podría tener un ajuste de ingresos con una partida de 10 \$ apuntando a Programación de ingresos A y una partida de -10 \$ apuntando a Programación de ingresos B. También podría tener un ajuste de ingresos con una partida de 30 \$ apuntando a Programación de ingresos A, una partida de -15 \$ apuntando a Programación de ingresos C.

**Cómo:** Para comenzar, vaya a la vista de lista de ajuste de ingresos y haga clic en **Nuevo**. Asigne un nombre a su ajuste y una programación de ingresos de destino.

Information		
Revenue Adjustment Name	Revenue Adjustment Date	
		苗
* Target Revenue Schedule	Туре	
Search Revenue Schedules Q	Adjustment	•
	Status	
	Draft	•
	Notes	
#### Salesforce CPQ y Billing: Más opciones de suscripción y estrategias de precios y mejoras en facturación y pasarela de pago

Para crear partidas de ajuste de ingresos, vaya a su lista relacionada Partida de ajuste de ingresos de su ajuste de ingresos y haga clic en **Nueva**.

nformation			
Revenue Adjustment Line Name		Revenue Adjustment Date	
			<b></b>
Revenue Adjustment		Туре	
Contract Test	×	Adjustment	•
Adjustment Amount		Status	
		Draft	•
Target Revenue Schedule		Finance Book	
Search Revenue Schedules	Q	Search Finance Books	Q
Account		Finance Period	
Search Accounts	Q	Search Finance Periods	Q
egal Entity		GL Rule	
Search Legal Entities	Q	Search GL Rules	Q
		GL Treatment	
		Search GL Treatments	Q

New Revenue Adjustment Line

## CONSULTE TAMBIÉN

Ayuda de Salesforce: Ajustes de ingresos

## Crear partidas de subfacturas para transacciones de facturación

Habitualmente, las transacciones de facturación se crean desde planes de facturación. Ahora puede aprovechar la función de partida de subfactura para la consolidación de transacciones de facturación en una sola partida de factura para el mismo producto de pedido entre sus nuevos pedidos y cancelaciones de pedidos.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience y Salesforce Classic en todas las ediciones de Salesforce Billing.

## Cancelar productos de pedidos utilizando Invoice Plans

Los administradores pueden configurar Invoice Plans condicionales para nuevos pedidos y cancelaciones de pedidos. Para cancelar productos de pedidos con programaciones de facturación y transacciones de facturación, seleccione un Invoice Plan de cancelación.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience y Salesforce Classic en todas las ediciones de Salesforce Billing.

## Actualización a Salesforce Billing Winter '19

Antes de actualizar a Salesforce Billing Winter '19, asegúrese de que su organización sigue nuevos requisitos de formato de página.

Dónde: Este cambio se aplica a Salesforce Classic y Lightning Experience en todas las ediciones de Salesforce Billing.

**Quién:** Necesita tener Salesforce CPQ para instalar Salesforce Billing. Algunas suscripciones ofrecen este paquete por un costo adicional. Para los precios, haga contacto con su ejecutivo de cuentas de Salesforce.

**Cómo:** Agregamos una ficha de plan de facturación. Si ya está utilizando una ficha de plan de facturación personalizada, elimínela antes de actualizar.

## Pardot: Lightning Experience, Acceso más sencilla, Conversión de programa de implicación, Sincronización de miembro de campaña y más extras

A partir de Salesforce Billing Winter '19, los programadores de pagos requieren un valor para el campo Pasarela de pago. Si alguno de sus programadores de pago activos no tiene una pasarela, actualice sus campos Pasarela de pago antes de actualizar.

Salesforce Billing Winter '19 requiere las versiones de Winter '19 de cada pasarela de pago.

Salesforce Billing Winter '19 agregó los siguientes conjuntos de permisos para cada pasarela de pago.

- CyberSourceAdmin
- PayeezyAdmin
- PayFlowProAdmin
- AuthorizeDotNetAdmin

Aplique estos conjuntos de permisos a sus perfiles de usuario tras la actualización.

# Pardot: Lightning Experience, Acceso más sencilla, Conversión de programa de implicación, Sincronización de miembro de campaña y más extras

¡Pardot in Lightning Experience está disponible de forma general! Las nuevas configuraciones le permiten acceder a prospectos sincronizados fácilmente. Engagement Studio hace que sea muy fácil convertir programas para permitir la reinserción de prospectos y ofrece filtros de fecha para estados. Sincronice clientes potenciales directamente en Salesforce como miembros de campaña y busque algunos tableros mejorados alrededor del producto. La versión más reciente de Lightning Design System aporte menos cambios de interfaz de usuario en Pardot.

## EN ESTA SECCIÓN:

## Alinear Ventas y Marketing en una sola plataforma con Pardot en Lightning Experience (Disponible de forma general)

Pardot for Lightning Experience ayuda sus usuarios a ser más productivo manteniéndolos en Salesforce. La aplicación ya no es una única ficha, así que se acabaron los días en los que se utilizaba Pardot en una ventana separada y se gestionaban los menús duplicados con navegación confusa. La aplicación tiene una navegación y un diseño completamente nuevos para Lightning Experience.

## Suscribir fácilmente clientes potenciales sincronizados con Salesforce que anularon su suscripción

Vuelva a suscribir fácilmente clientes potenciales sincronizados en mensajes de email de Pardot. Anteriormente, si se seleccionaba el Cliente potencial que anulaba su suscripción de campo, no podía volver a suscribir un cliente potencial sincronizado en mensajes de email de Pardot sin esfuerzo. Tenía que retirar la verificación del conector Salesforce-Pardot o intentar actualizar los registros en ambos sistemas de forma simultánea. Ahora, los administradores de Pardot pueden cambiar el comportamiento de sincronización de este campo para permitir a los usuarios sobrescribir el estado de anulación de suscripción de un cliente potencial para que vuelvan a tener capacidad de envío por email. Los usuarios puede suscribir hasta 100 clientes potenciales por día, por cuenta.

## Convertir programas de implicación para permitir repeticiones (Beta)

Convierta un programa de implicación exitoso en una potencia agregando la configuración de reinserción de programa. Únase a esta beta continuada para ver qué sucede cuando otorga a los clients potenciales una segunda oportunidad en un programa de Engagement Studio.

## Filtrar lienzos de Engagement Studio por fecha

Vea cómo se ejecuta su programa durante un periodo concreto. Como siempre, ve estadísticas rápidas para cada paso del programa. Para ver datos completos de nuevo, seleccione el filtro **Siempre**.

## Los tableros B2B Marketing Analytics cambiaron

Actualizamos algunas cosas en los tableros B2B Marketing Analytics de modo que obtiene la información correcta cuando la necesite. El tablero Marketing basado en cuentas ahora excluye oportunidades de Pardot que no están sincronizadas con una oportunidad o una cuenta de Salesforce. Aparecen más actualizaciones de fórmulas y etiquetas más descriptivas en los tableros Atribución multitáctil y Oportunidades en curso.

## Pardot: Lightning Experience, Acceso más sencilla, Conversión de programa de implicación, Sincronización de miembro de campaña y más extras

## Crear miembros de campaña de Salesforce desde clientes potenciales

Junto con Campañas conectadas, los clientes potenciales asociados con campañas de Pardot pueden ahora sincronizarse con campañas de Salesforce conectadas como miembros de campaña. Active tanto Campañas conectadas como Sincronización de miembros para encontrar clientes potenciales originarios de Pardot (primer contacto) en sus campañas de Salesforce. Cuando los convierte en contactos, le indicamos qué campaña influyó en la negociación.

## La interfaz de usuario de Pardot recibe una pequeña remodelación

Actualizamos la interfaz de usuario de Pardot a la versión más reciente de Salesforce Lightning Design System (SLDS). Esta actualización cambió la interfaz de usuario. El cambio más importante es que las alertas de notificación cambiaron de azul a gris. También existen cambios menores, como sombras de gris ligeramente más oscuras y encabezados de página más atrevidos.

## Utilizar la extensión Engage for Gmail con la nueva interfaz de usuario de Gmail

La extensión Engage for Gmail es ahora compatible con la nueva interfaz de usuario de Gmail

## Activar email operativo

Los administradores pueden ahora activar mensajes de email operativos en sus cuentas de Pardot. Esta función permite a los administradores omitir la inscripción de marketing de email para un conjunto específico de envíos de email.

## Ejecutar una sincronización completa sin hacer contacto con el Servicio de asistencia de Pardot

La creación de un campo de cliente potencial personalizado implicaba que tenía que hacer contacto con el servicio de asistencia para desencadenar una sincronización completa para actualizar los valores de campo para clientes potenciales. Ahora, un administrador puede poner en cola todos los clientes potenciales para la sincronización tras guardar un nuevo campo personalizado.

## Alinear Ventas y Marketing en una sola plataforma con Pardot en Lightning Experience (Disponible de forma general)

Pardot for Lightning Experience ayuda sus usuarios a ser más productivo manteniéndolos en Salesforce. La aplicación ya no es una única ficha, así que se acabaron los días en los que se utilizaba Pardot en una ventana separada y se gestionaban los menús duplicados con navegación confusa. La aplicación tiene una navegación y un diseño completamente nuevos para Lightning Experience.

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

**Quién:** Esta función está disponible para los usuarios de Salesforce con el permiso Permitir el acceso a todas las funciones de Pardot que están sincronizados con un usuario de Pardot.

	All 💌 🔍 Search Salesforce			☆マ ☷ ?	, 🌣 谢 😜
Pardot Pardot Da	ishboard Prospects Campaigns $\lor$ Automations	Pardot Email Content P	Pardot Reports Reports	<ul> <li>Pardot Settings</li> </ul>	1
Forms Form Handlers	Dynamic Content	ALE ALE LAND GALE DI	AND	999 (999) (* 1977) (* 1977) 1977 - July State (* 1977)	
Layout Templates Landing Pages	Date Range:			+ Add Dynamic Content	Tools -
Multivariate Tests	□ NAME O	FIELD	VARIATIONS	UPDATED AT	ACTIONS
Custom Redirects	Email: Region Focus  /Email: Campaigns	Default Field: State	9	Aug 15, 2018 4:18 PM	0
Dynamic Content	Email: Title Focus	Default Field: Job Title	4	Jul 23, 2018 9:45 AM	0
Folders	Web: Industry Focus     Website	Default Field: Industry	6	Aug 8, 2018 11:05 AM	0
Tags	Web: Persona Focus     Website	Default Field: Department	5	May 10, 2018 3:20 PM	0
Social	Web: Regional Event Promotion     Mebsite	Default Field: Country	4	Aug 14, 2018 1:41 PM	0
> Search	With 0 selected:			Showing 5 ¢ of 11 Page 1	of 3 Next*

CONSULTE TAMBIÉN

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

# Suscribir fácilmente clientes potenciales sincronizados con Salesforce que anularon su suscripción

Vuelva a suscribir fácilmente clientes potenciales sincronizados en mensajes de email de Pardot. Anteriormente, si se seleccionaba el Cliente potencial que anulaba su suscripción de campo, no podía volver a suscribir un cliente potencial sincronizado en mensajes de email de Pardot sin esfuerzo. Tenía que retirar la verificación del conector Salesforce-Pardot o intentar actualizar los registros en ambos sistemas de forma simultánea. Ahora, los administradores de Pardot pueden cambiar el comportamiento de sincronización de este campo para permitir a los usuarios sobrescribir el estado de anulación de suscripción de un cliente potencial para que vuelvan a tener capacidad de envío por email. Los usuarios puede suscribir hasta 100 clientes potenciales por día, por cuenta.

**Dónde:** Este cambio se aplica a Lightning Experience, Salesforce Classic y todas las versiones de la aplicación de Salesforce en todas las ediciones de Salesforce con cualquier edición de Pardot.

**Quién:** Los administradores de Pardot activan esta configuración. Los usuarios y administradores de Pardot con el permiso Alternar estado de suscripción pueden volver a suscribir clientes potenciales desde Pardot. En Salesforce, los usuarios con los permisos a nivel de campo apropiados pueden suscribir prospectos y contactos.

Cómo: En Pardot, modifique su conector de Salesforce y seleccione Sobrescribir campo de anulación de suscripción de cliente potencial. Acepte las condiciones y luego guarde su conector.

Nota: Asegúrese de que sus usuarios siguen la Política de marketing basada en permisos de Pardot y leyes de privacidad y marketing aplicables utilizando esta función para suscribir clientes potenciales.

## CONSULTE TAMBIÉN

*Ayuda de Salesforce*: El cliente potencial anuló la suscripción de campo y comportamiento de sincronización (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

## Convertir programas de implicación para permitir repeticiones (Beta)

Convierta un programa de implicación exitoso en una potencia agregando la configuración de reinserción de programa. Únase a esta beta continuada para ver qué sucede cuando otorga a los clients potenciales una segunda oportunidad en un programa de Engagement Studio.

Dónde: Este cambio se aplica a todas las ediciones de Pardot.

Nota: Como una función beta, los programas de repetición son una vista previa y no forman parte de los "Servicios" bajo su acuerdo general de suscripción con Salesforce. Utilice esta función a su única discreción y tome sus decisiones de compra solo en base a funciones y productos disponibles de forma general. Salesforce no garantiza la disponibilidad general de esta función dentro de ningún plazo de tiempo y podemos interrumpirla en cualquier momento. Esta función es únicamente para fines de evaluación, no para uso de producción. Se ofrece tal cual y no es compatible, y Salesforce no tiene responsabilidad por cualquier daño emergente o por ello. Todas las restricciones, la reserva de derechos de Salesforce, las obligaciones en lo referente a los Servicios y condiciones para aplicaciones que no son de Salesforce relacionadas y Contenido se aplican por igual a su uso de esta función. Puede incluir comentarios y sugerencias para los programas de repetición en IdeaExchange. Para activar esta función en su cuenta, actívela desde Engagement Studio o haga contacto con el equipo de asistencia.

Quién: Las funciones de administrador y marketing de Pardot y los usuarios con el permiso Crear en Engagement Studio.

Cómo: En la tarjeta Inicio de un programa de implicación, seleccione **Permitir a clientes potenciales ingresar en un programa más** de una vez. Seleccione las veces que un cliente potencial puede recorrer su programa y el tiempo antes de iniciar de nuevo.

## Filtrar lienzos de Engagement Studio por fecha

Vea cómo se ejecuta su programa durante un periodo concreto. Como siempre, ve estadísticas rápidas para cada paso del programa. Para ver datos completos de nuevo, seleccione el filtro **Siempre**.

Dónde: Este cambio está disponible en todas las ediciones de Pardot.

	Filter
Date Range	Activity Date All Time

## Los tableros B2B Marketing Analytics cambiaron

Actualizamos algunas cosas en los tableros B2B Marketing Analytics de modo que obtiene la información correcta cuando la necesite. El tablero Marketing basado en cuentas ahora excluye oportunidades de Pardot que no están sincronizadas con una oportunidad o una cuenta de Salesforce. Aparecen más actualizaciones de fórmulas y etiquetas más descriptivas en los tableros Atribución multitáctil y Oportunidades en curso.

**Dónde:** Este cambio se aplica a Lightning Experience y Salesforce Classic en Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition con Pardot Plus Edition y Pardot Advanced Edition.

Por qué: El tablero Oportunidades en curso incluye estos cambios.

- La fórmula Índice de conversión es (número de Oportunidades ganadas) / (Total de visitantes). Este valor respeta el intervalo de fecha seleccionado.
- Costo de campaña incluye solo costos para campañas asociadas con las oportunidades mostradas.
- Las etiquetas Valores e Instantánea de ciclo de vida: SQLs, Ganada y Cerrada representan con mayor precisión lo que se muestra.

Los tableros Oportunidades en curso y Atribución multitáctil muestran estos cambios.

- La fórmula ROI es [(Ingresos \$ Costo \$) / Costo \$] \* 100.
- Cuando visualiza oportunidades filtradas o con facetas, solo se utilizan campañas asociadas en el cálculo de ROI.

## Crear miembros de campaña de Salesforce desde clientes potenciales

Junto con Campañas conectadas, los clientes potenciales asociados con campañas de Pardot pueden ahora sincronizarse con campañas de Salesforce conectadas como miembros de campaña. Active tanto Campañas conectadas como Sincronización de miembros para encontrar clientes potenciales originarios de Pardot (primer contacto) en sus campañas de Salesforce. Cuando los convierte en contactos, le indicamos qué campaña influyó en la negociación.

Dónde: Este cambio está disponible en todas las ediciones de Pardot.

Quién: Administradores de Pardot utilizando una cuenta de Salesforce conectada.

**Cómo:** Tras activar Campañas conectadas, vuelva a su configuración de cuenta de Pardot. En la página Modificar, seleccione **Activar** sincronización de miembros de campaña, guarde, y espere que se muestren todos los datos valiosos en Salesforce.

## La interfaz de usuario de Pardot recibe una pequeña remodelación

Actualizamos la interfaz de usuario de Pardot a la versión más reciente de Salesforce Lightning Design System (SLDS). Esta actualización cambió la interfaz de usuario. El cambio más importante es que las alertas de notificación cambiaron de azul a gris. También existen cambios menores, como sombras de gris ligeramente más oscuras y encabezados de página más atrevidos.

Dónde: Este cambio se aplica a todas las ediciones de Pardot.

CONSULTE TAMBIÉN

Sitio externo: Lightning Design System

## Utilizar la extensión Engage for Gmail con la nueva interfaz de usuario de Gmail

La extensión Engage for Gmail es ahora compatible con la nueva interfaz de usuario de Gmail

Dónde: Este cambio se aplica a todas las cuentas de Pardot con Salesforce Engage.

Cuándo: Este cambio entra en vigor el 1 de octubre de 2018.

**Cómo:** Si cambió a la nueva interfaz de usuario de Gmail, Engage for Gmail se desactivó. Vuelva a activar la extensión navegando a chrome://extensions/ en su navegador de Chrome. Busque Engage for Gmail, y actívelo.

## Activar email operativo

Los administradores pueden ahora activar mensajes de email operativos en sus cuentas de Pardot. Esta función permite a los administradores omitir la inscripción de marketing de email para un conjunto específico de envíos de email.

Dónde: Todas las ediciones de Pardot

Por qué: Ya no tiene que hacer contacto con Asistencia para activar esta opción. Simplemente actívela en su configuración de cuenta.

## Ejecutar una sincronización completa sin hacer contacto con el Servicio de asistencia de Pardot

La creación de un campo de cliente potencial personalizado implicaba que tenía que hacer contacto con el servicio de asistencia para desencadenar una sincronización completa para actualizar los valores de campo para clientes potenciales. Ahora, un administrador puede poner en cola todos los clientes potenciales para la sincronización tras guardar un nuevo campo personalizado.

Dónde: Este cambio se aplica a todas las cuentas de Pardot con menos de 500.000 clientes potenciales.

Quién: Los administradores y los usuarios con permisos para crear campos personalizados pueden iniciar una sincronización completa.

**Cómo:** Cuando guarda un nuevo campo personalizado en Pardot, se le solicita poner en cola todos los clientes potenciales para su sincronización. Durante una sincronización completa, la sincronización de otros datos de clientes potenciales se ralentiza. Si crea múltiples campos personalizados a la vez, espere a crear el campo final para sincronizar.

## Servicio: Compatibilidad de mensajería de texto y Facebook Messerigei<sup>shtning</sup> con LiveMessage, Centro de ayuda para pequeños negocios, y Despacho de Field Service en Comunidades Lightning

Disfrute de una abundancia de nuevas funciones para ayudar a llevar su servicio de atención al cliente al siguiente nivel. LiveMessage en Lightning Experience le permite implicarse con clientes en canales de mensajería principales desde la Consola de servicio Lightning. Con Centro de ayuda, cree un sitio d ayuda para compartir artículos de Knowledge y permitir a los clientes registrar casos para problemas que requieren intervención humana. En Lightning Flow for Service, visualice pasos completados en el Historial de acción guiada y alerte los agentes de pasos obligatorios. Comparta la responsabilidad de despacho con sus contratistas de servicio de campo proporcionándoles el acceso a la consola del despachador desde una comunidad. Finalmente, potencie sus bots de Einstein para hacer más por sus clientes con flujos de automatización de procesos.

## EN ESTA SECCIÓN:

## Bots de Einstein: Flujos de automatización de procesos, Flexibilidad mejorada y Registros de sesión más detallados

Los bots de Einstein respaldan sus agentes y deleita sus clientes. Mejore la utilidad de sus bots agregado procesos de negocio automatizados, conocidos como flujos, a sus diálogos. Analice los registros de sesión detallados para limar asperezas y mejorar las interacciones de su bot con clientes. Para proporcionar más flexibilidad a los bots, cambiamos el nombre de divisiones a variables, lo que ya no requiere una entidad asociada. Además, todas las versiones de bot de Einstein comparten ahora un conjunto de intenciones de bot único.

## Canales: Canales de asistencia de YouTube, Facebook y texto, compatibilidad con bots de Einstein en aplicaciones móviles y mucho más

Con LiveMessage en Lightning Experience, ahora resultará mucho más fácil y cómodo para sus clientes obtener la asistencia que necesiten ya que es posible utilizar la mensajería de texto y Facebook Messenger. Incorpore los comentarios de su canal de YouTube a Salesforce con un Servicio al cliente de redes sociales que permite a los agentes de asistencia ofrecer con puntualidad soluciones a los problemas de los clientes. Incorpore bots de Einstein en sus aplicaciones móviles nativas en iOS y Android gracias al SDK Snap-ins para aplicaciones móviles. Personalice las etiquetas de sus implementaciones de Chat de Snap-ins y cree un archivo de configuración de miniprograma de código para utilizar parámetros de miniprogramas de código en sus Snap-ins de comunidades. Open CTI llega a Service Essentials y ahora permite incrementar el tamaño de los softphones. Los archivos adjuntos de email para registro de casos se convierten automáticamente en archivos de Salesforce, lo que le permite obtener vistas previas de dichos archivos y compartirlos en la organización cómodamente. Las noticias en tiempo real de casos compactas aparecen siempre que aparezca una noticia en tiempo real social o de caso en Lightning Experience.

## Field Service: Guía de trabajos paso a paso, mejoras de reportes y consola de despachador en las comunidades

Desarrolle listas de tareas de fácil navegación para guiar a sus equipos en su trabajo de campo. Disfrute de las nuevas opciones disponibles en los reportes de servicio, incluida la posibilidad de seleccionar el idioma. Ayude a los despachadores a programar con mayor eficiencia creando paletas de color de Gantt personalizadas y compartiendo las tareas de despacho con los usuarios de comunidades Lightning.

## Gestión de casos: Enrutamiento basado en habilidades de OmniCanal. Copiar y pegar para imágenes y Carpetas para macros y texto rápido

Utilice el enrutamiento basado en cola y basado en habilidades de OmniCanal juntos para obtener una solución sólida para asignar elementos de trabajo a agentes. Cuando sus agentes reciben un elemento de trabajo, disponen de más herramientas para ayudarles a cerrar el caso. Los agentes pueden copiar y pegar imágenes en mensajes de email de caso. Las carpetas les ayudan a organizar y compartir macros y texto rápido con mayor facilidad.

## Service Cloud para móvil: Localización y menciones de Chatter

Las versiones para iOS y Android de Service Cloud Mobile se actualizan a la versión 1.1.0. Esta actualización aporta localización para hacer coincidir el idioma predeterminado en su organización y mejoras con menciones de Chatter. Además, la versión Android se equipara a la versión iOS, con compatibilidad para acciones rápidas basándose en formatos de página de objeto y el selector de archivos para la publicación de Archivos de Salesforce en las noticias en tiempo real del caso.

## Knowledge: Funciones ampliadas para Lightning Knowledge y más opciones para gestionar artículos

Más funciones de Salesforce Classic se ampliaron a Lightning Knowledge. Haga más desde la lista relacionada Artículos en casos, haga más en vistas de lista de artículos y personalice artículos con acciones, botones y vínculos. Además, personalice la búsqueda global para datos de Knowledge, agregue campos de búsqueda a versiones de artículo, importe artículos con traducciones y migre más a Lightning Knowledge.

## Flujos de configuración: Llevar su servicio al siguiente nivel

Nuestros flujos de configuración guiada facilitan la tarea de empezar a trabajar con más funciones de servicio, permitiéndole continuar proporcionando a sus clientes una asistencia estelar. Existen nuevos flujos de configuración para LiveMessage y Centro de ayuda a los que puede acceder dependiendo de su edición. Existen algunas actualizaciones en los flujos de configuración de Caso para registro de email y Comunidades Lightning.

# Bots de Einstein: Flujos de automatización de procesos, Flexibilidad mejorada y Registros de sesión más detallados

Los bots de Einstein respaldan sus agentes y deleita sus clientes. Mejore la utilidad de sus bots agregado procesos de negocio automatizados, conocidos como flujos, a sus diálogos. Analice los registros de sesión detallados para limar asperezas y mejorar las interacciones de su bot con clientes. Para proporcionar más flexibilidad a los bots, cambiamos el nombre de divisiones a variables, lo que ya no requiere una entidad asociada. Además, todas las versiones de bot de Einstein comparten ahora un conjunto de intenciones de bot único.

## EN ESTA SECCIÓN:

## Potenciar su bot con flujos iniciados automáticamente: No se requiere codificación

Aporte sus procesos automatizados a Bots de Einstein. Llame flujos iniciados automáticamente desde sus diálogos de bot. Abra un caso, actualice un contacto o desencadene un recorrido, justo en la plática de chat.

## Analizar sesiones de bots de Einstein fácilmente y más a fondo

Los registros de sesión registran los detalles de su bot para una sesión concreta. Utilice los registros al crear su bot para confirmar los pasos. Antes de poner en marcha su bot, el seguimiento de eventos le ayuda a depurar el diseño de interacción.

## Definir elementos de pregunta del bot de forma diferente con divisiones renombradas variables

Para mayor flexibilidad en el modo en que los bots de Einstein recopilan, gestionan y almacenan datos, se cambia el nombre de divisiones a variables y ya no requieren una entidad asociada. No se preocupe, no tiene que actualizar sus bots actuales. Para los bots existentes, gestionamos el cambio por usted. Para los nuevos bots, utiliza un proceso ligeramente diferente para crear elementos Pregunta que recopilan datos del cliente.

## Entrenar bot con mayor facilidad con un conjunto de intenciones unificadas en todas las versiones de bot

Todas las versiones de bot de Einstein comparten ahora un conjunto de intenciones de bot único. Para agregar entradas del cliente, tenía que actualizar las intenciones anteriormente para cada versión de bot. Ahora, con las intenciones unificadas, cada versión de bot obtiene información del conjunto de intenciones unificadas. Si actualmente tiene múltiples versiones de bot, las pasamos a bots independientes. Las nuevas versiones comparten un conjunto de intenciones.

## Crear intenciones rápidamente agregando entradas de cliente con el Cargador de datos

Si utiliza intenciones de diálogo para comprender lo que desean sus clientes, necesita al menos 150 entradas para crear un modelo de intenciones efectivo. La incorporación de todas estas entradas manualmente es un trabajo tedioso y requiere mucho tiempo. Una forma de agregar entradas de cliente con mayor rapidez es con el Cargador de datos.

## Comprender sus clientes con mayor rapidez: Bots de Einstein admiten coincidencias literales

Identificar todas las diferente formas en que los clientes solicitan ayuda supone un esfuerzo. Espera que su bot comprenda cada variación que agrega a sus intentos de diálogo. Con la comparación literal, su bot de Einstein busca una coincidencia exacta para lo que el cliente escribe en el chat. Si el bot encuentra la entrada de cliente precisa en un intento de diálogo, inicia el diálogo correspondiente.

## Potenciar su bot con flujos iniciados automáticamente: No se requiere codificación

Aporte sus procesos automatizados a Bots de Einstein. Llame flujos iniciados automáticamente desde sus diálogos de bot. Abra un caso, actualice un contacto o desencadene un recorrido, justo en la plática de chat.

**Dónde:** Este cambio se aplica a Lightning Experience y Salesforce Classic en Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition. La configuración de los Bots de Einstein solo está disponible en Lightning Experience.

Quién: Los Bots de Einstein están disponibles para organizaciones con licencias de usuario de Service Cloud y Live Agent. Cada organización recibe 25 pláticas de bots de Einstein por mes para cada Usuario de Live Agent con una suscripción activa. Para un completo uso de la página Desempeño de Bots de Einstein, también necesita Service Cloud Analytics.

**Por qué:** Puede configurarlo todo con clics, no códigos. En el menú Generador de bots de Einstein, seleccione el diálogo que desea que contenga el flujo.

👶 Einstein Bot Builder	Einstein Moving Services :	ver. 1
应 Dialogs	•	
Q, Search	+•	
15 ITEMS		Dialog Name Make Reservation
> FAQs	T	Dialog Details
V Rental		
Extend drop-off		
Forget Reservation N	umber 👻	~ Message
Email Confirmation	T	Bot Says
Make Reservation		Ok, setting up a reservation with the following information:
View Reservation	•	Truck Type : {rTruck_Type} Pick Up Location : {rPick_Up_Location}
Get Rates		Pick Up Time : (!Pick_Up_Time) Drop Off Location : (!Drop_Off_Location)
List Locations	v	Drop Off Time : (!Drop_Off_Time)

Agregue un elemento de diálogo Acción. Establezca el Tipo de acción como **Flujo**, e ingrese el nombre de acción del flujo que creó en el Diseñador de flujos de nube.

Nota: En el Diseñador de flujos de nube, establezca el tipo de flujo como Flujo iniciado automáticamente.

Defina las entradas para el flujo y establezca la variable para almacenar la salida.

~ Action		$\pm \times$
* Action Type Flow		
* Action Name		
>>> Make Rental Reservation	J	
Input	Source	Variable Name
CustomerName (string)	Varia 💌	Customer Na 兴
Input	Source	Variable Name
CustomerPhoneNumber (string)	Varia 💌	😑 Customer Ph 兴
Input	Source	Variable Name
DropOffLocation (string)	Varia 🔻	Drop Off Loc ×
Input	Source	Variable Name
DropOffTime (datetime)	Varia 🔻	Search Variables Q
Insuit	Eaurea	Variable Name
PickUpDateTime (datetime)	Varia 👻	Search Variables Q
Pickl Int ocation (string)	Varia -	Pick Up Locat
recoperation (string)	Varia V	- Her op totat
Output	Variable Nam	6
ReservationNumber (string)	Reserve	ation Number (Text) 🛛 🖂

Para probar el flujo, realice una vista previa del bot.



## Analizar sesiones de bots de Einstein fácilmente y más a fondo

Los registros de sesión registran los detalles de su bot para una sesión concreta. Utilice los registros al crear su bot para confirmar los pasos. Antes de poner en marcha su bot, el seguimiento de eventos le ayuda a depurar el diseño de interacción.

**Dónde:** Este cambio se aplica a Lightning Experience y Salesforce Classic en Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition. La configuración de los Bots de Einstein solo está disponible en Lightning Experience.

Quién: Los Bots de Einstein están disponibles para organizaciones con licencias de usuario de Service Cloud y Live Agent. Cada organización recibe 25 pláticas de bots de Einstein por mes para cada Usuario de Live Agent con una suscripción activa. Para un completo uso de la página Desempeño de Bots de Einstein, también necesita Service Cloud Analytics.

**Cómo:** En la página Desempeño, haga clic en **Registro de sesión** para ver sus sesiones de bot. Haga clic en una sesión concreta para ver más detalles. Utilice un filtro para ordenar la lista según sea necesario.

Performance 👻				
Dushboard Events Log				
Conversations			Conversation log	ps are available for 7 days 🛛 🗨 🔻
DATE	SESSION ID	DURATION ESCALATION	DROP	Fitter
Aug 1, 2018 11:34:01 AM	a090c28a-8d26-443c-6d8d-9e5ef4ccca46	0.57	~	Faid
Aug 1, 2018 11:32 10 AM	19c6029e-2115-464e-63ce-e5752e0et5et	0.66	~	Session ID
Aug 1, 2018 10 21 26 AM	95800885-138-4d/1-9008-a6388c2c55c4	0.00	~	Sector ID Escaration
Ad 31, 2018 10:29:19 AM	67492096-7820-4865-a4a1-786765:0712f	425		Drop Error
Ad 31, 2018 10:25:34 AM	625x1273-f5f5-4895-9661-6x0x93696955	6.20	~	Value
Jul 31, 2018 9:09:56 AM	50153404-213f-4070-08fc-4a6863ac3dbd	6.56	~	Reset
Jul 31, 2018 8 46 12 AM	61c6cdfe-c931-483d-8eeb-f3054fa86ea3	142	~	
Jul 30, 2018 9:45:51 PM	320279a1-7d58-4o8a-9e95-9ea6962c08d0	6.31	~	Cancel Apply
Ad 30, 2038/932:12 PM	840#93e-47(7-4/56-4910-923(66e9ee71	4.05	~	•

Para ver más acerca de una sesión o un paso concretos, seleccione Acción > Detalle.

**	Performance	-							
Desh	board Events Log								
Alls	essions > Session: a0	9bc28a-8d26-443c-bdbd+	9e5eFiccca46						
Se	ssion: a096c28a-8d26	443c bdbd 9e5ef4ccca4	6			Con	versation logs are available	e for 7 days	e 🔻
04	nt	DIALOG	EVENT TYPE	MESSAGE	INPUT	OUTPUT	EVENT DURATION	EXCEPT1	06
Aug	1, 2018 11:35:00 AM	Get_Rates	PostSession	POST Session via Force.com					٠
Aug	1, 2018 11:35:00 AM	Get_Rates	MessageDement.	MessageDement processed					
Au	1, 2018 11:35:00 AM	Get_Rates	MessageDement	MessageDement processed					
Aug	1, 2018 11:35:00 AM	Get_Rates	CollectElementRequestProc	Completed collection. Movl					
Aug	1,2018 11:35:00 AM	Get_Rates	CollectElementRequestProc	Processed response from user.					
Aug	1, 2018 11:35:00 AM	Get_Rates	ColectElement					A	
Aut	1.2018 11:34:59 AM	Get Rates	InputMessapeDvent	1 input message(s)	~			063	a. =
Even	( Detail								
ĺ	Message Error Unexpected response sti Action ID Optimization Disput Culput	atus 400 Prnessage"."The Book	ment parameter is required.")						

## Definir elementos de pregunta del bot de forma diferente con divisiones renombradas variables

Para mayor flexibilidad en el modo en que los bots de Einstein recopilan, gestionan y almacenan datos, se cambia el nombre de divisiones a variables y ya no requieren una entidad asociada. No se preocupe, no tiene que actualizar sus bots actuales. Para los bots existentes, gestionamos el cambio por usted. Para los nuevos bots, utiliza un proceso ligeramente diferente para crear elementos Pregunta que recopilan datos del cliente.

**Dónde:** Este cambio se aplica a Lightning Experience y Salesforce Classic en Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition. La configuración de los Bots de Einstein solo está disponible en Lightning Experience.

Quién: Los Bots de Einstein están disponibles para organizaciones con licencias de usuario de Service Cloud y Live Agent. Cada organización recibe 25 pláticas de bots de Einstein por mes para cada Usuario de Live Agent con una suscripción activa. Para un completo uso de la página Desempeño de Bots de Einstein, también necesita Service Cloud Analytics.

**Por qué:** Una variable (como llamábamos una división) es un contenedor que almacena datos específicos recopilados del cliente. Una entidad establece el tipo esperado de datos entrantes y determina cómo procesarlos. Anteriormente, cuando definía una división, la asociaba con una entidad como parte de la definición de la división. La nueva variable no está vinculada a una entidad de esa forma, por lo que es más flexible para el almacenamiento de datos. Puede utilizar variables con acciones de diálogo como entradas y salidas.

**Cómo:** Cuando crea un elemento Pregunta, en vez de especificar una división, especifica una entidad o una variable. Proporcionamos varias entidades de sistema, y puede crear la suya propia. Sus entidades se pueden basar en patrón o se pueden dirigir por lista de valores.

~ Question		$\pm \times$
Bot Asks What is your name?		
Check for Entity * Save Answer to Variable Person (Text) Customer Name (Text)		
Choices (Optional) Static Dynamic		
Add Choice Give your customers a quick and easy way to reply to this question.	Display Options As	Buttons 👻
	Recognize and save the	answer from customer input

# Entrenar bot con mayor facilidad con un conjunto de intenciones unificadas en todas las versiones de bot

Todas las versiones de bot de Einstein comparten ahora un conjunto de intenciones de bot único. Para agregar entradas del cliente, tenía que actualizar las intenciones anteriormente para cada versión de bot. Ahora, con las intenciones unificadas, cada versión de bot obtiene información del conjunto de intenciones unificadas. Si actualmente tiene múltiples versiones de bot, las pasamos a bots independientes. Las nuevas versiones comparten un conjunto de intenciones.

**Dónde:** Este cambio se aplica a Lightning Experience y Salesforce Classic en Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition. La configuración de los Bots de Einstein solo está disponible en Lightning Experience.

Quién: Los Bots de Einstein están disponibles para organizaciones con licencias de usuario de Service Cloud y Live Agent. Cada organización recibe 25 pláticas de bots de Einstein por mes para cada Usuario de Live Agent con una suscripción activa. Para un completo uso de la página Desempeño de Bots de Einstein, también necesita Service Cloud Analytics.

# Crear intenciones rápidamente agregando entradas de cliente con el Cargador de datos

Si utiliza intenciones de diálogo para comprender lo que desean sus clientes, necesita al menos 150 entradas para crear un modelo de intenciones efectivo. La incorporación de todas estas entradas manualmente es un trabajo tedioso y requiere mucho tiempo. Una forma de agregar entradas de cliente con mayor rapidez es con el Cargador de datos.

**Dónde:** Esta función se aplica a Lightning Experience y Salesforce Classic en Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition. La configuración de los Bots de Einstein solo está disponible en Lightning Experience.

**Quién:** Los Bots de Einstein están disponibles para organizaciones con licencias de usuario de Service Cloud y Live Agent. Cada organización recibe 25 pláticas de bots de Einstein por mes para cada Usuario de Live Agent con una suscripción activa. Para un completo uso de la página Desempeño de Bots de Einstein, también necesita Service Cloud Analytics.

**Cómo:** En el generador de bots de Einstein, cree los diálogos que utilizan las intenciones que incluyen sus entradas del cliente. Active la intención de diálogo para cada diálogo.

Dialog Name Order Status	Enable Dialog Intent
Dialog Details	

Agregue sus entradas de cliente a un archivo CSV, y utilice el Cargador de datos para cargarlo.

Sus entradas de cliente cargadas aparecen en la intención de diálogo.

Intent Extensions You don't have any Einstein Intents available. Train your bot faster with Einstein Intent Sets from the App Exchange. AppExchange	AppExchange
You don't have any Einstein Intents available. Train your bot faster with Einstein Intent Sets from the App Exchange. AppExchange	
My Customer Inputs (400)	
Enter all the ways your customers phrase this intent. Einstein Bots require a minimum of 20 customer inputs but 150 or more is ideal. The more variations better the bot understands your customers. Einstein Intent Sets support customer inputs in English. Use correct spellings – the bot recognizes misspellings	that you provide, the

## CONSULTE TAMBIÉN

Cargador de datos

## Comprender sus clientes con mayor rapidez: Bots de Einstein admiten coincidencias literales

Identificar todas las diferente formas en que los clientes solicitan ayuda supone un esfuerzo. Espera que su bot comprenda cada variación que agrega a sus intentos de diálogo. Con la comparación literal, su bot de Einstein busca una coincidencia exacta para lo que el cliente escribe en el chat. Si el bot encuentra la entrada de cliente precisa en un intento de diálogo, inicia el diálogo correspondiente.

**Dónde:** Esta función se aplica a Lightning Experience y Salesforce Classic en Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition. La configuración de los Bots de Einstein solo está disponible en Lightning Experience.

**Quién:** Los Bots de Einstein están disponibles para organizaciones con licencias de usuario de Service Cloud y Live Agent. Cada organización recibe 25 pláticas de bots de Einstein por mes para cada Usuario de Live Agent con una suscripción activa. Para un completo uso de la página Desempeño de Bots de Einstein, también necesita Service Cloud Analytics.

Cómo: La comparación literal se aplica cuando el bot está esperando la respuesta de un cliente, no cuando está recopilando información.

## Canales: Canales de asistencia de YouTube, Facebook y texto, compatibilidad con bots de Einstein en aplicaciones móviles y mucho más

Con LiveMessage en Lightning Experience, ahora resultará mucho más fácil y cómodo para sus clientes obtener la asistencia que necesiten ya que es posible utilizar la mensajería de texto y Facebook Messenger. Incorpore los comentarios de su canal de YouTube a Salesforce con un Servicio al cliente de redes sociales que permite a los agentes de asistencia ofrecer con puntualidad soluciones a los problemas de los clientes. Incorpore bots de Einstein en sus aplicaciones móviles nativas en iOS y Android gracias al SDK Snap-ins para aplicaciones móviles. Personalice las etiquetas de sus implementaciones de Chat de Snap-ins y cree un archivo de configuración de miniprograma de código para utilizar parámetros de miniprogramas de código en sus Snap-ins de comunidades. Open CTI llega a Service Essentials y ahora permite incrementar el tamaño de los softphones. Los archivos adjuntos de email para registro de casos se convierten automáticamente en archivos de Salesforce, lo que le permite obtener vistas previas de dichos archivos y compartirlos en la organización cómodamente. Las noticias en tiempo real de casos compactas aparecen siempre que aparezca una noticia en tiempo real social o de caso en Lightning Experience.

## EN ESTA SECCIÓN:

## LiveMessage: Compatibilidad de Mensajería de texto y Facebook Messenger disponible de forma general

Respalde sus clientes en los canales digitales que les encantan. Con LiveMessage en Lightning Experience, ahora resultará mucho más fácil y cómodo para sus clientes obtener la asistencia que necesiten ya que es posible utilizar la mensajería de texto y Facebook Messenger. Los agentes pueden trabajar sin problemas entre canales en la Consola de servicio con la que ya están familiarizados.

## Centro de ayuda: Autoservicio fácil de utilizar

Cree un centro de ayuda que permita a sus clientes ayudarse a sí mismos. Muestre artículos de Knowledge con respuestas para las preguntas más frecuentes con un botón que puedan utilizar los usuarios para registrar un caso para aquellos problemas que requieran intervención humana. Utilice el nuevo flujo de configuración guiada de la versión Essentials Edition para configurar el centro de ayuda en cuestión de minutos y gestionarlo desde la página Centro de ayuda en Configuración.

## CTI: centros de llamadas en Service Essentials y softphones más flexibles

Las organizaciones Essentials Edition ahora podrán disfrutar de la integración de telefonía y computación (CTI). Además, los centros de llamadas dispondrán de mayor flexibilidad gracias al aumento de los límites de altura y anchura en softphones.

## Live Agent: Más opciones de configuración en Lightning Experience, Compatibilidad para enrutamiento basado en habilidades para sesiones de chat (Beta) y una Forma más rápida de agregar texto rápido

Acceda a página de configuración de Live Agent en Lightning Experience, y personalice la página de registro de Sesión de Live Agent en el Generador de aplicaciones Lightning. Utilice enrutamiento basado en habilidades de OmniCanal para enrutar sesiones de chat de Live Agent. Los agentes pueden utilizar el botón Texto rápido para agregar miniprogramas de texto predefinido a sesiones de chat con mayor rapidez.

## Chat de Snap-Ins: Etiquetas personalizadas, Archivo de configuración de miniprograma de código para Comunidades y Chat entre fichas

Establezca sus propias etiquetas en su snap-in para cada una de sus implementaciones de Snap-ins. Cree un archivo de configuración de miniprograma para incluir personalizaciones solo de miniprograma en los snap-ins de Comunidades. Los clientes pueden llevar su chat entre múltiples fichas y ventanas, por lo que no pierden su chat mientras navegan por su sitio web. Además, obtenga notificaciones de evento de chat y utilice mejoras de Live Agent.

## Snap-ins para aplicaciones móviles: Utilizar bots de Einstein en su aplicación nativa

El SDK de Snap-ins para iOS y Android incluye compatibilidad de bot de Einstein para complementar la experiencia de chat y mantener a sus agentes y clientes satisfechos. También realizamos algunas mejoras generales en el SDK.

#### Canales: Canales de asistencia de YouTube, Facebook y texto, compatibilidad con bots de Einstein en aplicaciones móviles y mucho más

## Servicio de atención al cliente en redes sociales: YouTube, Emojis, Texto rápido y Nube pública

Incorpore otra red social en su arsenal de servicio de redes sociales: YouTube. Comunique sin crear un caso. Mejore la experiencia de su agente con emojis, haga privadas publicaciones públicas de Facebook y texto rápido. Además, aproveche las noticias en tiempo real compactas, la compatibilidad de Nube pública, menos permisos necesarios y un paquete gestionado actualizado.

# LiveMessage: Compatibilidad de Mensajería de texto y Facebook Messenger disponible de forma general

Respalde sus clientes en los canales digitales que les encantan. Con LiveMessage en Lightning Experience, ahora resultará mucho más fácil y cómodo para sus clientes obtener la asistencia que necesiten ya que es posible utilizar la mensajería de texto y Facebook Messenger. Los agentes pueden trabajar sin problemas entre canales en la Consola de servicio con la que ya están familiarizados.

## EN ESTA SECCIÓN:

## Respaldar sus clientes con Mensajería de texto y Facebook Messenger

Los clientes pueden utilizar mensajes de texto y Facebook Messenger para hacer contacto cómodamente con su centro de asistencia para obtener soluciones a sus problemas. Los agentes pueden utilizar LiveMesssage para responder desde la Consola de servicio Lightning, de modo que puede respaldar clientes mientras que obtienen todas las ventajas y la información de Service Cloud a su alcance. Utilice el flujo guiado para configurar la mensajería.

#### Configurar LiveMessage con un flujo de configuración guiada

Proporcione a sus clientes una forma cómoda de comunicarse agregando mensajería de texto SMS y Facebook Messenger a sus canales de asistencia. Utilice el flujo de configuración guiada de LiveMessage para comenzar. Puede elegir qué canales agregar y si configurar OmniCanal para dirigir los mensajes entrantes a su equipo de asistencia.

#### Establecer expectativas de cliente con mensajes de respuesta automatizada

Utilice respuestas automatizadas predefinidas para establecer el tono para las pláticas de sus agentes con clientes. El mensaje Reconocimiento de chat se envía en respuesta al mensaje de texto inicial de un cliente y asegura a los clientes que se enviaron sus mensajes. Envíe mensajes automatizados cuando los agentes aceptan y finalizan sesiones de mensajería, cuando los clientes consienten la recepción de mensajes de su compañía y cuando revocan el consentimiento.

## Personalizar mensajes de suscripción y de anulación de suscripción de SMS automatizados

Cuando un cliente envía un mensaje de texto de SMS a su compañía, LiveMessage responde con un mensaje automatizado confirmando que el cliente consiente la comunicación mediante SMS. Los clientes pueden elegir suscribirse para recibir mensajes o anular la suscripción respondiendo con una palabra clave, como "STOP". LiveMessage envía a continuación un mensaje automatizado que confirma la preferencia del cliente. Salesforce proporciona texto predeterminado para los mensajes de suscripción o de anulación de suscripción, y puede personalizarlos para ajustarse mejor a la marca y el tono de su compañía.

#### Mantener los clientes informados con notificaciones de mensaje de texto automáticas

Utilice LiveMessage para enviar automáticamente notificaciones de mensaje de texto SMS a clientes basándose en ciertos eventos. Personalice el mensaje insertando campos de combinación para completar variables como el nombre del cliente o el estado del caso. También puede utilizar Process Builder para definir un proceso que envía el mensaje cuando se cumplen ciertos criterios. Por ejemplo, puede crear un proceso que envía mensajes de texto al cliente cuando el campo de estado en el caso del cliente cambia.

## Enviar y recibir imágenes y archivos adjuntos con Mensajería de texto SMS y Facebook Messenger

Dicen que una imagen vale más que mil palabras. Los agentes y los clientes pueden ir directamente al centro de la cuestión enviando imágenes y archivos en un mensaje SMS y Facebook Messenger.

## CONSULTE TAMBIÉN

Ayuda de Salesforce: LiveMessage (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión) Ayuda de Salesforce: Configurar canales de LiveMessage (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

## Respaldar sus clientes con Mensajería de texto y Facebook Messenger

Los clientes pueden utilizar mensajes de texto y Facebook Messenger para hacer contacto cómodamente con su centro de asistencia para obtener soluciones a sus problemas. Los agentes pueden utilizar LiveMesssage para responder desde la Consola de servicio Lightning, de modo que puede respaldar clientes mientras que obtienen todas las ventajas y la información de Service Cloud a su alcance. Utilice el flujo guiado para configurar la mensajería.

**Dónde:** LiveMessage en Lightning Experience está disponible en Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition con Service Cloud. Esta función está disponible en organizaciones con acceso a LiveMessage a través de un complemento Participación digital.

**Quién:** Para intercambiar mensajes con clientes, los usuarios necesitan la licencia Service Cloud, la licencia de conjunto de permisos de usuario de LiveMessage y el permiso Ver parámetros y configuración. Para configurar LiveMessage, los usuarios necesitan el permiso Configurar LiveMessage y el permiso Ver parámetros y configuración.

**Cómo:** Para agregar canales de mensaje de texto y canales de Facebook Messenger en LiveMessage, vaya a Configuración, ingrese LiveMessage en el cuadro Búsqueda rápida y seleccione **Configuración de LiveMessage**. Haga clic en **Nuevo canal** para abrir el flujo de configuración guiada y configure su canal.

CONSULTE TAMBIÉN

Ayuda de Salesforce: LiveMessage (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión) Ayuda de Salesforce: Configurar canales de LiveMessage (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión) Ayuda de Salesforce: Comunicar con clientes en LiveMessage (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

## Configurar LiveMessage con un flujo de configuración guiada

Proporcione a sus clientes una forma cómoda de comunicarse agregando mensajería de texto SMS y Facebook Messenger a sus canales de asistencia. Utilice el flujo de configuración guiada de LiveMessage para comenzar. Puede elegir qué canales agregar y si configurar OmniCanal para dirigir los mensajes entrantes a su equipo de asistencia.

**Dónde:** LiveMessage en Lightning Experience está disponible en Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition con Service Cloud. Esta función está disponible en organizaciones con acceso a LiveMessage a través de un complemento Participación digital.

**Quién:** Los usuarios con el perfil Administrador del sistema pueden ejecutar este flujo de configuración. Para ejecutar el flujo, la organización debe tener los permisos Service Desk y LiveMessage. Con el fin de asignar usuarios a una cola si se crea una durante el flujo, las licencias de conjunto de permisos de LiveMessage y las licencias de Usuario de Service Cloud.

**Cómo:** Desde una aplicación de Lightning Experience, haga clic en el icono de engranaje y seleccione **Configuración de servicio**. Si no ve el mosaico del flujo de configuración de LiveMessage en Configuración recomendada, haga clic en **Ver todo**. Seleccione **Configuración de LiveMessage**.

De forma alternativa, vaya a Configuración, ingrese *LiveMessage* en el cuadro Búsqueda rápida y seleccione **Configuración de LiveMessage**. Haga clic en **Nuevo canal** para abrir el flujo de configuración guiada y configure su canal.



Cuando configura SMS, proporcionamos los pasos para el envío de una carta de autorización a Salesforce que permite a LiveMessage enviar mensajes desde su número de teléfono. Una vez activado su número de teléfono, complete la configuración en la página Configuración de LiveMessage.

	Set Up LiveMessage
	Finish setting up SMS text messaging
We'\	e turned on what we can, but we need a couple things from you before you can start texting your customers.
1	Fill out a Letter of Authorization (LOA).
2	Specify the phone numbers you want to use at the bottom of the LOA and sign it.
3	Open a case with us and attach the LOA. Make sure you also provide your Customer Legal Name and Customer Account Number. Open a Case
4	Look for an email confirming that your phone numbers are ready for texting.
Back	⊘ O Finish

Cuando configura Facebook Messenger, puede opcionalmente crear una cola de OmniCanal para sus mensajes entrantes. Ejecute el flujo varias veces para activar todas las páginas de Facebook de su compañía con LiveMessage.

Set Up LiveMessage
Route messages with Omni-Channel
We've reached a fork in the road. You can create a new queue and routing configuration, or use some that you already have. If you choose existing ones, you'll have to take care of it yourself in your Omni-Channel settings.
<ul> <li>Create a new queue and routing configuration</li> </ul>
Stop the setup flow and manually connect to an existing queue and routing configuration
Back O-O-O-O-O Next

## CONSULTE TAMBIÉN

Ayuda de Salesforce: Configurar LiveMessage con un flujo de configuración guiada (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

## Establecer expectativas de cliente con mensajes de respuesta automatizada

Utilice respuestas automatizadas predefinidas para establecer el tono para las pláticas de sus agentes con clientes. El mensaje Reconocimiento de chat se envía en respuesta al mensaje de texto inicial de un cliente y asegura a los clientes que se enviaron sus mensajes. Envíe mensajes automatizados cuando los agentes aceptan y finalizan sesiones de mensajería, cuando los clientes consienten la recepción de mensajes de su compañía y cuando revocan el consentimiento.

**Dónde:** LiveMessage en Lightning Experience está disponible en Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition con Service Cloud. Esta función está disponible en organizaciones con acceso a LiveMessage a través de un complemento Participación digital.

**Quién:** Los usuarios con los permisos Configurar LiveMessage y Ver parámetros y configuración pueden redactar mensajes de respuesta automatizada predefinidos.

**Cómo:** En Configuración, ingrese *LiveMessage* en el cuadro Búsqueda rápida y seleccione **Configuración de LiveMessage**. Seleccione el canal para el que desea personalizar mensajes automatizados y haga clic en **Modificar**. Modifique el texto en los campos de respuesta automatizada y haga clic en **Guardar**.

Information	
Channel Name	Queue
(555) 123-4567	SMSSupport ×
API Name	Active
SMS_5551234567	
ID +15551234567	
Automated Responses	
Chat Acknowledgement	* Opt-In
Thanks for contacting us. An agent will respond shortly.	Thanks for opting in and allowing us to send you messages.
Start Chat	* Opt-Out
Hello, how can I help you?	You've opted out of receiving messages from us, so we won't contact you again.
End Chat	
Thanks again for contacting us. We appreciate your business.	
Object Linking	
Select record type to link	Open linked record as a subtab within the LiveMessage Session
Contact 👻	

## CONSULTE TAMBIÉN

Ayuda de Salesforce: Crear respuestas automáticas para canales de LiveMessage (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

## Personalizar mensajes de suscripción y de anulación de suscripción de SMS automatizados

Cuando un cliente envía un mensaje de texto de SMS a su compañía, LiveMessage responde con un mensaje automatizado confirmando que el cliente consiente la comunicación mediante SMS. Los clientes pueden elegir suscribirse para recibir mensajes o anular la suscripción respondiendo con una palabra clave, como "STOP". LiveMessage envía a continuación un mensaje automatizado que confirma la preferencia del cliente. Salesforce proporciona texto predeterminado para los mensajes de suscripción o de anulación de suscripción, y puede personalizarlos para ajustarse mejor a la marca y el tono de su compañía.

**Dónde:** LiveMessage en Lightning Experience está disponible en Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition con Service Cloud. Esta función está disponible en organizaciones con acceso a LiveMessage a través de un complemento Participación digital.

**Quién:** Los usuarios con los permisos Configurar LiveMessage y Ver parámetros y configuración pueden redactar mensajes de respuesta automatizada predefinidos.

**Cómo:** En Configuración, ingrese *LiveMessage* en el cuadro Búsqueda rápida y seleccione **Configuración de LiveMessage**. Seleccione el canal para el que desea personalizar las respuestas automatizadas y haga clic en **Modificar**. Modifique el texto en los campos de Suscripción y Anulación de suscripción y haga clic en **Guardar**.

## CONSULTE TAMBIÉN

Ayuda de Salesforce: Crear respuestas automáticas para canales de LiveMessage (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

## Mantener los clientes informados con notificaciones de mensaje de texto automáticas

Utilice LiveMessage para enviar automáticamente notificaciones de mensaje de texto SMS a clientes basándose en ciertos eventos. Personalice el mensaje insertando campos de combinación para completar variables como el nombre del cliente o el estado del caso. También puede utilizar Process Builder para definir un proceso que envía el mensaje cuando se cumplen ciertos criterios. Por ejemplo, puede crear un proceso que envía mensajes de texto al cliente cuando el campo de estado en el caso del cliente cambia.

**Dónde:** LiveMessage en Lightning Experience está disponible en Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition con Service Cloud. Esta función está disponible en organizaciones con acceso a LiveMessage a través de un complemento Participación digital.

**Quién:** Los usuarios con los permisos Configurar LiveMessage y Ver parámetros y configuración pueden redactar mensajes de texto predefinidos. Los usuarios con los permisos Gestionar flujo y Ver todos los datos pueden utilizar Process Builder para crear procesos que envían mensajes cuando se cumplen criterios.

**Cómo:** Para redactar un mensaje de texto predefinido, vaya a Configuración, ingrese *LiveMessage* en el cuadro Búsqueda rápida y seleccione **Plantillas de mensajería**. Haga clic en **Nuevo**, y redacte su mensaje.

Information		
* Template Name		
Case Resolved Message		
API Name		
Case_Resolved_Message		
Description		
Sends a text message to a contact when their case is resolved.		
•Message		
() Insert Merge Field		
Case	-	
Field		
Case Number	*	
Insert		
Hi (IContact.FirstName), your case		
{!Case.CaseNumber} has been resolved.		

A continuación, vaya a Process Builder y cree un proceso que envía el mensaje cuando se produce un evento concreto, como un cambio en un registro de Salesforce. En Configuración, ingrese *Process Builder* en el cuadro Búsqueda rápida y seleccione **Process Builder**. Haga clic en **Nuevo**, y cree su proceso.

## CONSULTE TAMBIÉN

Ayuda de Salesforce: Configurar notificaciones de mensajes automáticas en LiveMessage (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

## Enviar y recibir imágenes y archivos adjuntos con Mensajería de texto SMS y Facebook Messenger

Dicen que una imagen vale más que mil palabras. Los agentes y los clientes pueden ir directamente al centro de la cuestión enviando imágenes y archivos en un mensaje SMS y Facebook Messenger.

**Dónde:** LiveMessage en Lightning Experience está disponible en Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition con Service Cloud. Esta función está disponible en organizaciones con acceso a LiveMessage a través de un complemento Participación digital.

**Quién:** Para intercambiar mensajes con clientes, los usuarios necesitan la licencia Service Cloud, la licencia de conjunto de permisos de usuario de LiveMessage y el permiso Ver parámetros y configuración.

**Cómo:** En una sesión de mensajería, haga clic en el icono de sujetapapeles para abrir el explorador de archivos. Seleccione un archivo o una imagen. En la sesión de mensajería, haga clic en el icono Enviar.



Nota: Los números de teléfono gratuitos no admiten archivos adjuntos.

CONSULTE TAMBIÉN

Ayuda de Salesforce: Comunicar con clientes en LiveMessage (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

Ayuda de Salesforce: Enviar imágenes y archivos a clientes en LiveMessage (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

## Centro de ayuda: Autoservicio fácil de utilizar

Cree un centro de ayuda que permita a sus clientes ayudarse a sí mismos. Muestre artículos de Knowledge con respuestas para las preguntas más frecuentes con un botón que puedan utilizar los usuarios para registrar un caso para aquellos problemas que requieran intervención humana. Utilice el nuevo flujo de configuración guiada de la versión Essentials Edition para configurar el centro de ayuda en cuestión de minutos y gestionarlo desde la página Centro de ayuda en Configuración.

**Dónde:** Esta función es nueva en Lightning Experience en Essentials Edition. La página de configuración del Centro de ayuda está disponible en Essentials Edition. El flujo de configuración y la plantilla de Centro de ayuda están disponibles en Essentials Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition con Service Cloud.

CONSULTE TAMBIÉN

Permitir a los clientes ser autosuficientes con Centro de ayuda

## CTI: centros de llamadas en Service Essentials y softphones más flexibles

Las organizaciones Essentials Edition ahora podrán disfrutar de la integración de telefonía y computación (CTI). Además, los centros de llamadas dispondrán de mayor flexibilidad gracias al aumento de los límites de altura y anchura en softphones.

## EN ESTA SECCIÓN:

## Utilizar CTI en Service Essentials

Agregue un teléfono a los canales de soporte de su pequeño negocio para ofrecer a los clientes otro medio para hacer contacto con usted. Realice llamadas desde un softphone directamente en Salesforce. Los usuarios de centros de llamadas podrán ver la información de Salesforce sobre las llamadas entrantes, realizar llamadas salientes directamente desde Salesforce o consultar reportes sobre resultados de llamadas, duración y mucho más. Los centros de llamadas son la opción perfecta para incrementar la productividad de los usuarios de Salesforce que utilizan el teléfono.

## Incrementar el tamaño de su softphone Open CTI

Los límites de altura y anchura para softphones se han incrementado. De este modo, los socios de CTI ahora disponen de mayor flexibilidad para ampliar el teléfono y ajustarlo al tamaño de la pantalla. Los softphones Open CTI ahora admiten una altura de hasta 2.560 píxeles y un anchura de hasta 1.920 píxeles.

## Utilizar CTI en Service Essentials

Agregue un teléfono a los canales de soporte de su pequeño negocio para ofrecer a los clientes otro medio para hacer contacto con usted. Realice llamadas desde un softphone directamente en Salesforce. Los usuarios de centros de llamadas podrán ver la información de Salesforce sobre las llamadas entrantes, realizar llamadas salientes directamente desde Salesforce o consultar reportes sobre resultados de llamadas, duración y mucho más. Los centros de llamadas son la opción perfecta para incrementar la productividad de los usuarios de Salesforce que utilizan el teléfono.

**Dónde:** Este cambio se aplica a Essentials Edition.

Quién: Para crear y modificar centros de llamadas, necesitará el permiso Gestionar centros de llamadas.

Sugerencia: Essentials no es compatible con Apex; por lo tanto, su implementación de Open CTI no puede utilizar el método RunApex.

## Incrementar el tamaño de su softphone Open CTI

Los límites de altura y anchura para softphones se han incrementado. De este modo, los socios de CTI ahora disponen de mayor flexibilidad para ampliar el teléfono y ajustarlo al tamaño de la pantalla. Los softphones Open CTI ahora admiten una altura de hasta 2.560 píxeles y un anchura de hasta 1.920 píxeles.

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

Quién: Para crear o modificar un Centro de llamadas, necesitará el permiso Gestionar centros de llamadas.

**Cómo:** En Configuración, al incrementar los valores de altura y anchura de su archivo de definición del Centro de llamadas, se agregará un espacio en blanco alrededor de las dimensiones actuales del softphone. Para incrementar el tamaño del softphone, haga contacto con su socio de CTI para ajustar las dimensiones.

## Live Agent: Más opciones de configuración en Lightning Experience, Compatibilidad para enrutamiento basado en habilidades para sesiones de chat (Beta) y una Forma más rápida de agregar texto rápido

Acceda a página de configuración de Live Agent en Lightning Experience, y personalice la página de registro de Sesión de Live Agent en el Generador de aplicaciones Lightning. Utilice enrutamiento basado en habilidades de OmniCanal para enrutar sesiones de chat de Live Agent. Los agentes pueden utilizar el botón Texto rápido para agregar miniprogramas de texto predefinido a sesiones de chat con mayor rapidez.

## EN ESTA SECCIÓN:

## Acceder a páginas de configuración de Live Agent en Lightning Experience

¡Ya no tendrá que estar cambiando a Salesforce Classic solo para configurar y personalizar Live Agent! Permanezca en el moderno Lightning Experience que vino a conocer y le gustó. Todas las páginas de configuración de Live Agent, como Configuración de Live Agent, están disponibles en Lightning Experience.

## Personalizar la página de sesión de Live Agent en Lightning Experience

Utilice la página Lightning preconfigurada para la página Sesión de Live Chat de modo que los administradores que diseñan sus propias aplicaciones de Consola Lightning puedan personalizarla. La página Sesión de Live Chat de Lightning Experience es la misma que en Salesforce Classic. Muestra información acerca de sesiones de chat, como cuántas solicitudes de chat se han procesado, cuánto tiempo estuvieron los agentes online y cuánto tiempo estuvieron los agentes activamente implicados en sesiones de chat.

## Canales: Canales de asistencia de YouTube, Facebook y texto, compatibilidad con bots de Einstein en aplicaciones móviles y mucho más

## Utilizar enrutamiento basado en habilidades para enrutar sesiones de chat en Live Agent (Beta)

Enrute sesiones de chat de Live Agent a agentes que cuentan con las habilidades apropiadas para resolver el problema del cliente. OmniCanal le proporciona la flexibilidad para enrutar sesiones de chat en las mejores formas para su compañía. Enrute todas las sesiones de chat por enrutamiento basado en habilidades de OmniCanal. O bien enrute algunas sesiones de chat por colas y otras por habilidades. Sin embargo, no puede transferir sesiones de chat enrutadas por enrutamiento basado en habilidades a otro agente, otra cola u otra habilidad.

## Utilizar un botón para insertar texto rápido en sus sesiones de chat

Los agentes de chat pueden guardar cargas de tiempo con texto rápido, por lo que facilitamos su uso. Un botón para texto rápido aparece en la barra de herramientas de chat, por lo que insertar texto predefinido en sesiones de chat está a un colo clic.

## Acceder a páginas de configuración de Live Agent en Lightning Experience

¡Ya no tendrá que estar cambiando a Salesforce Classic solo para configurar y personalizar Live Agent! Permanezca en el moderno Lightning Experience que vino a conocer y le gustó. Todas las páginas de configuración de Live Agent, como Configuración de Live Agent, están disponibles en Lightning Experience.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience en:

- Performance Edition y Developer Edition posteriores al 14 de junio de 2012
- Unlimited Edition con Service Cloud
- Enterprise Edition y Unlimited Edition por un costo adicional

**Cómo:** En Configuración de Lightning Experience, ingrese *Live Agent* en el cuadro Búsqueda rápida. Puede ver todas las páginas de configuración de Live Agent.



¿Necesita ayuda cuando configure Live Agent? Haga clic en el icono ? para acceder a temas de ayuda, Trailhead y otros recursos útiles.

Canales: Canales de asistencia de YouTube, Facebook y texto, compatibilidad con bots de Einstein en aplicaciones móviles y mucho más



## CONSULTE TAMBIÉN

Ayuda de Salesforce: Configurar Live Agent en Lightning (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

## Personalizar la página de sesión de Live Agent en Lightning Experience

Utilice la página Lightning preconfigurada para la página Sesión de Live Chat de modo que los administradores que diseñan sus propias aplicaciones de Consola Lightning puedan personalizarla. La página Sesión de Live Chat de Lightning Experience es la misma que en Salesforce Classic. Muestra información acerca de sesiones de chat, como cuántas solicitudes de chat se han procesado, cuánto tiempo estuvieron los agentes online y cuánto tiempo estuvieron los agentes activamente implicados en sesiones de chat.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience en:

- Performance Edition y Developer Edition posteriores al 14 de junio de 2012
- Unlimited Edition con Service Cloud
- Enterprise Edition y Unlimited Edition por un costo adicional

**Cómo:** Para agregar la página Sesión de Live Agent a su aplicación de Consola Lightning, abra el Gestor de aplicaciones Lightning y haga clic en **Siguiente** hasta que alcance la página Elementos de navegación. Agregue el elemento Sesión de Live Agent a la lista Elementos seleccionados.

		Ne	ew Lightning	Арр	
Choose the items to include	in the app, and arrar items, but us	Na nge the o ers can't	vigation I order in which they remove or renam	tems y appear. Users can persona e the items that you add.	lize the navigation to add or move
Avail	able Items	C	Select	ted Items	
Q	Type to filter list	0		Live Chat Transcripts	
<i></i>	List Emails		Ø	Live Chat Visitors	
	Live Agent Session	S			
8	LiveMessage Sessio	ons			
30	Macros		$\bigcirc$		<b>A</b>
D	Messaging Users		$\sim$		
16	Omni Supervisor		•		•
<b>*</b>	Opportunities				
8	Orders				
	People				
	Price Books				
Back	o	o —		o	Next

## CONSULTE TAMBIÉN

Ayuda de Salesforce: Registros de sesión de Live Agent (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión) Ayuda de Salesforce: Crear y modificar una aplicación de consola Lightning personalizada (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

## Utilizar enrutamiento basado en habilidades para enrutar sesiones de chat en Live Agent (Beta)

Enrute sesiones de chat de Live Agent a agentes que cuentan con las habilidades apropiadas para resolver el problema del cliente. OmniCanal le proporciona la flexibilidad para enrutar sesiones de chat en las mejores formas para su compañía. Enrute todas las sesiones de chat por enrutamiento basado en habilidades de OmniCanal. O bien enrute algunas sesiones de chat por colas y otras por habilidades. Sin embargo, no puede transferir sesiones de chat enrutadas por enrutamiento basado en habilidades a otro agente, otra cola u otra habilidad.

**Dónde:** OmniCanal está disponible en Lightning Experience y Salesforce Classic en Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition con Service Cloud.

Live Agent está disponible en Lightning Experience y Salesforce Classic en:

- Performance Edition y Developer Edition posteriores al 14 de junio de 2012
- Unlimited Edition con Service Cloud
- Enterprise Edition y Unlimited Edition por un costo adicional

## Canales: Canales de asistencia de YouTube, Facebook y texto, compatibilidad con bots de Einstein en aplicaciones móviles y mucho más

Nota: Dado que se trata de una función beta, el enrutamiento basado en habilidades para sesiones de chat de Live Agent es una versión preliminar y no forma parte de los "Servicios" según su acuerdo general de suscripción con Salesforce. Utilice esta función a su única discreción y tome sus decisiones de compra solo en base a funciones y productos disponibles de forma general. Salesforce no garantiza la disponibilidad general de esta función dentro de ningún plazo de tiempo y podemos interrumpirla en cualquier momento. Esta función es únicamente para fines de evaluación, no para uso de producción. Se ofrece tal cual y no es compatible, y Salesforce no tiene responsabilidad por cualquier daño emergente o en conexión con ella. Todas las restricciones, la reserva de derechos de Salesforce, las obligaciones en lo referente a los Servicios y condiciones para aplicaciones que no son de Salesforce relacionadas y Contenido se aplican por igual a su uso de esta función. Puede proporcionar comentarios y sugerencias para el enrutamiento basado en habilidades para sesiones de chat de Live Agent en IdeaExchange en Trailblazer Community.

Quién: Los administradores necesitan el permiso Personalizar aplicación para configurar OmniCanal.

**Cómo:** Configure el enrutamiento basado en cola y el enrutamiento basado en habilidades en OmniCanal. A continuación cree una implementación de Live Agent con un botón de chat con el tipo de enrutamiento *Habilidades de OmniCanal*.

## Utilizar un botón para insertar texto rápido en sus sesiones de chat

Los agentes de chat pueden guardar cargas de tiempo con texto rápido, por lo que facilitamos su uso. Un botón para texto rápido aparece en la barra de herramientas de chat, por lo que insertar texto predefinido en sesiones de chat está a un colo clic.

**Dónde:** Este cambio se aplica a Lightning Experience en:

- Performance Edition y Developer Edition posteriores al 14 de junio de 2012
- Unlimited Edition con Service Cloud
- Enterprise Edition y Unlimited Edition por un costo adicional

**Quién:** Para insertar texto rápido, los usuarios necesitan el permiso Lectura en el objeto de texto rápido. Opcionalmente, también puede proporcionar a los usuarios el acceso Crear, Modificar y Eliminar de modo que puedan crear y gestionar su propio texto rápido.

En organizaciones creadas tras Spring '18, todos los perfiles de usuario incluyen acceso Leer de forma predeterminada. Sin embargo, los usuarios con licencia de Salesforce Platform no podrán trabajar con el texto rápido. Si proporcionó a sus usuarios permisos para crear, leer, actualizar y eliminar texto rápido en Salesforce Classic, ese permiso se respeta en Lightning Experience.

**Cómo:** Texto rápido en Lightning Experience se activa de forma predeterminada en todas las organizaciones. Si activó y creó texto rápido en Salesforce Classic, sus mensajes funcionan en Lightning Experience.

Cuando crea o modifica texto rápido, establezca el campo Canal como **Chat**. A continuación, busque el nuevo botón de texto rápido cuando chatee.

				A	II 👻 🔍 Search S	Salesforce	
0 0 0 0 0 0	Service Co	onsole	Cases	~	* 🛱 00000005	~ ×	
	😐 Hello?	I need as	sistance!	Y.Y.			
	Chat	Past Chats	Details				
	Hello? I need i Visitor - 5:03 AM My router is br Visitor - 5:03 AM I've tried turni Visitor - 5:03 AM But that didn't Visitor - 5:03 AM	assistance! roken ng it on and off : work					Himimmin that seems tricky Admin U - SOA AM Let me send you some documentation Admin U - SOA AM
	Type a message	<b></b>					End Chat
»» Ma	acros 🕑 Om	ini-Channel	O History				

## CONSULTE TAMBIÉN

Ayuda de Salesforce: Crear mensajes de texto rápido (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

# Chat de Snap-Ins: Etiquetas personalizadas, Archivo de configuración de miniprograma de código para Comunidades y Chat entre fichas

Establezca sus propias etiquetas en su snap-in para cada una de sus implementaciones de Snap-ins. Cree un archivo de configuración de miniprograma para incluir personalizaciones solo de miniprograma en los snap-ins de Comunidades. Los clientes pueden llevar su chat entre múltiples fichas y ventanas, por lo que no pierden su chat mientras navegan por su sitio web. Además, obtenga notificaciones de evento de chat y utilice mejoras de Live Agent.

## EN ESTA SECCIÓN:

## Hacer propio cada Snap-in con etiquetas personalizadas

Utilice su propio texto en sus snap-in para reflejar mejor su marca o el fin de cada implementación de Snap-ins. Establezca etiquetas tanto para Chat de Snap-ins como para Gestión de citas de Snap-ins (beta). Las etiquetas creadas a través de Cambiar nombre de fichas y etiquetas serán eliminadas. Anteriormente, podía personalizar etiquetas solo a nivel de la organización utilizando Cambiar nombre de fichas y etiquetas o en miniprogramas de código individuales.

## Agregar configuración de miniprograma de código a sus snap-ins de comunidades

Lleve su configuración solo de miniprograma a sus snap-ins de Comunidades. Agregue funciones como configuración de chat previo adicional y enrutamiento directo a botón. Disponible el 16 de octubre de 2018.

## Obtener notificaciones de evento de chat desde chat de Snap-Ins

Reciba una notificación cuando se desencadenan ciertos eventos de chat agregando algunas líneas de código a su miniprograma de código de Snap-ins.

## Recorrer libremente y chatear entre múltiples fichas

Existen dos tipos de personas: aquellas que utilizan una sola ficha, y aquellas que utilizan cincuenta. Si alguno de sus usuarios recae en la última categoría, pueden continuar sus sesiones de chat entre las diferentes fichas.

## Aprovechar las mejoras en Live Agent

Ajuste su configuración de chat de Live Agent en Lightning Experience, y sus agentes pueden utilizar un nuevo botón en la consola para agregar Texto rápido a sus mensajes.

## Hacer propio cada Snap-in con etiquetas personalizadas

Utilice su propio texto en sus snap-in para reflejar mejor su marca o el fin de cada implementación de Snap-ins. Establezca etiquetas tanto para Chat de Snap-ins como para Gestión de citas de Snap-ins (beta). Las etiquetas creadas a través de Cambiar nombre de fichas y etiquetas serán eliminadas. Anteriormente, podía personalizar etiquetas solo a nivel de la organización utilizando Cambiar nombre de fichas y etiquetas o en miniprogramas de código individuales.

**Dónde:** Este cambio se aplica a Lightning Experience en Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition y Developer Edition. La configuración de Snap-ins está disponible en Lightning Experience.

**Cómo:** Ponga capa y sombrero a su redacción en la página Snap-ins en Configuración. Cree o modifique una implementación de Chat de Snap-ins, abra su configuración de Live Agent o Field Service y haga clic en **Modificar** junto a la marca Adicional. ¡Haga clic en la ficha **Etiquetas** y adelante con las modificaciones!

		Additional branding			
Images & Dimensions Labels					
Labels Use your own labels for this Snap-ins deployment	t. Export for translation ()			Preview	
Chat State Label G Pre-Chat All	roup 🚺			× ×	
DEFAULT LABEL	CUSTOMIZED LABEL	TYPE			•
Live Chat		Standard	•		
What brings you here today?		Standard	•		
Prechat Image		Tooltip	•		
Fill out the form		Accessibility	¥		
Start Chatting	Request a Chat	Standard	•		
This field is required.		Standard	•		
					Finish

Seleccione un tipo de página o estado de chat, luego seleccione un grupo de etiquetas. Cuando modifique sus etiquetas, una vista previa en vivo indica donde aparece la etiqueta en el snap-in. Cuando finalice la modificación de las etiquetas en un grupo de etiquetas, haga clic en **Guardar** y pase a otro grupo.

Para traducir una etiqueta, haga clic en la flecha junto a la etiqueta y haga clic en **Ver registro de etiqueta**. A continuación puede traducir la etiqueta en el Sistema de traducción.

() Importante: Las etiquetas personalizadas a través de Cambiar nombre de fichas y etiquetas serán eliminadas. Personalice sus etiquetas en configuración de Snap-ins para asegurarse de que sus snap-ins no recaen en las etiquetas predeterminadas.

## Agregar configuración de miniprograma de código a sus snap-ins de comunidades

Lleve su configuración solo de miniprograma a sus snap-ins de Comunidades. Agregue funciones como configuración de chat previo adicional y enrutamiento directo a botón. Disponible el 16 de octubre de 2018.

**Dónde:** Este cambio se aplica a Lightning Experience en Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition y Developer Edition. La configuración de Snap-ins está disponible en Lightning Experience.

**Cómo:** Cree un archivo de JavaScript con la configuración de miniprograma de código que desea incluir, cargue el archivo como un recurso estático y haga referencia a él en el campo **Archivo de configuración de miniprograma** en el Generador de comunidad. La configuración de miniprograma en el archivo de recurso es algo diferente a la configuración que utiliza en el miniprograma de código. Consulte la Guía Snap-Ins para desarrolladores web para más detalles.

Nota: Las invitaciones automatizadas aún no están disponibles en Snap-ins de Comunidades. Tampoco puede establecer campos previos al chat para rellenar para usuarios que iniciaron sesión e este archivo. Utilice la opción **Rellenar campos previos al chat** en su configuración de componente Chat de Snap-ins.

## Obtener notificaciones de evento de chat desde chat de Snap-Ins

Reciba una notificación cuando se desencadenan ciertos eventos de chat agregando algunas líneas de código a su miniprograma de código de Snap-ins.

**Dónde:** Este cambio se aplica a Lightning Experience en Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition y Developer Edition. La configuración de Snap-ins está disponible en Lightning Experience.

**Cómo:** Suscríbase a eventos llamando a embedded\_svc.addEventHandler() en su miniprograma de código de Chat de Snap-ins.

Por ejemplo, agregue lo siguiente a su miniprograma de código para suscribirse al evento on ChatRequestSuccess.

```
embedded_svc.addEventHandler("onChatRequestSuccess", function(data) {
    console.log("onChatRequestSuccess event was fired. data was " + JSON.stringify(data));
});
```

Importante: Las llamadas a embedded\_svc.addEventHandler() deben tener lugar antes de las llamadas a embedded\_svc.init(). Si su miniprograma de código contiene llamadas a embedded\_svc.init(), asegúrese de introducir sus llamadas en el orden correcto.

Los siguientes eventos difunden un objeto de vuelta al cliente:

- onAgentMessage
- onChasitorMessage
- onChatEndedByAgent
- onChatEndedByChasitor
- onChatEstablished
- onChatRequestSuccess
- onChatTransferSuccessful
- onConnectionError
- onIdleTimeoutOccurred

Los siguientes eventos se difunden de vuelta al cliente pero no difunden ningún dato:

- onClickSubmitButton
- onHelpButtonClick

- onInviteAccepted
- onInviteRejected

## Recorrer libremente y chatear entre múltiples fichas

Existen dos tipos de personas: aquellas que utilizan una sola ficha, y aquellas que utilizan cincuenta. Si alguno de sus usuarios recae en la última categoría, pueden continuar sus sesiones de chat entre las diferentes fichas.

**Dónde:** Chatear entre fichas y ventanas está disponible para sus clientes ciando utiliza la versión 5.0 y posterior del miniprograma de código de Snap-ins.

**Por qué:** Sus clientes buscan libertad para navegar durante sus sesiones de chat. Se sienten frustrados y confusos cuando abren una nueva pestaña en su sitio web y pierden su conexión de chat. Ahora, no pierde esa interacción (o el cliente).

Nota: Los clientes no pueden chatear entre pestañas y ventanas si están utilizando navegadores de Internet Explorer 11 o Microsoft Edge o si están utilizando dispositivos iOS. Existen algunas otras cosas que se podrían encontrar sus clientes entusiastas de chat, por lo que compruebe las limitaciones de Chat de Snap-ins para la información más actualizada.

## CONSULTE TAMBIÉN

Ayuda de Salesforce: Limitaciones de chat de Snap-in (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

## Aprovechar las mejoras en Live Agent

Ajuste su configuración de chat de Live Agent en Lightning Experience, y sus agentes pueden utilizar un nuevo botón en la consola para agregar Texto rápido a sus mensajes.

**Dónde:** Este cambio se aplica a Lightning Experience en:

- Performance Edition y Developer Edition posteriores al 14 de junio de 2012
- Unlimited Edition con Service Cloud
- Enterprise Edition y Unlimited Edition por un costo adicional

## CONSULTE TAMBIÉN

Acceder a páginas de configuración de Live Agent en Lightning Experience Utilizar un botón para insertar texto rápido en sus sesiones de chat

## Snap-ins para aplicaciones móviles: Utilizar bots de Einstein en su aplicación nativa

El SDK de Snap-ins para iOS y Android incluye compatibilidad de bot de Einstein para complementar la experiencia de chat y mantener a sus agentes y clientes satisfechos. También realizamos algunas mejoras generales en el SDK.

Dónde: Esta actualización se aplica al SDK de Snap-ins para aplicaciones móviles para iOS (versión 214.0.2) y Android (versión 214.0.1).

Para consultar los detalles sobre las nuevas funciones, lea las notas de la versión para iOS y Android. Visite también el sitio de Snap-ins para aplicaciones móviles para obtener información del producto.

## Servicio de atención al cliente en redes sociales: YouTube, Emojis, Texto rápido y Nube pública

Incorpore otra red social en su arsenal de servicio de redes sociales: YouTube. Comunique sin crear un caso. Mejore la experiencia de su agente con emojis, haga privadas publicaciones públicas de Facebook y texto rápido. Además, aproveche las noticias en tiempo real compactas, la compatibilidad de Nube pública, menos permisos necesarios y un paquete gestionado actualizado.

## EN ESTA SECCIÓN:

## Respaldar sis clientes en YouTube

Proporcione servicio a sus clientes convirtiendo sus comentarios de YouTube en casos en Salesforce. Conecte su canal de YouTube directamente a Service Cloud, realice un seguimiento de casos y responda directamente a los clientes.

## Responder a publicaciones de redes sociales sin crear un caso

A menudo, sus clientes están satisfechos y desean hacérselo saber. No es necesario abrir un caso solo para agradecerles su elección en sus redes sociales. La acción Publicador de redes sociales está ahora disponible en el objeto Publicación de redes sociales.

## Mostrar sus emociones con emojis

Agregue emojis a su contenido de Servicio de atención al cliente de redes sociales. Haga clic en el icono de emoji en el Publicador social y agregue emojis en su posición de cursor.

## Conservarlo como privado en Facebook

No todos los comentarios son para todos. Mientras responde a publicación de Facebook, seleccione el tipo de publicación Mensaje privado y continúe su comunicación en privado.

## Utilizar las noticias en tiempo real compactas para publicaciones de redes sociales

Las publicaciones de redes sociales obtienen todos los beneficios de las noticias en tiempo real compactas, que anteriormente solo pertenecían a casos.

## Preparar sus agentes para Lightning Experience

Para ayudar los agentes sociales a trabajar a velocidad de rayo, facilitamos la transición a Lightning Experience con recuperación de publicación y menos permisos necesarios.

## Respaldar sus socios de gobierno en la Nube pública

Servicio al cliente de redes sociales es compatible con la Nube pública con tokens de autenticación más seguros.

## Actualizar su paquete de servicio al cliente de redes sociales

Servicio al cliente de redes sociales está utilizando ahora una aplicación conectada mejorada para potenciar su servicio de redes sociales. Todas las organizaciones que activaron Servicio al cliente de redes sociales en Spring '16 y posteriores ya tienen la nueva aplicación. Las organizaciones que activaron Servicio al cliente de redes sociales en Winter '16 o anteriores pueden volver a activar Servicio al cliente de redes sociales nueva aplicación conectada.

## Respaldar sis clientes en YouTube

Proporcione servicio a sus clientes convirtiendo sus comentarios de YouTube en casos en Salesforce. Conecte su canal de YouTube directamente a Service Cloud, realice un seguimiento de casos y responda directamente a los clientes.

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

**Cómo:** Agregue sus cuentas de YouTube del mismo modo que agrega cuentas de Instagram. Asigne agentes al permiso de usuario que utiliza para proporcionar a sus agentes acceso a sus cuentas de redes sociales. Cuando uno de sus videos de YouTube obtiene un comentario, sus agentes pueden responder directamente en Salesforce. El video y todos los comentarios relevantes son visibles en el componente pláticas de redes sociales.



**Nota**: YouTube no está disponible en la versión del paquete inicial. Debe tener una cuenta de Social Studio para poder sincronizar su cuenta de YouTube.

Social Post Poll	
In Reply To Mazie Kanata ► Aster Guerres I need help signing up for the newsletter.	
Managed Social Account	Message Type
Da Scsagent	Reply *
*Message	
0	Reply
atest Posts 👻	Q Search this feed
All Updates Call Logs Text Posts Status Changes	Q. Search this feed
All Updates Call Logs Text Posts Status Changes Call Source Call Cost Text Posts Status Changes Mode Kanata CustOMER Mode Anala CustOMER I need help signing up for the newsletter.	Q. Search this feed

Para un mayor control sobre comunicaciones de YouTube, puede ocultar respuestas de YouTube y solo responder a su cliente.

Cuando los clientes modifican o eliminan sus comentarios, Salesforce actualiza la publicación de redes sociales según corresponda.

## Responder a publicaciones de redes sociales sin crear un caso

A menudo, sus clientes están satisfechos y desean hacérselo saber. No es necesario abrir un caso solo para agradecerles su elección en sus redes sociales. La acción Publicador de redes sociales está ahora disponible en el objeto Publicación de redes sociales.

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

## Cómo:

- 1. Active Servicio al cliente de redes sociales. Si ya configuró Servicio al cliente de redes sociales, desactívelo y luego vuelva a activarlo.
- 2. Active Seguimiento de noticias en tiempo real para publicaciones de redes sociales y active Todos los objetos relacionados.
- 3. Agregue la acción rápida Publicador de redes sociales al formato de página Publicación de redes sociales.
- 4. Opcionalmente, si tiene un formato de página Lightning personalizado, arrastre manualmente el componente Chatter al formato de página.

Los agentes pueden responder a publicaciones en redes sociales desde la página de detalle de las noticias en tiempo real de Chatter o desde la lista de publicaciones en redes sociales.

## Mostrar sus emociones con emojis

Agregue emojis a su contenido de Servicio de atención al cliente de redes sociales. Haga clic en el icono de emoji en el Publicador social y agregue emojis en su posición de cursor.

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

## Conservarlo como privado en Facebook

No todos los comentarios son para todos. Mientras responde a publicación de Facebook, seleccione el tipo de publicación Mensaje privado y continúe su comunicación en privado.

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

## Utilizar las noticias en tiempo real compactas para publicaciones de redes sociales

Las publicaciones de redes sociales obtienen todos los beneficios de las noticias en tiempo real compactas, que anteriormente solo pertenecían a casos.

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

Para obtener más información acerca de las noticias en tiempo real compactas para publicaciones de redes sociales, consulte Disfrutar de las noticias en tiempo real de caso compactas en cualquier parte en Lightning Experience.

## Preparar sus agentes para Lightning Experience

Para ayudar los agentes sociales a trabajar a velocidad de rayo, facilitamos la transición a Lightning Experience con recuperación de publicación y menos permisos necesarios.

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

**Por qué:** En ocasiones, los agentes necesitan cambiar las publicaciones que ya enviaron para su aprobación. Ahora, pueden recuperar las publicaciones que enviaron para su aprobación en Lightning Experience.

Además, los agentes de redes sociales ya no necesitan el permiso Ver parámetros y configuración para ver sus cuentas de redes sociales disponibles cuando responden a una publicación de redes sociales.

Cómo: Activar aprobaciones de publicaciones de redes sociales.

## Respaldar sus socios de gobierno en la Nube pública

Servicio al cliente de redes sociales es compatible con la Nube pública con tokens de autenticación más seguros.

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

## Actualizar su paquete de servicio al cliente de redes sociales

Servicio al cliente de redes sociales está utilizando ahora una aplicación conectada mejorada para potenciar su servicio de redes sociales. Todas las organizaciones que activaron Servicio al cliente de redes sociales en Spring '16 y posteriores ya tienen la nueva aplicación. Las organizaciones que activaron Servicio al cliente de redes sociales en Winter '16 o anteriores pueden volver a activar Servicio al cliente de redes sociales para instalar la nueva aplicación conectada.

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

Cómo: .

# Field Service: Guía de trabajos paso a paso, mejoras de reportes y consola de despachador en las comunidades

Desarrolle listas de tareas de fácil navegación para guiar a sus equipos en su trabajo de campo. Disfrute de las nuevas opciones disponibles en los reportes de servicio, incluida la posibilidad de seleccionar el idioma. Ayude a los despachadores a programar con mayor eficiencia creando paletas de color de Gantt personalizadas y compartiendo las tareas de despacho con los usuarios de comunidades Lightning.

## EN ESTA SECCIÓN:

## Dirigir su plantilla al siguiente paso con Lightning Flow for Service

Sus agentes, despachadores y trabajadores móviles a menudo realizan la misma secuencia de tareas para diferentes clientes. Estandaríce las tareas recurrentes con Lightning Flow for Service, y guíe sus trabajadores por pasos en una lista de acción guiada. Cree un tipo de trabajo para mostrar la lista en sus órdenes de trabajo y partidas de órdenes de trabajo.

#### Generar reportes de servicio en otros idiomas

Cuando un trabajo de servicio de campo abarca a varios idiomas, la comunicación puede ser todo un desafío. El nuevo campo de órdenes de trabajo permite crear reportes de servicio en cualquiera de los idiomas compatibles. Por ejemplo, puede crear un reporte de servicio de una orden de trabajo determinada en Francés, para los clientes de habla francesa, y otro reporte en alemán para el supervisor que se encuentra en Berlín.

#### Transferir elementos de productos serializados (beta)

Cree transferencias de productos para realizar un seguimiento del movimiento de elementos que tengan valores especificados en el campo Número de serie. La ubicación de un elemento de producto se actualiza automáticamente cuando se completa la transferencia, lo que permite a su equipo localizar con mayor facilidad dónde se instaló o almacenó el elemento. Antes no era posible transferir elementos de producto serializados.

#### Programar desencadenadores de reportes de servicio

Amplíe la forma en que utiliza los reportes de servicio creando desencadenadores de Apex. Por ejemplo, puede configurar un desencadenador para enviar un email a sus clientes siempre que se cree un reporte de servicio para ellos.

#### Buscar rápidamente reportes de servicio firmados

Cuando se generan varios reportes de servicio para una orden de trabajo, una partida de orden de trabajo o una cita de servicio, es posible que algunos reportes contengan firmas y otros no. Utilice la nueva casilla de verificación Firmado en los reportes de servicio para identificar aquellos reportes de servicio que contienen firmas.

#### Compartir automáticamente citas de servicio y órdenes de trabajo

Configure en Salesforce reglas de colaboración de sustitución para que al asignar un recurso de servicio a una cita de servicio, la cita y sus registros principales se compartan con el recurso de servicio.

## Visualizar transferencias de productos relacionados en ubicaciones y elementos de productos

Las nuevas listas relacionadas *Transferencias de producto (Destino)* y *Transferencias de producto (Origen)* de las ubicaciones muestran las transferencias de productos procedentes de la ubicación y con destino a esta. La nueva lista relacionada *Transferencias de producto* de los elementos de producto muestra las transferencias de productos relacionadas que permiten realizar un seguimiento de los movimientos de inventario.

## Almacenamiento de imágenes de perfiles de usuario en Android

Para evitar bloqueos en dispositivos Android L, el parche 4.1.1 de la aplicación móvil Field Service Lightning para Android, publicado el 11 de septiembre de 2018, pone las imágenes de perfiles de usuario en el almacenamiento externo del dispositivo. El nuevo permiso se activa automáticamente con el parche.

## Paquete gestionado de Field Service: Despachadores de la comunidad, paletas de color del diagrama de Gantt y acciones personalizadas para la consola de despachador

Ahora, el trabajo de los despachadores es un poco más fácil. Permita a los gestores de contratistas gestionar las asignaciones de sus equipos ofreciéndoles acceso a la consola de despachador en comunidades Lightning. Complemente el diagrama de Gantt con paletas personalizadas que asignan código de colores a las citas de servicio en función de la selección de campos. Destaque la información clave en la consola de despachador mediante acciones personalizadas, vistas de utilización mejoradas, mejoras en el mapa y mayor control sobre los ajustes de reservas de citas.
#### Dirigir su plantilla al siguiente paso con Lightning Flow for Service

Sus agentes, despachadores y trabajadores móviles a menudo realizan la misma secuencia de tareas para diferentes clientes. Estandaríce las tareas recurrentes con Lightning Flow for Service, y guíe sus trabajadores por pasos en una lista de acción guiada. Cree un tipo de trabajo para mostrar la lista en sus órdenes de trabajo y partidas de órdenes de trabajo.

**Dónde:** Las funciones y los paquetes gestionados de Field Service Lightning están disponibles en Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition. Las órdenes de trabajo también están disponibles en Professional Edition.

Quién: Para agregar una lista de acción guiada a un tipo de trabajo, los usuarios necesitan Crear en tipo de trabajo.



**Cómo:** Lightning Flow for Service utiliza el objeto de unión RecordAction para asociar flujos con tipos de registro. Cree flujos para sus procesos con herramientas de automatización de Salesforce. Utilice APIs, el Process Builder o el componente Lista de acción guiada para asociar flujos a registros y crear un tipo de trabajo con la lista de acción guiada. Cuando se crea una orden de trabajo o partida de orden de trabajo desde ese tipo de trabajo, sus técnicos ven la lista en la página de registro.

Importante: Si desea copiar objetos de RecordAction desde un tipo de trabajo a una orden de trabajo o partida de orden de trabajo, no defina parámetros de canal en esa orden de trabajo o partida de orden de trabajo. Si define parámetros de canal para una orden de trabajo o partida de orden de trabajo, debe identificar el campo Tipo de trabajo cuando se crea la orden de trabajo o la partida de orden de trabajo. De lo contrario, se copian RecordActions desde sus parámetros de canal en vez de RecordActions desde el tipo de trabajo.

En el tiempo de ejecución, sus trabajadores ven la lista en una orden de trabajo o partida de orden de trabajo y pueden pasar por flujos en la lista para completar sus tareas.

Nota: No puede ejecutar una acción guiada hasta que se cree una orden de trabajo o partida de orden de trabajo desde el tipo de trabajo.

El componente Lista de acción guiada muestra flujos cuando se completan. La actualización de la página elimina acciones completadas de la lista. Una ficha Historial muestra el ciclo de vida de acciones guiadas, incluyendo cuando los flujos se iniciaron, se detuvieron, se reanudaron y se completaron, y por quién.

#### CONSULTE TAMBIÉN

Lightning Flow for Service: Nuevo nombre y nuevas funciones para ayudar los agentes a mantener su curso *Guía del desarrollador de Lightning Flow for Service* 

#### Generar reportes de servicio en otros idiomas

Cuando un trabajo de servicio de campo abarca a varios idiomas, la comunicación puede ser todo un desafío. El nuevo campo de órdenes de trabajo permite crear reportes de servicio en cualquiera de los idiomas compatibles. Por ejemplo, puede crear un reporte de servicio de una orden de trabajo determinada en Francés, para los clientes de habla francesa, y otro reporte en alemán para el supervisor que se encuentra en Berlín.

**Dónde:** Este cambio se aplica a Lightning Experience y Salesforce Classic en Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition. El campo Idioma de reporte de servicio no está disponible en la aplicación Field Service Lightning para Android o iOS.

**Quién:** Para actualizar el campo Idioma de reporte de servicio en una orden de trabajo, necesitará el permiso Modificar para las órdenes de trabajo.

**Por qué:** Antes, los reportes de servicio utilizaban el idioma de la persona que generaba el reporte (normalmente el técnico o el supervisor). Ahora puede utilizar el campo Idioma de reporte de servicio en órdenes de trabajo para indicar a qué idioma se deben traducir los reportes de servicio. El idioma seleccionado se utilizará para todos los reportes de servicio y las vistas previas de reportes de servicio que se crearon para la orden de trabajo, para sus citas de servicio, sus partidas de orden de trabajo y sus citas de servicio.

**Cómo:** Para que un idioma aparezca como opción en el campo Idioma de reporte de servicio, este debe estar configurado en el Sistema de traducción o debe ser uno de los 18 idiomas compatibles de Salesforce. Los nombres del campo de reporte de servicio están traducidos; sin embargo, los nombres de campo de texto enriquecido, los nombres de sección del reporte de servicio y los valores del campo de texto (como, por ejemplo, las notas de servicio) no están traducidos.

Seleccione un idioma en el campo Idioma de reporte de servicio en cualquier orden de trabajo. Puede agregar el campo a los formatos de página de orden de trabajo, actualizarlo con la API (nombre de API: ServiceReportLanguage) o crear una acción rápida en las órdenes de trabajo para actualizarlo. Si el campo está en blanco (opción predeterminada), el reporte de servicio utilizará el idioma de la persona que cree el reporte.



**Nota:** Los reportes de servicio también cuentan con el nuevo campo Idioma de reporte de servicio, que indica el idioma en el que aparece el reporte. El campo es de solo lectura y solo está disponible mediante la API (nombre de API: ServiceReportLanguage).

#### CONSULTE TAMBIÉN

Ayuda de Salesforce: Crear reportes de servicio (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión) Ayuda de Salesforce: Muestras de código: Acciones de consola del despachador personalizada (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

#### Transferir elementos de productos serializados (beta)

Cree transferencias de productos para realizar un seguimiento del movimiento de elementos que tengan valores especificados en el campo Número de serie. La ubicación de un elemento de producto se actualiza automáticamente cuando se completa la transferencia, lo que permite a su equipo localizar con mayor facilidad dónde se instaló o almacenó el elemento. Antes no era posible transferir elementos de producto serializados.

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

Nota: Esta versión incluye una versión beta de Transferencia de producto para Elementos de producto serializados, lo que significa que es una función de alta calidad con limitaciones conocidas. Esta función no está disponible de forma general a menos o hasta que Salesforce anuncie su disponibilidad general en la documentación o en comunicados de prensa o declaraciones públicas. No podemos garantizar la disponibilidad general dentro de ningún plazo de tiempo. Tome sus decisiones de compra solo en base a funciones y productos disponibles de forma general.

**Quién:** Para crear una transferencia de producto asociada a un elemento de producto serializado, necesitará permiso de lectura para los elementos de producto y las ubicaciones, así como permiso de creación para las transferencias de producto. Para marcar una transferencia de producto como recibida, necesitará el permiso Modificar para los elementos de producto.

**Por qué:** En Salesforce, es posible realizar un seguimiento de los elementos de productos, que, en definitiva, representan el inventario de una ubicación determinada, con número de serie o sin él. Por ejemplo, si crea un elemento de producto para representar los 75 martillos que están disponibles en su almacén principal, no tiene mucho sentido utilizar el campo Número de serie. Sin embargo, para inventario más valioso, como, por ejemplo, las computadoras, puede crear un elemento de producto por cada elemento. Esto le permitirá registrar el número de serie de cada elemento y realizar un seguimiento de su movimiento.

Cuando se marca como recibida una transferencia de producto para un elemento de producto serializado, la ubicación del elemento del producto se actualiza para reflejar la transferencia. Por ejemplo, supongamos que crea un elemento de producto serializado para una computadora de escritorio que almacenó en el Almacén A. A continuación, la oficina principal solicita una nueva computadora. Por esta razón, usted crea una transferencia de producto y selecciona el elemento de producto de la computadora en el campo de elemento de producto de origen. Cuando la transferencia se marca como recibida, el campo Ubicación del elemento del producto cambia de Almacén A a Oficina Principal. La cantidad disponible no sufre ningún cambio.

**Cómo:** Haga contacto con Salesforce para permitir la transferencia de elementos de producto serializados. Cuando tenga acceso a esta función, los usuarios con los permisos adecuados podrán crear transferencias para elementos de productos serializados del mismo modo que para aquellos elementos sin número de serie.

Antes de utilizar esta función, revise las consideraciones que se exponen a continuación.

- El campo Ubicación de los elementos de productos serializados no se puede actualizar manualmente.
- Cuando una transferencia de producto asociada a un elemento de producto serializado se marca como recibida, no se crea ninguna transacción de elemento de producto.
- No es posible realizar transferencias parciales de elementos de productos serializados. Esto significa que las transferencias de productos cuyos elementos de producto de origen estén serializados solo se pueden marcar como recibidas si la cantidad enviada y la cantidad recibida de la transferencia del producto son iguales a la cantidad disponible del elemento del producto.

#### CONSULTE TAMBIÉN

Ayuda de Salesforce: Transferir partes (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión) Ayuda de Salesforce: Cómo funcionan transferencias de productos (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

#### Programar desencadenadores de reportes de servicio

Amplíe la forma en que utiliza los reportes de servicio creando desencadenadores de Apex. Por ejemplo, puede configurar un desencadenador para enviar un email a sus clientes siempre que se cree un reporte de servicio para ellos.

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

#### Cómo:

- En Lightning Experience: Desde el Gestor de objetos en Configuración, haga clic en **Reporte de servicio** y, a continuación, haga clic en **Desencadenadores**.
- En Salesforce Classic: Desde Configuración, ingrese *Reportes de servicio* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, haga clic en **Desencadenadores** en Reportes de servicio.

#### CONSULTE TAMBIÉN

Ayuda de Salesforce: Desencadenador de Apex: Enviar email cuando se crea el reporte de servicio (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

#### Buscar rápidamente reportes de servicio firmados

Cuando se generan varios reportes de servicio para una orden de trabajo, una partida de orden de trabajo o una cita de servicio, es posible que algunos reportes contengan firmas y otros no. Utilice la nueva casilla de verificación Firmado en los reportes de servicio para identificar aquellos reportes de servicio que contienen firmas.

**Dónde:** Este cambio se aplica a Lightning Experience y Salesforce Classic en Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition, además de a la aplicación de Salesforce. El campo Firmado no está disponible en la aplicación Field Service Lightning para Android o iOS.

**Cómo:** Agregue el campo Firmado al formato de la lista relacionada Reportes de servicio en los formatos de página de su cita de servicio, orden de trabajo o partida de orden de trabajo. De esta manera, con una simple ojeada a la lista relacionada podrá saber qué reportes de servicio contienen firmas. También podrá acceder a la lista con la API (nombre de API: IsSigned).

Feed Related	_			
Service Reports (2	?)			
SERVICE REPORT NAME	CREATED BY	CREATED DATE	SIGNED	
00000004_V2	SitaNA	7/24/2018 4:13 PM		
00000004_V1	SitaNA	7/24/2018 4:12 PM		•
		View All		

Nota: Si decidió volver a utilizar las firmas en las distintas versiones del reporte de servicio, el campo Firmado aparecerá en blanco en los reportes de servicio que contengan firmas que se reutilizaron.

#### Compartir automáticamente citas de servicio y órdenes de trabajo

Configure en Salesforce reglas de colaboración de sustitución para que al asignar un recurso de servicio a una cita de servicio, la cita y sus registros principales se compartan con el recurso de servicio.

**Dónde:** Las características de Field Service Lightning estándar y los paquetes gestionados están disponibles en las versiones siguientes: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** y **Developer Edition**. Las órdenes de trabajo también están disponibles en **Professional** Edition. **Por qué:** Cuando se asigna una cita de servicio a un trabajador móvil, este necesita tener acceso a la cita de servicio y a su orden de trabajo principal o a las partidas de orden de trabajo. Sin embargo, no es necesario otorgar a toda la plantilla móvil acceso a todos los registros.

**Cómo:** Antes, se utilizaba el paquete gestionado para compartir el acceso solo con aquellos trabajadores a los que se asignaba la cita de servicio. Ahora, puede utilizar tres nuevas configuraciones en la página Configuración de Field Service en Configuración para limitar el acceso a los registros solo a los recursos asignados.

Field Service Settings	Help for this Page 🥝
Enable Field Service Lightning	
Votify relevant users in Lightning Experience, orders and service appointments.	the mobile app, and the Field Service Lightning mobile app about updates to work
Share dispatched service appointments with the	their assigned resources i
Share service appointments' parent work	orders with their assigned resources i
Let service crew members edit their service	ce appointments i
Set the due date of auto-created service appointm	nents to 7 😋 days after the created date.
Search work order fields when suggesting articles	Work Order Number Address 3 Subject
	Priority
Search work order line item fields when suggestin	Duration Duration Type or articles Duration in Minutes
	Address Subject
Save	Cancel

La colaboración predeterminada para los pedidos de trabajo, las partidas de órdenes de trabajo y las citas de servicio es Pública, lo que implica que todos los usuarios pueden ver y actualizar todos los registros. Esta configuración no se tiene en cuenta si la colaboración no es privada para las órdenes de trabajo, las partidas de órdenes de trabajo y las citas de servicio.

() Importante: Si utiliza actualmente estos ajustes con el paquete gestionado de Field Service Lightning, desactívelos en el paquete gestionado y actívelos en la página Configuración de Field Service.

Field Service Settings         Service Territories         Operating Hours         Work Types         Service Resources         Service Crews	~	More
USER TERRITORIES AUTOMATION CALENDAR SYNC		
Share dispatched Service Appointment with the assigned user		
Share parent Work Order when Service Appointment is shared		
Share parent Account when Service Appointment is shared		
Share parent Opportunity when Service Appointment is shared		
Share parent Asset when Service Appointment is shared		
Enable User Territories sharing	۲	
Automatically populate user groups based on User Territory	1	
Make assigned resources followers of service appointments that are Dispatched or In Progress		
Provide Read/Write sharing access for Crew Members which are not leaders		

## Visualizar transferencias de productos relacionados en ubicaciones y elementos de productos

Las nuevas listas relacionadas *Transferencias de producto (Destino)* y *Transferencias de producto (Origen)* de las ubicaciones muestran las transferencias de productos procedentes de la ubicación y con destino a esta. La nueva lista relacionada *Transferencias de producto* de los elementos de producto muestra las transferencias de productos relacionadas que permiten realizar un seguimiento de los movimientos de inventario.

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

Cómo: Agregue las nuevas listas relacionadas a sus formatos de página de elementos de productos y ubicaciones.

#### Almacenamiento de imágenes de perfiles de usuario en Android

Para evitar bloqueos en dispositivos Android L, el parche 4.1.1 de la aplicación móvil Field Service Lightning para Android, publicado el 11 de septiembre de 2018, pone las imágenes de perfiles de usuario en el almacenamiento externo del dispositivo. El nuevo permiso se activa automáticamente con el parche.

# Paquete gestionado de Field Service: Despachadores de la comunidad, paletas de color del diagrama de Gantt y acciones personalizadas para la consola de despachador

Ahora, el trabajo de los despachadores es un poco más fácil. Permita a los gestores de contratistas gestionar las asignaciones de sus equipos ofreciéndoles acceso a la consola de despachador en comunidades Lightning. Complemente el diagrama de Gantt con paletas personalizadas que asignan código de colores a las citas de servicio en función de la selección de campos. Destaque la información clave en la consola de despachador mediante acciones personalizadas, vistas de utilización mejoradas, mejoras en el mapa y mayor control sobre los ajustes de reservas de citas.

#### EN ESTA SECCIÓN:

#### Permitir que los socios despachen desde las comunidades

Ahora puede soltar las riendas de las tareas de despacho y entregárselas a los gerentes de contratistas que se comunican con su compañía mediante comunidades. El nuevo permiso Despachador de comunidad de FSL otorga todos los permisos que los despachadores de comunidades necesitan para utilizar la consola de despachador, ver las acciones globales con sus objetos relacionados y programar, optimizar y despachar citas de servicio.

#### Código de colores en el diagrama de Gantt

Muestre a los demás cuáles son sus colores creando paletas de color de Gantt personalizadas basadas en el campo de citas de servicio. La paleta puede basarse en cualquier tipo de campo de cita de servicio: casilla de verificación, lista de selección, fecha, fecha y hora, número, porcentaje o divisa. Por ejemplo, puede crear una paleta que muestre citas en un color personalizado en función de la proximidad de la fecha de vencimiento.

#### Agregar acciones personalizadas a la consola de despachador

Agregue acciones personalizadas a la consola de despachador para que sus despachadores tengan más herramientas disponibles. Las acciones personalizadas pueden realizar llamadas a clases de Apex o abrir una página de Visualforce y pueden ejecutarse en registros de varias áreas de la consola de despachador. Las acciones se muestran en el menú de acciones de la lista o el registro correspondiente.

#### Personalizar la vista de utilización de Gantt

Ahora le resultará más fácil tener en cuenta la utilización en su programación. Elija el número de días que se mostrarán en la vista de utilización de Gantt, visualice el promedio de utilización de recursos para dicho periodo y clasifique la lista de recursos por promedio de utilización.

#### Conseguir mucho más con los filtros de lista de citas personalizados

Ahora puede controlar las columnas que se mostrarán en la lista de citas de la consola de despachador al aplicar un filtro de lista de citas personalizado. Antes, el formato de la lista de citas se basaba en un conjunto de campos y no se veía afectado por los filtros personalizados.

#### Ver el absentismo de los recursos en el mapa de la consola de despachador

Obtenga mayores perspectivas de las rutas diarias de sus equipos. Ahora el mapa muestra los absentismos de los recursos con un icono de absentismo junto con la ruta planificada desde la dirección de absentismo.

#### Concertar citas más fácilmente

Ahora le resultará más sencillo encontrar la división temporal perfecta para reservar sus citas. Ahora podrá filtrar y excluir las citas con una calificación inferior a la especificada, abrir la vista de citas ampliada de manera predeterminada y anclar las tres divisiones temporales con mayor calificación a la parte superior de la lista.

#### Elegir cuándo aparecen las citas en el diagrama de Gantt

¡Apunte la fecha (Gantt)! El nuevo campo de fecha de visualización de Gantt ofrece mayor control sobre cuándo se muestra una cita en el diagrama de Gantt.

#### Desactivar publicaciones de Chatter de despachos de citas de emergencia

Si sus despachadores prefieren alertar a los técnicos de las citas de servicio de emergencia por teléfono, lo único que hacen las notificaciones de Chatter automáticas es más ruido. Ofrezca a los despachadores la opción de desactivar las publicaciones de Chatter que notifican a los recursos asignados acerca de las citas de emergencia que se despacharon recientemente.

#### Otras mejoras del paquete gestionado de Field Service Lightning

Obtenga información sobre otras pequeñas pero importantes mejoras que se realizaron en el paquete gestionado de Field Service Lightning.

#### Permitir que los socios despachen desde las comunidades

Ahora puede soltar las riendas de las tareas de despacho y entregárselas a los gerentes de contratistas que se comunican con su compañía mediante comunidades. El nuevo permiso Despachador de comunidad de FSL otorga todos los permisos que los despachadores de comunidades necesitan para utilizar la consola de despachador, ver las acciones globales con sus objetos relacionados y programar, optimizar y despachar citas de servicio.

**Dónde:** Este cambio se aplica a Lightning Experience y Salesforce Classic en Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition con el paquete gestionado de Field Service Lightning instalado.

Quién: Para poder utilizar la consola de despachador en una comunidad, los usuarios necesitan lo siguiente:

- Licencia de Partner Community
- Licencia de conjunto de permisos de despachador de FSL.

**Por qué:** Antes, los usuarios de comunidades no disponían de una manera clara de conseguir los permisos necesarios para acceder a la consola de despachador desde la comunidad. (El conjunto de permisos de autoservicio de FSL del paquete gestionado no incluye permisos de despacho.) Esto hacía que a los gerentes de contratistas les resultara más difícil compartir la responsabilidad del despacho de citas con sus equipos.

**Cómo:** Tras actualizar a la versión actual, abra la aplicación Field Service Admin. Haga clic en **Configuración de Field Service** > **Información general** > **Conjuntos de permisos**. En la sección despachador de comunidad de FSL, haga clic en **Crear permisos**. Tras crear los permisos, asigne dos conjuntos de permisos (el conjunto de permisos Licencia de despachador de comunidad de FSL y el conjunto de permisos Permisos de despachador de comunidad de FSL) a los usuarios adecuados.

Tras crear y asignar los permisos, integre la consola de despachador en su comunidad. Para obtener instrucciones sobre este proceso, consulte Agregar la consola de despachador a una comunidad (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión).

#### 🕜 Nota:

- Los despachadores de comunidades no pueden tener acceso a la función de trabajo complejo ni a las actualizaciones de Gantt en vivo.
- Puede agregar permisos al conjunto de permisos, aunque no se recomienda eliminar permisos. Vaya a la página Conjuntos de permisos de la Configuración para ver los permisos incluidos.

#### Código de colores en el diagrama de Gantt

Muestre a los demás cuáles son sus colores creando paletas de color de Gantt personalizadas basadas en el campo de citas de servicio. La paleta puede basarse en cualquier tipo de campo de cita de servicio: casilla de verificación, lista de selección, fecha, fecha y hora, número, porcentaje o divisa. Por ejemplo, puede crear una paleta que muestre citas en un color personalizado en función de la proximidad de la fecha de vencimiento.

**Dónde:** Este cambio se aplica a Lightning Experience y Salesforce Classic en Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition con el paquete gestionado de Field Service Lightning instalado.

**Quién:** Para ver la ficha Paletas en el gráfico de Gantt y aplicar una paleta, los usuarios necesitan el permiso Vista de paletas de Gantt. Para crear, modificar y eliminar paletas de Gantt, los usuarios necesitan el permiso Modificación de paletas de Gantt.

**Por qué:** Utilice las paletas de Gantt para informar de sus preguntas de programación y recopilar información de las próximas citas con una simple ojeada. Por ejemplo, puede utilizar los campos personalizados y crear paletas que hagan lo siguiente:

- Destacar citas con clientes VIP.
- Asignar un código de colores a las citas en función del costo de servicio.
- Asignar un código de colores a las citas en función del nivel de prioridad de la orden de trabajo principal.

**Cómo:** Con el fin de ayudarle con los primeros pasos, se ofrece una paleta de muestra con el nombre Fecha de vencimiento próxima. Dicha paleta asigna un código de colores a las citas en función de la proximidad de la fecha de vencimiento.



Haga clic en la ficha Paletas en el filtro de Gantt (1) para cambiar entre las distintas paletas. Seleccione una paleta y haga clic en **Aplicar paleta** para aplicar el esquema de colores al diagrama de Gantt y a la lista de citas. La lista desplegable muestra las 10 paletas activas que se modificaron más recientemente. Siempre podrá regresar al esquema de colores original haciendo clic en **Utilizar paleta predeterminada** (2).

Para crear, modificar y eliminar paletas, haga clic en el icono de la paleta (3). Los administradores pueden crear y gestionar paletas, mientras que los usuarios con acceso a la consola de despachador pueden modificar la paleta que se aplicará.

Cuando cree una paleta, seleccione el campo en el que se basará y personalice los ajustes de colores. Para los campos de listas de selección, asigne un color a cada valor de lista de selección. Para los campos de casillas de verificación, seleccione dos colores para indicar la activación o la desactivación de la casilla. Para los campos numéricos o basados en fechas, elija el número de colores que desea utilizar, el color mínimo y máximo correspondiente. El editor de paletas creará un espectro de colores para usted.

#### CONSULTE TAMBIÉN

Ayuda de Salesforce: Código de colores en el diagrama de Gantt

#### Agregar acciones personalizadas a la consola de despachador

Agregue acciones personalizadas a la consola de despachador para que sus despachadores tengan más herramientas disponibles. Las acciones personalizadas pueden realizar llamadas a clases de Apex o abrir una página de Visualforce y pueden ejecutarse en registros de varias áreas de la consola de despachador. Las acciones se muestran en el menú de acciones de la lista o el registro correspondiente.

**Dónde:** Este cambio se aplica a Lightning Experience y Salesforce Classic en Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition con el paquete gestionado de Field Service Lightning instalado.

**Por qué:** Con las acciones personalizadas, sus despachadores tendrán al alcance de la mano un mayor número de acciones especializadas. Por ejemplo, puede crear acciones que hagan lo siguiente:

• Realizar una llamada a una clase de Apex que reasigne todas las citas de servicio seleccionadas a otro recurso de servicio distinto.

• Abrir una página de Visualforce en la que el despachador pueda actualizar el valor de Inicio más temprano permitido de todas las citas con un polígono (por ejemplo, si el polígono representa una inundación en el territorio de servicio).

Puede agregar acciones personalizadas a las áreas de la consola de despachador que se indican a continuación.

- Citas individuales o múltiples de la lista de citas.
- Citas individuales o múltiples del diagrama de Gantt.
- Recursos de servicio individuales o absentismos de recursos en el diagrama de Gantt.
- Polígonos en el mapa (la acción se ejecuta en aquellas citas con un polígono).

**Cómo:** Cree en primer lugar una clase de Apex o una página de Visualforce para conectarlas a una acción. Cree y asigne un permiso personalizado para limitar quién puede ver la acción, o bien utilice un permiso existente. A continuación, cree su acción. Desde el Iniciador de aplicación, abra la aplicación Field Service Admin y haga clic en **Configuración de Field Service** > **Interfaz de usuario de Consola de despachador** > **Acciones personalizadas**. Seleccione la ubicación en la que desea que aparezca la acción, haga clic en **Nueva acción** para agregar los detalles y, a continuación, guarde su acción. Cuando se crea o modifica una acción personalizada, es necesario actualizar el diagrama de Gantt para que los usuarios con los permisos adecuados puedan ver la acción en la consola de despachador.

Help out your team by add	ing custom actions to the dispat	cher console. Actions can either call an	Apex class or open a Visualforce page, and can appear or
ecords in the dispatcher c iction.	onsole or in a particular section,	like the Gantt. Select an action category	y to indicate where the action should appear, then create
Action Category	Active Actions	Label in Dispatcher Console	Delete Action
Gantt ?	New Action	Put In Jeopardy	
Service List ?	Move Up Move Down	Action Type	
Mass Actions ?	Update ESPⅅ	Apex Class     Visualforce	
Map 🥐	Pinkify	Class	
Resources ?	My Action	IsJeopardy	•
Non-Availabilities ?	Put In Jeopardy	Visualforce	
Breaks ?		AnswersHome	~
		Required Custom Permission ?	
		Service List View - In Jeopardy	<b>*</b>

Para obtener más información sobre cómo configurar su clase de Apex o su página de Visualforce para utilizarlas en una acción personalizada de la consola de despachador, consulte Muestras de código: Acciones personalizadas de la consola de despachador (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

Nota: Las acciones no pueden abrir páginas de Visualforce que forman parte de un paquete gestionado.

#### Personalizar la vista de utilización de Gantt

Ahora le resultará más fácil tener en cuenta la utilización en su programación. Elija el número de días que se mostrarán en la vista de utilización de Gantt, visualice el promedio de utilización de recursos para dicho periodo y clasifique la lista de recursos por promedio de utilización.

**Dónde:** Este cambio se aplica a Lightning Experience y Salesforce Classic en Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition con el paquete gestionado de Field Service Lightning instalado.

**Por qué:** Salesforce calcula la utilización de cada recurso de servicio para ayudarle en la toma de decisiones de programación. De este modo, podrá controlar cómo se calcula su utilización seleccionando uno o varios factores en la ficha Utilización del filtro Gantt: Citas, Tiempo de desplazamiento, Absentismos, Descansos u Horas extras.

GANTT MAP		© 56h 30m 🖨 0h 29m 🔮 0/34 🛕 0 🖡
Search resources	▼ - Wed, July 18, 2018	8 - Thu, July 19, 2018 < Today > 🛱 👻 Utilization 👻
<b>6</b> ∅ 125 ▼	HOURS RESOURCES SKILLS UTILIZATI PAL	LETTES 19
- England London	Choose what factors are considered when calculating	ng the utilization 109%
Vipers Average: 56% 2	Appointments Travel Time	Absences 112%
Sophie Hunter Average: 56%	Days in utilization view: 2	11196
Sean Richards Average: 76%	44%	108%
Ruby campbell Average: 57%		115%
Diamondbacks Average: 53%		105%
Daniel Rogers Average: 56%		11196
Charlotte King Average: 51%		102%

En la ficha Utilización, especifique el número de días que se mostrarán en la vista de utilización (1). De forma predeterminada, el valor máximo configurado es 31.

La lista de recursos (2) muestra el porcentaje medio de utilización para el periodo visible. También puede ordenar la lista de recursos en función de la utilización media desde la ficha Recursos del filtro Gantt.

**Cómo:** Personalice su configuración de utilización desde las fichas Utilización y Recursos en el filtro Gantt. Para cambiar a la vista de utilización, seleccione **Utilización** en el menú desplegable de resolución de Gantt situado en la esquina superior derecha de Gantt.

#### CONSULTE TAMBIÉN

Ayuda de Salesforce: Medir la utilización de recursos (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

#### Conseguir mucho más con los filtros de lista de citas personalizados

Ahora puede controlar las columnas que se mostrarán en la lista de citas de la consola de despachador al aplicar un filtro de lista de citas personalizado. Antes, el formato de la lista de citas se basaba en un conjunto de campos y no se veía afectado por los filtros personalizados.

**Dónde:** Este cambio se aplica a Lightning Experience y Salesforce Classic en Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition con el paquete gestionado de Field Service Lightning instalado.

Quién: Los despachadores necesitan el conjunto de permisos Despachador de FSL y el permiso personalizado Crear filtro para crear, modificar y eliminar filtros personalizados personales de la lista de citas. Para compartir u ocultar filtros personalizados mediante el ajuste Hacer disponible este filtro para todos los usuarios, también necesitan el permiso personalizado Publicar filtro.

**Por qué:** Normalmente, el orden y el contenido de la lista de citas se controla mediante el conjunto de campos de las columnas de la lista de citas de servicio. Ahora, los filtros de la lista de citas personalizada incluyen una opción que permite personalizar las columnas de la lista de citas. Por ejemplo, si creó un filtro que se basa en el estado de una cita, es posible que desee que el campo Estado se muestre en primer lugar en la lista de citas.

**Cómo:** Si aún no activó los filtros personalizados, abra la aplicación Field Service Admin desde el Iniciador de aplicación. En Configuración de Field Service, vaya a **Interfaz de usuario de Consola de despachador** y seleccione **Activar filtros personalizados**.

Cree un filtro haciendo clic en el icono de modificación que se encuentra en la esquina superior derecha de la lista de citas. Asegúrese de seleccionar la opción **Hacer disponible este filtro para todos los usuarios**. De lo contrario, el filtro solo será visible para usted.

Ingrese los detalles del filtro. En la sección Campos para mostrar, seleccione los campos que se utilizarán como columnas en la lista de citas cuando el filtro esté en uso.

#### CONSULTE TAMBIÉN

Ayuda de Salesforce: Crear filtros de lista de citas personalizados con el paquete gestionado Field Service Lightning (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

#### Ver el absentismo de los recursos en el mapa de la consola de despachador

Obtenga mayores perspectivas de las rutas diarias de sus equipos. Ahora el mapa muestra los absentismos de los recursos con un icono de absentismo junto con la ruta planificada desde la dirección de absentismo.

**Dónde:** Este cambio se aplica a Lightning Experience y Salesforce Classic en Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition con el paquete gestionado de Field Service Lightning instalado.

**Por qué:** Antes, si un técnico tenía un absentismo programado durante el día de trabajo, dicho absentismo no se reflejaba en el mapa. Los despachadores podían ver la ruta planificada entre las citas antes y después del absentismo, pero la duración del absentismo se incluía en el tiempo de desplazamiento, lo que daba lugar a confusión.



Cómo: Desde el Iniciador de aplicación, abra la aplicación Field Service Admin. Haga clic en Configuración de Field Service > Interfaz de usuario de Consola de despachador > Configuraciones de Gantt. Seleccione Mostrar absentismos en el mapa de recursos.

Nota: La codificación geográfica del absentismo de un recurso debe ser correcta e incluir reglas de integración (lo que significa que requiere datos de latitud y longitud) para que aparezca en el mapa.

#### Concertar citas más fácilmente

Ahora le resultará más sencillo encontrar la división temporal perfecta para reservar sus citas. Ahora podrá filtrar y excluir las citas con una calificación inferior a la especificada, abrir la vista de citas ampliada de manera predeterminada y anclar las tres divisiones temporales con mayor calificación a la parte superior de la lista.

**Dónde:** Este cambio se aplica a Lightning Experience y Salesforce Classic en Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition con el paquete gestionado de Field Service Lightning instalado.

**Por qué:** Siempre que intenta reservar una cita, todas las posibles divisiones temporales reciben una calificación que se basa en el nivel de coincidencia con los criterios de reserva de la cita. Establezca una calificación mínima (por ejemplo, 50) para limitar el número de divisiones temporales que se muestran.

¿Solo le interesan las divisiones temporales con calificación más alta? No se preocupe: las divisiones temporales con mayor calificación se mostrarán en color dorado y se anclarán a la parte superior de la lista.

Back	Appointment Booking	
Golden Slots		
Thursday 11:00	, April 19th 2018	Ideal
Thursday 13:00	, April 19th 2018 - 15:00	Ideal
6 Friday, A 09:00	pril 20th 2018 - 11:00	Ideal
Thursday, Apr	l 19th 2018	
0 11:00	- 13:00	Ideal
13:00	- 15:00	Ideal
15:00	- 17:00	Ideal
Friday, April 2	0th 2018	
09:00	- 11:00	Idea
0 11:00	- 13:00	Idea
0 13:00	- 15:00	Idea
15:00	- 17:00	Idea
	Extend Dates	

Durante el proceso de reserva de la cita, al hacer clic en **Mostrar más opciones**, se abre la vista ampliada y se muestran los valores de lnicio más temprano permitido y Fecha de vencimiento. Puede hacer que estos campos se muestren de manera predeterminada para que no sea necesario hacer clic en **Mostrar más opciones**.

Cómo: Abra la aplicación Field Service Admin desde el Iniciador de aplicación. Haga clic en Configuración de Field Service > Acciones globales > Reserva de cita y configure los nuevos ajustes:

- Calificación mínima (0 de manera predeterminada).
- Abrir la vista ampliada de manera predeterminada (opción no seleccionada de manera predeterminada).
- Anclar las tres divisiones temporales con mayor calificación al principio (opción seleccionada de manera predeterminada).

#### Elegir cuándo aparecen las citas en el diagrama de Gantt

¡Apunte la fecha (Gantt)! El nuevo campo de fecha de visualización de Gantt ofrece mayor control sobre cuándo se muestra una cita en el diagrama de Gantt.

**Dónde:** Este cambio se aplica a Lightning Experience y Salesforce Classic en Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition con el paquete gestionado de Field Service Lightning instalado.

Por qué: El periodo de tiempo del diagrama de Gantt se controla con los ajustes siguientes:

• El límite de plazo de programación que se definió en la configuración de la consola de despachador.

- El horizonte que se muestra en la lista de citas.
- La casilla de verificación Coincidir fechas de Gantt de la lista de citas que afecta al horizonte.
- Los filtros de Gantt aplicados.

Los campos de fecha que se seleccionan en el menú desplegable de lista de citas (Inicio más temprano permitido, Fecha de vencimiento, Inicio y finalización de plazo de llegada e Inicio y finalización programada) determinan las citas que están visibles en el diagrama Gantt. Si el valor de algunos de los campos de fecha que se seleccionaron en una cita entra dentro del periodo especificado, la cita aparecerá en el diagrama de Gantt.

Sin embargo, a veces necesitará que en el diagrama de Gantt se muestre una cita cuyas fechas no entren dentro del periodo. Por ejemplo, puede tener una cita de mantenimiento programada para dentro de seis meses y necesitar verla en el diagrama de Gantt todos los días para tener un recordatorio. Con el fin de evitar cambiar la configuración de las fechas para que la cita se muestre en el diagrama, ahora puede utilizar el nuevo campo de visualización de fecha en el diagrama de Gantt con las citas de servicio. Cuando una fecha de visualización en el diagrama de Gantt de una cita de servicio entra dentro del periodo del diagrama de Gantt, la cita estará visible en el diagrama.



#### Cómo:

- Para utilizar el campo de fecha de visualización del diagrama de Gantt, agréguelo a sus formatos de página de cita de servicio.
- Para controlar los campos de fecha que se tienen en cuenta cuando se muestran citas en el diagrama de Gantt, haga clic en el icono del reloj de la lista de citas. La opción de fecha de visualización del diagrama de Gantt no está seleccionada de manera predeterminada.
- Para actualizar el límite de plazo de programación, haga clic en el icono de configuración de la lista de citas y haga clic en **Configuración de Consola de despachador**. Actualice la fecha de Horizonte directamente en la lista de citas.

Sugerencia: Configure un proceso en Lightning Process Builder para configurar automáticamente la fecha de visualización del diagrama de Gantt con la fecha de hoy y para que esta se actualice a diario.

#### Desactivar publicaciones de Chatter de despachos de citas de emergencia

Si sus despachadores prefieren alertar a los técnicos de las citas de servicio de emergencia por teléfono, lo único que hacen las notificaciones de Chatter automáticas es más ruido. Ofrezca a los despachadores la opción de desactivar las publicaciones de Chatter que notifican a los recursos asignados acerca de las citas de emergencia que se despacharon recientemente.

**Dónde:** Este cambio se aplica a Lightning Experience y Salesforce Classic en Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition con el paquete gestionado de Field Service Lightning instalado.

**Por qué:** Antes, los técnicos que estaban asignados a citas de emergencia recibían notificaciones acerca de las citas a través de una publicación de Chatter personalizable. Ahora, es posible desactivar las publicaciones de Chatter de despachos de emergencia, ofrecer a los despachadores la opción de crear una publicación de Chatter personalizada, o bien no crear ninguna publicación.

**Cómo:** Abra la aplicación Field Service Admin desde el Iniciador de aplicación. Haga clic en **Configuración de Field Service** y, a continuación, haga clic en **Acciones globales** > **Asistente de emergencia**.

 Para permitir a los despachadores decidir según cada caso si desean notificar al recurso asignado en Chatter de cuándo se despacha una cita de emergencia, asegúrese de seleccionar la opción **Permitir publicación de Chatter**. De este modo, los despachadores verán la pantalla que se muestra a continuación durante el proceso de despacho.

	Confirm Dispatch	×
	You are about to dispatch Charlotte King. Estimate time of arrival is 24 minutes.	ed
Hey assig	there, a new emergency Service Appointment has been gned to you.	11
	Confirm & Dispatch	

• Para desactivar las publicaciones de Chatter en todos los despachos de emergencia, desactive la opción **Permitir publicación de Chatter**.

#### Otras mejoras del paquete gestionado de Field Service Lightning

Obtenga información sobre otras pequeñas pero importantes mejoras que se realizaron en el paquete gestionado de Field Service Lightning.

**Dónde:** Estos cambios se aplican a Lightning Experience y Salesforce Classic en Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition con el paquete gestionado de Field Service Lightning instalado.

**Por qué:** Estas mejoras facilitan la navegación en la consola del despachador y el proceso de configuración de los ajustes de automatización. A continuación se muestran los cambios que se realizaron.

#### El diagrama de Gantt ahora recuerda un mayor número de preferencias de visualización.

Al salir del diagrama de Gantt, la configuración que se indica a continuación se mantendrá tal cual la dejó:

- Configuración de las propiedades de utilización que se encuentran en la ficha Utilización del filtro de Gantt.
- Expansión o contracción de los territorios.
- Campos de fecha que se seleccionaron en el menú desplegable de lista de citas (al que se accede mediante el icono del reloj).

#### Ver detalles del puntuaje de candidatos en la consola del despachador

Cuando utilice la acción Obtener candidatos en la consola del despachador, haga clic en el icono de información azul que se encuentra junto al nombre del candidato para ver el puntuaje de cada objetivo de servicio que forma parte de la política de programación en uso. Con estos puntuajes se calcula una media que se utiliza para obtener puntuaje general del candidato.



#### Nuevo inicio del panel de detalles de ruta

La ubicación del panel de detalles de ruta del mapa se cambió de la parte inferior del mapa a la parte derecha. Haga clic en **Ocultar** detalles de ruta. Para ampliar una cita, coloque el ratón sobre el número de la cita en el panel y haga clic en **Centrar en el mapa**.



#### Buscar con más detalles en la lista de citas

La búsqueda de la lista de citas permite ingresar una consulta de búsqueda para filtrar las citas en la lista. Antes, si no coincidía ninguna cita con la consulta de búsqueda, se mostraba el mensaje "No hay citas". Ahora, si no se encuentran citas que coincidan con su consulta, puede hacer clic en **Buscar en todos los registros** en el cuerpo de la lista de citas para realizar una búsqueda en

todas las citas de servicio de la organización. Esto permite forzar la incorporación en la lista de citas de una cita de servicio que no coincida con ningún criterio de carga de Gantt.

#### Buscar y seleccionar todos los territorios al configurar trabajos de automatización

La lista de territorios de la configuración de trabajos de automatización ahora incluye un campo de búsqueda, una barra de desplazamiento y vínculos que permite seleccionar o anular la selección de todos los territorios. Estas opciones están visibles en la aplicación Field Service Admin, en la ficha Configuración de Field Service: Basta con navegar hasta la configuración de trabajos programados para ver las opciones Optimización, Enviar y Colaboración.

New job Edit		
User Territories		Run now
Active Effective Territories	Frequency One Time S Recurring	
Search territories All None Acme Services United Atlanta Boston Dandenong	Month       ② Day of week ○ Day of month         ☑ Jan       ☑ Feb       ☑ Mar       ☑ Apr       ☑ Sun       ☑ Mon       ☑ Tue       ☑ Wed       ☑ Thu       ☑ Fri         ☑ May       ☑ Jun       ☑ Jul       ☑ Aug       ☑ Sat         ☑ Sep       ☑ Oct       ☑ Nov       ☑ Dec	
<ul> <li>England</li> <li>Houston</li> <li>Houston Alvin</li> <li>Houston Brazoria</li> <li>Houston Downtown</li> </ul>	Specific Hour     Recurring Hour       Hour     Minute       0     0	

#### Eliminación de la asignación automática de permisos en la Configuración guiada

Antes, en la Configuración guiada, Salesforce asignaba automáticamente los permisos de usuario y objeto necesarios si estos no estaban asignados. Ahora, se muestra un mensaje para mostrar a los usuarios qué permisos necesitan e indicarles que deben solicitarlos a sus administradores.

Cómo: Estas mejoras están disponibles de manera automática, por lo que no es necesario realizar ningún tipo de configuración.

### Gestión de casos: Enrutamiento basado en habilidades de OmniCanal. Copiar y pegar para imágenes y Carpetas para macros y texto rápido

Utilice el enrutamiento basado en cola y basado en habilidades de OmniCanal juntos para obtener una solución sólida para asignar elementos de trabajo a agentes. Cuando sus agentes reciben un elemento de trabajo, disponen de más herramientas para ayudarles a cerrar el caso. Los agentes pueden copiar y pegar imágenes en mensajes de email de caso. Las carpetas les ayudan a organizar y compartir macros y texto rápido con mayor facilidad.

#### EN ESTA SECCIÓN:

### Consola de servicio: Carpetas para productividad, Elementos de navegación personalizados y un Conmutador para Lightning Experience

Siempre estamos buscando formas de que sus agentes sean más rápidos en la Consola de servicio. Los agentes pueden ahora utilizar carpetas para organizar macros y texto rápido en grupos lógicos y pueden incluso compartir una carpeta completa con otros agentes. Los agentes también pueden personalizar sus elementos de navegación para una experiencia personalizada. Para los usuarios que utilizan una aplicación de consola de Salesforce Classic, dispone de una forma más rápida de cambiar a Lightning Experience: simplemente busque un vínculo en su menú de perfil de usuario.

#### Lightning Flow for Service: Nuevo nombre y nuevas funciones para ayudar los agentes a mantener su curso

Lightning Flow for Service, denominado anteriormente Implicación guiada de Lightning, mantiene sus agentes centrados de modo que puedan resolver casos con mayor rapidez. El componente Lista de acción guiada incluye una ficha Historial que muestra a los agentes de un vistazo cuándo se iniciaron, se detuvieron, se reanudaron o se completaron los flujos. Puede predefinir las acciones guiadas que los agentes pueden agregar a la lista para poner los pasos que más utilizan al alcance de sus manos. Además, con un recordatorio para finalizar pasos obligatorios, sus agentes no olvidarán completar procesos esenciales.

#### Casos: Mejoras de noticias en tiempo real compactas y Plantillas de Visualforce en Lightning Experience

Maximice el espacio de su pantalla con las noticias en tiempo real de caso compactas en columnas estrechas. También puede utilizar las noticias en tiempo real compactas dondequiera que aparezcan noticias en tiempo real de caso en Lightning Experience. Los archivos adjuntos desde mensajes de Email para registro de casos se convierten automáticamente en Archivos de Salesforce. Incruste imágenes en mensajes de email con copiar y pegar, proporcionando una dirección URL, o desde Archivos de Salesforce.

#### OmniCanal: Mejoras de enrutamiento basado en habilidades y monitoreo de chat

Disfrute de más flexibilidad en el modo en que OmniCanal asigna elementos de trabajo en su organización. Enrute elementos de trabajo utilizando enrutamiento basado en cola y enrutamiento basado en habilidades de forma simultánea en la misma organización. Enrute chats de Live Agent a los agentes correctos con enrutamiento basado en habilidades (una función beta). Los gerentes de asistencia pueden echar un vistazo a trabajos enrutados por colas y por habilidades en Supervisor de OmniCanal. Algunas fichas de Supervisor de OmniCanal tienen nuevos nombres para aclarar qué información muestran. Permita a los supervisores monitorear chats en curso e modo que puedan ayudar según sea necesario y proporcionar a los supervisores una vista previa de lo que los agentes y los clientes están escribiendo.

#### Productividad de agentes: Carpetas y Colaboración y Botones, ¡Fantástico!

Organice macros y texto rápido en carpetas para encontrar fácilmente lo que está buscando. Comparta carpetas completas para proporcionar a otros usuarios acceso sencillo a las macros o el texto rápido. Los nuevos botones hacen que la inserción de texto rápida sea más sencilla y más visibles para animar los usuarios a aprovechar esta herramienta de ahorro de tiempo.

## Consola de servicio: Carpetas para productividad, Elementos de navegación personalizados y un Conmutador para Lightning Experience

Siempre estamos buscando formas de que sus agentes sean más rápidos en la Consola de servicio. Los agentes pueden ahora utilizar carpetas para organizar macros y texto rápido en grupos lógicos y pueden incluso compartir una carpeta completa con otros agentes. Los agentes también pueden personalizar sus elementos de navegación para una experiencia personalizada. Para los usuarios que utilizan una aplicación de consola de Salesforce Classic, dispone de una forma más rápida de cambiar a Lightning Experience: simplemente busque un vínculo en su menú de perfil de usuario.

**Dónde**: Este cambio se aplica a Lightning Experience en Essentials Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition con Service Cloud.

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

No puede actualizar aplicaciones de consola de Salesforce Classic a Lightning Experience desde Configuración. Para empezar a utilizar Lightning Experience, personalice la aplicación Consola de servicio proporcionada por Salesforce.

Cómo: Consulte las nuevas funciones disponibles en la Consola de servicio.

### Aplicaciones de la consola Lightning: Fichas personalizables, Elementos de navegación personalizables, Más API y Sustituciones de Visualforce

Haga suya la consola con títulos de fichas personalizables, iconos de ficha y elementos de navegación. También puede generar y abrir direcciones URL de consola abierta y establecer su elemento de navegación con la API de JavaScript de la consola Lightning.

La compatibilidad de sustituciones de Visualforce en aplicaciones de consola le permiten aprovechar sus sustituciones de Visualforce en Salesforce Classic.

#### Lightning Flow for Service: Nuevo nombre y nuevas funciones para ayudar los agentes a mantener su curso

Lightning Flow for Service, denominado anteriormente Implicación guiada de Lightning, mantiene sus agentes centrados de modo que puedan resolver casos con mayor rapidez. El componente Lista de acción guiada incluye una ficha Historial que muestra a los agentes de un vistazo cuándo se iniciaron, se detuvieron, se reanudaron o se completaron los flujos. Puede predefinir las acciones guiadas que los agentes pueden agregar a la lista para poner los pasos que más utilizan al alcance de sus manos. Además, con un recordatorio para finalizar pasos obligatorios, sus agentes no olvidarán completar procesos esenciales.

#### Productividad de agentes: Carpetas y Colaboración y Botones, ¡Fantástico!

Organice macros y texto rápido para encontrar fácilmente lo que está buscando. Comparta carpetas completas para proporcionar a otros usuarios acceso rápido y sencillo a todas las macros y todo el texto rápido en esa carpeta. La inserción de texto rápido es aún más sencilla con nuevos botones en mensajes de email, Knowledge, sesiones de chat, eventos, tareas y mucho más.

#### Casos: Mejoras de noticias en tiempo real compactas y Plantillas de Visualforce en Lightning Experience

Maximice el espacio de su pantalla con las noticias en tiempo real de caso compactas en columnas estrechas. También puede utilizar las noticias en tiempo real compactas dondequiera que aparezcan noticias en tiempo real de caso en Lightning Experience. Los archivos adjuntos desde mensajes de Email para registro de casos se convierten automáticamente en Archivos de Salesforce. Incruste imágenes en mensajes de email con copiar y pegar, proporcionando una dirección URL, o desde Archivos de Salesforce.

#### Cambiar a Lightning Experience directamente desde su aplicación de consola de Salesforce Classic

Ahora es más fácil acceder a Lightning Experience desde sus aplicaciones de consola de Salesforce Classic. Solo haga clic en el vínculo **Cambiar a Lightning Experience** en su menú de perfil de usuario. El vínculo aparece automáticamente para todos los usuarios en una aplicación de consola de Salesforce Classic.

#### Cambiar su vista con Configuración de densidad de visualización

Sus agentes pueden controlar el modo en que visualizan datos con dos nuevas configuraciones de densidad de visualización de Lightning Experience. Ni siquiera tiene que modificar un formato de página. Los agentes simplemente cambian la densidad de su consola desde su menú de perfil de usuario.

#### CONSULTE TAMBIÉN

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

#### Cambiar a Lightning Experience directamente desde su aplicación de consola de Salesforce Classic

Ahora es más fácil acceder a Lightning Experience desde sus aplicaciones de consola de Salesforce Classic. Solo haga clic en el vínculo **Cambiar a Lightning Experience** en su menú de perfil de usuario. El vínculo aparece automáticamente para todos los usuarios en una aplicación de consola de Salesforce Classic.

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

**Cómo:** Tras hacer clic en el vínculo, se abre la aplicación Lightning Experience predeterminada. Para cambiar su aplicación predeterminada, actualice la selección de aplicación predeterminada en la Configuración de aplicaciones personalizadas para un perfil de usuario.



## Lightning Flow for Service: Nuevo nombre y nuevas funciones para ayudar los agentes a mantener su curso

Lightning Flow for Service, denominado anteriormente Implicación guiada de Lightning, mantiene sus agentes centrados de modo que puedan resolver casos con mayor rapidez. El componente Lista de acción guiada incluye una ficha Historial que muestra a los agentes de un vistazo cuándo se iniciaron, se detuvieron, se reanudaron o se completaron los flujos. Puede predefinir las acciones guiadas que los agentes pueden agregar a la lista para poner los pasos que más utilizan al alcance de sus manos. Además, con un recordatorio para finalizar pasos obligatorios, sus agentes no olvidarán completar procesos esenciales.

#### EN ESTA SECCIÓN:

#### Identificar el estado rápidamente utilizando la ficha Historial en la Lista de acción guiada

Permita a sus agentes y supervisores de casos ver un historial de acciones guiadas, obtener información de lo que se completó y asegurarse de que no se omitió ningún paso. La ficha Historial en el componente Lista de acción guiada muestra qué flujos se iniciaron, por qué agentes y cuándo se inició, se detuvo, se reanudó y se completó cada uno. Los agentes pueden ver qué sucedió hasta la fecha, ayudándoles a identificar fallos y resolver problemas con mayor rapidez.

#### Centrar sus agentes con un subconjunto de acciones guiadas

Defina un subconjunto de acciones guiadas que los agentes pueden agregar a su Lista de acción guiada. Cuando hacen clic en **Agregar**, pueden elegir desde una lista centrada, en vez de todos los flujos de pantalla activos en su organización.

#### Advertir los agentes cuando una acción guiada es obligatoria

Recuerde a sus agentes completar pasos requeridos para cumplir con los objetivos de cumplimiento o las reglas de negocio. Cuando los agentes inician una acción guiada que es obligatoria y luego intentan cerrar la ficha o la ventana, ven una advertencia que les anima a completarla.

#### CONSULTE TAMBIÉN

Iniciar flujos en aplicaciones de navegación estándar con Lightning Flow for Service Dirigir su plantilla al siguiente paso con Lightning Flow for Service

#### Identificar el estado rápidamente utilizando la ficha Historial en la Lista de acción guiada

Permita a sus agentes y supervisores de casos ver un historial de acciones guiadas, obtener información de lo que se completó y asegurarse de que no se omitió ningún paso. La ficha Historial en el componente Lista de acción guiada muestra qué flujos se iniciaron, por qué agentes y cuándo se inició, se detuvo, se reanudó y se completó cada uno. Los agentes pueden ver qué sucedió hasta la fecha, ayudándoles a identificar fallos y resolver problemas con mayor rapidez.

**Dónde:** Esta función se aplica a Lightning Experience en Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

**Cómo:** Cuando agrega un componente Lista de acción guiada a su página utilizando el Generador de aplicaciones Lightning, los agentes ven una ficha Historial (1). La ficha muestra acciones guiadas pasadas para el registro, con las acciones más recientes en primer lugar. Cada entrada incluye el nombre del agente, una marca de tiempo y un estado: iniciado, en pausa, reanudado o completado. Las acciones guiadas ya no se indican en la utilidad Historial (2) a la que se accede desde la barra de utilidades.

	Al 👻 Q. Search Salesforce 😥 😨 ? 🌣 #	p. (
Service Console Contacts	✓         ▲         00001000         ✓         ★         ■         Empty Folder         ✓         X         ID Lois Lane         ✓         X         ID Edward Stamos	~ ×
Edward Stamos 🔥	+ Follow Edit New Case New Not	te
🖸 Contact Details 🔍 👻	▲ EB Edward Stamos 중 Verify Infor ×	
Name Edward Stamos	Helio there. For verification purposes, may I have the last four digits of your social security number and your date of birth?	
Title Account Name President Acme and CEO	55N (Last 4 Olgfts)	
Email Phone abc@salesf / (415) 555- / orce.com 1234	Date of Birth (MM/DD/YY)	
Guided Action List		
Articos History 1	-	
		inish
Is Items - Sorted by Most Recent	•	
Nrap Up lwesome Admin		
itarted Jul 16, 2018 9-24 AM Artify Information		
lwesome Admin		
tarted Jul 16, 2018 9:24 AM Jul 16, 2018 9:24 AM		
wesome Admin		
Started Jul 16, 2018 9-24 AM Auto Loan		
Awesome Admin		
Started Julio 2 18 9 23 AM	•	
acros 🔘 History 😰 Notes		

CONSULTE TAMBIÉN

Guía del desarrollador de Lightning Flow for Service

#### Centrar sus agentes con un subconjunto de acciones guiadas

Defina un subconjunto de acciones guiadas que los agentes pueden agregar a su Lista de acción guiada. Cuando hacen clic en **Agregar**, pueden elegir desde una lista centrada, en vez de todos los flujos de pantalla activos en su organización.

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

**Cómo:** Utilizando el Generador de aplicaciones Lightning, agregue el componente Lista de acción guiada a un registro. Modifique la configuración de acciones guiadas.

Gestión de casos: Enrutamiento basado en habilidades de
OmniCanal. Copiar y pegar para imágenes y Carpetas para
macros y texto rápido

Page > Gulded Action List	
Guide users through multi-step actions, like call scripts, with an ordered list of flows. As users work with the record, they can add more flows. In console apps, flows open automatically as subtabs of the assoclated record. Use this component only once per page.	
Channel Settings Select which actions to list for a specific channel, such as phone or chat. Choose whether flows launch automatically and which default flows to display for this record.	1
Gulded Action Settings Select the actions that users can access. All active screen flows are selected by default. Edit Set Component Visibility Filters + Add Filter	

Seleccione hasta 175 acciones guiadas disponibles para sus agentes en el selector de acción cuando hacen clic en **Agregar**. Sus agentes pueden a continuación localizar una acción guiada y agregarla a la Lista de acción guiada.

💷 Amy	Boyle 🔥				+ Follow Edit New Case New Note +	Xage
		Select the actions that use	Select Actions rs can add to a guided action list. You can select	t up to	175 guided actions.	ulde ripts ith ti pps, i
Q, 5	earch					er pa
9 Items	s • 8 Items Selected					
- A	CTION LABEL	~	ACTION TYPE	$\sim$	ACTION API NAME	✓ elect
- A	uto Loan		Screen Flow		Auto_Loan	uch a utom
C	heck Credit Score		Screen Flow		Check_CredIt_Score	Edi
. 0	reate Contact		Screen Flow		Create_Contact	Lui
<ul> <li>N</li> </ul>	lew Loan		Screen Flow		New_Loan	alde
P	rocess Loan		Screen Flow		Process_Loan	reen
Sr	mall Business Loan		Screen Flow		Small_Business_Loan	Edl
<ul> <li>U</li> </ul>	Inknown Caller		Screen Flow		Unknown_Caller	/ Se
. V	erlfy Information		Screen Flow		Verify_Information	Filter
. W	Vrap Up		Screen Flow		Wrap_Up	-+
					Cancel Save	

Si no configura un subconjunto, el selector de acción muestra a sus agentes todos los flujos de pantalla activos en su organización.

Guided Action List	Phone Number
Add	
Create Contact	FLOWS
(In Progress)	Auto Loan
New Loan	Check Credit Score
*Charle Cradit Score	Create Contact
Check Credit Score	New Loan
Process Loan	Process Loan
Wrap Up	Unknown Caller
	Verify Information
	Wrap Up

CONSULTE TAMBIÉN

Guía del desarrollador de Lightning Flow for Service

#### Advertir los agentes cuando una acción guiada es obligatoria

Recuerde a sus agentes completar pasos requeridos para cumplir con los objetivos de cumplimiento o las reglas de negocio. Cuando los agentes inician una acción guiada que es obligatoria y luego intentan cerrar la ficha o la ventana, ven una advertencia que les anima a completarla.

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

**Cómo:** Use el Diseñador de flujos de nube para crear un flujo. A continuación, use Process Builder para asociar un registro con el flujo utilizando el objeto de unión RecordAction. Para indicar que un registro es obligatorio, agregue el campo opcional Es obligatorio, y defina el valor de campo como Verdadero.

Create a Record				6
Action Name* 🕚				
Add Verify Info Flow				
Record Type*				
RecordAction				
et Field Values				
Set Field Values	Туре*	Value*		
Field Values Field* Flow	Type* Picklist	Value* Verify_Information	*	
Field Values Field* Flow Order	Type* Picklist	Value* Verify_Information	¥	
Set Field Values Field* Flow Order Parent Record ID	Type* Picklist Number Field Reference*	Value* Verify_Information 1 [Contact].Id	۰ م	
Set Field Values Field* Flow Order Parent Record ID Pinned	Type* Picklist Number Field Reference Picklist	Value* Verify_Information 1 [Contact].Id None	۲ م	×

Cuando un agente intenta cerrar una ficha o una ventana con una acción guiada que es obligatorio, un mensaje explica que se requiere la acción. Hacer clic en **Cancelar** descarta la advertencia y continúa el flujo. El agente también puede hacer clic en **Finalizar más tarde**, que cierra la ficha o la ventana.

	All   Q. Search Salesforce	
Service Console Contacts	✓	
💷 Mr. Tim Boyle 🔺		+ F
😨 Contact Details 👻	* 🖽 Tim Boyle * 😴 Check Cre 🗙	
Name Tim Boyle Title Account Name	Check Credit Score Enter the results of your credit score check.	
Loan Specialist Awesome Bank Email Phone 262-555-5555	Credit Report Result 1	
Guided Action List Actions History	Credit Report Result 2 Complete this required action later?	
Add	To dismiss this message and complete Check Credit Score now, click Cancel. To complete this action at a future time, click Finish Later.	
Create Contact	Cancel Finish Later	
Check Credit Score     (In Progress)		
Process Loan		

CONSULTE TAMBIÉN

Guía del desarrollador de Lightning Flow for Service

#### Casos: Mejoras de noticias en tiempo real compactas y Plantillas de Visualforce en Lightning Experience

Maximice el espacio de su pantalla con las noticias en tiempo real de caso compactas en columnas estrechas. También puede utilizar las noticias en tiempo real compactas dondequiera que aparezcan noticias en tiempo real de caso en Lightning Experience. Los archivos adjuntos desde mensajes de Email para registro de casos se convierten automáticamente en Archivos de Salesforce. Incruste imágenes en mensajes de email con copiar y pegar, proporcionando una dirección URL, o desde Archivos de Salesforce.

#### EN ESTA SECCIÓN:

#### Integrar imágenes en emails del caso en Lightning Experience

Gracias a un nuevo botón, los agentes pueden ahora insertar imágenes más fácilmente en sus emails de casos. En la acción Email de casos, busque el botón en la barra de herramientas de email. Los agentes pueden insertar imágenes desde archivos de Salesforce y URL web. Los agentes también pueden copiar y pegar imágenes desde el portapapeles.

#### Utilizar las noticias en tiempo real de casos compactas en cualquier punto de Lightning Experience

Utilice las noticias en tiempo real compactas siempre que aparezca una noticia en tiempo real social o de caso en Lightning Experience. También es posible configurar las noticias en tiempo real compactas para las aplicaciones de navegación estándar o las aplicaciones de navegación de la consola.

#### Trabajar de una manera más eficiente con sus noticias en tiempo real de casos en Lightning Experience

El botón para contraer o expandir todos los elementos de las noticias en tiempo real de casos es ahora más inteligente. Además, el número de elementos de noticias en tiempo real que se cargan es proporcional al tamaño de su pantalla (una pantalla más grande permite cargar un mayor número de elementos de noticias en tiempo real). Conforme se vaya desplazando hacia abajo se irán cargando automáticamente más elementos de noticias en tiempo real. Las noticias en tiempo real de casos ahora son compatibles con las columnas estrechas con el 25% del ancho del Generador de aplicaciones Lightning App Builder, lo que le permitirá sacar el máximo partido a su pantalla.

#### Utilizar plantillas de email de Visualforce en Lightning Experience

Los agentes ahorran muchísimo tiempo creando borradores de emails con las plantillas de email. Ahora podrá utilizar la potencia de las plantillas de email de Visualforce en Lightning Experience. De este modo, los usuarios podrán insertar texto, datos de campo y archivos adjuntos de email en el publicador de emails de casos con solo unos clics.

## Compartir y obtener una vista previa de archivos al guardar automáticamente los archivos adjuntos de Email para registro de casos como archivos de Salesforce

Los archivos adjuntos de los mensajes de Email para registro de casos se convierten automáticamente a archivos de Salesforce. Esta conversión permite a los agentes obtener cómodamente una vista previa sin tener que descargar el archivo adjunto en sus computadoras. Los archivos de Salesforce permiten realizar búsquedas y se pueden compartir en Salesforce. De este modo, los agentes no tienen que navegar a la lista relacionada de un registro para buscar archivos.

#### Establecer campos de auditoría al importar emails

Ahora podrá establecer los campos de auditoría para los registros de mensajes de email que se crearon como parte de la importación de mensajes de email en Salesforce a través de la API. De este modo, sus registros reflejarán los mismos detalles de campos de auditoría que los mensajes de email originales, como, por ejemplo, el usuario que creó el email y la fecha de creación.

#### Luche contra el spam: rechace aquellos casos que no tengan verificación reCAPTCHA

Evite que los emisores de spam le envíen casos falsos. Rechace aquellos casos Web que no utilicen verificación reCAPTCHA.

#### CONSULTE TAMBIÉN

Al alcance de un clic: inserte texto rápido en sus emails con solo un botón

#### Integrar imágenes en emails del caso en Lightning Experience

Gracias a un nuevo botón, los agentes pueden ahora insertar imágenes más fácilmente en sus emails de casos. En la acción Email de casos, busque el botón en la barra de herramientas de email. Los agentes pueden insertar imágenes desde archivos de Salesforce y URL web. Los agentes también pueden copiar y pegar imágenes desde el portapapeles.

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

#### CONSULTE TAMBIÉN

Idea Exchange: Permitir imágenes "En línea" en mensajes de email enviados desde SFDC

#### Utilizar las noticias en tiempo real de casos compactas en cualquier punto de Lightning Experience

Utilice las noticias en tiempo real compactas siempre que aparezca una noticia en tiempo real social o de caso en Lightning Experience. También es posible configurar las noticias en tiempo real compactas para las aplicaciones de navegación estándar o las aplicaciones de navegación de la consola.

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

**Cómo:** De manera predeterminada, las noticias en tiempo real compactas se utilizan con los componentes del Generador de aplicaciones Lightning Chatter y Noticias en tiempo real de Chatter en formatos de pagina para publicaciones sociales y casos. Antes, las noticias en tiempo real compactas solo estaban disponibles para los casos que utilizaban el componente de Chatter.

Los formatos de pagina predeterminados de página de publicación social y casos de la aplicación de Consola de servicio de Lightning ya incluyen el componente Chatter que utiliza las noticias en tiempo real compactas.

Para desactivar las noticias en tiempo real compactas para publicaciones sociales y de casos en Lightning Experience, haga contacto con el servicio de asistencia de Salesforce.

#### Trabajar de una manera más eficiente con sus noticias en tiempo real de casos en Lightning Experience

El botón para contraer o expandir todos los elementos de las noticias en tiempo real de casos es ahora más inteligente. Además, el número de elementos de noticias en tiempo real que se cargan es proporcional al tamaño de su pantalla (una pantalla más grande permite cargar un mayor número de elementos de noticias en tiempo real). Conforme se vaya desplazando hacia abajo se irán cargando automáticamente más elementos de noticias en tiempo real. Las noticias en tiempo real de casos ahora son compatibles con las columnas estrechas con el 25% del ancho del Generador de aplicaciones Lightning App Builder, lo que le permitirá sacar el máximo partido a su pantalla.

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

**Cómo:** Las noticias en tiempo real de casos largas mostrarán hasta cinco páginas de publicaciones de noticias en tiempo real antes de mostrar al usuario el botón **Ver más**. Hacer clic en este botón permite desplazarse por la noticia en tiempo real de manera infinita.

Las noticias en tiempo real de casos que se muestran en columnas que ocupan el 25% del ancho de la pantalla ofrecen la información de una forma ligeramente distinta que las noticias en tiempo real más anchas. Por ejemplo, los avatares de usuario no se muestran en las noticias en tiempo real estrechas.

#### Utilizar plantillas de email de Visualforce en Lightning Experience

Los agentes ahorran muchísimo tiempo creando borradores de emails con las plantillas de email. Ahora podrá utilizar la potencia de las plantillas de email de Visualforce en Lightning Experience. De este modo, los usuarios podrán insertar texto, datos de campo y archivos adjuntos de email en el publicador de emails de casos con solo unos clics.

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

**Cómo:** Cree y modifique plantillas de email de Visualforce en Salesforce Classic. En Lightning Experience, los archivos adjuntos que se generan de forma dinámica desde las plantillas de email de Visualforce se convierten automáticamente en archivos de Salesforce.

Las plantillas de email de Visualforce no son compatibles con las macros.

CONSULTE TAMBIÉN

Guía del desarrollador de Apex: Interfaz QuickActionDefaultsHandler Guía del desarrollador de Visualforce: Plantillas de email de Visualforce

## Compartir y obtener una vista previa de archivos al guardar automáticamente los archivos adjuntos de Email para registro de casos como archivos de Salesforce

Los archivos adjuntos de los mensajes de Email para registro de casos se convierten automáticamente a archivos de Salesforce. Esta conversión permite a los agentes obtener cómodamente una vista previa sin tener que descargar el archivo adjunto en sus computadoras. Los archivos de Salesforce permiten realizar búsquedas y se pueden compartir en Salesforce. De este modo, los agentes no tienen que navegar a la lista relacionada de un registro para buscar archivos.

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

**Cómo:** Las organizaciones que se crearon después de la versión Spring '18 que activen la función Email para registro de casos o la función Email para registro de casos On Demand tendrán activada esta función de manera automática. Para activar esta función en una organización existente, desde Configuración, en el cuadro Búsqueda rápida, ingrese *Email para registro de casos* y, a continuación, seleccione **Email para registro de casos**. Haga clic en **Modificar** y active **Guardar archivos adjuntos de Email para registro de casos** como **Archivos de Salesforce**. Haga clic en **Guardar**.

Nota: Si se produce algún error al guardar un archivo adjunto de Email para registro de casos como archivo de Salesforce, se enviará un email al administrador de la organización.

#### CONSULTE TAMBIÉN

Idea Exchange: Datos adjuntos de Email para registro de casos -- Agregar a Archivos

#### Establecer campos de auditoría al importar emails

Ahora podrá establecer los campos de auditoría para los registros de mensajes de email que se crearon como parte de la importación de mensajes de email en Salesforce a través de la API. De este modo, sus registros reflejarán los mismos detalles de campos de auditoría que los mensajes de email originales, como, por ejemplo, el usuario que creó el email y la fecha de creación.

Dónde: Este cambio se aplica a Enterprise Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

**Quién:** Para establecer los valores de registros de email que se crearon recientemente, necesitará el permiso de usuario Establecer campos de auditoría tras la creación de registros.

Sugerencia: Los campos de auditoría están visibles para los usuarios que tengan el permiso de lectura en Salesforce Classic, Lightning Experience y en la aplicación de Salesforce. Sin embargo, solo podrá configurar los campos de auditoría mediante la API y solo durante la creación de registros.

#### CONSULTE TAMBIÉN

Referencia de objetos para Salesforce y la plataforma Lightning: EmailMessage

#### Luche contra el spam: rechace aquellos casos que no tengan verificación reCAPTCHA

Evite que los emisores de spam le envíen casos falsos. Rechace aquellos casos Web que no utilicen verificación reCAPTCHA.

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

**Cómo:** En la Configuración vaya a la página Configuración de casos Web y busque el ajuste Requerir verificación de reCAPTCHA. Al activar este ajuste, se activará el ajuste Incluir reCAPTCHA en HTML en la página Generador HTML del caso Web. A continuación, asegúrese de que el contenido HTML de su sitio web incluya el código reCAPTCHA.

Web-to-Case Setting	S
Use a simple web form or a self-service For detailed information on setting up W	customer community to make it easy for customers to submit cases directly to your customer support group. eb-to-Case or Self-Service Community templates, see the Salesforce help.
Basic Settings	
Enable Web-to-Case	
Require reCAPTCHA Verification	
Default Case Origin	Web 3

En las nuevas organizaciones, Requerir verificación de reCAPTCHA está activado de manera predeterminada.

Nota: Si su organización ya utiliza reCAPTCHA, active manualmente **Requerir verificación de reCAPTCHA**. Tras activar este parámetro, es importante que garantice que el código de su sitio web incluye el código de validación de reCAPTCHA. Es posible que tenga que volver a generar su código HTML y actualizarlo en su sitio web. Si su sitio web no incluye el código de reCAPTCHA, los clientes no pueden enviar casos.

#### CONSULTE TAMBIÉN

Ayuda de Salesforce: Activar reCAPTCHA para evitar casos de spam (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

#### OmniCanal: Mejoras de enrutamiento basado en habilidades y monitoreo de chat

Disfrute de más flexibilidad en el modo en que OmniCanal asigna elementos de trabajo en su organización. Enrute elementos de trabajo utilizando enrutamiento basado en cola y enrutamiento basado en habilidades de forma simultánea en la misma organización. Enrute chats de Live Agent a los agentes correctos con enrutamiento basado en habilidades (una función beta). Los gerentes de asistencia pueden echar un vistazo a trabajos enrutados por colas y por habilidades en Supervisor de OmniCanal. Algunas fichas de Supervisor de OmniCanal tienen nuevos nombres para aclarar qué información muestran. Permita a los supervisores monitorear chats en curso e modo que puedan ayudar según sea necesario y proporcionar a los supervisores una vista previa de lo que los agentes y los clientes están escribiendo.

#### EN ESTA SECCIÓN:

#### Enrutar trabajo a agentes utilizando colas y habilidades de forma simultánea en la misma organización

Pruebe el enrutamiento basado en habilidades de OmniCanal en su organización mientras mantiene el enrutamiento basado en cola que conoce y le encanta. OmniCanal le proporciona la flexibilidad para enrutar elementos de trabajo a agentes en la forma más adecuada para su compañía. Enrute algunos elementos por habilidades y enrute otros elementos de trabajo por colas. ¡Es lo mejor de ambos mundos en la misma organización!

#### Utilizar enrutamiento basado en habilidades para enrutar sesiones de chat en Live Agent (Beta)

Enrute sesiones de chat de Live Agent a agentes que cuentan con las habilidades apropiadas para resolver el problema del cliente. OmniCanal le proporciona la flexibilidad para enrutar sesiones de chat en las mejores formas para su compañía. Enrute todas las sesiones de chat por enrutamiento basado en habilidades de OmniCanal. O bien enrute algunas sesiones de chat por colas y otras por habilidades. Sin embargo, no puede transferir sesiones de chat enrutadas por enrutamiento basado en habilidades a otro agente, otra cola u otra habilidad.

#### Echar un vistazo a la carga de trabajo de agentes para el enrutamiento basado en cola y basado en habilidades en Supervisor de OmniCanal

¿Utiliza el enrutamiento basado en cola y el enrutamiento basado en habilidades en la misma organización? Si es así, Supervisor de OmniCanal muestra las fichas para ambos tipos de enrutamiento, permitiendo a los gerentes de asistencia realizar un seguimiento de agentes y elementos de trabajo, independientemente de cómo se enrute el trabajo. También cambiamos el nombre de algunas fichas de Supervisor de OmniCanal para aclarar la información que muestran. La ficha Colas se denomina ahora Retraso de colas. Cambiamos la ficha Trabajo a Trabajo asignado y la ficha Retraso se denomina ahora Retraso de habilidades.

#### Permitir a los supervisores monitorear sesiones de chat en tiempo real en Supervisor de OmniCanal

Los supervisores de asistencia pueden hacer clic en **Monitorear** en la ficha Agentes de supervisor de OmniCanal para abrir una ventana de chat y ver la plática entre el agente y el cliente. Los supervisores pueden ver hasta cinco pláticas al mismo tiempo.

#### Proporcionar a los supervisores una vista rápida de lo que agentes y clientes escriben en sesiones de chat

Ayude los supervisores a permanecer al tanto de mensajes enviados entre agentes y clientes. Los supervisores pueden ver lo que un agente está escribiendo antes de enviar un mensaje con la función de vista rápida del agente. La vista rápida de cliente permite a un supervisor ver qué están escribiendo los clientes antes de que envíen.

## Enrutar trabajo a agentes utilizando colas y habilidades de forma simultánea en la misma organización

Pruebe el enrutamiento basado en habilidades de OmniCanal en su organización mientras mantiene el enrutamiento basado en cola que conoce y le encanta. OmniCanal le proporciona la flexibilidad para enrutar elementos de trabajo a agentes en la forma más adecuada para su compañía. Enrute algunos elementos por habilidades y enrute otros elementos de trabajo por colas. ¡Es lo mejor de ambos mundos en la misma organización!

Importante: Anteriormente, si utilizaba el enrutamiento basado en cola en su organización y cambiaba para utilizar el enrutamiento basado en habilidades, OmniCanal detenía el enrutamiento de trabajo a colas. Cuando Winter '19 se distribuya a su organización, OmniCanal reanuda el enrutamiento de trabajo a colas además del enrutamiento de trabajo a habilidades.

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

Quién: Los administradores necesitan el permiso Personalizar aplicación para configurar OmniCanal.

**Cómo:** En Configuración, ingrese *OmniCanal* en el cuadro Búsqueda rápida y seleccione **Configuración de OmniCanal**. Active OmniCanal y configure el enrutamiento basado en cola. En la misma organización, active y configure el enrutamiento basado en habilidades.

CONSULTE TAMBIÉN

Ayuda de Salesforce: Enrutamiento basado en habilidades para OmniCanal (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

Ayuda de Salesforce: Configurar enrutamiento basado en habilidades (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

#### Utilizar enrutamiento basado en habilidades para enrutar sesiones de chat en Live Agent (Beta)

Enrute sesiones de chat de Live Agent a agentes que cuentan con las habilidades apropiadas para resolver el problema del cliente. OmniCanal le proporciona la flexibilidad para enrutar sesiones de chat en las mejores formas para su compañía. Enrute todas las sesiones de chat por enrutamiento basado en habilidades de OmniCanal. O bien enrute algunas sesiones de chat por colas y otras por habilidades. Sin embargo, no puede transferir sesiones de chat enrutadas por enrutamiento basado en habilidades a otro agente, otra cola u otra habilidad.

**Dónde:** OmniCanal está disponible en Lightning Experience y Salesforce Classic en Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition con Service Cloud.

Live Agent está disponible en Lightning Experience y Salesforce Classic en:

- Performance Edition y Developer Edition posteriores al 14 de junio de 2012
- Unlimited Edition con Service Cloud
- Enterprise Edition y Unlimited Edition por un costo adicional

Nota: Dado que se trata de una función beta, el enrutamiento basado en habilidades para sesiones de chat de Live Agent es una versión preliminar y no forma parte de los "Servicios" según su acuerdo general de suscripción con Salesforce. Utilice esta función a su única discreción y tome sus decisiones de compra solo en base a funciones y productos disponibles de forma general. Salesforce no garantiza la disponibilidad general de esta función dentro de ningún plazo de tiempo y podemos interrumpirla en cualquier momento. Esta función es únicamente para fines de evaluación, no para uso de producción. Se ofrece tal cual y no es compatible, y Salesforce no tiene responsabilidad por cualquier daño emergente o en conexión con ella. Todas las restricciones, la reserva de derechos de Salesforce, las obligaciones en lo referente a los Servicios y condiciones para aplicaciones que no son de Salesforce relacionadas y Contenido se aplican por igual a su uso de esta función. Puede proporcionar comentarios y sugerencias para el enrutamiento basado en habilidades para sesiones de chat de Live Agent en IdeaExchange en Trailblazer Community.

Quién: Los administradores necesitan el permiso Personalizar aplicación para configurar OmniCanal.

**Cómo:** Configure el enrutamiento basado en cola y el enrutamiento basado en habilidades en OmniCanal. A continuación cree una implementación de Live Agent con un botón de chat con el tipo de enrutamiento *Habilidades de OmniCanal*.

#### Echar un vistazo a la carga de trabajo de agentes para el enrutamiento basado en cola y basado en habilidades en Supervisor de OmniCanal

¿Utiliza el enrutamiento basado en cola y el enrutamiento basado en habilidades en la misma organización? Si es así, Supervisor de OmniCanal muestra las fichas para ambos tipos de enrutamiento, permitiendo a los gerentes de asistencia realizar un seguimiento de agentes y elementos de trabajo, independientemente de cómo se enrute el trabajo. También cambiamos el nombre de algunas fichas de Supervisor de OmniCanal para aclarar la información que muestran. La ficha Colas se denomina ahora Retraso de colas. Cambiamos la ficha Trabajo a Trabajo asignado y la ficha Retraso se denomina ahora Retraso de habilidades. **Dónde:** Este cambio se aplica a Lightning Experience y Salesforce Classic en Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition con Service Cloud.

#### CONSULTE TAMBIÉN

Ayuda de Salesforce: Supervisor de OmniCanal (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión) Ayuda de Salesforce: Conocer las fichas de Supervisor de OmniCanal (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

#### Permitir a los supervisores monitorear sesiones de chat en tiempo real en Supervisor de OmniCanal

Los supervisores de asistencia pueden hacer clic en **Monitorear** en la ficha Agentes de supervisor de OmniCanal para abrir una ventana de chat y ver la plática entre el agente y el cliente. Los supervisores pueden ver hasta cinco pláticas al mismo tiempo.

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

Quién: Los administradores necesitan el permiso Personalizar aplicación para configurar Supervisor de OmniCanal.

**Cómo:** Desde Configuración, ingrese *OmniCanal* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuración de** supervisor. Seleccione **Monitoreo de pláticas** y haga clic en **Guardar**.

#### CONSULTE TAMBIÉN

Ayuda de Salesforce: Supervisor de OmniCanal (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión) Ayuda de Salesforce: Monitorear sesiones de chat de agentes en Supervisor de OmniCanal (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

## Proporcionar a los supervisores una vista rápida de lo que agentes y clientes escriben en sesiones de chat

Ayude los supervisores a permanecer al tanto de mensajes enviados entre agentes y clientes. Los supervisores pueden ver lo que un agente está escribiendo antes de enviar un mensaje con la función de vista rápida del agente. La vista rápida de cliente permite a un supervisor ver qué están escribiendo los clientes antes de que envíen.

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

Quién: Los administradores necesitan el permiso Personalizar aplicación para configurar Supervisor de OmniCanal.

**Cómo:** Desde Configuración, ingrese *OmniCanal* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuración de supervisor**. Elija qué opción desea y haga clic en **Guardar**.

#### CONSULTE TAMBIÉN

Ayuda de Salesforce: Supervisor de OmniCanal (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión) Ayuda de Salesforce: Monitorear sesiones de chat de agentes en Supervisor de OmniCanal (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

#### Productividad de agentes: Carpetas y Colaboración y Botones, ¡Fantástico!

Organice macros y texto rápido en carpetas para encontrar fácilmente lo que está buscando. Comparta carpetas completas para proporcionar a otros usuarios acceso sencillo a las macros o el texto rápido. Los nuevos botones hacen que la inserción de texto rápida sea más sencilla y más visibles para animar los usuarios a aprovechar esta herramienta de ahorro de tiempo.

#### EN ESTA SECCIÓN:

#### Compartir y organizar macros y texto rápido en carpetas

El seguimiento de muchas macros y texto rápido puede ser difícil, por lo que facilitamos la tarea de organizar estas herramientas de ahorro de tiempo en grupos lógicos. Cuando activa carpetas para macros y texto rápido, también permite a los usuarios compartirlos con otras personas. Anteriormente, solo podía compartir macros y texto rápido en Salesforce Classic.

#### Al alcance de un clic: inserte texto rápido en sus emails con solo un botón

Insertar mensajes predefinidos ahora está al alcance de un solo clic. El nuevo botón de la barra de herramientas de acciones de email recuerda a los usuarios de manera visual la disponibilidad de esta herramienta que permite ahorrar tiempo. Antes, solo se podía insertar texto rápido mediante un acceso directo de teclado.

#### Utilizar texto rápido en tareas y eventos

¿Los usuarios tienen varias tareas o eventos similares? Entonces, traemos buenas noticias. Las tareas y los eventos admiten ahora texto rápido. Los usuarios pueden insertar texto rápido para ingresar descripciones como "Dar seguimiento a clientes para obtener más detalles" o "Verificar dirección de cliente" en vez de escribir el mismo mensaje repetidas veces.

#### Insertar texto rápido en artículos de Knowledge y chat

Puede insertar texto rápido al crear y modificar artículos de Knowledge o responder a clientes en chat. Solo busque el botón de texto rápido en la barra de herramientas del editor de texto enriquecido.

#### No volver a olvidar Texto rápido gracias a un botón emergente

Texto rápido es una apreciada herramienta de ahorro de tiempo. Los agentes pueden insertar mensajes predefinidos en todos los tipos de campos de texto. Para recordar a los agentes esta sencilla forma de insertar texto, aparece un botón emergente junto a campos de texto que admiten texto rápido. Anteriormente, solo podía insertar texto rápido utilizando un acceso directo del teclado.

#### Compartir y organizar macros y texto rápido en carpetas

El seguimiento de muchas macros y texto rápido puede ser difícil, por lo que facilitamos la tarea de organizar estas herramientas de ahorro de tiempo en grupos lógicos. Cuando activa carpetas para macros y texto rápido, también permite a los usuarios compartirlos con otras personas. Anteriormente, solo podía compartir macros y texto rápido en Salesforce Classic.

**Dónde:** Este cambio se aplica a Lightning Experience en Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition. Las carpetas para macros y texto rápido no son compatibles en Essentials.

**Quién:** Para crear una carpeta para macros o texto rápido, un usuario necesita el permiso Crear en el objeto. Para compartir una carpeta para macros y texto rápido, un usuario debe ser el propietario de la carpeta p tener el acceso Gestionar en la carpeta. Los administradores y otros usuarios con el permiso Modificar todo en el objeto de macros o texto rápido, también pueden gestionar carpetas.

**Por qué:** Las carpetas ayudan a difundir la productividad. Supongamos que un usuario es una lumbrera en macros y creó una serie para trabajar con casos acerca de un producto concreto. Ese usuario puede compartir esas macros con otros utilizando una carpeta: jahora todos sus agentes son asistentes de macro!

Ésto es lo que los usuarios pueden hacer en los navegadores actualizados. Crear elementos justo en la utilidad o el navegador (1). Cambiar la vista para ver todas las carpetas o los elementos recientes (2). Navegar utilizando las rutas de exploración de la carpeta en la parte inferior (3).

>>> Macros		1 2				1	2
Q Search macros		+	Q Search quick text			+	Ŀ
ALL Close Case (1)	>	Close Case After Customer Ca RECENT Email Gold Level Case Received	ALL Gold Level (2) Greetings (1)	>	Hello {!Contact.Salutation} {!Co	ALL	V NT
Gold Level (2)	>		Hello Gold Customer				
Log a Call (1) Email Customer About Upcoming Event LEX Macro Test	>		Support Numer				
Log a Call and Update Case Status to Clos.			ALL > HELLO GOLD CUSTOMER 3				0
ALL > GOLD LEVEL 3							

Cuando las carpetas están activadas para macros y texto rápido, la página de inicio del objeto muestra una vista de carpeta en vez de una vista de lista. Los usuarios pueden ver todas las carpetas, solo las que crearon o las que se compartieron con ellos (1). Para compartir una carpeta, utilice el menú desplegable junto a la carpeta y haga clic en **Compartir** (2).

Service	Console	Quick Text	~				
Quick Text All Folders 2 items 1					Q. Search all folders	New Quick Text	New Folder
QUICK TEXT	NAME	V CREA	TED BY	✓ CREATED ON	✓ LAST MODIFIED BY	✓ LAST MODIFIED DAT	те × 🗖
Recent	Gold Lev	el Awe	ome Admin	7/12/2018, 11:24	AM Awesome Admin	7/12/2018, 11:24 AM	4 2
All Quick Text	Greeting	s Awe	ome Admin	7/12/2018, 12:59	PM Awesome Admin	7/20/2018, 11:55 PM	1 🔽
FOLDERS							Favorite
All Folders							Share
Created by Me							Rename
Shared with Me							Delete
FAVORITES							
All Favorites	ļ						

Los usuarios pueden crear hasta 3 subcarpetas en una carpeta, y las subcarpetas pueden incluir una combinación de carpetas o elementos individuales. Sin embargo, solo puede compartir la carpeta del primer nivel, denominada la carpeta raíz. Las subcarpetas no se pueden compartir.

**Cómo:** Active carpetas para macros y texto rápido en las páginas Configuración de macro y Configuración de texto rápido en Configuración. Tras activar carpetas, la utilidad de macro y el navegador de texto rápido se actualizan.



	294 SHANAN 21
we users time and increase consistency with predefined quick to nswers to common questions. Quick text can be added to notes uick text in Lightning Experience only.	ext messages, such as greetings and , chats, and more. This setting controls
Nable Quick Text	
ther Settings	
Share and organize quick text in folders	

Importante: La configuración de colaboración en carpetas sustituye la configuración de colaboración en elementos individuales. Si compartió macros y texto rápido en Salesforce Classic, esos parámetros se ignoran tras activar esta preferencia. Tras activar esta preferencia, le recomendamos mover elementos existentes en carpetas y compartir esas carpetas con sus usuarios. Si un elemento no está en una carpeta, solo el propietario, el creador y el administrador tienen acceso. Si decide desactivar esta preferencia más adelante, se ignora la colaboración de carpetas y se aplica la configuración de colaboración individual.

Tenga en cuenta lo siguiente cuando active carpetas.

- Para nuevas organizaciones, el campo Carpeta se agrega a los formatos de página de macro y texto rápido de forma predeterminada. Para organizaciones creadas antes de Winter '19, agregue el campo Carpeta a estos formatos manualmente.
- Para crear y gestionar texto rápido y macros, proporcione a sus usuarios permiso crear, modificar y eliminar en los objetos de texto rápido y macros utilizando un conjunto de permisos o a través de su perfil.
- Recomendamos que no utilice la vista divididas para macros y texto rápido. Después de activar las carpetas, la vista dividida muestra la vista de lista de carpetas, que no está optimizada para la vista dividida.
- Puede utilizar la API para configurar y gestionar sus carpetas de macros y texto rápido, justo como hace para reportes y tableros. Consulte la Referencia de recurso de API de carpetas de Analytics.

#### CONSULTE TAMBIÉN

Ayuda de Salesforce: Trabajar con herramientas de productividad de Service Cloud (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

#### Al alcance de un clic: inserte texto rápido en sus emails con solo un botón

Insertar mensajes predefinidos ahora está al alcance de un solo clic. El nuevo botón de la barra de herramientas de acciones de email recuerda a los usuarios de manera visual la disponibilidad de esta herramienta que permite ahorrar tiempo. Antes, solo se podía insertar texto rápido mediante un acceso directo de teclado.

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

**Quién:** Para insertar texto rápido, los usuarios necesitan el permiso Lectura en el objeto de texto rápido. Opcionalmente, también puede proporcionar a los usuarios el acceso Crear, Modificar y Eliminar de modo que puedan crear y gestionar su propio texto rápido.

En organizaciones creadas tras Spring '18, todos los perfiles de usuario incluyen acceso Leer de forma predeterminada. Sin embargo, los usuarios con licencia de Salesforce Platform no podrán trabajar con el texto rápido. Si proporcionó a sus usuarios permisos para crear, leer, actualizar y eliminar texto rápido en Salesforce Classic, ese permiso se respeta en Lightning Experience.

**Por qué:** Los agentes a menudo guardan mensajes predefinidos en Word o en el Bloc de notas que mantienen abiertos al mismo tiempo que Salesforce. El texto rápido evita a los agentes la tarea de cambiar de contexto y los mantiene en Salesforce. De este modo, ya no tienen que copiar, pegar y personalizar el contenido como lo hacían antes.

**Cómo:** Texto rápido en Lightning Experience se activa de forma predeterminada en todas las organizaciones. Si activó y creó texto rápido en Salesforce Classic, sus mensajes funcionan en Lightning Experience.

Cuando cree o modifique texto rápido, establezca el campo Canal con el valor Email. A continuación, busque el nuevo botón de texto rápido cuando cree sus emails.

Sar	nple	Case: A	Assen	nbly ir	istruc	tio	ns n	oti	ncl		+	ollow	New	Note	Clone	Edit	
Feed	Deta	ails															
Post Lo	og a Cal	Email	Ca	se Comr	nent M.		Close	e Cas	е								
То	E	dward Stan	nos ×														
From	Aweso	ome Admir	ı <agool< td=""><td>sby@sale</td><td>asforce.cr</td><td>om&gt;</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>,</td></agool<>	sby@sale	asforce.cr	om>											,
Subject	Sampl	e Case: As	sembly i	nstructio	ons not in	clud	ed										
-							1	_	-								
Font	• 🖾 •	B I Size	<u>u</u> 5-	ormat	- 6	í.	=	Ξ	=	:=	1 = 1	E till					
					Ľ	J											٦
4	Search q	uick text													+	<b>W</b> •	
RECE	NT								Hello	{!Cor	tact.N	ame},					
Hello	<firstna< td=""><td>meLastNa</td><td>me&gt;</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></firstna<>	meLastNa	me>														
Tiello	Goid Cu	storner															
RECE	NT > HE	LLO <firs< td=""><td>TNAME</td><td>LASTNA</td><td>ME&gt;</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>0</td><td></td></firs<>	TNAME	LASTNA	ME>											0	
6 11	<b>-</b>	W															_
														Save	ed	Send	

Sugerencia: Los representantes de ventas también pueden ver el botón de texto rápido al enviar emails a cuentas y contactos.

El botón de texto rápido también está disponible para el Email de lista.

Send List Email									
Recipients 💿 📧 (2 Recipients) My Contacts 🗙									
Enter Subject									
Content Review									
Font - Size - B I U A - = = = = = =									
5000/5000 send limits remaining     Save as Draft     Send									

#### Nota:

- El texto rápido funciona con el lenguaje de combinación de Salesforce (SML) que se utiliza en las plantillas de email de Salesforce Classic. No funciona con el lenguaje de combinación de Handlebars (HML) que se utiliza en las plantillas de email de Lightning Experience.
- En las acciones de email que utilizan un cuerpo de texto, se muestra en su lugar el botón emergente de texto rápido.

#### CONSULTE TAMBIÉN

Ayuda de Salesforce: Crear mensajes de texto rápido (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

#### Utilizar texto rápido en tareas y eventos

¿Los usuarios tienen varias tareas o eventos similares? Entonces, traemos buenas noticias. Las tareas y los eventos admiten ahora texto rápido. Los usuarios pueden insertar texto rápido para ingresar descripciones como "Dar seguimiento a clientes para obtener más detalles" o "Verificar dirección de cliente" en vez de escribir el mismo mensaje repetidas veces.

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

**Quién:** Para insertar texto rápido, los usuarios necesitan el permiso Lectura en el objeto de texto rápido. Opcionalmente, también puede proporcionar a los usuarios el acceso Crear, Modificar y Eliminar de modo que puedan crear y gestionar su propio texto rápido.

En organizaciones creadas tras Spring '18, todos los perfiles de usuario incluyen acceso Leer de forma predeterminada. Sin embargo, los usuarios con licencia de Salesforce Platform no podrán trabajar con el texto rápido. Si proporcionó a sus usuarios permisos para crear, leer, actualizar y eliminar texto rápido en Salesforce Classic, ese permiso se respeta en Lightning Experience.

**Cómo:** Texto rápido en Lightning Experience se activa de forma predeterminada en todas las organizaciones. Si activó y creó texto rápido en Salesforce Classic, sus mensajes funcionan en Lightning Experience.

Cuando crea o modifica un texto rápido, establezca el campo Canal como **Tarea** o **Evento**. Un botón de texto rápido aparece cuando pone su cursor en un campo compatible para texto rápido.

***	Service Consc	ole	Cases			~	â 00001001	~ ×
ê 0	0001001	ĭ≣ N	lew Task	×				
	New Task							
	Task Informatio	n						
	<ul> <li>Assigned To</li> </ul>				Relate	ed To		
	Awesome Ac	dmin ×				0000	01001	×
	1 Total Task * Subject				Name	2		
	Other			Q		Edwa	ard Stamos	×
	Due Date							
	9/17/2018			曲				
	Comments							
	1							e
	Additional Info	rmatio	'n					
	* Status							
	Not Started			-				
		5	ave & New	C	ancel		Save	

En tareas, consulte el campo Comentarios.

En eventos, consulte el campo Descripción.

***	Service Consol	e Cases		~	â 00001001	~ ×
ê 00	0001001	🛗 New Event	×			
	* Start Date	Time				
	9/13/2018 🛗	8:00 AM	0			
	* End Date	Time				
	9/14/2018 🛗	8:30 AM	0			
	Other Informati	on				
	Location					
	TBD					
	Show Time As					
	Busy		*			
	Description Info	rmation				
	Description					
						9
		Cancel	Save & New	/	Save	
Los representantes de ventas también pueden utilizar texto rápido para tareas y eventos.



#### CONSULTE TAMBIÉN

Ayuda de Salesforce: Crear mensajes de texto rápido (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

#### Insertar texto rápido en artículos de Knowledge y chat

Puede insertar texto rápido al crear y modificar artículos de Knowledge o responder a clientes en chat. Solo busque el botón de texto rápido en la barra de herramientas del editor de texto enriquecido.

**Dónde:** Este cambio se aplica a Lightning Experience en Essentials Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition. Para más información, revise los temas vinculados.

#### CONSULTE TAMBIÉN

Utilizar texto rápido en sus artículos de Knowledge Utilizar un botón para insertar texto rápido en sus sesiones de chat

#### No volver a olvidar Texto rápido gracias a un botón emergente

Texto rápido es una apreciada herramienta de ahorro de tiempo. Los agentes pueden insertar mensajes predefinidos en todos los tipos de campos de texto. Para recordar a los agentes esta sencilla forma de insertar texto, aparece un botón emergente junto a campos de texto que admiten texto rápido. Anteriormente, solo podía insertar texto rápido utilizando un acceso directo del teclado.

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

**Quién:** Para insertar texto rápido, los usuarios necesitan el permiso Lectura en el objeto de texto rápido. Opcionalmente, también puede proporcionar a los usuarios el acceso Crear, Modificar y Eliminar de modo que puedan crear y gestionar su propio texto rápido.

En organizaciones creadas tras Spring '18, todos los perfiles de usuario incluyen acceso Leer de forma predeterminada. Sin embargo, los usuarios con licencia de Salesforce Platform no podrán trabajar con el texto rápido. Si proporcionó a sus usuarios permisos para crear, leer, actualizar y eliminar texto rápido en Salesforce Classic, ese permiso se respeta en Lightning Experience.

**Cómo:** Texto rápido en Lightning Experience se activa de forma predeterminada en todas las organizaciones. Si activó y creó texto rápido en Salesforce Classic, sus mensajes funcionan en Lightning Experience. El botón emergente también se activa de forma predeterminada.

Un botón emergente de texto rápido aparece cuando pone su cursor en un campo compatible para texto rápido en las siguientes acciones: Registrar una llamada, Email (con cuerpo de texto), Evento y Tarea.

~	â 00001001		• ×		SI ( 777	8-911617 N		
Sample Case: + Follow New Note Clone Edit -								
Feed	Detail	s						
Post	Log a Call	Email	Case Comme	ent Clos	e Case			
Subject								
Call						Q		
Comme	nts							
						G		
						Ģ		
						1.		
Name								
Name								

Nota: Para desactivar este botón emergente, vaya a la página Configuración de texto rápido en Configuración y seleccione Ocultar botón de texto rápido y botón emergente.

#### CONSULTE TAMBIÉN

Ayuda de Salesforce: Activar texto rápido (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

### Service Cloud para móvil: Localización y menciones de Chatter

Las versiones para iOS y Android de Service Cloud Mobile se actualizan a la versión 1.1.0. Esta actualización aporta localización para hacer coincidir el idioma predeterminado en su organización y mejoras con menciones de Chatter. Además, la versión Android se equipara a la versión iOS, con compatibilidad para acciones rápidas basándose en formatos de página de objeto y el selector de archivos para la publicación de Archivos de Salesforce en las noticias en tiempo real del caso.

#### EN ESTA SECCIÓN:

#### Trabajar en el idioma de su organización con localización móvil

Service Cloud Mobile está ahora localizado para el idioma predeterminado de su organización. La aplicación es compatible con todos los 18 idiomas completamente compatibles.

#### Comunicar de forma intuitiva con menciones móviles

Mencione personas y grupos cuando publique en las noticias en tiempo real del caso. Anteriormente, podía mencionar usuarios o grupos únicamente comentando en una publicación de noticias en tiempo real existente.

#### Personalizar acciones rápidas con formatos de página (Android)

Sus usuarios pueden ahora utilizar acciones rápidas que forman parte del formato de página para registros que visualizan en la aplicación. Anteriormente, la versión iOS cargaba acciones rápidas basándose en formatos de página.

#### Publicar archivos en las noticias en tiempo real del caso (Android)

Las noticias en tiempo real del caso se tornan más potentes, agregando al capacidad de publicar archivos de Salesforce en las noticias en tiempo real del caso. Anteriormente, la publicación de archivos estaba disponible únicamente en la versión iOS.

### Trabajar en el idioma de su organización con localización móvil

Service Cloud Mobile está ahora localizado para el idioma predeterminado de su organización. La aplicación es compatible con todos los 18 idiomas completamente compatibles.

Dónde: Este cambio se aplica a todos los usuarios de la aplicación Service Cloud Mobile.

Cuándo: Service Cloud Mobile 1.1.0 está disponible desde la Play Store la semana del 17 de septiembre de 2018.

#### CONSULTE TAMBIÉN

Ayuda de Salesforce: Idiomas admitidos(puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

### Comunicar de forma intuitiva con menciones móviles

Mencione personas y grupos cuando publique en las noticias en tiempo real del caso. Anteriormente, podía mencionar usuarios o grupos únicamente comentando en una publicación de noticias en tiempo real existente.

Dónde: Este cambio se aplica a todos los usuarios de la aplicación Service Cloud Mobile.

Cuándo: Service Cloud Mobile 1.1.0 está disponible desde la Play Store la semana del 17 de septiembre de 2018.

### Personalizar acciones rápidas con formatos de página (Android)

Sus usuarios pueden ahora utilizar acciones rápidas que forman parte del formato de página para registros que visualizan en la aplicación. Anteriormente, la versión iOS cargaba acciones rápidas basándose en formatos de página.

Dónde: Este cambio se aplica a usuarios de la aplicación Service Cloud Mobile Android.

Cuándo: Service Cloud Mobile 1.1.0 está disponible desde la Play Store la semana del 17 de septiembre de 2018.

### Publicar archivos en las noticias en tiempo real del caso (Android)

Las noticias en tiempo real del caso se tornan más potentes, agregando al capacidad de publicar archivos de Salesforce en las noticias en tiempo real del caso. Anteriormente, la publicación de archivos estaba disponible únicamente en la versión iOS.

Dónde: Este cambio se aplica a usuarios de la aplicación Service Cloud Mobile Android.

Cuándo: Service Cloud Mobile 1.1.0 está disponible desde la Play Store la semana del 17 de septiembre de 2018.

## Knowledge: Funciones ampliadas para Lightning Knowledge y más opciones para gestionar artículos

Más funciones de Salesforce Classic se ampliaron a Lightning Knowledge. Haga más desde la lista relacionada Artículos en casos, haga más en vistas de lista de artículos y personalice artículos con acciones, botones y vínculos. Además, personalice la búsqueda global para datos de Knowledge, agregue campos de búsqueda a versiones de artículo, importe artículos con traducciones y migre más a Lightning Knowledge.

#### EN ESTA SECCIÓN:

#### Lightning Knowledge está incluido en Service Essentials

Sin costo adicional, agregue una solución de conocimientos potente y asequible a su organización. Redacte artículos y gestione su base de conocimiento con Lightning Knowledge en Service Essentials Edition. Service Cloud Essentials está diseñado para negocios pequeños que desean crear una experiencia de servicio al cliente basado en CRM.

#### Asignar campos de caso a categorías de datos para mejores resultados de búsqueda

Aumente la relevancia de artículos sugeridos y búsquedas de componente Knowledge al resolver casos en Lightning Knowledge. Al igual que Salesforce Classic, puede asignar campos de caso a categorías de datos de modo que el componente Knowledge se filtre automáticamente para mostrar artículos que tienen esas categorías asignadas a los campos en casos.

#### Hacer más trabajo en vistas de lista de artículos con acciones masivas

Modifique hasta 100 artículos con solo unos clics. Las acciones masivas en vistas de lista de artículos permiten a los agentes hacer cosas como publicar artículos relevantes por lotes tras una nota de prensa o asignar artículos de borrador de forma masiva a otra persona. Publicar y asignar son nuevas acciones estándar disponibles para listas de artículos.

#### Insertar vínculos de delimitador en campos de texto enriquecido para ayudar los lectores

Agregue vínculos de delimitador a los campos de texto enriquecido en sus artículos para ayudar los lectores a ir a diferentes secciones. Los delimitadores permanecen en artículos revisados y publicados en Lightning Knowledge, y los vínculos no se dañan. Cree y denomine múltiples delimitadores para cada campo de texto enriquecido, y detecte y utilice fácilmente vínculos en artículos en comunidades, Snap-ins y la aplicación Salesforce.

#### Personalizar artículos con acciones, botones y vínculos (Beta)

Cree botones personalizados y vínculos para ayudar los agentes en Lightning Knowledge a interactuar con servicios externos y datos de Salesforce, como sitios web o mapas online exclusivos de su negocio. Agregue cuatro tipos de acción para permitir a los agentes realizar varias tareas desde artículos: crear un registro, actualizar un registro, iniciar una acción de flujo y desencadenar una acción de componente Lightning. Para actualizar acciones de un registro, el botón aparece solo en páginas de inicio de registro para artículos borrador en la vista de lista de inicio de objeto Knowledge cuando borrador es el estado de publicación.

#### Agregar campos de búsqueda a versiones de artículos desde varios registros

Busque una versión de artículo de Lightning Knowledge en un registro específico, como un objeto personalizado o prospecto, para vincular los dos registros juntos. Cuando se publica una nueva versión de artículo, la relación de búsqueda que creó permanece conectada a esa versión. Puede comprobar el artículo específico que convirtió un prospecto en una oportunidad o ver el artículo que es el registro principal den registros de objeto personalizado.

#### Hacer más desde la lista relacionada Artículos en casos

En Lightning Knowledge, los agentes pueden ahora publicar y eliminar artículos, actualizar la lista de artículos y mostrar acciones cuando se configura como **Modificar**, **Desvincular**, **Modificar como borrador** y **Insertar artículo en email**. Los agentes pueden acceder a estas acciones solo si tienen los permisos apropiados. Anteriormente, los agentes solo podían hacer ésto desde la lista relacionada Artículos en casos en Salesforce Classic.

#### Personalizar la búsqueda global para encontrar los datos de Knowledge más relevantes

Configure la búsqueda global para incluir campos de Lightning Knowledge en resultados de búsqueda y opciones de filtro. Como esta actualización se aplica a Lightning Experience, los campos de Knowledge en la barra lateral de Knowledge, la ficha Knowledge, la ficha Artículos o Gestión de artículos no están disponibles para la personalización de filtros y resultados de búsqueda. Si configura filtros de búsqueda, los filtros de Búsqueda avanzada de Lightning para Knowledge en búsqueda global no cambian.

#### Importar artículos con traducciones para no dejar ningún idioma atrás

En Lightning Knowledge, puede importar artículos con traducciones y especificar el tipo de registro para el artículo principal y sus traducciones en la herramienta de importación de artículos. Ahora ya no tiene que agregar tipos de registro en cada traducción de artículo tras la importación.

#### Moverse más a Lightning Knowledge: Temas de comunidades y Datos de búsqueda de artículos (Beta)

La herramienta Lightning Migration Knowledge elimina las conjeturas del movimiento desde Salesforce Knowledge al nuevo modelo de datos de Lightning Knowledge. Siga las solicitudes de la herramienta de unificar sus datos bajo un potente nuevo objeto de Knowledge y utilizar Knowledge con la interfaz de usuario de Lightning Experience. Durante el proceso de migración, si su organización tiene cualquier caso relacionado, categoría de datos, tema de comunidad, elemento de orden de trabajo, órdenes de trabajo de servicio de campo (o datos de reporte para vistas de artículo, votos o búsquedas), esos elementos funcionan correctamente tras la migración.

#### Traducir artículos con mayor rapidez con vínculos útiles en mensajes de email y columnas espaciadas equitativamente en páginas

Envíe notificaciones de email de traductores asignados con vínculos directos a artículos en Lightning Knowledge, Salesforce Knowledge o ambos dependiendo de la configuración de su organización. Además, consulte artículos principales espaciados equitativamente con artículos traducidos para una comparación rápida utilizando una nueva plantilla de página de registro personalizada.

#### Acceder a vínculos inteligentes en artículos desde la aplicación Salesforce

Los vínculos inteligentes apareen ahora en el cuerpo de artículos en la aplicación Salesforce, y puede hacer clic en ellos en campos de texto enriquecido para mantener la navegación de contenido en marcha. Los agentes pueden abrir con total confianza artículos de Lightning Knowledge desde sus dispositivos móviles y también ver vínculos inteligentes. Los vínculos inteligentes se ajustan automáticamente cuando el nombre o la dirección URL de un artículo cambia.

#### Permanecer en Lightning Knowledge para insertar contenido de artículos en mensajes de email

Con la asignación de canales de comunicación disponible en configuración para Lightning Knowledge, ahora es posible ayudar los agentes a incrustar contenido de artículos en el cuerpo de mensajes de email del cliente. Ya no tiene que cambiar a Salesforce Classic para configurar qué campos de artículo utilizar en canales o tipos de registro de artículo: puede elegirlos directamente en Lightning Experience.

#### Utilizar texto rápido en sus artículos de Knowledge

Ahorre a sus agentes la tarea de copiar y pegar información que se agrega de forma repetitiva a artículos de Knowledge. Permítales utilizar texto rápido para insertar texto predefinido en artículos. Los agentes pueden crear texto rápido para respuestas a preguntas comunes, ofrecer compatibilidad para información de contacto, como un número de teléfono o un sitio web, y mucho más.

### Lightning Knowledge está incluido en Service Essentials

Sin costo adicional, agregue una solución de conocimientos potente y asequible a su organización. Redacte artículos y gestione su base de conocimiento con Lightning Knowledge en Service Essentials Edition. Service Cloud Essentials está diseñado para negocios pequeños que desean crear una experiencia de servicio al cliente basado en CRM.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Knowledge en Essentials Edition de Service Cloud.

**Quién:** Los titulares de la licencia Service Essentials pueden utilizar Lightning Knowledge. Para más detalles, haga contacto con su representante de Salesforce. Lightning Knowledge está disponible para todos los usuarios.

### Asignar campos de caso a categorías de datos para mejores resultados de búsqueda

Aumente la relevancia de artículos sugeridos y búsquedas de componente Knowledge al resolver casos en Lightning Knowledge. Al igual que Salesforce Classic, puede asignar campos de caso a categorías de datos de modo que el componente Knowledge se filtre automáticamente para mostrar artículos que tienen esas categorías asignadas a los campos en casos.

**Dónde:** Este cambio se aplica a Lightning Knowledge en Essentials Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition con Service Cloud. Salesforce Knowledge está disponible en Professional Edition, Enterprise Edition y Performance Edition como un complemento.

**Cómo:** Para configurar la asignación de categorías, seleccione qué campos de caso asignar a qué categorías de datos. Agregue una categoría de datos predeterminada para casos que no tienen ningún valor para los campos asignados.

- 1. Desde Configuración, ingrese *Asignaciones de categorías de datos* en el cuadro **Búsqueda rápida** y, a continuación, seleccione **Asignaciones de categorías de datos**.
- 2. En la columna Campo de caso, utilice la lista desplegable para agregar un campo.
- 3. En la columna Grupo de categoría de datos, utilice la lista desplegable para asignar la información desde el campo de búsqueda a una categoría de datos.
- **4.** En la columna Categoría de datos predeterminada, utilice la lista desplegable para asignar una categoría de datos cuando el valor de campo no coincide con ninguna categoría del grupo de categorías.
- 5. Haga clic en Agregar.

CONSULTE TAMBIÉN

Ayuda de Salesforce: Filtrar artículos con asignación de categoría de datos (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

Ayuda de Salesforce: Utilizar el componente Knowledge en la Consola de servicio Lightning (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

### Hacer más trabajo en vistas de lista de artículos con acciones masivas

Modifique hasta 100 artículos con solo unos clics. Las acciones masivas en vistas de lista de artículos permiten a los agentes hacer cosas como publicar artículos relevantes por lotes tras una nota de prensa o asignar artículos de borrador de forma masiva a otra persona. Publicar y asignar son nuevas acciones estándar disponibles para listas de artículos.

**Dónde:** Este cambio se aplica a Lightning Knowledge en Essentials Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition con Service Cloud. Salesforce Knowledge está disponible en Professional Edition, Enterprise Edition y Performance Edition como un complemento.

Quién: Los agentes que tienen los permisos apropiados para leer, modificar, eliminar, publicar o publicar artículos traducidos.

## Insertar vínculos de delimitador en campos de texto enriquecido para ayudar los lectores

Agregue vínculos de delimitador a los campos de texto enriquecido en sus artículos para ayudar los lectores a ir a diferentes secciones. Los delimitadores permanecen en artículos revisados y publicados en Lightning Knowledge, y los vínculos no se dañan. Cree y denomine múltiples delimitadores para cada campo de texto enriquecido, y detecte y utilice fácilmente vínculos en artículos en comunidades, Snap-ins y la aplicación Salesforce.

**Dónde:** Este cambio se aplica a Lightning Knowledge en Essentials Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition con Service Cloud. Salesforce Knowledge está disponible en Professional Edition, Enterprise Edition y Performance Edition como un complemento.

### Personalizar artículos con acciones, botones y vínculos (Beta)

Cree botones personalizados y vínculos para ayudar los agentes en Lightning Knowledge a interactuar con servicios externos y datos de Salesforce, como sitios web o mapas online exclusivos de su negocio. Agregue cuatro tipos de acción para permitir a los agentes realizar varias tareas desde artículos: crear un registro, actualizar un registro, iniciar una acción de flujo y desencadenar una acción de componente Lightning. Para actualizar acciones de un registro, el botón aparece solo en páginas de inicio de registro para artículos borrador en la vista de lista de inicio de objeto Knowledge cuando borrador es el estado de publicación.

**Dónde:** Este cambio se aplica a Lightning Knowledge en Essentials Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition con Service Cloud. Salesforce Knowledge está disponible en Professional Edition, Enterprise Edition y Performance Edition como un complemento.

Nota: Dado que se trata de una función beta, la personalización de artículos con botones de acción y vínculos es una versión preliminar y no forma parte de los "Servicios" según su acuerdo general de suscripción con Salesforce. Utilice esta función a su única discreción y tome sus decisiones de compra solo en base a funciones y productos disponibles de forma general. Salesforce no garantiza la disponibilidad general de esta función dentro de ningún plazo de tiempo y podemos interrumpirla en cualquier momento. Esta función es únicamente para fines de evaluación, no para uso de producción. Se ofrece tal cual y no es compatible, y Salesforce no tiene responsabilidad por cualquier daño emergente o en conexión con ella. Todas las restricciones, la reserva de derechos de Salesforce, las obligaciones en lo referente a los Servicios y condiciones para aplicaciones que no son de Salesforce relacionadas y Contenido se aplican por igual a su uso de esta función.

#### CONSULTE TAMBIÉN

Ayuda de Salesforce: Proporcionar acciones, botones y vínculos (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

Acciones de flujo ahora compatibles con artículos

### Agregar campos de búsqueda a versiones de artículos desde varios registros

Busque una versión de artículo de Lightning Knowledge en un registro específico, como un objeto personalizado o prospecto, para vincular los dos registros juntos. Cuando se publica una nueva versión de artículo, la relación de búsqueda que creó permanece conectada a esa versión. Puede comprobar el artículo específico que convirtió un prospecto en una oportunidad o ver el artículo que es el registro principal den registros de objeto personalizado.

**Dónde:** Este cambio se aplica a Lightning Knowledge en Essentials Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition con Service Cloud. Salesforce Knowledge está disponible en Professional Edition, Enterprise Edition y Performance Edition como un complemento.

#### CONSULTE TAMBIÉN

Ayuda de Salesforce: Campos de relación de búsqueda en objetos externos (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

Ayuda de Salesforce: Relaciones de objetos externos (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión) Ayuda de Salesforce: Tipos de campo personalizado (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

### Hacer más desde la lista relacionada Artículos en casos

En Lightning Knowledge, los agentes pueden ahora publicar y eliminar artículos, actualizar la lista de artículos y mostrar acciones cuando se configura como **Modificar**, **Desvincular**, **Modificar como borrador** y **Insertar artículo en email**. Los agentes pueden acceder a estas acciones solo si tienen los permisos apropiados. Anteriormente, los agentes solo podían hacer ésto desde la lista relacionada Artículos en casos en Salesforce Classic.

**Dónde:** Este cambio se aplica a Lightning Knowledge en Essentials Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition con Service Cloud. Salesforce Knowledge está disponible en Professional Edition, Enterprise Edition y Performance Edition como un complemento.

#### CONSULTE TAMBIÉN

Ayuda de Salesforce: Personalizar listas relacionadas (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

## Personalizar la búsqueda global para encontrar los datos de Knowledge más relevantes

Configure la búsqueda global para incluir campos de Lightning Knowledge en resultados de búsqueda y opciones de filtro. Como esta actualización se aplica a Lightning Experience, los campos de Knowledge en la barra lateral de Knowledge, la ficha Knowledge, la ficha Artículos o Gestión de artículos no están disponibles para la personalización de filtros y resultados de búsqueda. Si configura filtros de búsqueda, los filtros de Búsqueda avanzada de Lightning para Knowledge en búsqueda global no cambian.

**Dónde:** Este cambio se aplica a Lightning Knowledge en Essentials Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition con Service Cloud. Salesforce Knowledge está disponible en Professional Edition, Enterprise Edition y Performance Edition como un complemento.

Nota: Las categorías de datos no están disponibles en filtros de búsqueda.

#### CONSULTE TAMBIÉN

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

### Importar artículos con traducciones para no dejar ningún idioma atrás

En Lightning Knowledge, puede importar artículos con traducciones y especificar el tipo de registro para el artículo principal y sus traducciones en la herramienta de importación de artículos. Ahora ya no tiene que agregar tipos de registro en cada traducción de artículo tras la importación.

**Dónde:** Este cambio se aplica a Lightning Knowledge en Essentials Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition con Service Cloud. Salesforce Knowledge está disponible en Professional Edition, Enterprise Edition y Performance Edition como un complemento.

#### CONSULTE TAMBIÉN

Ayuda de Salesforce: Preparar artículos para importar en Salesforce Knowledge (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

## Moverse más a Lightning Knowledge: Temas de comunidades y Datos de búsqueda de artículos (Beta)

La herramienta Lightning Migration Knowledge elimina las conjeturas del movimiento desde Salesforce Knowledge al nuevo modelo de datos de Lightning Knowledge. Siga las solicitudes de la herramienta de unificar sus datos bajo un potente nuevo objeto de Knowledge y utilizar Knowledge con la interfaz de usuario de Lightning Experience. Durante el proceso de migración, si su organización tiene cualquier caso relacionado, categoría de datos, tema de comunidad, elemento de orden de trabajo, órdenes de trabajo de servicio de campo (o datos de reporte para vistas de artículo, votos o búsquedas), esos elementos funcionan correctamente tras la migración.

Nota: Dado que se trata de una función beta, la Herramienta de migración de Lightning Knowledge es una versión preliminar y no forma parte de los "Servicios" según su acuerdo general de suscripción con Salesforce. Utilice esta función a su única discreción y tome sus decisiones de compra solo en base a funciones y productos disponibles de forma general. Salesforce no garantiza la disponibilidad general de esta función dentro de ningún plazo de tiempo y podemos interrumpirla en cualquier momento. Esta función es únicamente para fines de evaluación, no para uso de producción. Se ofrece tal cual y no es compatible, y Salesforce no tiene responsabilidad por cualquier daño emergente o en conexión con ella. Todas las restricciones, la reserva de derechos de Salesforce, las obligaciones en lo referente a los Servicios y condiciones para aplicaciones que no son de Salesforce relacionadas

y Contenido se aplican por igual a su uso de esta función. Para obtener información sobre cómo activar esta función en su organización, haga contacto con Salesforce.

**Dónde:** Este cambio se aplica a Lightning Knowledge en Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition con Service Cloud.

**Quién:** Los usuarios con permisos Administrador pueden ejecutar la herramienta de migración. Un gestor de productos de Salesforce debe activar la Herramienta de migración de Lightning Knowledge por usted. Para obtener detalles, haga contacto con su representante de Salesforce.

**Cómo:** Tras una preparación inicial, siga las solicitudes y permita a la herramienta de migración realizar las tareas tediosas. El objeto de Knowledge está optimizado para Lightning utilizando tipos de registro en vez de tipos de artículo y archivos en vez de campos de archivo. Tras cambiar el modelo de datos, puede utilizar Lightning Experience o Salesforce Classic. Tras la migración, un administrador revisa manualmente personalizaciones para utilizar el nuevo objeto de Knowledge.

CONSULTE TAMBIÉN

Ayuda de Salesforce: Herramienta de migración de Lightning Experience (Beta) (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

## Traducir artículos con mayor rapidez con vínculos útiles en mensajes de email y columnas espaciadas equitativamente en páginas

Envíe notificaciones de email de traductores asignados con vínculos directos a artículos en Lightning Knowledge, Salesforce Knowledge o ambos dependiendo de la configuración de su organización. Además, consulte artículos principales espaciados equitativamente con artículos traducidos para una comparación rápida utilizando una nueva plantilla de página de registro personalizada.

**Dónde:** Este cambio se aplica a Lightning Knowledge en Essentials Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition con Service Cloud. Salesforce Knowledge está disponible en Professional Edition, Enterprise Edition y Performance Edition como un complemento.

**Cómo:** Los administradores agregan el componente Artículo principal a la nueva plantilla de página Encabezado y dos columnas iguales mediante el Generador de aplicaciones de Lightning

Lowiedge ¿Cuándo es Dreamforce este año?	Edit Assign Publish Develo				
Ardick Number Article Record Type Version Number Publication Status Validation 00000102 FAQ 1 Draft Validati	ed 09/27/2017 2:27 PM Spanish (Mexico)				
Translation Version Switcher Spanish (Mexico) - Draft 👻					
DETAILS VERSIONS RELATED	KNOWLEDGE MASTER VERSION				
✓ Information	~ Information				
Tile ¿Cuándo es Dreamforce este año? URL Name Cuándo es Dreamforce-este año	Title When is Dreamforce this year? Uit, Name When is Creamforce-this year				
Surrary ¿Cuándo es Dreamforce este año - 2016?	Sumary When is Dreamforce this year - 2016?				
<ul> <li>Article Content</li> </ul>	<ul> <li>Article Content</li> </ul>				
Question ¿Cuándo es Dreamforce este año (2016)?	Question When is Dreamforce this year (2016)?				
Annorn Dreamforce es del 4 al 7 de octubre en San Francisco, CA. Puedes encontrar todo lo que necesitas suber sobre Dreamforce en el sitio xeto de Dreamforce. http://dreamforce.com	Answer Dreamforce is October 4 - 7 in San Francisco, CA. You can find out everything you need to know about Dreamforce on the Dreamforce website: http://dreamforce.com				

#### CONSULTE TAMBIÉN

Ayuda de Salesforce: Configurar artículo principal y vista comparativa de traducción (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

Ayuda de Salesforce: Traducir artículos en Lightning Knowledge (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

### Acceder a vínculos inteligentes en artículos desde la aplicación Salesforce

Los vínculos inteligentes apareen ahora en el cuerpo de artículos en la aplicación Salesforce, y puede hacer clic en ellos en campos de texto enriquecido para mantener la navegación de contenido en marcha. Los agentes pueden abrir con total confianza artículos de Lightning Knowledge desde sus dispositivos móviles y también ver vínculos inteligentes. Los vínculos inteligentes se ajustan automáticamente cuando el nombre o la dirección URL de un artículo cambia.

**Dónde:** Este cambio se aplica a Lightning Knowledge en Essentials Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition con Service Cloud. Salesforce Knowledge está disponible en Professional Edition, Enterprise Edition y Performance Edition como un complemento.

#### CONSULTE TAMBIÉN

- Ayuda de Salesforce: Vínculos inteligentes a artículos de Salesforce Knowledge (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)
- Ayuda de Salesforce: Insertar vínculos inteligentes en artículos en Lightning Knowledge (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

## Permanecer en Lightning Knowledge para insertar contenido de artículos en mensajes de email

Con la asignación de canales de comunicación disponible en configuración para Lightning Knowledge, ahora es posible ayudar los agentes a incrustar contenido de artículos en el cuerpo de mensajes de email del cliente. Ya no tiene que cambiar a Salesforce Classic para configurar qué campos de artículo utilizar en canales o tipos de registro de artículo: puede elegirlos directamente en Lightning Experience.

**Dónde:** Este cambio se aplica a Lightning Knowledge en Essentials Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition con Service Cloud. Salesforce Knowledge está disponible en Professional Edition, Enterprise Edition y Performance Edition como un complemento.

<b>(</b>	Search Setup
Service Setup Home	Object Manager 🖌
SETUP > OBJECT MANAGER Knowledge	Santif X, GREDREI CASANTI X, GREDREI CASANT X, GREDREI CASANT X, GR
Details	Enter Communication Channel Layout Information
Fields & Relationships	Name
Page Layouts	Record TypeMaster *
Lightning Record Pages	Select Communication Channels i
Buttons, Links, and Actions	Available Channels Selected Channels
Compact Layouts	Add
Field Sets	
Object Limits	Remove
Record Types	
Related Lookup Filters	
Triggers	Select Communication Channel Layout Fields Available Fields Selected Fields
Validation Rules Communication Channel Mappings	Add by Version Number Is Latest Version Visible In Internal App Visible to Partner Created Date Created By Last Modified Date Last Modified Date
	Save Cancel

#### CONSULTE TAMBIÉN

Ayuda de Salesforce: Insertar contenido de artículos en mensajes de email (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

### Utilizar texto rápido en sus artículos de Knowledge

Ahorre a sus agentes la tarea de copiar y pegar información que se agrega de forma repetitiva a artículos de Knowledge. Permítales utilizar texto rápido para insertar texto predefinido en artículos. Los agentes pueden crear texto rápido para respuestas a preguntas comunes, ofrecer compatibilidad para información de contacto, como un número de teléfono o un sitio web, y mucho más.

**Dónde:** Este cambio se aplica a Lightning Knowledge en Essentials Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition con Service Cloud. Salesforce Knowledge está disponible en Professional Edition, Enterprise Edition y Performance Edition como un complemento.

**Quién:** Para insertar texto rápido, los agentes necesitan el permiso Leer en el objeto de texto rápido. Opcionalmente, también puede proporcionar a los usuarios el acceso Crear, Modificar y Eliminar de modo que puedan crear y gestionar su propio texto rápido.

En organizaciones creadas tras Spring '18, todos los perfiles de usuario incluyen acceso Leer de forma predeterminada. Sin embargo, los usuarios con licencia de Salesforce Platform no podrán trabajar con el texto rápido. Si proporcionó a sus usuarios permisos para crear, leer, actualizar y eliminar texto rápido en Salesforce Classic, ese permiso se respeta en Lightning Experience.

**Cómo:** Texto rápido en Lightning Experience se activa de forma predeterminada en todas las organizaciones. Si activó y creó texto rápido en Salesforce Classic, sus mensajes funcionan en Lightning Experience.

Cuando crea o modifica un texto rápido, establezca el campo Canal como **Knowledge**. A continuación busque el nuevo botón de texto rápido al modificar o crear su artículo de Knowledge.

_			All 🔻	Q Search Salesforce	
• •	Service Console	Knowledge	~	🕮 New Knowledge	×
	New Knowledge				
	Information				
	Rich Text Field				
	🕒 Source  🐟	BIUS	Ix III ·		
	****	ele ele			
	Format - Font	- Size	- <u>A</u> -	<u>a</u> . 🕒	
				<b>_</b>	
	• Title				
	URL Name				

Sugerencia: También puede utilizar un acceso directo de teclado para insertar texto rápido. Pulse Command+. en macOS o Ctrl+. en Windows.

Tenga en cuenta lo siguiente.

- Para utilizar texto rápido con Lightning Knowledge, establezca el campo Canal en el registro de texto rápido como Knowledge.
- Los campos de combinación en texto rápido no son compatibles para Lightning Knowledge.
- El texto rápido es compatible únicamente en campos de texto enriquecido para Lightning Knowledge.

#### CONSULTE TAMBIÉN

Ayuda de Salesforce: Crear mensajes de texto rápido (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

### Flujos de configuración: Llevar su servicio al siguiente nivel

Nuestros flujos de configuración guiada facilitan la tarea de empezar a trabajar con más funciones de servicio, permitiéndole continuar proporcionando a sus clientes una asistencia estelar. Existen nuevos flujos de configuración para LiveMessage y Centro de ayuda a los que puede acceder dependiendo de su edición. Existen algunas actualizaciones en los flujos de configuración de Caso para registro de email y Comunidades Lightning.

**Dónde:** Los flujos de configuración de LiveMessage y Comunidades Lightning están disponibles en Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition con Service Cloud. El flujo de configuración de Centro de ayuda está disponible en Essentials Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition con Service Cloud. El flujo de configuración de Email para registro de casos está disponible en todas las ediciones con Service Cloud.

Por qué: Los flujos de configuración le permiten emplear menos tiempo en Configuración y más tiempo en el uso y la personalización de funciones de Service Cloud.

El flujo de configuración de LiveMessage agrega mensajería de texto SMS y Facebook Messenger a sus canales de servicio.

El flujo de configuración de Centro de ayuda crea una página de autoservicio donde sus clientes pueden explorar artículos y hacer contacto con usted para obtener ayuda.



En el flujo de configuración de Email para registro de casos, cambiamos donde agrega su dirección de email de asistencia. Puede volver y modificar valores su cambia de idea. También reenviamos el email de verificación cuando ingresa una dirección de email registrada con nosotros pero sin verificar, en caso de que lo haya omitido la primera vez.

Add Email-To-Case Address						
	Select your	email provider				
*Sup	port Email Address					
		@				
	Gmail	Other				
	oO		Next			

En el flujo de configuración de Comunidades Lightning, agregamos una pantalla donde puede crear un formulario de contacto para su comunidad.

С	reate Your Comm	nunity		
Let c	ustomers con	tact you		
Create a contact form so your o	ustomers can reach out w	vnen their question	is aren't a	nswered.
GUEST USER LOGGED-IN	USER			
Users who haven't registered or	signed into your commun	ity see this form.		
DISPLAYED FIELDS	REQUIRED			
Subject		Ŷ	$\downarrow$	×
Description		Ŷ	$\downarrow$	×
Web Email		1	$\downarrow$	×
Add a Field				

CONSULTE TAMBIÉN

Configurar LiveMessage con un flujo de configuración guiada

Permitir a los clientes ser autosuficientes con Centro de ayuda

*Ayuda de Salesforce*: Configurar Email para registro de casos con un flujo de configuración guiada (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

*Ayuda de Salesforce*: Configurar Comunidades Lightning con un flujo de configuración guiada (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

### Analytics: Reportes y tableros y Einstein Analytics

Impulse la toma de decisiones con perspectivas desde reportes y tableros y Einstein Analytics. Profundice en los reportes de Lightning Experience para obtener los detalles de los números. Cree activos de Einstein Analytics con plantillas, seguridad mejorada de colaboración, conectores de datos basados en archivos, etc.

#### EN ESTA SECCIÓN:

Reportes y tableros: Desglosar sus datos, Modificar reportes unidos (Beta) con el Generador de reportes Lightning Experience, Expansión de suscripción

Desglose sus datos justo desde la página de ejecución de reportes mejorada (beta). Modifique reportes unidos (beta) utilizando el generador de reportes Lightning Experience. Los tableros presentan rangos personalizables, precisión decimal y reportes unidos como reportes de origen. Opciones de suscripción más inteligentes para reportes y tableros.

#### Einstein Analytics: Plantillas, conectores basados en archivos, herencia de colaboración

Llegue por la vía rápida a las aplicaciones con Plantillas de Analytics. Cree tableros completos con sus propios datos utilizando plantillas de tablero inteligentes. Incluya más datos de terceros conectando directamente con depósitos de Amazon S3. Tome el control de la colaboración con una seguridad de colaboración mejorada basada en reglas básicas de colaboración.

### Reportes y tableros: Desglosar sus datos, Modificar reportes unidos (Beta) con el Generador de reportes Lightning Experience, Expansión de suscripción

Desglose sus datos justo desde la página de ejecución de reportes mejorada (beta). Modifique reportes unidos (beta) utilizando el generador de reportes Lightning Experience. Los tableros presentan rangos personalizables, precisión decimal y reportes unidos como reportes de origen. Opciones de suscripción más inteligentes para reportes y tableros.



#### EN ESTA SECCIÓN:

Reportes: Perspectivas de datos de Einstein (GA), Mejoras de la página de ejecución mejorada (Beta), Desglosar sus datos, Modificar reportes unidos con el Generador de reportes de Lightning Experience (Beta)

La segunda versión beta del reporte de página de ejecución mejorada está disponible para todos los usuarios. Ofrece varias funciones potentes a lectores de reportes, como agrupación de datos de reporte y cambio de visibilidad de las filas de detalles. Desglose sus datos para obtener más información. Como parte de la versión beta de reportes unidos de Lightning, modifique reportes unidos con el generador de reportes de Lightning Experience.

Tableros: Más valores de filtro, Reportes unidos como reportes de origen, Intervalos de eje personalizados y Precisión decimal Arroje luz sobre datos con tableros que ofrecen hasta 50 valores por filtro, datos de reportes unidos, rangos personalizados para ejes de gráfico y números que muestran hasta cinco decimales.

#### Reportes y tableros: Desglosar sus datos, Modificar reportes unidos (Beta) con el Generador de reportes Lightning Experience, Expansión de suscripción

#### Suscripciones y carpetas: Opciones de suscripción mejoradas, Búsqueda rápida, Mejoras de carpeta

Agregue otras personas como suscriptores a sus reportes y tableros de modo que pueda compartir la información más reciente automáticamente en una programación establecida. Busque reportes, tableros y carpetas desde la ficha Reportes y tableros.

#### Otras mejoras de reportes y tableros

Además de las funciones importantes de esta versión, continuamos mejorando su experiencia con reportes y tableros.

# Reportes: Perspectivas de datos de Einstein (GA), Mejoras de la página de ejecución mejorada (Beta), Desglosar sus datos, Modificar reportes unidos con el Generador de reportes de Lightning Experience (Beta)

La segunda versión beta del reporte de página de ejecución mejorada está disponible para todos los usuarios. Ofrece varias funciones potentes a lectores de reportes, como agrupación de datos de reporte y cambio de visibilidad de las filas de detalles. Desglose sus datos para obtener más información. Como parte de la versión beta de reportes unidos de Lightning, modifique reportes unidos con el generador de reportes de Lightning Experience.

EN ESTA SECCIÓN:

Perspectivas de datos de Einstein: Aprender más con sus reportes (Disponibilidad general)

Perspectivas de datos de Einstein amplía sus reportes con inteligencia artificial para ayudarle a descubrir perspectivas nuevas y útiles sobre sus datos.

Modificar reportes unidos con Generador de reportes Lightning (Beta)

Mejore su flujo de trabajo de reportes unidos modificando reportes unidos con el generador de reportes Lightning y con más funciones de página de ejecución incluyendo filtrado y clasificación.

Disfrutar de una mejor interfaz on Página de ejecución mejorada (Beta)

Simplificamos la interfaz de página de ejecución mejorada para ahorrarle tiempo y algunos clics.

Trazar perspectivas de forma más rápida desglosando sus datos

Eche un vistazo más detallado a registros en un reporte de resumen o matricial sin modificarlo. La función de desglose para agrupaciones de filas principales representa su inicio en la página de ejecución mejorada (beta).

#### Seleccionar la divisa para un reporte

Si su organización tiene una clientela internacional, existe la posibilidad de que sus usuarios deseen la opción de revisar los datos financieros en otras divisas. El generador de reportes Lightning permite a los usuarios establecer la divisa en un reporte.

#### Perspectivas de datos de Einstein: Aprender más con sus reportes (Disponibilidad general)

Perspectivas de datos de Einstein amplía sus reportes con inteligencia artificial para ayudarle a descubrir perspectivas nuevas y útiles sobre sus datos.

**Dónde:** Este cambio se aplica a Einstein Analytics en Lightning Experience. Einstein Analytics y Perspectivas de datos de Einstein están disponibles por un costo adicional en Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition. Están disponibles además en Developer Edition.

Quién: Para ver una perspectiva, necesita el permiso de usuario Puede ejecutar Perspectivas de datos de Einstein que se incluye en la licencia Einstein Analytics Plus.

**Cómo:** Ejecuta Perspectivas de datos de Einstein para analizar más los resultados de su reporte. En su organización de Salesforce:

1. Ejecute un reporte.

2. Para iniciar un análisis, haga clic en **Perspectivas de datos de Einstein** para empezar a analizar los datos del reporte. Después de un momento, Einstein le presenta un análisis basándose en la frecuencia con que aparecen elementos en su reporte.

F	lelp Desk Report	HELP DESK				
	Owner Name OLD 💌	TicketType 💌	FiledAgainst 💌	Priority 💌	Severity 💽 days	Insights About
1	Tianna Bryden	Request	Access/Login	1 - Low	2 - Normal	Count 🗸
2	Danilo Rust	Request	Access/Login	1 - Low	2 - Normal	
3	Cristopher Archibald	Request	Software	0 - Unassigned	2 - Normal	Search Insights 🗸
4	Sherman Adelson	Issue	Access/Login	0 - Unassigned	3 - Major	
5	Tenisha Binger	Issue	Software	2 - Medium	2 - Normal	2 improvements found Review Updates
6	Avery Swaim	Issue	Systems	3 - High	2 - Normal	
7	Velva Benham	Issue	Access/Login	3 - High	2 - Normal	OCCURRENCES OF PRIORITY
8	Merlene Sgro	Issue	Access/Login	3 - High	2 - Normal	
9	Sherman Adelson	Issue	Hardware	3 - High	2 - Normal	
10	Malissa Jin	Request	Systems	3 - High	2 - Normal	32
11	Danilo Rust	Request	Access/Login	3 - High	2 - Normal	
12	Betsey Crupi	Request	Software	3 - High	2 - Normal	24
13	Betsey Crupi	Request	Access/Login	3 - High	2 - Normal	16
14	Lance Simpler	Request	Systems	2 - Medium	2 - Normal	3 4 6 3
15	Deeann Alvidrez	Issue	Software	0 - Unassigned	3 - Major	3. Hills ssiller 2. D. Medium
16	Divina Mullet	Issue	Software	3 - High	2 - Normal	0.01 2.
17	Hollis Litz	Issue	Systems	3 - High	2 - Normal	
18	Barrett Mari	Request	Hardware	3 - High	2 - Normal	3 - High occurs more often
19	Merlene Sgro	Request	Access/Login	1 - Low	2 - Normal	Learn More

- 3. Cosas que puede hacer para explorar sus datos:
  - Cambiar el objetivo (variable de resultado) de una historia.
  - Filtrar datos para centrarse en ciertas perspectivas.
  - Mejorar sus datos para hacer más relevantes las perspectivas.
  - Desplazarse por la lista de perspectivas para buscar las perspectivas que le interesan.
  - Haga clic en una perspectiva para ampliarla.
  - Conozca más detalles sobre una perspectiva que le interese pasando el ratón sobre segmentos e hipervínculos de gráficos para revelar detalles subyacentes.

Perspectivas de datos de Einstein requiere la licencia Einstein Analytics Plus y debe estar activada para su organización.

#### Modificar reportes unidos con Generador de reportes Lightning (Beta)

Mejore su flujo de trabajo de reportes unidos modificando reportes unidos con el generador de reportes Lightning y con más funciones de página de ejecución incluyendo filtrado y clasificación.

Dónde: Este cambio es beta en Lightning Experience en Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.



**Nota**: Esta versión incluye una versión beta de reportes unidos de Lightning , lo que significa que es una función de alta calidad con limitaciones conocidas. Los reportes unidos de Lightning no están disponibles de forma general a menos o hasta que Salesforce anuncie su disponibilidad general en la documentación o en comunicados de prensa o declaraciones públicas. No podemos garantizar la disponibilidad general dentro de ningún plazo de tiempo. Tome sus decisiones de compra solo en base a funciones y productos disponibles de forma general.

Quién:

• Para ver reportes unidos en Lightning Experience, necesita el permiso de usuario Ejecutar reportes.

#### Reportes y tableros: Desglosar sus datos, Modificar reportes unidos (Beta) con el Generador de reportes Lightning Experience, Expansión de suscripción

• Para crear o modificar reportes unidos, necesita uno de estos permisos: Crear y personalizar reportes, Generador de reportes o Generador de reportes (Lightning Experience).

**Por qué:** Trabaje con reportes unidos en la interfaz moderna de Lightning Experience y aproveche las funciones de mejora de productividad de Lightning Experience como el filtrado de página de ejecución de reportes. Modifique filtros unidos, grupos (incluyendo grupos de bloques cruzados) y columnas con el generador de reportes Lightning.

**Cómo:** Si es necesario, active la versión beta de reportes unidos de Lightning. Desde Configuración, ingrese *Reportes* en el cuadro Búsqueda rápida, luego seleccione **Configuración de reportes y tableros**. Seleccione **Activar reportes unidos Lightning (Beta)**, luego haga clic en **Guardar**.

Para modificar un reporte unido con el generador de reportes Lightning, haga clic en Modificar (Beta).



Trabaje con reportes unidos en la página de ejecución de reportes unidos como trabaja con otros reportes en Lightning Experience. Por ejemplo, para trabajar con filtros, haga clic en 💌.



Además de la modificación, estas funciones son recientemente disponibles.

- Gráficos
- Modificar filtros durante la visualización
- Agregar a Tablero
- Guardar
- Ordenar columnas y grupos

Mientras se prepara para trabajar con reportes unidos en Lightning Experience, tome nota de estas limitaciones beta. Estas funciones no están disponibles en la versión beta de reporte unidos Lightning, pero estamos trabajando para implementarlas en una versión futura.

#### Funciones no disponibles

Estas funciones no están disponibles en el generador de reportes Lightning Experience, pero están disponibles en el generador de reportes integrado de Salesforce Classic. Para abrir el generador de reportes de Salesforce Classic en Lightning Experience, haga clic en **Nuevo reporte (Salesforce Classic)** o **Modificar (Salesforce Classic)**. La modificación y creación presentan fallos y limitaciones:

- Creación de reportes unidos
- Incorporación y eliminación de bloques y tipos de reporte
- Cambio de nombre de bloques
- Reordenamiento de bloques
- Cambio del tipo de reporte principal
- Incorporación y modificación de fórmulas de resumen personalizadas y fórmulas de resumen personalizadas de bloques cruzados

La ejecución y lectura presentan fallos y limitaciones:

- Suscripciones
- Exportar
- Abrir en Quip

- Noticias en tiempo real de Chatter
- Trend
- Einstein Data Insights (Beta)

#### Disfrutar de una mejor interfaz on Página de ejecución mejorada (Beta)

Simplificamos la interfaz de página de ejecución mejorada para ahorrarle tiempo y algunos clics.

**Dónde:** Esta función es una función beta en Lightning Experience en Group Edition, Essentials Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Nota: Esta versión contiene una versión beta de la página Ejecución mejorada en Lightning Experience, lo que significa que se trata de una función de alta calidad con limitaciones conocidas. La página Ejecución mejorada no está disponible de forma general a menos o hasta que Salesforce anuncie su disponibilidad general en la documentación, en comunicados de prensa o declaraciones públicas. No podemos garantizar la disponibilidad general dentro de ningún plazo de tiempo. Tome sus decisiones de compra solo en base a funciones y productos disponibles de forma general.

**Por qué:** ¿Desea una forma más rápida de revisar u ocultar el conteo de filas, las filas de detalles, los subtotales y el total de un reporte? Incluimos alternancias para cada una de estas opciones en la página de ejecución mejorada (1). La nueva interfaz también le muestra el tipo de reporte en el que se basa un reporte (2). Además, el panel Filtros muestra ahora los filtros cruzados agregados al reporte (3).

Total Records 6	Total Amount USD 4,681,00	Total Amount         Average amount           USD 4,681,000.00         780,166.67						
Stage 🛓 💌	Account Name †	Opportunity Name	Close 💌	Amount	fx Average amount	Show Me All opportunities		
Closed Won (2)	Northtech Communications, Inc. (1)	Northtech Communications Inc - 16 AW 5000 Series Printers	4/13/2018	USD 2,000,000.00		Close Date All Time		
	Subtotal			USD 2,000,000.00	2,000,000.00	Opportunity Status		
	ZiffCorp (1)	ZiffCorp- Printers	4/13/2018	USD 1,500,000.00		~~v.v		
	Subtotal			USD 1,500,000.00	1,500,000.00	Probability		
Subtotal				USD 3,500,000.00	1,750,000.00			
Proposal/Price	ZiffCorp (1)	ZiffCorp - Laptops	5/6/2018	USD 20,000.00		Cross Eilters		
Quote (1)	Subtotal			USD 20,000.00	20,000.00	Cross Filters		
iubtotal				USD 20,000.00	20,000.00	with Activities		
Perception	Global Media (1)	Global Media - 400 Widgets	2/12/2011	USD 20,000.00				
Analysis (1)	Subtotal			USD 20,000.00	20,000.00			
iubtotal				USD 20,000.00	20,000.00			
Needs Analysis (2)	Northtech Communications, Inc. (1)	Northtech - Laptops	7/15/2018	USD 1,125,000.00		3		
	Subtotal			USD 1,125,000.00	1,125,000.00			
	Vandelay Industries (1)	Vandelay - Printers	5/20/2018	USD 16,000.00				
	Subtotal			USD 16,000.00	16,000.00			
Subtotal				USD 1,141,000.00	570,500.00			
lotal (6)				USD 4,681,000.00	780,166.67			

Cómo: Haga clic en Cambiar a Página de ejecución mejorada (Beta) en Reportes. Si necesita volver a cambiar, haga clic en Cambiar a página de ejecución heredada.

#### Trazar perspectivas de forma más rápida desglosando sus datos

Eche un vistazo más detallado a registros en un reporte de resumen o matricial sin modificarlo. La función de desglose para agrupaciones de filas principales representa su inicio en la página de ejecución mejorada (beta).

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

Quién: Para desglosar un reporte y agrupar por columnas en el reporte desde la página de ejecución mejorada (beta), necesita el permiso Ejecutar reportes. Para desglosar y agrupar por todas las columnas de este tipo de reporte, necesita el permiso Crear y personalizar reportes.

**Por qué:** En ocasiones, a los líderes de ventas les gusta realizar un seguimiento del progreso de algunos de sus representantes. O bien desean revisar el cierre de oportunidades en el trimestre actual. Con la opción de desglose en la página de ejecución mejorada (beta), los usuarios pueden ir un nivel más profundo desde un reporte de resumen o matricial y encontrar esas respuestas fácilmente.

**Cómo:** Desde la página de ejecución mejorada de reporte de resumen o matricial, seleccione el cuadro junto a un valor de agrupación principal que desea desglosar. Haga clic en **Desglosar**. Especifique el campo por el que desea agrupar los resultados y haga clic en **Aplicar**.

Total Records					
Opportunity Owner	Account 💽	Opportunity Name	Stage 💌	Fiscal Period	Amount
Brian Alison (341)	Global Media	Global Media - 400 Widgets	Id. Decision Makers	Q1-2011	USD 20,000
	Acme	salesforce.com - 1,000 Widgets	Negotiation/Review	Q1-2011	USD 500,000
	salesforce.com	salesforce.com - 2,000 Widgets	Value Proposition	Q1-2011	USD 50,000
	Global Retail	Fred	Id. Decision Makers	Q1-2011	USD 40,000
	Acme	Acme - 1,200 Widgets	Value Proposition	Q1-2011	USD 100,000
	Acme	Acme - 600 Widgets	Needs Analysis	Q1-2011	USD 20,000
	salesforce.com	Acme - 200 Widgets	Prospecting	Q1-2011	USD 70,000
	Acme	Global Media - 400 Widgets	Id. Decision Makers	Q1-2011	USD 20,000
	salesforce.com	Acme - 1,200 Widgets	Value Proposition	Q1-2011	USD 100,000
	salesforce.com	Acme - 600 Widgets	Needs Analysis	Q1-2011	USD 20,000
	Global Media	Acme - 200 Widgets	Prospecting	Q1-2011	USD 70,000
	Acme	salesforce.com - 1,000 Widgets	Negotiation/Review	Q1-2011	USD 140,000
	salesforce.com	salesforce.com - 2,000 Widgets	Value Proposition	Q1-2011	USD 70,000
	salesforce.com	Fred	Id. Decision Makers	Q1-2011	USD 20,000
	salesforce.com	Global Media - 400 Widgets	Id. Decision Makers	Q2-2011	USD 40,000
	Global Media	Global Media - 400 Widgets	Id. Decision Makers	Q2-2011	USD 20,000
	salesforce.com	Acme - 1,200 Widgets	Value Proposition	Q2-2011	USD 500,000
	Global Media	Acme - 600 Widgets	Needs Analysis	02-2011	USD 50 000

#### Seleccionar la divisa para un reporte

Si su organización tiene una clientela internacional, existe la posibilidad de que sus usuarios deseen la opción de revisar los datos financieros en otras divisas. El generador de reportes Lightning permite a los usuarios establecer la divisa en un reporte.

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

**Por qué:** Supongamos que sus representantes en Reino Unido desean realizar un seguimiento de su importe de oportunidades en curso de ventas en Libra esterlina. Mientras tanto, los gestores de ventas en Europa desean comparar el valor de oportunidades cerradas ganadas en Euros. Con la opción para seleccionar la divisa para cada reporte, su equipo ya no necesita convertir figuras manualmente antes de obtener perspectivas valiosas.

#### Reportes y tableros: Desglosar sus datos, Modificar reportes unidos (Beta) con el Generador de reportes Lightning Experience, Expansión de suscripción

**Cómo:** En una organización que tiene múltiples divisas habilitadas y divisas activadas, seleccione el reporte. Haga clic en **Modificar**. En la lista de selección de divisas, establezca la divisa. Para mantener su elección para este reporte, haga clic en **Guardar**.

		Stage 1	Account Name +	Opportunity Name	Close Date	Amount	fr Average amount	
Groups		Subtotal		- Pressing to and		GBP 110,000.00	303,000.00	
GROUP ROWS		Id. Decision Makers (5)	Acme (2)	Fred	3/1/2015	USD 40,000.00		
Add group	Q			Fred	4/13/2014	USD 20,000.00		
Stage	×		Subtotal			GBP 46,200.00	23,100.00	
Account Name	×		Global Media (1)	Global Media - 400 Widgets	3/4/2015	USD 20,000.00		
			Subtotal			GBP 15,400.00	15,400.00	
GROUP COLUMNS			Global Retail (2)	Fred	3/10/2015	USD 40,000.00		
Add group	Q			Global Media - 400 Widgets	3/13/2015	USD 20,000.00		
			Subtotal			GBP 46,200.00	23,100.00	
Columns		Subtotal				GBP 107,800.00	21,560.00	
DETAIL COLUMNS			Value Proposition (4)	Acme (1)	salesforce.com - 2,000 Widgets	2/28/2015	USD 50,000.00	
Add column			Subtotal			GBP 38,500.00	38,500.00	
Add column			Global Media (2)	Acme - 1,200 Widgets	3/5/2015	USD 100,000.00		
Opportunity Name	×			salesforce.com - 2,000 Widgets	4/12/2014	USD 70,000.00		
Close Date	×		Subtotal			GBP 130,900.00	EUR - Euro	
# Amount	×		Global Retail (1)	salesforce.com - 2,000 Widgets	3/9/2015	USD 50,000.00	GBP - British	
FORMULA COLUMNS			Subtotal			GBP 38,500.00		
		Subtotal				GBP 207,900.00	050+0.5.00	

## Tableros: Más valores de filtro, Reportes unidos como reportes de origen, Intervalos de eje personalizados y Precisión decimal

Arroje luz sobre datos con tableros que ofrecen hasta 50 valores por filtro, datos de reportes unidos, rangos personalizados para ejes de gráfico y números que muestran hasta cinco decimales.

#### EN ESTA SECCIÓN:

#### Agregar hasta 50 valores a cada filtro de tablero

Los tableros iluminan sus datos de negocio y los filtros de tablero le permiten arrojar luz sobre partes específicas de su negocio. Anteriormente, podía agregar hasta 10 valores distintos (como Estado igual a California) a un filtro de tablero. Ahora puede agregar hasta 50 valores distintos a cada filtro de tablero.

#### Establecer precisión decimal en tablas y gráficos de tableros

Seleccione cuántos gráficos decimales, tablas y mediciones mostrar en tableros, desde 0 a 5.

#### Personalizar rangos de eje o gráficos de tablero

Seleccione el rango de los ejes x e y en gráficos de tablero o permita que Salesforce los establezca automáticamente. Solo puede establecer rangos personalizados en ejes que muestran un campo numérico.

#### Utilizar reportes unidos como reportes de origen para componentes de tablero

Con un reporte unido como su reporte de origen, un componente de tablero puede incluir datos de múltiples tipos de reporte estándar y personalizado. O bien, puede proporcionar múltiples vistas del mismo objeto.

#### Agregar hasta 50 valores a cada filtro de tablero

Los tableros iluminan sus datos de negocio y los filtros de tablero le permiten arrojar luz sobre partes específicas de su negocio. Anteriormente, podía agregar hasta 10 valores distintos (como Estado igual a California) a un filtro de tablero. Ahora puede agregar hasta 50 valores distintos a cada filtro de tablero.

#### Reportes y tableros: Desglosar sus datos, Modificar reportes unidos (Beta) con el Generador de reportes Lightning Experience, Expansión de suscripción

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

#### Quién:

- Para ver, actualizar y aplicar filtros a tableros, necesita el permiso de usuario Ejecutar reportes.
- Para agregar filtros a tableros, necesita uno de estos permisos: Crear y personalizar tableros, Modificar mis tableros o Gestionar tableros en carpetas públicas.
- Para agregar o modificar filtros a tableros dinámicos, necesita el permiso de usuario Gestionar tableros dinámicos.

Por qué: Con hasta 50 valores por filtro, ¡puede filtrar por los 50 estados!

**Cómo:** Agregue o modifique un filtro, seleccione un campo y haga clic en **Agregar valor de filtro** para agregar hasta 50 valores de filtro.

	All 👻 🔍 Search Salesforce	🖈 - 🛱 ? 🌣 单 🏈
Sales Home Reports V Dashbo	ards $\checkmark$ Analytics Opportunities $\checkmark$ Leads $\checkmark$ Tasks $\checkmark$	Files ∨ Accounts ∨ Contacts ∨ Chatter More ▼ 🖋
Sales Overview		+ Component -Xilter 5 C & Save V Done
Industry	Add Filter	
All	* Field	
Closed Opps 🖉 × C	Billing State/Province	id Opps
USD 275M	Display Name Billing State/Province	
Industry, Opportunity Owner	Filter Values (50) Alabama ×	artunity Owner
Accounts by Industry	Alaska × Arizona ×	× ×
0 10м 20м	Arkansas X California X	150M 160M 170M 180M 190M
Retail Technology Manufacturing	Colorado X	1834
Biotechnology Entertainment	Connecticut ×	
2         Consulting           Shipping         27x           Media         23x           Hospitality         16m           Telecommunications         16m           Chemicals         16m           View Report (Accounts by Indirstry)	Add Filter Value	Cancel

#### Establecer precisión decimal en tablas y gráficos de tableros

Seleccione cuántos gráficos decimales, tablas y mediciones mostrar en tableros, desde 0 a 5.

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

#### Quién:

- Para establecer decimales para un componente tablero, necesita uno de estos permisos: Crear y personalizar tableros, Modificar mis tableros o Gestionar tableros en carpetas públicas.
- Para establecer decimales para un componente de tablero en un tablero dinámico, necesita el permiso de usuario Gestionar tableros dinámicos.

Por qué: Porque 14,11 B es más que 14 B y la diferencia entre 90%, 90,1%, y 90,10001% importa.

Cómo: Modifique o agregue un componente de tablero, luego especifique la precisión decimal con Decimales.

*	All 👻 🔍 Search Salesfo	orce		* 🛨 🗄 ? 🌣 单 🊳
Sales Home Reports	V Dashboards V Analytics Opportu	unities 🗸 Leads 🗸 Tasks 🗸	Files 🗸 Accounts 🗸 Cor	ntacts 🗸 Chatter More 💌 🖋
Sales Overview	/		+ Component + Filter	くう 👌 🕸 Save 🔻 Done
View Report (Accounts by Industry)  Tindustry, Account Owner	Whole Number Show Chatter Photos Show Total Ad Conditional Highlighting	Edit Component Preview Opps Over Time Type 4 Amount	Probability (%)	/ ×
	Decimal Places 5 Custom Link	New Business USD 500,000.00 New Business USD 140,000.00 New Business USD 20,000.00 New Business USD 20,000.00	000 90.10001% 000 100.00000% 000 60.00000%	
	Max Groups Displayed 100 Title	New Business USD 500,000.00 New Business USD 140,000.00 New Business USD 20,000.00 New Business USD 20,000.00 View Report (Opps Over Time)	000 9000000% 000 100.0000% 000 60.0000%	
	Opps Over Time		Cancel Update	

#### Personalizar rangos de eje o gráficos de tablero

Seleccione el rango de los ejes x e y en gráficos de tablero o permita que Salesforce los establezca automáticamente. Solo puede establecer rangos personalizados en ejes que muestran un campo numérico.

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

#### Quién:

- Para personalizar rangos de eje para un componente tablero, necesita uno de estos permisos: Crear y personalizar tableros, Modificar mis tableros o Gestionar tableros en carpetas públicas.
- Para personalizar el rango de eje para un componente de tablero en un tablero dinámico, necesita el permiso de usuario Gestionar tableros dinámicos.

Por qué: Destaque secciones específicas de un gráfico mostrando solo parte del rango, o destaque todo mostrando el rango completo.

**Cómo:** Modifique o agregue un componente de tablero, luego personalice el rango seleccionando **Personalizar** bajo el Rango de eje X o Rango de eje Y. Seleccione un rango **Mínimo** y un rango **Máximo**, o establezca solo uno y Salesforce establece el otro por usted. Algunos gráficos solo le permiten personalizar el eje x o el eje y. Por ejemplo, los gráficos de barra horizontal le permiten personalizar únicamente el rango del eje x.



#### Utilizar reportes unidos como reportes de origen para componentes de tablero

Con un reporte unido como su reporte de origen, un componente de tablero puede incluir datos de múltiples tipos de reporte estándar y personalizado. O bien, puede proporcionar múltiples vistas del mismo objeto.

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

#### Quién:

- Para utilizar un reporte unido como un reporte de origen para un componente de tablero, necesita uno de estos permisos: Crear y personalizar tableros, Modificar mis tableros o Gestionar tableros en carpetas públicas.
- Para utilizar un reporte unido como un reporte de origen para un componente de tablero en un tablero dinámico, necesita el permiso de usuario Gestionar tableros dinámicos.

**Por qué:** Consulte cuentas con casos abiertos uniendo el tipo de reporte casos al tipo de reporte cuentas, filtrando por casos abiertos y agrupando por cuenta. O bien visualice casos por estado uniendo el tipo de reporte de casos en tres bloques de reporte unido y filtrando cada bloque por estado: abierto, en curso y cerrado.

**Cómo:** Para utilizar un reporte unido como un reporte de origen, debe tener un gráfico. Para agregar un gráfico a su reporte unido, modifíquelo con el generador de reportes de Lightning Experience o modifíquelo en in Salesforce Classic. (no puede agregar gráficos a reportes unidos utilizando el generador de reportes de Salesforce Classic integrado en Lightning Experience.) A continuación, haga clic en **Agregar gráfico**.



Nota: Cuando utiliza un reporte unido como un reporte de origen, **Utilizar configuración de gráfico desde el reporte** se activa de forma predeterminada y no puede desactivarlo. Para personalizar el gráfico de tablero, personalice el gráfico de reporte unido. Solo puede establecer estas propiedades de componente.

- Vínculo personalizado
- Máximo de grupos mostrados
- Cargo
- Subtítulo
- Pie de página
- Tema de componente

### Suscripciones y carpetas: Opciones de suscripción mejoradas, Búsqueda rápida, Mejoras de carpeta

Agregue otras personas como suscriptores a sus reportes y tableros de modo que pueda compartir la información más reciente automáticamente en una programación establecida. Busque reportes, tableros y carpetas desde la ficha Reportes y tableros.

#### EN ESTA SECCIÓN:

#### Búsqueda rápida: Buscar reportes, tableros y carpetas rápidamente

La búsqueda global es perfecta para buscar objetos en toda su organización. ¿Pero qué sucede si desea buscar en reportes y tableros? Allí es donde entra la búsqueda rápida. Busque reportes, tableros y carpetas directamente desde la ficha reportes o tableros.

#### Mejoras de carpeta de reporte y tablero

A veces, las pequeñas cosas pueden marcar una gran diferencia. Es por eso que agregamos algunas pequeñas mejoras para mejorar su experiencia con carpetas de reporte y tablero.

#### Búsqueda rápida: Buscar reportes, tableros y carpetas rápidamente

La búsqueda global es perfecta para buscar objetos en toda su organización. ¿Pero qué sucede si desea buscar en reportes y tableros? Allí es donde entra la búsqueda rápida. Busque reportes, tableros y carpetas directamente desde la ficha reportes o tableros.

**Dónde:** Este cambio se aplica a Lightning Experience en Group Edition, Essentials Edition (solo reportes y tableros, no carpetas), Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

**Quién:** La búsqueda rápida está disponible para todos los usuarios. Realice una búsqueda rápida para buscar cualquier reporte, tablero o carpeta accesibles para usted.

**Por qué:** La búsqueda rápida es el complemento perfecto de la búsqueda global. La búsqueda global le ayuda a buscar objetos en toda su organización, mientras que la búsqueda rápida le ayuda a buscar objetos de forma local. Supongamos que desea encontrar todos los reportes públicos relacionados con oportunidades (unos que tienen *opp* en su nombre). Con búsqueda rápida, seleccione **Reportes** > **Reportes públicos** e ingrese *opp* en el cuadro de búsqueda para ver todos los reportes públicos que coinciden.

**Cómo:** Encuentre el cuadro de búsqueda rápida en la parte superior de cada página de reporte, tablero y carpeta. Seleccione un ámbito en el menú lateral (1) y el contexto de búsqueda cambia de forma inmediata a ese ámbito (2).

Reports Public Reports 37 items	5	Q Search public reports	2	New Report	Ne	w Report (Salesforce Classic)		New Folder	\$.▲
REPORTS	REPORT NAME	✓ DESCRIPTION	$\sim$	FOLDER	$\sim$	CREATED BY	~	CREATED ON	
Recent	Deals by Close Date			Public Reports		Fred Williamson		7/20/2016, 1:4	46 PM
Created by Me	JOINED REPORT			Public Reports		Fred Williamson		2/28/2018, 1:15 PM	
1	Opp by Owner			Public Reports		Fred Williamson		8/8/2016, 10:	55 PM
• reports	Opp Overview			Public Reports		Fred Williamson		7/20/2016, 10:10 AM	
Public Reports	Opps Overview TEST			Public Reports		Fred Williamson		8/7/2016, 10:	52 PM
All Reports	RH Opps			Public Reports		Fred Williamson		8/12/2016, 1::	11 PM
FOLDERS	Sample Report: # of Accou.	How many accounts are be.		Public Reports		Fred Williamson		7/6/2016, 10:0	08 AM

Comience a ingresar texto para ver la lista de coincidencias en el ámbito seleccionado.

Reports Public Reports 5 items	5 [	Q opp				New Report	New Report	(Salesforce Classic)	New
REPORTS	REPORT NAME	~	DESCRIPTIC	N N	/	FOLDER	~	CREATED BY	
Recent	Opp by Owner					Public Reports		Fred Williamson	
Created by Me	Opp Overview					Public Reports		Fred Williamson	
Drivata Paparta	Opps Overview TE	ST				Public Reports		Fred Williamson	
Private Reports	RH <mark>Opp</mark> s					Public Reports		Fred Williamson	
Public Reports	Sample Report: #	of <mark>Opp</mark> or	How many o	pportunities ar		Public Reports		Fred Williamson	
All Reports									

Algunos puntos que recordar acerca de la búsqueda rápida.

- La búsqueda rápida muestra solo los 20 primeros resultados. Un mensaje indica si existen más resultados que no se están mostrando.
- El contexto es siempre lo que se selecciona en el menú lateral.
- La búsqueda rápida en carpetas encuentra todas las carpetas y subcarpetas a las que puede acceder, pero no los reportes y los tableros en las carpetas.
- Las opciones para personalizar columnas y crear carpetas se desactivan durante la búsqueda rápida.

• La búsqueda rápida mantiene las selecciones y la clasificación de selecciones de columna personalizada actuales.

#### Mejoras de carpeta de reporte y tablero

A veces, las pequeñas cosas pueden marcar una gran diferencia. Es por eso que agregamos algunas pequeñas mejoras para mejorar su experiencia con carpetas de reporte y tablero.

**Dónde:** Estos cambios se aplican a Lightning Experience en Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Quién: Estos cambios se aplican a todas las carpetas a las que tiene acceso.

Por qué: Cuando está trabajando con carpetas, se ahorra tiempo y clics su puede realizar acciones sin necesidad de desplazarse.

Las acciones a nivel de carpeta están ahora disponibles desde cualquier carpeta que haya creado o que compartan con usted. No necesita navegar más un nivel por encima para compartir, cambiar el nombre, macar como favorita o eliminar una carpeta.

Si está guardando o moviendo un reporte o un tablero, no es necesario saltarse su actividad actual para crear la nueva carpeta. Ahora puede crear una carpeta en la pantalla de selección de carpetas.

Finalmente, agregamos más tipos de recurso compartido de carpeta. Los territorios y subordinados están ahora disponibles como tipos de recurso compartido de carpeta.

#### Cómo:

Para acceder a las nuevas acciones a nivel de carpeta,

- 1. Navegue a una carpeta de reporte o tablero que haya creado o que comparten con usted.
- 2. Haga clic en la flecha hacia la derecha del botón Nueva carpeta y seleccione una acción para la carpeta actual.

Sarah Fol	Q Search folders shared with me		with me	New Report New Report (Salesforce C				(Salesforce Classic)	New Fold	er 💌	\$ <b>\$</b> •	
NAME		DESCRIPTION				CDEAT	D DV			SUBSCRI	Favorite	٦
Sarah Test 1	~	DESCRIPTION	~	Sarah Folder 1	~	Sarah V		~	8/14/2017 4·51	SUBSCRI	Share	
ZDD New Report1				Sarah Folder 1		Fred Wi	lliamson		7/16/2018, 11:05		Rename	Ļ
											Delete	

Para crear una nueva carpeta mientras guarda o mueve un reporte o tablero,

- 1. Haga clic en Nueva carpeta en la pantalla de selección.
- 2. Asigne un nombre y guarde la nueva carpeta. La pantalla se reabre con la carpeta creada y seleccionada.

Mov	ve Matrix 02	
···· > Opps East > East opps 2	2018	
Q Search folders		
East opps 2017	•	
East opps 2018	•	
New Folder		Cancel Select Folder

Para especificar territorios o territorios y subordinados para la colaboración de carpetas, seleccione una de las opciones en la pantalla Compartir carpeta.

	Share folder
These sharing settings apply to all sub	ofolders in this folder.
Role and Internal Subordinates	
Public Groups	
Partner Roles	
Partner Roles and Subordinates	
Customer Users	
Territory	
Territory and Subordinates	

### Otras mejoras de reportes y tableros

Además de las funciones importantes de esta versión, continuamos mejorando su experiencia con reportes y tableros.

**Dónde:** Estos cambios se aplican a Lightning Experience en Group Edition, Essentials Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Por qué: Los pequeños detalles pueden marcar una gran diferencia.

#### Las personalizaciones de columna están ahora adheridas a las fichas de reportes y tableros

No es necesario perder sus cambios de columna en las fichas Reportes y Tableros. Tras ajustar el tamaño o configurar columnas utilizando las opciones de configuración en la ficha Reportes o Tableros, puede salir y volver más tarde sin perder ningún cambio.

#### En la Página de ejecución mejorada (Beta), los gráficos de reporte reflejan todos los registros en el reporte

Para mayor precisión, los gráficos de reporte en la Página de ejecución mejorada (Beta) representan ahora todos los registros, y no solo hasta el límite de reportes de 2.000 registros del reporte.

Nota: En la página de ejecución heredada, los gráficos aún muestran hasta 2.000 registros.

#### Página de ejecución mejorada (Beta) y Generador de reportes Lightning admiten las mismas configuraciones de gráfico

En el generador de reportes Lightning, cuando cambia la agrupación de un gráfico de la agrupación de fila principal a una agrupación secundaria,o a una agrupación de columna, la nueva agrupación se refleja en la página de ejecución mejorada.

#### En tableros en Organizaciones de múltiples divisas, los valores negativos aparecen correctamente Anteriormente, los valores negativos se mostraban como -USD 100. Ahora, de forma más racional, se muestran como USD -100.

#### Agregar reportes a tableros desde la página de ejecución mejorada (Beta)

Para agregar un reporte a un tablero, abra el menú de acciones y haga clic en Agregar a tablero.

### Einstein Analytics: Plantillas, conectores basados en archivos, herencia de colaboración

Llegue por la vía rápida a las aplicaciones con Plantillas de Analytics. Cree tableros completos con sus propios datos utilizando plantillas de tablero inteligentes. Incluya más datos de terceros conectando directamente con depósitos de Amazon S3. Tome el control de la colaboración con una seguridad de colaboración mejorada basada en reglas básicas de colaboración.

#### EN ESTA SECCIÓN:

#### Primeros pasos e incorporación a Analytics Videos en la aplicación, alfombra de bienvenida, navegación en la aplicación

Sepa dónde se encuentra con los videos de instrucciones que están disponibles en Analytics. Desplieque la alfombra de bienvenida a los nuevos usuarios. Naveque por las aplicaciones de menús desplegables y decida si los vínculos se pueden abrir en la ficha Analytics o en Analytics Studio.

#### Creación de aplicaciones Analytics: Plantillas inteligentes, mapas personalizados, acciones de widget

Cree tableros completamente funcionales de forma más rápida con las plantillas inteligentes. Agregue sus propios mapas con solo unos clics. Oculte las acciones de un widget para evitar que los usuarios que visualizan del tablero accedan a más información de la necesaria o compartan sus datos.

#### Aplicaciones pregeneradas de Analytics: Multitud de plantillas para aplicaciones de Analytics, nuevo selector de plantillas

Elija de un conjunto de plantillas cada vez más amplio que le permitirá comenzar a utilizar rápidamente la plataforma Analytics. Además, el nuevo selector de plantillas le ayudará a buscar la plantilla que mejor se adapte a sus necesidades de análisis.

#### Integración de datos de Analytics: La replicación se denomina ahora sincronización de datos, nuevo Amazon S3 Connector, ruta más rápida a perspectivas, navegación mejorada en recetas, herencia de colaboración mejorada

La sincronización de datos es la nueva forma para hacer referencia a la replicación. Cargue y anexe varios archivos CSV con Amazon S3 Connector. Lleve sus datos CSV desde un archivo a una lente o una recepta en un solo proceso. Navegar por columnas en el editor de recetas con la ficha Columnas. Tome el control de la colaboración con la herencia de colaboración mejorada.

Aplicaciones móviles de Analytics: Notificaciones distribuidas, Páginas dinámicas, Offline (piloto), Nuevos gráficos y Nuevos widgets Además de las notificaciones distribuidas, las páginas dinámicas y offline (piloto), los nuevos gráficos y widgets están disponibles ahora en las aplicaciones móviles.

#### Einstein Discovery: Integrado en Einstein Analytics

Einstein Discovery está integrado completamente con Einstein Analytics. Ahora puede crear historias a partir de conjuntos de datos de Analytics, así como navegar a historias, investigar perspectivas, visualizar datos y descubrir predicciones, todo ello desde la interfaz de Einstein Analytics que ya conoce. Aprenda a mejorar sus modelos examinando las mediciones que revelan su base y desempeño estadístico, así como a gestionar objetivos y modelos que implementó en Salesforce empleando el nuevo Gestor de modelos.

## Primeros pasos e incorporación a Analytics Videos en la aplicación, alfombra de bienvenida, navegación en la aplicación

Sepa dónde se encuentra con los videos de instrucciones que están disponibles en Analytics. Despliegue la alfombra de bienvenida a los nuevos usuarios. Navegue por las aplicaciones de menús desplegables y decida si los vínculos se pueden abrir en la ficha Analytics o en Analytics Studio.

#### EN ESTA SECCIÓN:

#### Primeros pasos en Analytics con recursos de bienvenida

Los usuarios que utilicen Analytics por primera vez ya no se encontrarán con una pantalla en blanco. Hemos implementado una alfombrilla con recursos de bienvenida para ayudarles con los primeros pasos. Los usuarios también tendrán acceso a nuevas guías en el diseñador de tableros y el gestor de datos. Además, se actualizó el Mapa de aprendizaje de Einstein Analytics y los menús de ayuda de cada área de Analytics.

#### Aprender en contexto con videos en la aplicación

Los videos de introducción y aprendizaje que aparecen en los puntos claves de Analytics le guiarán por os procesos detallados o le proporcionarán información sobre nuevas funciones. Con el reproductor de video independiente, de tamaño ajustable y que se puede arrastrar para cambiar de posición, podrá mantener abiertos los videos de instrucciones como referencia mientras trabaja con Analytics.

#### Acceder a la aplicación Learning Adventure desde Analytics Studio

Con la integración de la aplicación Einstein Analytics Learning Adventure en Analytics Studio, los usuarios con acceso a las plantillas podrán instalar esta aplicación en su equipo. La aplicación indica como seleccionar los gráficos adecuados, cómo crear enlaces o programar consultas SAQL. Al tratarse de una aplicación, podrá mirar bajo el capó y ver el código JSON que utilizamos para crear cada uno de los tableros.

#### Acelerar la visualización de datos con consultas de plática (disponible de forma general)

Escriba una o dos palabras, haga clic en una consulta de datos sugeridos y vea al instante las respuestas en un gráfico o una tabla. La exploración de plática es así de sencilla, y ahora está disponible de forma general. Además, verá mejoras tales como la ayuda de consulta en contexto y otras opciones para los filtros de fecha.

#### Navegar por sus aplicaciones de Analytics con más facilidad desde los menús

El panel de navegación ocupaba demasiado espacio, así que movimos la navegación de la aplicación a un menú desplegable. Desde el menú, seleccione su siguiente lente o tablero, o vaya al cuadro de diálogo de la organización para configurar la navegación de la aplicación.

#### Compartir vínculos que se abran en la ficha de Analytics o en Studio

Al obtener la URL para compartir un tablero o una lente, puede seleccionar si el vínculo abre el activo en Analytics o en la ficha de Analytics en Lightning Experience. De cualquier manera, el vínculo abrirá el activo en la página y con las selecciones que tenía cuando lo compartió.

#### Mejoras adicionales en Analytics

Establezca más notificaciones, busque y siga sus tableros y vaya a la página de inicio fácilmente.

#### Primeros pasos en Analytics con recursos de bienvenida

Los usuarios que utilicen Analytics por primera vez ya no se encontrarán con una pantalla en blanco. Hemos implementado una alfombrilla con recursos de bienvenida para ayudarles con los primeros pasos. Los usuarios también tendrán acceso a nuevas guías en el diseñador de tableros y el gestor de datos. Además, se actualizó el Mapa de aprendizaje de Einstein Analytics y los menús de ayuda de cada área de Analytics.

**Dónde:** Estos cambios se aplican a Einstein Analytics en Lightning Experience y Salesforce Classic. Einstein Analytics está disponible en Developer Edition y, por un costo adicional, en Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition.

**Por qué:** Los nuevos usuarios de Analytics Studio recibirán orientación al utilizar la herramienta, independientemente de si desean integrar datos en conjuntos de datos, crear aplicaciones o visualizar consultas de datos. Cada uno de los mosaicos de la alfombra de bienvenida en los que se puede hacer clic permite a los usuarios iniciar una ruta de aprendizaje que les ayudará a crear activos de Analytics con mayor rapidez.



**Cómo:** La alfombra de bienvenida aparece la primera vez que se abre Analytics Studio. Después de esto, la alfombra junto con los tutoriales pueden iniciarse desde los menús de ayuda. El Mapa de aprendizaje de Einstein Analytics está disponible en los menús de ayuda o directamente desde: http://www.einsteinanalyticslearningmap.com.

### Aprender en contexto con videos en la aplicación

Los videos de introducción y aprendizaje que aparecen en los puntos claves de Analytics le guiarán por os procesos detallados o le proporcionarán información sobre nuevas funciones. Con el reproductor de video independiente, de tamaño ajustable y que se puede arrastrar para cambiar de posición, podrá mantener abiertos los videos de instrucciones como referencia mientras trabaja con Analytics.

**Dónde:** Estos cambios se aplican a Einstein Analytics en Lightning Experience y Salesforce Classic. Einstein Analytics está disponible en Developer Edition y, por un costo adicional, en Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition.

**Por qué:** Obtenga información sobre funciones, como, por ejemplo recetas, flujos de datos, conectores de datos, consultas de conversaciones, tablas de comparación, SAQL, formatos de tableros, páginas de tableros, el panel Campos o el formato condicional.

Cómo: Preste atención a los iconos de videos en contexto.

solesforce							III ? 🌣 🖡	9
II Analytics Studio	New Lens	×						
New Lens						5 ¢	※ 모 🗎	•••
Datasets Opportunit Fields	* What do yo	u want to see? Just sta	rt typing				<b>₹₩</b> >_	
i≡ DATA ▼ FILTERS	0 5	00 1κ	Coun 1.5ĸ	t of Rows 2K 2.5K	Зк	3.5к	Measure	
Bar Length Count of Rows								
+								
Bars +							4κ	Ū
Trellis +							-	
Unused Fields								
+								

Haga clic en 💽 para abrir el reproductor de video.

salesforce	<b>III</b> ?	\$ <b>\$</b>	9
II Analytics St	Get Quick Answers from Your Data with Conversational Queries	_	
New Lens		H	••••
Datasets	Lightning Experience	>_	
		asure	
Bar Length	Get Quick Answers from	's 📕	
Count of Rows	Your Data with		ш
Bars	Conversational		7
+	Exploration		O
Trellis			
+	salesforce A video from		
Unused Fields	CC Q		
+ -	Drag edges to resize. Drag frame to move.		

Ajuste el tamaño del reproductor y muévalo donde desee. Haga clic en la X que encontrará en la esquina superior derecha cuando haya terminado.
salesforce		III ? 🌣 🖡 🙆
III Analytics Studio	New Lens X	
New Lens		5 3 14 14 14 14
Datasets Opportunit Fields	* What do you want to see? Just start typing	► <b>■</b> >_
E DATA FILTERS	suggested QUERES o show me account.annualrevenue by owner.fullp what is opportunity age by owner.fullphotourl	Get Quick Answers from Your Data with Conversational Queries 4 ×
+	top 10 account.annualrevenue by owner.fullpho	Lightning Experience
Bars + Trellis + Unused Fields	rank of account.annualrevenue by owner.fullpho	Get Quick Answers from Your Data with Conversational Exploration
+		Drag edges to resize. Drag frame to move.

# Acceder a la aplicación Learning Adventure desde Analytics Studio

Con la integración de la aplicación Einstein Analytics Learning Adventure en Analytics Studio, los usuarios con acceso a las plantillas podrán instalar esta aplicación en su equipo. La aplicación indica como seleccionar los gráficos adecuados, cómo crear enlaces o programar consultas SAQL. Al tratarse de una aplicación, podrá mirar bajo el capó y ver el código JSON que utilizamos para crear cada uno de los tableros.

**Dónde:** Este cambio se aplica a Einstein Analytics en Lightning Experience y Salesforce Classic. Einstein Analytics está disponible en Developer Edition y, por un costo adicional, en Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition.

**Quién:** Para instalar la aplicación Learning Adventure, necesitará el permiso Gestionar aplicaciones con plantilla de Analytics. Para acceder a la aplicación Learning Adventure tras instalarla, los usuarios necesitarán el permiso Utilizar aplicaciones con plantilla de Analytics.

Cómo: Haga clic en Crear, seleccione Aplicación y, en Iniciar desde plantilla, vuelva a hacer clic en Crear. A continuación, seleccione Learning Adventure.

Fundraising Analytics	Health Cloud Analytics	Learning Adventure
Inlock insights into your fundraising erformance. v1.0 #110	Health Cloud patient care risk stratification template allow care coordinators to drill into a specific segment of a population and identify the patients in greatest need of additional care management, or those that need some extra attention. v1.0 #150	Ready, set, learn! The Einstein Analytics Learning Adventure app walks you through best practice examples for designing just the right visualizations and for building powerful dynamic apps. v5.0
Pharma Sales Analytics	<b>Pipeline Analytics</b>	<b>Quoting Analytics</b>
he Pharma Sales Analytics Template creates an pp that gives Sales Managers insights across heir sales calls, key messages, products, and amples. v1.0 #020	Create a waterfall dashboard based on any pipeline snapshot, which gives you a great way to look at changes in your pipeline over time. V1.0 #010	Get instant insights into your configure-price- quote process and its effectiveness across teams, regions, and products. v1.1 #010

# Acelerar la visualización de datos con consultas de plática (disponible de forma general)

Escriba una o dos palabras, haga clic en una consulta de datos sugeridos y vea al instante las respuestas en un gráfico o una tabla. La exploración de plática es así de sencilla, y ahora está disponible de forma general. Además, verá mejoras tales como la ayuda de consulta en contexto y otras opciones para los filtros de fecha.

**Dónde:** Esta función está disponible en Einstein Analytics en Lightning Experience y Salesforce Classic. Einstein Analytics está disponible en Developer Edition y, por un costo adicional, en Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition.

**Quién:** Para explorar datos con consultas de plática en aplicaciones en ejecución y en el explorador, los usuarios deben tener el permiso Utilizar Analytics. Para explorar datos con consultas de plática en el diseñador de tableros, los usuarios deben tener el permiso Crear y modificar paneles de Analytics.

Por qué: Las nuevas funciones y actualizaciones incluyen lo siguiente.

- Calificadores disponibles para preguntar por fechas, por ejemplo: "este trimestre", "año anterior" o "próxima semana".
- Al crear filtros, se presentan sugerencias relevantes.
- La nueva función de zona horaria no es compatible con las consultas de plática.
- Si tiene más de un conjunto de datos abierto en el explorador, las consultas de plática se desactivarán.

**Cómo:** Seleccione **Activar Exploración de plática** en la página Configuración de Analytics, en Configuración. Las pláticas estarán entonces disponibles en aplicaciones en ejecución, el explorador y el diseñador de tableros.

Para iniciar una plática, haga clic en 🔆 . Haga clic en el cuadro de texto para ver las sugerencias, o comience a escribir su propia consulta.

Start a conversation with your data...
show me number of records by closedate\_year
what is avg amount by name
top 5 sum amount by closedate\_year
percentage breakdown of records by closedate\_second
rank of sum amount by closedate

#### CONSULTE TAMBIÉN

Salesforce Einstein: Campos personalizados en pronósticos, flujos automáticos para bots, visualización de datos más rápida y detección de imagen mejorada

## Navegar por sus aplicaciones de Analytics con más facilidad desde los menús

El panel de navegación ocupaba demasiado espacio, así que movimos la navegación de la aplicación a un menú desplegable. Desde el menú, seleccione su siguiente lente o tablero, o vaya al cuadro de diálogo de la organización para configurar la navegación de la aplicación.

**Dónde:** Este cambio se aplica a Einstein Analytics en Lightning Experience y Salesforce Classic. Einstein Analytics está disponible en Developer Edition y, por un costo adicional, en Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition.

**Por qué:** El menú de navegación de la aplicación que aparece junto al nombre del activo (▼) permite a los usuarios ver las lentes y los tableros disponibles para exploración.



Si tiene acceso de gestor a una aplicación, el último elemento del menú es **Modificar lista**. Haga clic en él para especificar qué activos desea incluir en el menú de la aplicación.

C Dashboards My Performance Summary Service Agent Sidebar By Case History Service Agent Sidebar By Customer Service Agent Sidebar By Similarity test Est Lenses New Iens: Open_Case_Count	Service Analytics Overview Service Open Cases Service Backlog Service Agent Performance Service Agent Activity Service Channel Review Service Telephony Service Account Profile
---	--

# Compartir vínculos que se abran en la ficha de Analytics o en Studio

Al obtener la URL para compartir un tablero o una lente, puede seleccionar si el vínculo abre el activo en Analytics o en la ficha de Analytics en Lightning Experience. De cualquier manera, el vínculo abrirá el activo en la página y con las selecciones que tenía cuando lo compartió.

**Dónde:** Este cambio se aplica a Einstein Analytics en Lightning Experience y Salesforce Classic. Einstein Analytics está disponible en Developer Edition y, por un costo adicional, en Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition.

**Cómo:** Seleccione la ficha de Analytics para obtener un vínculo que abra el activo en Lightning Experience. Seleccione Analytics Studio para compartir el activo con otros desarrolladores de Analytics.

Service Analytics Overview			×
GIVE ACCESS	POST TO FEED	GET URL	DOWNLOAD
Only those with access to this Dashboard can	view this link.		
https:// h.salesforce.com/ana	lytics/wave/das	shboard?as	setId=0FKRM0000004FXh4AM&orgId=00
Open link in			
	~	al	×
<ul> <li>Analytics Tab</li> </ul>		<ul> <li>Anal</li> </ul>	vtics Studio
Explore, personalize, collaborate, and take ac using Analytics within Lightning Experience.	tion,	Integ Anal	grate and visualize data, build and produce ytics apps.

# Mejoras adicionales en Analytics

Establezca más notificaciones, busque y siga sus tableros y vaya a la página de inicio fácilmente.

**Dónde:** Estos cambios se encuentran en Einstein Analytics en Lightning Experience y Salesforce Classic, a menos que se indique lo contrario. Einstein Analytics está disponible en Developer Edition y, por un costo adicional, en Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition.

Por qué: Estas mejoras hacen que Analytics sea más fácil de utilizar.

• Dependiendo de su acceso, los vínculos de navegación adicionales de la página de inicio pueden llevarle directamente al gestor de datos, al gestor de modelo, al Mapa de aprendizaje de Einstein Analytics, a Analytics Trailblazer Community o a las últimas notas de la versión.

ANALYTICS Recent 108 items	
ANALYTICS	ALL
Recent	
Created by Me	Apps
Shared with Me	TITLE
Pinned Apps	<b>A</b>
Notifications	
	<b>O</b>
DATA MANAGER	<b>O</b>
LEARN	<b></b>
CONNECT	
WHAT'S NEW	Dash

• Con un clic, vaya a la página de la aplicación de su tablero o lente, o vuelva a la página de inicio de Analytics. En la ficha Analytics de Lightning Experience, los vínculos a la aplicación de un activo y a la página de inicio de Analytics se encuentran junto al nombre del activo.



- En Analytics Studio, al seleccionar un tablero o lente desde el menú desplegable de navegación de la aplicación, se abre el activo en una ficha nueva.
- Al pasar de una ventana normal a una presentación (pantalla completa) y volver, el estado del tablero se conserva. Sin embargo, al configurar el tablero, verá todas las selecciones al cambiar entre pantallas.
- Siga un tablero para recibir todas las anotaciones de Chatter en el tablero. El botón **Seguir** ahora se encuentra en el panel de anotaciones.



• ¡Puede establecer más notificaciones! El límite superior de notificaciones por usuario es ahora de 10.

# Creación de aplicaciones Analytics: Plantillas inteligentes, mapas personalizados, acciones de widget

Cree tableros completamente funcionales de forma más rápida con las plantillas inteligentes. Agregue sus propios mapas con solo unos clics. Oculte las acciones de un widget para evitar que los usuarios que visualizan del tablero accedan a más información de la necesaria o compartan sus datos.

#### EN ESTA SECCIÓN:

#### Explorar datos desde varios conjuntos de datos en una única lente

En ocasiones, los datos que desea explorar y visualizar residen en distintos conjuntos de datos. No permita que eso le impida profundizar en sus datos. Ahora puede combinar varios conjuntos de datos en una lente y descubrir perspectivas acerca de su negocio más rápido.

#### Agregar filtros de fecha más rápido

Le encantó el nuevo y mejorado filtro de fecha en los tableros, los filtros globales y los widgets de fechas. Así que lo implementamos también en el explorador. Seleccione entre la lista de fechas preestablecidas, o personalice el filtro de intervalo de fechas para centrarse en el periodo que le resulte más relevante. También puede ingresar manualmente el intervalo de fechas para un filtro de fecha relativo aplicado a una visualización. Además, la nueva alternancia en el filtro de fecha relativo le permite cambiar fácilmente entre año natural y año fiscal.

#### Cambiar el nombre del recuento de etiquetas de fila

Si es un usuario multitarea y tiene distintos conjuntos de datos abiertos en su estado inicial, puede ser difícil distinguirlos. Elimine las conjeturas. Para ayudarle a identificar una lente de un conjunto de datos más rápido, puede cambiar la etiqueta Recuento de filas en la lente.

#### Las fechas y las partes de fecha permanecen unidas

Todos los campos de fecha y sus partes de fecha correspondientes ahora aparecen juntos en el panel del campo.

#### Agregar sus propios mapas a Analytics con unos clics

Analytics incluye mapas prediseñados que puede utilizar en gráficos de mapas, de mapas de burbujas y de mapas geográficos. Si necesita un mapa que no está disponible, cargue el archivo geoJSON en la interfaz de usuario para crearlo. Establezca los límites para centrarse en una región específica.

#### Ocultar los valores nulos en las sugerencias de un gráfico

Las sugerencias de gráficos proporcionan información útil acerca de cada punto de datos. No obstante, ¿quién necesita ver los valores nulos? Ahora puede ocultarlos en las sugerencias.

#### Plantillas de tableros inteligentes para crear tableros preparados a partir de conjuntos de datos existentes

Responda unas cuantas preguntas en el asistente de plantillas inteligentes de tableros y Analytics hará el resto. Cree rápidamente tableros de resumen de desempeño y de tendencias de métricas a partir de conjuntos de datos de Analytics sin tener que utilizar el editor de tableros.

#### Ocultar acciones de widgets a los visores de tableros

Oculte un menú de acciones de un widget para evitar que los usuarios descarguen, compartan y exploren los resultados del widget. También puede ocultarlo si no es útil o si la flecha de menú desplegable de acciones puede distraer demasiado en widgets de menor tamaño.

#### Plan de retirada de Classic Designer

Classic Designer se retirará de todas las organizaciones de Salesforce en julio de 2019. Para obtener más información, consulte el artículo de Knowledge sobre la retirada de tableros de Classic. A partir de Winter '19, no podrá crear tableros en Classic Designer, pero sí podrá modificarlos.

#### Visión de futuro con la función timeseries de SAQL

Usted sabe que las cifras del trimestre o del año que viene no serán las mismas que las de hoy; sin embargo, ¿tiene alguna idea de cuáles serán sus tendencias? La realidad es que usted necesita planificar el personal, la capacitación y las compras hoy. Con la función timeseries de SAQL, puede utilizar los datos que tiene hoy para predecir las cifras que tendrá en el futuro.

#### Rellenar las fechas que faltan en transmisiones de datos con la función fill de SAQL

Supongamos que desea analizar sus datos con gráficos interactivos y predecir las cifras que obtendrá en el futuro con la función timeseries. Para ello, su transmisión de datos debe contener una fila para cada fecha. Sin embargo, sus datos tienen algunas brechas de fecha: no cerró negociaciones todos los meses y nadie compró toboganes en verano. ¡Ningún problema! Utilice la función fill de SAQL para rellenar las brechas de fecha con filas de valor nulo. A continuación, podrá liberar todo el potencial de Analytics.

#### Gestionar el ciclo de vida completo de las aplicaciones Analytics con el complemento Analytics de la CLI

El complemento de la interfaz de la línea de comandos (CLI) le permite crear fácilmente entornos para desarrollar, probar y compartir aplicaciones Analytics y convertirlas a plantillas para su distribución.

#### Seguimiento de la adopción de Einstein Analytics

Ahora podrá realizar un seguimiento de las solicitudes de tableros de Analytics en sus archivos de registro de eventos. Con nuevos campos en el tipo de evento Cambio de Wave, puede ver dónde se originan solicitudes de tablero de Analytics. Para obtener detalles de campos, consulte EventLogFile en Objetos modificados.

#### Otras mejoras en la creación de aplicaciones

Obtenga información acerca de los nuevos temas de gráficos, los nuevos preajustes de fechas y la mejora de la capacidad de utilización en el proceso de creación de tableros.

## Explorar datos desde varios conjuntos de datos en una única lente

En ocasiones, los datos que desea explorar y visualizar residen en distintos conjuntos de datos. No permita que eso le impida profundizar en sus datos. Ahora puede combinar varios conjuntos de datos en una lente y descubrir perspectivas acerca de su negocio más rápido.

**Dónde:** Esta función está disponible en Einstein Analytics en Lightning Experience y Salesforce Classic. Einstein Analytics está disponible en Developer Edition y, por un costo adicional, en Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition.

**Por qué:** Anteriormente, tenía que utilizar funciones SAQL para acceder simultáneamente a varios conjuntos de datos en el explorador. Ahora puede cargar conjuntos de datos con solo unos clics, analizar los resultados y crear visualizaciones en los conjuntos de datos combinados.

Por ejemplo, digamos que desea averiguar todas las oportunidades con las cuentas que generen ingresos de más de 500.000 \$. Cargue los conjuntos de datos de Oportunidades y Cuentas en una lente, y explore los datos para identificar estas oportunidades.

**Cómo:** Para explorar datos de varios conjuntos de datos, en la página de inicio, haga clic en el conjunto de datos principal para su exploración. En el modo SAQL, haga clic en **Agregar nuevo conjunto de datos**. Desde el cuadro de diálogo Seleccionar un conjunto de datos, elija el conjunto de datos secundario y ejecute la consulta. Repita este proceso si desea combinar más conjuntos de datos.

Ne	w Lens	5	¢	*	모	H
Lea	arn how to write and edit SAQL qu	eries D	)		F	
Quer	У		Add New I	Dataset	Run (	Query
1 2 3 4 5 6 7	<pre>q = load "opportunity"; Account = load "account"; Account = load "account"; q = group q by 'Owner.Name'; q = foreach q generate 'Owner q = order q by 'Owner.Name' a q = limit q 2000;</pre>	.Name' sc;	as 'Owner.	Name', ma	ax('Amou	nt') as 'm

# Importante:

Al trabajar con varios conjuntos de datos, puede utilizar XMD para personalizar el formato de únicamente el conjunto de datos principal en la lente. Puede reorganizar y mostrar u ocultar los campos de los conjuntos de datos secundarios, pero no puede personalizar su formato mediante XMD.

# Agregar filtros de fecha más rápido

Le encantó el nuevo y mejorado filtro de fecha en los tableros, los filtros globales y los widgets de fechas. Así que lo implementamos también en el explorador. Seleccione entre la lista de fechas preestablecidas, o personalice el filtro de intervalo de fechas para centrarse en el periodo que le resulte más relevante. También puede ingresar manualmente el intervalo de fechas para un filtro de fecha relativo aplicado a una visualización. Además, la nueva alternancia en el filtro de fecha relativo le permite cambiar fácilmente entre año natural y año fiscal.

**Dónde:** Esta función está disponible en Einstein Analytics en Lightning Experience y Salesforce Classic. Einstein Analytics está disponible en Developer Edition y, por un costo adicional, en Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition.

**Cómo:** Para agregar un filtro de fecha, haga clic en el signo + debajo de **Filtros** en el conjunto de datos que esté explorando. En Fechas, seleccione el campo de fecha al que desea aplicar el filtro. Haga clic en **Agregar** cuando termine.

Trellis		Close Date
+		< Back
Unused Fields	0	ABSOLUTE RELATIVE
+		Year Quarter Month Week Day
Filters +	•	From the start of To the end of current year 2 years ahead TODAY
Query Limit	0	-6 -5 -4 -3 -2 -1 CY +1 +2 +3 +4 +5 +6
Default	Edit	
		Add

# Cambiar el nombre del recuento de etiquetas de fila

Si es un usuario multitarea y tiene distintos conjuntos de datos abiertos en su estado inicial, puede ser difícil distinguirlos. Elimine las conjeturas. Para ayudarle a identificar una lente de un conjunto de datos más rápido, puede cambiar la etiqueta Recuento de filas en la lente.

**Dónde:** Esta función está disponible en Einstein Analytics en Lightning Experience y Salesforce Classic. Einstein Analytics está disponible en Developer Edition y, por un costo adicional, en Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition.

**Cómo:** Para cambiar el nombre de la etiqueta, haga clic en **Campos** en el conjunto de datos que está explorando. Haga clic en  $\square$ . En el cuadro de diálogo, ingrese el nuevo nombre de etiqueta. Haga clic en **Listo** para guardar los cambios.

III Analytics Stu	idio New Len	s	×		
Opportunities		Ne	w Lens		
672 rows	1	Datase	ts		
Learn to use t Spec	ify the Dataset Gra	in Label		₩ Wh	at do you want to
Q Search Specify	/ what each row In the da	taset represe	ents.		
Show Hide Acc	ounts			0	100
Show Flei	_		6		
V + Dimer		Cancel	Done		
Account ID			+		
Account Name Account Owner	1	Trellis			
Account Owner ID			+		
Account Owner Role	£	1			
Account Source		Unuse	d Fleids		
Account Type					
Account.Owner.Role	ParentRoleId		+		

# Las fechas y las partes de fecha permanecen unidas

Todos los campos de fecha y sus partes de fecha correspondientes ahora aparecen juntos en el panel del campo.

**Dónde:** Este cambio se aplica a Einstein Analytics en Lightning Experience y Salesforce Classic. Einstein Analytics está disponible en Developer Edition y, por un costo adicional, en Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition.

**Por qué:** Anteriormente, un campo de fecha en el conjunto de datos se mostraba en la sección de fecha. No obstante, sus distintas partes de fecha, como el año, el mes y el día, se organizaban en las dimensiones. Eso implicaba un mayor desplazamiento y una menor exploración. Ahora, las partes de las fechas de un campo de fecha del conjunto de datos se muestran automáticamente en el campo de fecha ordenadas por la unidad de tiempo.



# Agregar sus propios mapas a Analytics con unos clics

Analytics incluye mapas prediseñados que puede utilizar en gráficos de mapas, de mapas de burbujas y de mapas geográficos. Si necesita un mapa que no está disponible, cargue el archivo geoJSON en la interfaz de usuario para crearlo. Establezca los límites para centrarse en una región específica.

**Dónde:** Esta función está disponible en Einstein Analytics en Lightning Experience y Salesforce Classic. Einstein Analytics está disponible en Developer Edition y, por un costo adicional, en Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition.

Quién: La adición, modificación y eliminación de mapas personalizados, así como la carga de archivos geoJSON, requieren el permiso de usuario Gestionar mapas personalizados de Analytics. Los usuarios con este permiso pueden modificar y eliminar cualquier mapa personalizado, incluyendo los mapas que creen otros usuarios. Todos los usuarios de la organización, incluso aquellos sin este permiso, pueden utilizar todos los mapas en sus lentes o sus tableros.

**Cómo:** Puede crear un mapa con solo unos clics. Seleccione un widget de mapa y haga clic en + junto a la propiedad del widget Tipo de mapa.

2



Cada mapa se basa en un geoJSON subyacente. Puede utilizar un geoJSON existente o cargar uno nuevo.

Sugerencia: Puede crear varios mapas desde el mismo geoJSON aplicando límites únicos que se centren en distintas regiones.



Especifique la etiqueta y el tipo de proyección del nuevo mapa. Al utilizar el mapa en un gráfico, puede anular este tipo de proyección predeterminado en las propiedades del widget.

Arrastre los controladores del mapa para cambiar los límites y acercar el zoom en una región en particular.



Si modifica el mapa, la pantalla anterior tiene una opción **Aplicar a todo** que aplica sus cambios a todas las lentes y todos los tableros que utilicen el mapa. Si no selecciona esta opción, el cambio se aplicará solo al widget actual.

Nota: Las páginas custommap.apex, deletemap.apex, insertmap.apex y updatemap.apex ya no están disponibles. Puede utilizar la interfaz de usuario para crear y gestionar mapas personalizados.

# Ocultar los valores nulos en las sugerencias de un gráfico

Las sugerencias de gráficos proporcionan información útil acerca de cada punto de datos. No obstante, ¿quién necesita ver los valores nulos? Ahora puede ocultarlos en las sugerencias.

**Dónde:** Esta función está disponible en Einstein Analytics en Lightning Experience y Salesforce Classic. Einstein Analytics está disponible en Developer Edition y, por un costo adicional, en Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition.

**Cómo:** De manera predeterminada, las sugerencias muestran los valores nulos como un guión (1). Para ocultar los valores nulos (2), al modificar el tablero, seleccione **Personalizar sugerencia** en la sección de propiedades del widget de sugerencias. A continuación, anule la selección de **Mostrar valores nulos**. Ya no se mostrarán más valores nulos.





# Plantillas de tableros inteligentes para crear tableros preparados a partir de conjuntos de datos existentes

Responda unas cuantas preguntas en el asistente de plantillas inteligentes de tableros y Analytics hará el resto. Cree rápidamente tableros de resumen de desempeño y de tendencias de métricas a partir de conjuntos de datos de Analytics sin tener que utilizar el editor de tableros.

**Dónde:** Esta función está disponible en Einstein Analytics en Lightning Experience y Salesforce Classic. Einstein Analytics está disponible en Developer Edition y, por un costo adicional, en Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition.

Quién: Para utilizar las plantillas de tableros inteligentes de Analytics, debe tener una licencia de la plataforma de Analytics.

**Por qué:** Las plantillas inteligentes crean automáticamente tableros completamente funcionales con todas las intuitivas funciones habituales de Analytics. No se requiere ninguna configuración manual. Utilícelas tal cual o personalícelas para que se adapten a sus requisitos exclusivos. Estamos creando una amplia variedad de plantillas inteligentes para abordar necesidades comunes de análisis, comenzando por las siguientes:

- **Resumen de desempeño.** Proporciona tendencias para el indicador de desempeño clave (KPI) que seleccione, así como una comparación entre el desempeño actual y los periodos anteriores. También puede segmentar el desempeño por los criterios que desee, como el ámbito geográfico, una mezcla de productos o un miembro del equipo.
- **Tendencias de métricas.** Tendencias de hasta 4 KPI segmentados por hasta 6 criterios. Puede ver el valor del año actual de los KPI, del cambio con los años y línea de tendencias de las últimas 52 semanas.

**Cómo:** Vaya a Analytics Studio, haga clic en **Crear**, seleccione **Tablero** y, a continuación, **Iniciar desde plantilla**. Seleccione una plantilla y ejecútela con las preguntas del asistente de configuración para seleccionar un conjunto de datos existentes y determinar cómo desea ver los datos. Seleccione la aplicación en la que desea que resida el tablero y haga clic en **Crear**. A continuación, vaya a la aplicación y abra el tablero para obtener perspectivas de negocio al instante.

# Ocultar acciones de widgets a los visores de tableros

Oculte un menú de acciones de un widget para evitar que los usuarios descarguen, compartan y exploren los resultados del widget. También puede ocultarlo si no es útil o si la flecha de menú desplegable de acciones puede distraer demasiado en widgets de menor tamaño.

**Dónde:** Esta función está disponible en Einstein Analytics en Lightning Experience y Salesforce Classic. Einstein Analytics está disponible en Developer Edition y, por un costo adicional, en Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition.

**Por qué:** En ocasiones, un gráfico muestra información confidencial que no debería compartirse con otros usuarios. Por ejemplo, el menú de acciones del siguiente gráfico permite a los usuarios compartir, descargar y explorar los salarios de los empleados. Para evitar que los usuarios del tablero accedan a estas opciones, puede ocultar el menú de acciones de este gráfico.



Cómo: Para ocultar todas las acciones, anule la selección de Mostrar acciones de widget en las propiedades del widget.



Nota: La opción Mostrar icono de exploración del menú de acciones cambiará a Mostrar acción explorar.



# Plan de retirada de Classic Designer

Classic Designer se retirará de todas las organizaciones de Salesforce en julio de 2019. Para obtener más información, consulte el artículo de Knowledge sobre la retirada de tableros de Classic. A partir de Winter '19, no podrá crear tableros en Classic Designer, pero sí podrá modificarlos.

**Dónde:** Este cambio se aplica a Einstein Analytics en Lightning Experience y Salesforce Classic. Einstein Analytics está disponible en Developer Edition y, por un costo adicional, en Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition.

**Cómo:** Le animamos a comenzar ahora a convertir los tableros de Classic Designer al nuevo Dashboard Designer. Para obtener más información, consulte Convertir su tablero de Classic Designer a Dashboard Designer.

#### CONSULTE TAMBIÉN

Se retirarán los tableros de Einstein Analytics Classic Designer

# Visión de futuro con la función timeseries de SAQL

Usted sabe que las cifras del trimestre o del año que viene no serán las mismas que las de hoy; sin embargo, ¿tiene alguna idea de cuáles serán sus tendencias? La realidad es que usted necesita planificar el personal, la capacitación y las compras hoy. Con la función timeseries de SAQL, puede utilizar los datos que tiene hoy para predecir las cifras que tendrá en el futuro.

**Dónde:** Esta función está disponible en Einstein Analytics en Lightning Experience y Salesforce Classic. Einstein Analytics está disponible en Developer Edition y, por un costo adicional, en Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition.

Quién: Para utilizar SAQL, debe tener una licencia de la plataforma de Analytics.

**Por qué:** La función timeseries de SAQL genera predicciones lo más exactas posibles en función de los datos existentes. Esta función realiza cálculos a partir de las cifras y selecciona el mejor algoritmo para los datos que usted tiene. Pero... ¿y si sus datos cambian durante las estaciones? No hay ningún problema. La función timeseries puede gestionar tanto datos estacionales como no

estacionales. ¿Quiere ensuciarse las manos y ponerse a ajustar parámetros? Puede especificar el algoritmo que quiera, el tipo de estacionalidad y si se debe ignorar el periodo actual. ¿Lo que le preocupa es la precisión? Especifique un intervalo de confianza del 95% para estar seguro de que los datos futuros entren dentro del rango de la predicción.

**Cómo:** Para utilizar la función timeseries, abra su editor de SAQL en el tablero. Utilice foreach para proyectar los datos que desea analizar y, a continuación, utilice la función timeseries para crear la predicción de la medición que eligió.

Veamos un ejemplo. Supongamos que gestiona una cadena nacional de cafeterías. Usted sabe que las ventas de determinados productos, como, por ejemplo, las bebidas frías, aumentan en verano. Las ventas de otros productos, como, por ejemplo, el café, no se ven afectadas por las estaciones. ¿Qué volumen de cada tipo de bebida venderá el año que viene?

Supongamos que sus datos contienen los campos Número de bebidas, Tipo y Fecha de venta. Puede utilizar la función timeseries para predecir el número de cada una de estas bebidas que probablemente venderá el año que viene.

```
q = load "coffeeDatabase";
q = filter q by Date_Sold_Year' > "2014";
q = group q by ('Date_Sold_Year', 'Date_Sold_Month', 'Type');
q = foreach q generate 'Date_Sold_Year', 'Date_Sold_Month', 'Type', sum('Number_of_Drinks')
as 'sum_Number_of_Drinks';
q = timeseries q generate 'sum_Number_of_Drinks' as fsum_Number_of_Drinks with
(partition='Type',length=12, dateCols=('Date_Sold_Year','Date_Sold_Month', "Y-M"),
seasonality= 12);
q = foreach q generate 'Date_Sold_Year' + "~~~" + 'Date_Sold_Month' as
'Date Sold Year~~~Date Sold Month','Type',fsum_Number_of_Drinks ;
```

Veamos la función timeseries con un poco más de detalle.

partition='Type'

La partición por tipo permite ver las diferencias entre bebidas calientes, bebidas frías y cafés.

• seasonality= 12

Ajuste la estacionalidad con el valor 12 para indicar que la estacionalidad es anual. Puesto que datecols agrupa los datos por meses y hay 12 meses en el año, seasonality=12 especifica que la estacionalidad es anual. Este paso es opcional, ya que el algoritmo puede detectar el tipo de estacionalidad mas preciso, aunque, en este caso, confiamos en que la estacionalidad de sus datos es anual.

• dateCols=('DateSold Year','DateSold Month', "Y-M")

Los datos se agrupan por año y mes.

Esta es el resultado de la predicción.



Vaya, parece que las ventas de café y bebidas frías del año que viene serán mejores que nunca. Esto le permite prepararse en términos de contrataciones, compras y capacitaciones para maximizar los resultados.

# Rellenar las fechas que faltan en transmisiones de datos con la función fill de SAQL

Supongamos que desea analizar sus datos con gráficos interactivos y predecir las cifras que obtendrá en el futuro con la función timeseries. Para ello, su transmisión de datos debe contener una fila para cada fecha. Sin embargo, sus datos tienen algunas brechas de fecha: no cerró negociaciones todos los meses y nadie compró toboganes en verano. ¡Ningún problema! Utilice la función fill de SAQL para rellenar las brechas de fecha con filas de valor nulo. A continuación, podrá liberar todo el potencial de Analytics.

**Dónde:** Esta función está disponible en Einstein Analytics en Lightning Experience y Salesforce Classic. Einstein Analytics está disponible en Developer Edition y, por un costo adicional, en Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition.

Quién: Para utilizar SAQL, debe tener una licencia de la plataforma de Analytics.

**Cómo:** Para utilizar la función fill, abra su editor de SAQL en el tablero. Utilice foreach para proyectar sus datos y, a continuación, utilice fill para crear filas de valores nulos que contengan las fechas que faltan.

# Gestionar el ciclo de vida completo de las aplicaciones Analytics con el complemento Analytics de la CLI

El complemento de la interfaz de la línea de comandos (CLI) le permite crear fácilmente entornos para desarrollar, probar y compartir aplicaciones Analytics y convertirlas a plantillas para su distribución.

**Dónde:** Esta función está disponible en Einstein Analytics en Lightning Experience y Salesforce Classic. Einstein Analytics está disponible en Developer Edition y, por un costo adicional, en Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition. Dev Hub está disponible en Enterprise Edition, Performance Edition, Per

Quién: Para utilizar el complemento Analytics de la CLI de Salesforce, debe tener una licencia de la plataforma de Analytics.

**Por qué:** Con el complemento Analytics de la CLI, el proceso de desarrollo de aplicaciones Einstein Analytics se volvió mucho más gestionable. La CLI de Salesforce le permite crear organizaciones borrador fácilmente para controlar el ciclo de vida de las aplicaciones: desarrollo, prueba, colaboración, sincronización del código fuente, etcétera. Hará todo lo que quiera hacer empleando la interfaz de la línea de comandos y verá los resultados en una organización borrador.

Utilice la organización borrador para desarrollar una aplicación en Analytics Studio importando datos en conjuntos de datos, construyendo tableros y conectando todo. Luego utilice comandos del complemento de la CLI de Analytics para convertir la aplicación en una plantilla y descargar los archivos JSON de la plantilla para un ajuste más preciso, incluyendo la incorporación de un asistente de configuración. También puede compartir los resultados de su trabajo con otros desarrolladores empleando un sistema de control de versiones. Estos pueden distribuir los archivos JSON de la plantilla a sus propias organizaciones borrador para realizar más trabajos de pruebas y desarrollo.

Cómo: Active Dev Hub en su organización y, a continuación, descargue la CLI de Salesforce e instale el complemento Analytics.

sfdx plugins:install @salesforce/analytics

Para obtener información sobre la activación de Dev Hub y la CLI de Salesforce, consulte la Guía de configuración de Salesforce DX.

Para obtener detalles sobre los comandos de la CLI de Salesforce, consulte la Referencia de comandos de la CLI de Salesforce.

## Seguimiento de la adopción de Einstein Analytics

Ahora podrá realizar un seguimiento de las solicitudes de tableros de Analytics en sus archivos de registro de eventos. Con nuevos campos en el tipo de evento Cambio de Wave, puede ver dónde se originan solicitudes de tablero de Analytics. Para obtener detalles de campos, consulte EventLogFile en Objetos modificados.

**Dónde:** Estos cambios se aplican a Einstein Analytics en Lightning Experience y Salesforce Classic. Einstein Analytics está disponible en Developer Edition y, por un costo adicional, en Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition.

# Otras mejoras en la creación de aplicaciones

Obtenga información acerca de los nuevos temas de gráficos, los nuevos preajustes de fechas y la mejora de la capacidad de utilización en el proceso de creación de tableros.

**Dónde:** Estos cambios se aplican a Einstein Analytics en Lightning Experience y Salesforce Classic. Einstein Analytics está disponible en Developer Edition y, por un costo adicional, en Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition.

Por qué: Consulte las siguientes mejoras.

• Nuevos temas de gráficos. Dé vida a sus gráficos aplicando uno de los temas nuevos: Bluegrass Light, Bluegrass Dark, Sunrise Light, Sunrise Dark, Water Light, Water Dark, Watermelon Light o Watermelon Dark.



- Más preajustes de fechas. Ahora puede seleccionar los siguientes preajustes de fechas en widgets de fechas, filtros de fechas globales y filtros del explorador.
  - Trimestre hasta Fecha anterior
  - Mes anterior
  - Mes hasta Fecha anterior
  - Los últimos 90 días
  - Los próximos 90 días

New Date Widget	
CALENDAR QUARTER	
Current Quarter	
Previous Quarter	
Next Quarter	
Current Quarter To Date	
Previous Quarter To Date	
CALENDAR MONTH	h
Current Month	l
Previous Month	l
Next Month	l
Current Month To Date	
Previous Month To Date	

- Lista de selección de operadores en filtros globales y widgets de fechas. Puede seleccionar los siguientes operadores en widgets de fechas y filtros de fechas globales para los filtros de fechas absolutas.
  - Entre
  - Menor o igual a
  - Mayor o igual a
- Nueva ubicación para establecer límites de consultas. Limitar el tamaño de sus resultados de búsqueda en una lente suele ser la clave para obtener perspectivas de negocio útiles. Por este motivo, cambiamos Establecer límite de resultados de consulta a una ubicación más práctica. Puede establecer el tamaño de resultados de consulta desde el panel izquierdo de la lente.

Datasets	
Opportunities	Fields
Bar Length	
Avg of Amount	*
+	
Bars	
Account Owner	*
+	
Trellis	
+	
Unused Fields	0
+	
Filters	
+	
Query Limit	0
Default	Edit

• Pantalla de creación de tableros reorganizada. Limpiamos la pantalla para tener una página específica que muestre todas las plantillas de tableros. Para ver todas las plantillas, haga clic en **Crear** en Tablero desde plantilla.

Create Analytics D	)ashboard
--------------------	-----------

• • •	
Blank Dashboard	Dashboard from Template
Create your dashboard from scratch.	Choose a template to get your dashboard started. Create

Nueva propiedad JSON del tablero para el menú "Mostrar acciones de widget". La propiedad de widget showActionMenu
opcional acepta valores booleanos e indica si mostrar el menú de acciones del widget. Si la propiedad no se especifica en el JSON
del tablero, el widget mostrará el menú de acciones. Ejemplo:



# Aplicaciones pregeneradas de Analytics: Multitud de plantillas para aplicaciones de Analytics, nuevo selector de plantillas

Elija de un conjunto de plantillas cada vez más amplio que le permitirá comenzar a utilizar rápidamente la plataforma Analytics. Además, el nuevo selector de plantillas le ayudará a buscar la plantilla que mejor se adapte a sus necesidades de análisis.

#### EN ESTA SECCIÓN:

#### Las plantillas de aplicación muestran lo que es capaz de hacer Einstein Analytics

Las plantillas de aplicación que cumplen una amplia gama de necesidades de negocio pueden reducir el tiempo de obtención de beneficios de Analytics y proporcionar un punto de partida para la creación de sus propias soluciones.

#### Buscar rápidamente la aplicación de Analytics que desea crear con el nuevo selector de plantillas

Visualice todas las plantillas de Einstein Analytics en una única vista desplazable que facilitará la búsqueda de la aplicación perfecta para las necesidades de su negocio. Tras seleccionar una plantilla, se mostrará una nueva página de vista previa con más detalles acerca de la plantilla y muestras de tablero de la aplicación. La página de vista previa le ayudará a asegurarse de que seleccionó la plantilla más útil antes de comenzar a crear la aplicación.

#### Las plantillas de precios y suscripciones llevan a Salesforce CPQ Analytics a un nuevo nivel

La primera plantilla de Analytics con inteligencia de Einstein Discovery incorporada, Análisis de precios, recomienda descuentos ideales para cada contrato y ayuda a identificar contratos depreciados. La plantilla Análisis de suscripciones realiza un seguimiento de su negocio de renovaciones, el valor de productos basados en suscripciones y el estado de las cuentas listas para renovarse.

#### La plantilla Análisis de cambio de prospectos le ayuda a convertir prospectos en negocio

Análisis de tendencia de prospectos le ofrece al equipo de operaciones de ventas una excelente forma de realizar un seguimiento y mejorar el proceso de conversión de prospectos.

#### La plantilla Análisis de aprobación le da una perspectiva instantánea de sus procesos de aprobación.

Si su organización de Salesforce incluye un proceso de aprobación, entonces Análisis de aprobación es para usted. La plantilla crea una aplicación que aplica el poder de Einstein Analytics a sus datos de aprobación.

Clientes de Veeva CRM: Visualizar los procesos y el desempeño de las ventas con la Plantilla de Salesforce Analytics for Veeva La aplicación Plantilla de Analytics for Veeva da a los clientes de Veeva CRM perspectivas sobre los procesos y la efectividad de los representantes de ventas durante las llamadas de ventas.

#### Plantilla de banca minorista para clientes de Financial Services Cloud que ayuda a profundizar las relaciones con los clientes y atraer a nuevos clientes

Cree una aplicación a partir de la plantilla Análisis de banca minorista para poner el poder de Einstein Analytics en las manos de los gerentes de relaciones.

## Las plantillas de aplicación muestran lo que es capaz de hacer Einstein Analytics

Las plantillas de aplicación que cumplen una amplia gama de necesidades de negocio pueden reducir el tiempo de obtención de beneficios de Analytics y proporcionar un punto de partida para la creación de sus propias soluciones.

**Dónde:** Esta función está disponible en Einstein Analytics en Lightning Experience y Salesforce Classic. Einstein Analytics está disponible en Developer Edition y, por un costo adicional, en Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition.

**Quién:** Para crear aplicaciones de Einstein Analytics a partir de plantillas, debe tener una licencia de la plataforma de Analytics. Algunas plantillas requieren licencias de Salesforce adicionales, tal como se indica en la página de ayuda de cada plantilla.

**Por qué:** Las plantillas de Analytics permiten obtener las visualizaciones que necesita en función de los datos que ya tiene. Cuando se crea una aplicación desde una plantilla se importan los datos de Salesforce existentes en Einstein Analytics y se crean tableros. De este modo, no tendrá que comenzar desde cero ni enfrentarse a las complejas tareas de modelado de datos o creación de visualizaciones. Podrá pasar de los datos a perspectivas útiles en cuestión de minutos. ¿No encuentra lo que está buscando? Utilice las funciones intuitivas de la plataforma para crear personalizaciones. Agregue sus propios tableros y lentes para olvidarse de todo aquello que no pueda utilizar para crear su aplicación.

La tabla muestra nuestra oferta inicial, aunque estamos constantemente agregando nuevos contenidos.

Categoría	Plantilla
Plantillas de la industria que cumplen las necesidades de análisis de industrias específicas.	• Health Cloud Analytics: permite a los coordinadores de servicios sanitarios identificar a los pacientes de alto riesgo y asegurarse de que reciben los cuidados que necesitan.
	• Financial Advisor Analytics: aplica el potencial de Analytics a los datos de Financial Services Cloud.
	<ul> <li>Fundraising Analytics: crea una aplicación a partir de los datos de Salesforce Nonprofit Success Pack para ayudar a las organizaciones sin ánimo de lucro a crear operaciones de recaudación de fondos de éxito.</li> </ul>
Plantillas de línea de negocio que le ayudan a mantenerse al día del desempeño de los procesos de negocio.	Campaign Analytics: muestra cómo influyen las campañas de marketing en los resultados.

Categoría	Plantilla	
	<ul> <li>Quoting Analytics: Ayuda a los clientes de Salesforce CPQ a mantenerse al día de los procesos de configuración, precios y presupuestos (CPQ).</li> </ul>	
Plantillas avanzadas y de plataforma que permiten aprovechar los beneficios de las funciones de plataforma de Analytics.	• Adoption Analytics: ofrece perspectivas preparadas de cómo utiliza su equipo los activos de Analytics.	
	• Change Analytics: visualiza los datos de historial de campos de objetos de Salesforce para mostrar cómo, cuándo y dónde cambian los datos los distintos miembros de su equipo.	
	• Pipeline Analytics: crea un tablero de cascada que muestra los cambios de oportunidades en curso con el tiempo.	
	• Snapshot Analytics: permite obtener al instante datos de tendencias a partir de un conjunto de datos de Einstein Analytics existente o de un objeto de Salesforce.	

Además, puede crear aplicaciones a partir de las plantillas anteriores de fines más amplios, incluidas las plantillas de ventas, servicio, monitorización de eventos, marketing B2B y análisis de casos sociales.

**Cómo:** Vaya a Analytics Studio, haga clic en **Crear**, elija **Aplicación** y, a continuación, **Iniciar desde plantilla**. Seleccione la plantilla que desea utilizar y siga las instrucciones del asistente para crear su aplicación.

# Buscar rápidamente la aplicación de Analytics que desea crear con el nuevo selector de plantillas

Visualice todas las plantillas de Einstein Analytics en una única vista desplazable que facilitará la búsqueda de la aplicación perfecta para las necesidades de su negocio. Tras seleccionar una plantilla, se mostrará una nueva página de vista previa con más detalles acerca de la plantilla y muestras de tablero de la aplicación. La página de vista previa le ayudará a asegurarse de que seleccionó la plantilla más útil antes de comenzar a crear la aplicación.

	Choose an App Template	
Adoption Analytics Adoption Analytics enables organizations to quickly gain insights into adoption of Analytics assets.	Campaign Analytics The Campaign Analytics template creates an app that visualizes the impact of your marketing campaigns. v1.0 #100	Change Analytics The Change Analytics template brings your historical data to life via an insightful dashboard and dataset. Put it to work on data from any Salesforce object that uses field history. v1.0
e Field Service Analytics	Financial Advisor Analytics	#150
Only for orgs with Field Service Lightning nabled. Field Service Analytics empowers ervice managers to help their technicians deliver iersonalized, actionable customer service v1.0 1110.	Bring the power of Einstein Analytics to data from the Financial Services Cloud. Get started fast analyzing the success of your financial services business. v1.2	Bring the power of Einstein Analytics to data from the Financial Services Cloud. Get started fast analyzing the success of your financial services business.
6 Financial Advisor Analytics	Fundraising Analytics	Health Cloud Analytics

**Dónde:** Esta función está disponible en Einstein Analytics en Lightning Experience y Salesforce Classic. Einstein Analytics está disponible en Developer Edition y, por un costo adicional, en Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition.

Quién: Para utilizar las plantillas de Analytics, debe tener una licencia de la plataforma de Analytics.

**Cómo:** Vaya a Analytics Studio, haga clic en **Crear**, elija **Aplicación** y, a continuación, **Iniciar desde plantilla**. Seleccione la plantilla que desea utilizar y siga las instrucciones del asistente para crear su aplicación.

# Las plantillas de precios y suscripciones llevan a Salesforce CPQ Analytics a un nuevo nivel

La primera plantilla de Analytics con inteligencia de Einstein Discovery incorporada, Análisis de precios, recomienda descuentos ideales para cada contrato y ayuda a identificar contratos depreciados. La plantilla Análisis de suscripciones realiza un seguimiento de su negocio de renovaciones, el valor de productos basados en suscripciones y el estado de las cuentas listas para renovarse.

**Dónde:** Esta función está disponible en Einstein Analytics en Lightning Experience y Salesforce Classic. Einstein Analytics está disponible en Developer Edition y, por un costo adicional, en Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition.

**Quién:** Para crear una aplicación a partir de la plantilla Análisis de tendencia de ventas Pharma, debe tener una licencia de la plataforma de Analytics y de Salesforce CPQ.

**Por qué:** Las dos nuevas plantillas de Analytics facilitan a los clientes de Salesforce CPQ obtener perspectivas rápidas procedentes de sus datos. Empleando la inteligencia de Einstein Discovery, la plantilla Análisis de precios crea una aplicación que calcula los descuentos ideales para sus presupuestos. Su tablero también compara contratos con el precio correcto con contratos depreciados y le muestra los ingresos perdidos potencialmente procedentes de la depreciación. También puede aprender sobre representantes que podrían estar depreciando contratos de modo que pueda apoyarlos en el proceso de aplicación de descuentos.

La plantillas Análisis de suscripciones aplica la potencia de Einstein Analytics a los datos de Salesforce CPQ sobre los productos que vende a través de contratos de suscripción. Puede ver el valor total de su negocio de contratos de suscripción y su flujo de ingresos por mes y por año. También puede realizar el seguimiento del proceso de renovación y realizar acciones inmediatas directamente desde el tablero para acelerar las renovaciones de contratos.

**Cómo:** Vaya a Analytics Studio, haga clic en **Crear**, elija **Aplicación** y, a continuación, **Iniciar desde plantilla**. Seleccione la plantilla que desea crear y siga las instrucciones del asistente para crear su aplicación. Consulte la Ayuda de Salesforce para obtener instrucciones sobre la configuración y el uso de las aplicaciones.

## La plantilla Análisis de cambio de prospectos le ayuda a convertir prospectos en negocio

Análisis de tendencia de prospectos le ofrece al equipo de operaciones de ventas una excelente forma de realizar un seguimiento y mejorar el proceso de conversión de prospectos.

**Dónde:** Esta función está disponible en Einstein Analytics en Lightning Experience y Salesforce Classic. Einstein Analytics está disponible en Developer Edition y, por un costo adicional, en Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition.

Quién: Para crear una aplicación a partir de la plantilla Análisis de tendencia de prospectos, debe tener una licencia de la plataforma de Analytics.

**Por qué:** La aplicación Análisis de tendencia de prospectos visualiza mediciones de conversión de prospectos para mostrarle la velocidad con la que el equipo convierte prospectos. Muestra dónde se atascan los prospectos y las etapas donde se encuentran durante más tiempo para ayudarle a identificar los cuellos de botella. Puede realizar acciones directamente desde el tablero para desatascar negociaciones y cerrar contratos con mayor rapidez.

**Cómo:** Vaya a Analytics Studio, haga clic en **Crear**, elija **Aplicación** y, a continuación, **Iniciar desde plantilla**. Seleccione **Análisis de tendencia de prospectos** y siga las instrucciones del asistente para crear su aplicación. Su organización debe realizar seguimientos del historial de prospectos para crear la aplicación.

## La plantilla Análisis de aprobación le da una perspectiva instantánea de sus procesos de aprobación.

Si su organización de Salesforce incluye un proceso de aprobación, entonces Análisis de aprobación es para usted. La plantilla crea una aplicación que aplica el poder de Einstein Analytics a sus datos de aprobación.

**Dónde:** Esta función está disponible en Einstein Analytics en Lightning Experience y Salesforce Classic. Einstein Analytics está disponible en Developer Edition y, por un costo adicional, en Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition.

Quién: Para crear una aplicación a partir de la plantilla Análisis de aprobación, debe tener una licencia de la plataforma de Analytics.

**Por qué:** Anteriormente, podía utilizar reportes estándar de Salesforce para ver únicamente el paso actual en el proceso. Análisis de aprobación muestra la historia completa: el número de aprobaciones y rechazos, las aprobaciones pendientes, quién aprobó qué y el tiempo que se empleó en las aprobaciones. Puede comprender tendencias, identificar cuellos de botella y realizar acciones directamente desde el tablero de la aplicación para simplificar las aprobaciones.

**Cómo:** Vaya a Analytics Studio, haga clic en **Crear**, elija **Aplicación** y, a continuación, **Iniciar desde plantilla**. Seleccione la plantilla Análisis de aprobación y siga las instrucciones del asistente para crear su aplicación. Consulte la Ayuda de Salesforce para obtener instrucciones sobre el uso de la aplicación.

# Clientes de Veeva CRM: Visualizar los procesos y el desempeño de las ventas con la Plantilla de Salesforce Analytics for Veeva

La aplicación Plantilla de Analytics for Veeva da a los clientes de Veeva CRM perspectivas sobre los procesos y la efectividad de los representantes de ventas durante las llamadas de ventas.

**Dónde:** Esta función está disponible en Einstein Analytics en Lightning Experience y Salesforce Classic. Einstein Analytics está disponible en Developer Edition y, por un costo adicional, en Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition.

Quién: Para crear una aplicación a partir de la Plantilla Analytics for Veeva, debe tener una licencia de la plataforma de Analytics.

**Por qué:** La aplicación Analytics for Veeva recopila datos sobre cómo realizan sus representantes farmacéuticos las llamadas de ventas en un único panel. Puede ver instantáneamente si emplearon mensajes clave durante las llamadas de ventas, se centraron en productos específicos y dejaron muestras. También puede ver una lista de qué cuentas atendieron las llamadas y realizar acciones sobre cada cuenta directamente desde el tablero.

**Cómo:** Vaya a Analytics Studio, haga clic en **Crear**, elija **Aplicación** y, a continuación, **Iniciar desde plantilla**. Seleccione Análisis for Veeva y siga las instrucciones del asistente para crear su aplicación.

# Plantilla de banca minorista para clientes de Financial Services Cloud que ayuda a profundizar las relaciones con los clientes y atraer a nuevos clientes

Cree una aplicación a partir de la plantilla Análisis de banca minorista para poner el poder de Einstein Analytics en las manos de los gerentes de relaciones.

**Dónde:** Esta función está disponible en Einstein Analytics en Lightning Experience y Salesforce Classic. Einstein Analytics está disponible en Developer Edition y, por un costo adicional, en Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition.

**Quién:** Para crear una aplicación a partir de la plantilla Análisis de banca minorista, debe tener una licencia de la plataforma de Analytics y tener instalado el paquete Financial Services Cloud.

**Por qué:** La aplicación Banca minorista incluye mediciones clave que los gerentes de relaciones pueden utilizar para trasladar clientes en la cadena de valor, hacer crecer activos bajo gestión (AUM) y realizar ventas cruzadas de productos. Las visualizaciones incluyen los AUM, mantenidos fuera y cuota de mercado. Segmente su lista de clientes según el segmento de mercado y el estado de sus relaciones. También puede ver detalles sobre cada uno de sus clientes, incluyendo el valor total de sus cuentas financieras.

Obtenga perspectivas instantáneas sobre sus referencias y oportunidades para ayudar a iniciar nuevas relaciones. Un útil gráfico del ciclo de vida de las referencias le muestra si se hizo contacto con las referencias y si están cerca de convertirse al estado de clientes. También

puede ver sobre qué tipos de servicios expresaron interés las referencias. Vea las oportunidades en curso para consultar el valor total de dichas oportunidades, los contratos cerrados ganados y perdidos y el índice de ganados.

**Cómo:** Vaya a Analytics Studio, haga clic en **Crear**, elija **Aplicación** y, a continuación, **Iniciar desde plantilla**. Seleccione Análisis de banca minorista y siga las instrucciones del asistente para crear su aplicación.

# Integración de datos de Analytics: La replicación se denomina ahora sincronización de datos, nuevo Amazon S3 Connector, ruta más rápida a perspectivas, navegación mejorada en recetas, herencia de colaboración mejorada

La sincronización de datos es la nueva forma para hacer referencia a la replicación. Cargue y anexe varios archivos CSV con Amazon S3 Connector. Lleve sus datos CSV desde un archivo a una lente o una recepta en un solo proceso. Navegar por columnas en el editor de recetas con la ficha Columnas. Tome el control de la colaboración con la herencia de colaboración mejorada.

#### EN ESTA SECCIÓN:

#### La replicación ahora se denomina sincronización de datos

La sincronización de datos, antes denominada replicación, es la forma en la que lleva sus datos locales de Salesforce o externos a Analytics y los mantiene actualizados. Hemos modificado el nombre para reflejar mejor lo que hace este proceso. También hemos actualizado los nombres en el gestor de datos para hacer más fácil la conexión y sincronización de sus datos.

#### Cargar y anexar varios archivos CSV con Amazon S3 Connector

Si su compañía almacena datos CSV en Amazon S3, ahora tiene una forma más sencilla de llevarlos a Analytics. Anteriormente, tenía que descargar los archivos de forma local y luego cargarlos manualmente en Analytics. Y, para combinar los datos de varios archivos, tenía que utilizar el flujo de datos o una receta. Ahora, Amazon S3 Connector lo hace todo por usted.

#### Evitar datos desactualizados con la sincronización completa periódica

Si la sincronización de datos está activada en su organización, Analytics se sincronizará con sus objetos locales de Salesforce de manera incremental. Los registros se insertan, actualizan o eliminan para comparar los cambios con la sincronización anterior. Aunque esto acelera la sincronización, los datos de Analytics pueden quedarse sin sincronizar con sus objetos de Salesforce con el tiempo. Esto puede suceder cuando los cambios implican a campos de fórmula o registros que se eliminaron de forma permanente. Ahora, puede conservar actualizados sus objetos de Salesforce sincronizados con una sincronización completa periódica. Seleccione el modo de conexión de sincronización completa, y Analytics garantizará que sus datos reciben una actualización completa regular. No se requiere ninguna actualización de flujo de datos.

#### Desencadenar la sincronización para datos externos al ejecutar un flujo de datos dependiente

Al ejecutar un flujo de datos, Analytics comprueba si hay objetos externos a los que se ha hecho referencia y que no se han sincronizado desde que se creó o actualizó el flujo de datos. Si Analytics encuentra alguno, lo sincroniza antes de ejecutar el flujo de datos. Anteriormente, cuando se ejecutaba un flujo de datos, Analytics solo buscaba los objetos locales que necesitaba sincronizar primero. Usted tenía que buscar y sincronizar manualmente los objetos externos.

#### Incluir más datos con las conexiones de Heroku y Google Big Query

Ahora puede cargar hasta 100 millones de filas por objeto mediante las conexiones de Heroku y Google Big Query. Incrementamos este límite de 20 millones de filas.

#### Crear conjuntos de datos desde un solo lugar

Hay muchas formas de crear un conjunto de datos (cargar un archivo, utilizar un flujo de datos, crear una receta, por ejemplo), pero también hay muchos lugares donde hacerlo. Para facilitarle las cosas, hemos juntado todas las opciones diferentes en una sola lista.

#### Hacer más cosas desde la página de modificación de conjuntos de datos

La página de modificación de conjuntos de datos es ahora su Launchpad central para todas las herramientas de conjuntos de datos. Hay más herramientas disponibles, y todo se encuentra fácilmente a su alcance en la parte superior de la página. Inicie una receta, cree una historia en Einstein Discovery o explore los datos en una lente, todo desde la página de modificación del conjunto de datos.

#### Realizar un seguimiento rápido de sus datos desde un archivo CSV hasta una lente, una receta o una historia

Desde cero hasta la perspectiva: Cargue sus datos externos y comience a explorar o preparar con solo unos clics. Realice un seguimiento del estado de la carga sobre la marcha. Comience en la página de modificación del conjunto de datos, desde donde puede empezar una receta o una historia en Einstein Discovery, o explorar los datos.

#### Ejecutar más trabajos de datos

Sus flujos de datos y recetas se ejecutan como trabajos de datos en Analytics y, puesto que trabaja con más datos, queremos asegurarnos de que puede ejecutar todos esos trabajos. Así que aumentamos de 40 a 50 el número de ejecuciones de trabajos de datos que puede hacer en un periodo rotatorio de 24 horas. Tenga en cuenta también: Las ejecuciones de flujos de datos y recetas que tardan menos de 2 minutos, así como las sincronizaciones de datos, no cuentan en el límite de ejecución de flujos de datos de 24 horas.

#### Navegar por las columnas de recetas fácilmente en la ficha Columnas

Mantener un seguimiento de los cambios de sus datos a medida que los prepara y los transforma es sencillo en la vista previa de recetas. Sin embargo, al agregar columnas mediante transformaciones o desde otros conjuntos de datos, realizar el seguimiento de estas columnas es más difícil. Aquí es donde aparece la ficha Columnas: Todas sus columnas visibles y ocultas están disponibles de un vistazo. Puede ver metadatos e información de perfiles, mostrar y ocultar columnas, y agregar transformaciones.

#### No buscar más en el perfil de la columna en el editor de recetas

El panel del perfil de columna ahora está abierto de forma predeterminada en la vista previa de su receta y en la nueva ficha Columnas. Le proporciona la información clave sobre la calidad de los datos en una columna y herramientas interactivas para ayudarle a mejorarla.

#### Agregar datos más rápido en el editor de recetas

Hemos optimizado el proceso de adición de datos en el editor de recetas reduciendo el desorden y disminuyendo el número de pantallas. Ahora puede seleccionar claves de búsqueda, elegir sus columnas y obtener una vista previa de los resultados, todo en una sola pantalla. También realizamos algunos cambios para que resulte más fácil trabajar con muchas columnas. Incorporamos un indicador de valor a cada columna para ayudarle a decidir qué columnas desea conservar.

#### Compartir más configuración de colaboración en Einstein Analytics

La compatibilidad con las reglas de herencia de colaboración incluye ahora los objetos de usuario y campaña. Además, la herencia de colaboración para el objeto de oportunidad está ahora disponible para usuarios que tienen acceso a decenas de miles de registros en Salesforce.

# La replicación ahora se denomina sincronización de datos

La sincronización de datos, antes denominada replicación, es la forma en la que lleva sus datos locales de Salesforce o externos a Analytics y los mantiene actualizados. Hemos modificado el nombre para reflejar mejor lo que hace este proceso. También hemos actualizado los nombres en el gestor de datos para hacer más fácil la conexión y sincronización de sus datos.

**Dónde:** Este cambio se aplica a Einstein Analytics en Lightning Experience y Salesforce Classic. Einstein Analytics está disponible en Developer Edition y, por un costo adicional, en Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition.

**Cómo:** Sus procesos y flujos de trabajo no han cambiado. Solo verá unos cuantos cambios de nombre en el proceso. Echemos un vistazo a unos cuantos.

Para activar la sincronización de datos, vaya a Configuración de Analytics como de costumbre.

Analytics Settings		
Turn on additional Analytics features.		
Settings		
Enable Data Sync and Connections i		
Show preview thumbnails for secure lenses and dashboards i		
☐ Share Analytics with Communities i		

Para gestionar sus conexiones, utilice la ficha Conectar en el gestor de datos.

🔀 Data Manager			
Monitor Dataflows & Recipes	Connect Connect to local and external de	ata. How do I connect?	Connect to Data
Data	V 🐡 SFDC_LOCAL		Not scheduled
Connect	2 OBJECT	FIELDS FII	TER CONNECTIC MODIFIED · LAST RUN
-	C Opportunity	11	Incremental 5 Aug 24, 2018 Aug 24, 2018 💌
	C Account	18	Incremental 5 Aug 3 Run Data Sync
	v <b>a</b> Redshift		Disconnect Object
	OBJECT	FIELDS	Create New Recipe
	customerdemographic	15	Edit Connection Mode Aug 24, 2018 at 11:10. Aug Row Level Sharing

La ficha Conectar es su Launchpad para todas las tareas de conexión y sincronización de datos. Para crear o modificar conexiones, o bien para conectar con datos, haga clic en **Conectar con datos** (1). Los datos locales y externos con los que conecte aparecerán ahora como objetos (2) para cada conexión. También ahora puede sincronizar datos desde el menú de objeto (3) o el menú de conexión.

Al conectar con un objeto y sincronizarlo, los datos están disponibles en los lugares habituales para utilizarlos en sus recetas y flujos de datos. En el gestor de datos, uno de esos lugares era la ficha Conjuntos de datos. Para que todo sea más claro, renombramos esta ficha "Datos" y modificamos los nombres de la subficha para que le resulte más fácil encontrar lo que necesita.

🔀 Data Manager		
Monitor	Data Create and edit datasets, and create recipes from them.	Create Dataset
Dataflows & Recipes	DATASETS CONNECTED DATA	Q Search datasets
Data	NAME TIME CREAT CREATED BY APP # OF ROWS	DATA REFRE LAST QUERI
🏟 Connect	Oppor Aug 24, 2018 a Derek William Shared App 793	2 Days Ago at 1 Today at 10:20.
	Custor Aug 24, 2018 a Derek William Shared App 799	Aug 24, 2018 a Aug 31, 2018 a 🔍

Al seleccionar datos, como aquí en el gestor de datos o en una receta, elige entre conjuntos de datos y datos conectados. Los conjuntos de datos están listos para explorarse en lentes y tableros. Los datos conectados son datos locales o externos que sincroniza en Analytics, y están listos para convertirse en un conjunto de datos en una receta o un flujo de datos.

Este es un resumen de los principales cambios de nombres que verá al seguir una ruta más clara para llevar sus datos a Analytics.

Nombre anterior	Nuevo nombre
Replicación	Sincronización de datos
Conjuntos de datos (ficha de gestor de datos)	Datos
Configuración (ficha de gestor de datos)	Conectar
Configurar replicación (botón)	Conectar con datos
Ejecutar replicación	Ejecutar sincronización de datos
Conjunto de datos replicado	Datos conectados

# Cargar y anexar varios archivos CSV con Amazon S3 Connector

Si su compañía almacena datos CSV en Amazon S3, ahora tiene una forma más sencilla de llevarlos a Analytics. Anteriormente, tenía que descargar los archivos de forma local y luego cargarlos manualmente en Analytics. Y, para combinar los datos de varios archivos, tenía que utilizar el flujo de datos o una receta. Ahora, Amazon S3 Connector lo hace todo por usted.

**Dónde:** Esta función se aplica a Einstein Analytics en Lightning Experience y Salesforce Classic. Einstein Analytics está disponible en Developer Edition y, por un costo adicional, en Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition.

**Quién:** Para crear conexiones, debe tener una licencia de la plataforma de Analytics y el permiso Agregar conexiones remotas de Analytics o Gestionar Analytics.

**Por qué:** Echemos un vistazo a un ejemplo. Imagine que proporciona un servicio de asistencia de devolución de llamadas para sus clientes en su sitio web. Las llamadas se registran automáticamente por semana en archivos .csv independientes en carpetas mensuales en Amazon S3. Aquí hay archivos semanales en la carpeta Enero.

Amazon S3 > callback-logs / Call_Back_Logs_2018 / Call_Back_Logs_2018_Jan			
Overview			
Q Type a prefix and press Enter to search. Press ESC to clear.			
± Upload + Create folder More ∨		US West (N	. California) <i>ट</i>
			Viewing 1 to 4
Name ↑ <u>=</u>	Last modified 1=	Size ↑=	Storage class ↑=
Callback Log 2018 Jan W1.csv	Aug 7, 2018 6:15:57 PM GMT-0700	43.5 KB	Standard
Callback Log 2018 Jan W2.csv	Aug 7, 2018 6:16:11 PM GMT-0700	43.5 KB	Standard
Callback Log 2018 Jan W3.csv	Aug 7, 2018 6:16:37 PM GMT-0700	43.5 KB	Standard
Callback Log 2018 Jan W4.csv	Aug 7, 2018 6:16:56 PM GMT-0700	43.5 KB	Standard

Con Amazon S3 Connector, puede crear una conexión con esta carpeta y cargar todos los archivos cuando se realice la conexión. Analytics anexa las filas de todos los archivos en un único objeto.

🔀 Data Manager			
Monitor	Connect Connect to and sync local and external data. How do I connect? <b>•</b>		Connect to Data Q Search objects
Data	V 🐡 SFDC_LOCAL		Not scheduled 💌
Connect	OBJECT	FIELDS	
	C Account	7	
	🔽 User	3	
	Copportunity	7	
	✓ <b>a</b> CallLogs		Not scheduled
	NAME		
	Call_Back_Logs_2018_Jan	4	

**Cómo:** Cree conexiones con Amazon S3 Connector de la misma forma que lo hace con otros conectores en la ficha Conexión del gestor de datos. Sin embargo, dado que está conectando con una carpeta en lugar de con un objeto, considere estos requisitos de carpeta antes de crear una conexión.

• La ruta de carpeta que especifica en la configuración de conexión debe comenzar con el nombre de depósito y no puede incluir la carpeta a la que desea conectar. Utilicemos los registros de devolución de llamada como un ejemplo. La ruta a la carpeta Enero aparece encima de la carpeta al abrirla en S3.

a'	WS Services Re	source Grou
	Amazon S3 > callback-logs	2 3 / Call_Back_Logs_2018 / Call_Back_Logs_2018_Jan
	Overview	

La ruta de la carpeta en S3 empieza con el nombre del depósito (1), seguido por e nombre de carpeta (2). En este ejemplo, los archivos de Enero están en una subcarpeta (3), que es la carpeta con la que desea conectar. Al especificar esta ruta de carpeta en la configuración de conexión, solo incluye el depósito y la carpeta principal, no la carpeta a la que está conectando.

Edit remote connection	×
	٢
Region Name	
US West (N. California)	
Folder Path*	
callback-logs/Call_Back_Logs_2018	
Access Key*	
	1

- Los nombres de carpeta en S3 deben seguir las convenciones de nomenclatura del desarrollador, sin espacios ni caracteres especiales.
- Cambie el nombre de uno de los archivos de la carpeta S3 a *schema\_sample.csv*. Analytics utiliza este archivo para detectar el esquema de los datos.csv.

Name 1=		
Callback Log 2018 Jan W2.csv		
Callback Log 2018 Jan W3.csv		
Callback Log 2018 Jan W4.csv		
Schema_sample.csv		

Al utilizar la conexión para conectar con una carpeta, Analytics muestra una vista previa de los datos en el archivo schema\_sample.csv. Desde esta vista previa, puede ver y cambiar los atributos de campo de todos los archivos que esté cargando desde la carpeta.

Preview Source Data						
Replication Sett CallLogs >	<sup>iings</sup> Call_Back_Logs_20	)18_Jan				
Q. id	A number	🕒 datetime	Q, duration	A callcenter	Total Attributes	
1	411-570-8444	2018-01-05 14:57:39	37	West	Field Attributes	×
2	750-118-2967	2018-01-05 14:53:22	30	West	Id	
3	108-448-2853	2018-01-05 09:26:55	35	West		
4	605-266-7203	2018-01-04 16:20:28	81	East	API Name: id	
5	290-139-1317	2018-01-06 16:16:16	75	East	Field Label	
6	864-475-5997	2018-01-03 21:56:17	48	East		
7	914-291-2293	2018-01-01 00:30:06	1	Mid	Id	
8	539-353-0287	2018-01-02 11:45:43	53	West	Field Type*	
9	873-257-5419	2018-01-03 07:09:29	58	East		
10	635-706-6967	2018-01-01 18:14:24	55	East	Numeric	~
11	754-703-4539	2018-01-05 14:11:58	11	Mid	Numeric	~
12	644-143-6675	2018-01-02 19:01:20	95	West	Text	
13	417-877-6558	2018-01-03 14:19:21	83	Mid	Settings for Numeric Field	

- Cada archivo que desee cargar desde la carpeta de S3 debe tener un nombre de archivo que termine en . *csv*. Además, cada archivo debe tener una fila de encabezado y los mismos campos que el archivo schema\_sample.csv. Un archivo puede tener campos adicionales, pero estos campos no se cargarán. Analytics ignora los archivos que no cumplan estos requisitos.
- Los nombres de campo de la fila de encabezado de cada archivo deben seguir las convenciones de nomenclatura del desarrollador, sin espacios ni caracteres especiales.
- Solo puede cargar archivos completos, no partes de archivos.

# Evitar datos desactualizados con la sincronización completa periódica

Si la sincronización de datos está activada en su organización, Analytics se sincronizará con sus objetos locales de Salesforce de manera incremental. Los registros se insertan, actualizan o eliminan para comparar los cambios con la sincronización anterior. Aunque esto acelera la sincronización, los datos de Analytics pueden quedarse sin sincronizar con sus objetos de Salesforce con el tiempo. Esto puede suceder cuando los cambios implican a campos de fórmula o registros que se eliminaron de forma permanente. Ahora, puede conservar actualizados sus objetos de Salesforce sincronizados con una sincronización completa periódica. Seleccione el modo de conexión de sincronización completa, y Analytics garantizará que sus datos reciben una actualización completa regular. No se requiere ninguna actualización de flujo de datos.

**Dónde:** Esta función se aplica a Einstein Analytics en Lightning Experience y Salesforce Classic. Einstein Analytics está disponible en Developer Edition y, por un costo adicional, en Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition.

Quién: Para modificar el modo de conexión, debe tener el permiso Gestionar Analytics.

**Cómo:** El modo de conexión predeterminado para los objetos locales de Salesforce es incremental. Para activar la sincronización completa periódica, en la ficha Conectar en el gestor de datos, seleccione **Modificar modo de conexión** desde el menú del objeto.

🔀 Data Manager							
Monitor	Connect Connect to local and external data. How do I connect?				Connect to Data Q, Search objects		
Data	V 🐡 SFDC_LOCAL						Not scheduled
Connect	OBJECT	FIELDS	FILTER	CONNECTION MODE	MODIFIED 🔸	LAST RUN	
	C Account	7		Incremental Sync	Aug 27, 2018 at 12:32 PM	Aug 27, 2018 at 12:3	2 PM
	🔽 User	3		Incremental Sync	Aug 27, 2018 at 12:25 PM	Aug 27, 2018 at 12:3	Run Data Sync
	Opportunity	7		Incremental Sync	Aug 27, 2018 at 12:25 PM	Aug 27, 2018 at 12:3	Disconnect Object
							Create Recipe
							Edit Connection Mode Row Level Sharing

En el cuadro de diálogo Modificar modo de conexión, seleccione **Sincronización completa periódica** y haga clic en **Guardar**. Eso es todo. Realizaremos la sincronización completa durante la primera sincronización programada cada viernes después de las 23:00 h en la zona horaria de su organización.

Edit connection mode
Select how Analytics syncs with the source Salesforce object when sync runs
<ul> <li>Incremental Sync</li> <li>Update records to match changes in the Salesforce object since the previous sync. Because only changes are included, the sync runs faster.</li> </ul>
Periodic Full Sync Sync records incrementally and periodically overwrite all records with records in the Salesforce object. Use this mode to prevent the data drift that can occur over time with incremental sync.
Cancel Save

# Desencadenar la sincronización para datos externos al ejecutar un flujo de datos dependiente

Al ejecutar un flujo de datos, Analytics comprueba si hay objetos externos a los que se ha hecho referencia y que no se han sincronizado desde que se creó o actualizó el flujo de datos. Si Analytics encuentra alguno, lo sincroniza antes de ejecutar el flujo de datos. Anteriormente, cuando se ejecutaba un flujo de datos, Analytics solo buscaba los objetos locales que necesitaba sincronizar primero. Usted tenía que buscar y sincronizar manualmente los objetos externos.

**Dónde:** Esta función se aplica a Einstein Analytics en Lightning Experience y Salesforce Classic. Einstein Analytics está disponible en Developer Edition y, por un costo adicional, en Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition.

**Cómo:** Analytics desencadena una sincronización de los objetos externos a los que se hace referencia en los nodos de resumen en un flujo de datos al crear o actualizar el flujo de datos.

#### Incluir más datos con las conexiones de Heroku y Google Big Query

Ahora puede cargar hasta 100 millones de filas por objeto mediante las conexiones de Heroku y Google Big Query. Incrementamos este límite de 20 millones de filas.

**Dónde:** Esta función se aplica a Einstein Analytics en Lightning Experience y Salesforce Classic. Einstein Analytics está disponible en Developer Edition y, por un costo adicional, en Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition.

# Crear conjuntos de datos desde un solo lugar

Hay muchas formas de crear un conjunto de datos (cargar un archivo, utilizar un flujo de datos, crear una receta, por ejemplo), pero también hay muchos lugares donde hacerlo. Para facilitarle las cosas, hemos juntado todas las opciones diferentes en una sola lista.

**Dónde:** Esta función se aplica a Einstein Analytics en Lightning Experience y Salesforce Classic. Einstein Analytics está disponible en Developer Edition y, por un costo adicional, en Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition.

**Cómo:** En Analytics Studio, haga clic en **Crear** y seleccione **Conjunto de datos**. Aquí puede ver todas sus opciones en función de sus permisos. Seleccione una y continúe.



# Hacer más cosas desde la página de modificación de conjuntos de datos

La página de modificación de conjuntos de datos es ahora su Launchpad central para todas las herramientas de conjuntos de datos. Hay más herramientas disponibles, y todo se encuentra fácilmente a su alcance en la parte superior de la página. Inicie una receta, cree una historia en Einstein Discovery o explore los datos en una lente, todo desde la página de modificación del conjunto de datos.

**Dónde:** Esta función se aplica a Einstein Analytics en Lightning Experience y Salesforce Classic. Einstein Analytics está disponible en Developer Edition y, por un costo adicional, en Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition.

**Quién:** Para crear una receta, debe tener el permiso Modificar recetas de conjuntos de datos. Para crear una historia, Einstein Discovery debe estar activado en su organización, y debe tener el permiso Crear y actualizar Einstein Discovery Stories.

Por qué: Hemos juntado todas las tareas importantes en un lugar lógico, la página de modificación de un conjunto de datos, a la que puede acceder tanto desde Analytics Studio como desde el gestor de datos.

II Analytics Studio	Dataset	×		1	2
DATASET Leads 🖌				<u>۲</u> ¢ (;7 â	Create Recipe Explore
API Name Last Upo	lated C	reated By Created			
Leads 2 Days Ag	go at 2:57 PM A	dmin User Jul 19, 2018	at 4:28 PM		
App My Private App 🖋					
Extended Metad	ata File				
Leads.xmd.json	•				
Usage					
This dataset isn't used in a	any dashboards, or le	enses, or dataflows.			
Security					
Security Predicate					
None 💉					

Sus tareas administrativas siguen estando ahí, pero en un lugar nuevo con botones nuevos (1). Además, ahora puede ir directamente a una receta, una lente o una historia (2).

**Cómo:** No hay cambios en la forma en la que se accede a la página de modificación del conjunto de datos. Seleccione **Modificar conjunto de datos** en el menú del conjunto de datos en el gestor de datos o en Analytics Studio. También puede llegar a la página de modificación del conjunto de datos cuando termine de cargar un archivo .csv en Analytics.

🔀 Data Manager			
🗤 Monitor	Data Create and edit datasets, and create recip	es from them.	Create Dataset
Dataflows & Recipes	DATASETS CONNECTED DATA		Q Search datasets
🛑 Data	NAME TIME CREA ↑ CREATED BY	APP # OF ROW	/S DATA REFRES LAST QUERIED
🔯 Connect	Opport Aug 27, 2018 at Admin User	Shared App 8	Aug 27, 2018 at : Aug 30, 2018 at : 💽
	Vancou Aug 30, 2018 at Admin User	My Private App 22767	Aug 30, 2018 at : Yeste Edit Dataset
	US Lead Aug 30, 2018 at Admin User	My Private App 2958	Aug 30, 2018 at i Yeste Create Recipe
	US Zip C Aug 30, 2018 at Admin User	My Private App 3143	Aug 31, 2018 at Yeste Delete Dataset
	US Lead 2 Days Ago at 12 Admin User	My Private App 2958	2 Days Ago at 12: 2 Day

#### CONSULTE TAMBIÉN

Salesforce Einstein: Campos personalizados en pronósticos, flujos automáticos para bots, visualización de datos más rápida y detección de imagen mejorada

# Realizar un seguimiento rápido de sus datos desde un archivo CSV hasta una lente, una receta o una historia

Desde cero hasta la perspectiva: Cargue sus datos externos y comience a explorar o preparar con solo unos clics. Realice un seguimiento del estado de la carga sobre la marcha. Comience en la página de modificación del conjunto de datos, desde donde puede empezar una receta o una historia en Einstein Discovery, o explorar los datos.

**Dónde:** Esta función se aplica a Einstein Analytics en Lightning Experience y Salesforce Classic. Einstein Analytics está disponible en Developer Edition y, por un costo adicional, en Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition.

Por qué: Ahora, lo que antes implicaba muchos pasos en numerosos lugares, lo puede hacer en un solo proceso y desde un solo lugar.



**Cómo:** Usted sigue cargando su archivo .csv desde Analytics Studio o el gestor de datos. Cuando se inicia la carga, verá el cuadro de diálogo de estado, desde donde puede hacer un seguimiento del progreso de creación del conjunto de datos.



Una vez que se cargan los datos, el conjunto de datos se pone en cola, se prepara y, finalmente, se crea. Durante estas fases, puede hacer clic en el vínculo **Continúe en segundo plano y compruebe el progreso en el supervisor de datos** para dejar el proceso ejecutándose en una ficha y pasar al gestor de datos en una ficha nueva. Cuando el proceso finalice, se abrirá la página de modificación del nuevo conjunto de datos, desde donde puede comenzar a explorar y preparar.
Nota: Si cierra el cuadro de diálogo de progreso, la creación del conjunto de datos continúa en segundo plano, pero la página de modificación del conjunto de datos no se abre automáticamente cuando finalice el proceso.

### CONSULTE TAMBIÉN

Salesforce Einstein: Campos personalizados en pronósticos, flujos automáticos para bots, visualización de datos más rápida y detección de imagen mejorada

# Ejecutar más trabajos de datos

Sus flujos de datos y recetas se ejecutan como trabajos de datos en Analytics y, puesto que trabaja con más datos, queremos asegurarnos de que puede ejecutar todos esos trabajos. Así que aumentamos de 40 a 50 el número de ejecuciones de trabajos de datos que puede hacer en un periodo rotatorio de 24 horas. Tenga en cuenta también: Las ejecuciones de flujos de datos y recetas que tardan menos de 2 minutos, así como las sincronizaciones de datos, no cuentan en el límite de ejecución de flujos de datos de 24 horas.

**Dónde:** Esta función se aplica a Einstein Analytics en Lightning Experience y Salesforce Classic. Einstein Analytics está disponible en Developer Edition y, por un costo adicional, en Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition.

# Navegar por las columnas de recetas fácilmente en la ficha Columnas

Mantener un seguimiento de los cambios de sus datos a medida que los prepara y los transforma es sencillo en la vista previa de recetas. Sin embargo, al agregar columnas mediante transformaciones o desde otros conjuntos de datos, realizar el seguimiento de estas columnas es más difícil. Aquí es donde aparece la ficha Columnas: Todas sus columnas visibles y ocultas están disponibles de un vistazo. Puede ver metadatos e información de perfiles, mostrar y ocultar columnas, y agregar transformaciones.

**Dónde:** Esta función se aplica a Einstein Analytics en Lightning Experience y Salesforce Classic. Einstein Analytics está disponible en Developer Edition y, por un costo adicional, en Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition.

Cómo: Para empezar a trabajar, haga clic en la ficha Columnas en la parte superior del editor de recetas.

💥 Data Manager	Trade Show Leads	<				
DATASET RECIPE Trade Show Lead	ds		Recipe Preview for 12/	12 Fields, 5000 Rows 💉	0	<b>ÿİ</b> Save ▼ Create Dataset
1 Σ COMPUTE	Preview Columns					A Middle Name 3
round([Opportunity_S- core],0)	In Recipe (12)		1	Q Search columns	2	PROFILE ATTRIBUTES
2 🔍 LOOKUP	Name	Туре	Data Source	Missing Values		Values from 5000 Row Sample
Lookup 13 fields from 'L eads'	First Name	A Dimension	Leads		4 💌	
and 'Last Name'	Middle Name	A Dimension	Leads			1510 values (30%)
	Lead Created Date	🕒 DateTime	Leads			3490 missing values (70%)
	Date of Birth	📅 DateOnly	Leads		•	✓ Frequent Values
	Last Name	A Dimension	Leads			Hope 162 Charlotte 131
	Marital Status	A Dimension	Leads			James 114 Marie 78
	Attendance Date	1 DateOnly	Leads		<b>.</b>	Elizabeth 65 View More
	Education Level	<u>A</u> Dimension	Leads			
	Gender	A Dimension	Leads			> String Length
	Opportunity Score	Measure	Leads			> Clusters
	Opportunity Score	Measure	Added Fields			
		C measure				
	Not in Recipe (14)		5	Data Sauraa		<b>₩</b>
	Country		type	Data Source	6	
	First Name		A Dimensi	on Leads	- Add to Pecine	
	Middle Name		A Dimensi	on Leads	- Add to Recipe	
	Einstein Suggestions	owercase Uppercase	Substring Bucket I	By Clusters		

Todas las columnas que se incluyen en su receta aparecen primero (1), codificadas por color por origen, con su tipo, el conjunto de datos del que provienen y un indicador de valores que faltan. ¿No puede ver la columna que busca? Comience escribiendo el nombre en el cuadro de búsqueda (2) para restringir la lista. Haga clic en una columna para ver su perfil y sus atributos (3), o abra su menú (4) para ocultarlo o transformarlo.

Las columnas que oculta en la receta aparecen en una lista separada (5). Para agregar una de estas columnas, seleccione **Agregar a receta** desde su menú (6).

# No buscar más en el perfil de la columna en el editor de recetas

El panel del perfil de columna ahora está abierto de forma predeterminada en la vista previa de su receta y en la nueva ficha Columnas. Le proporciona la información clave sobre la calidad de los datos en una columna y herramientas interactivas para ayudarle a mejorarla.

**Dónde:** Este cambio se aplica a Einstein Analytics en Lightning Experience y Salesforce Classic. Einstein Analytics está disponible en Developer Edition y, por un costo adicional, en Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition.

Por qué: El perfil de la columna es una excelente herramienta, así que la hemos puesto más accesible para darle más posibilidades de utilizarla.

**Cómo:** El panel de perfil de la columna ahora está abierto de forma predeterminada en la vista previa de su receta y en la nueva ficha Columnas.

🔀 Data Manager	Trade Show Leads	×			
DATASET RECIPE Trade Show Lea	ds	Recipe Preview fo	or 12/12 Fields, 5000 Rows ,		Şave
No transformations have been added yet	Preview     Columns       ▲     First Name       ✓     Hide Column       ✓     Hide Column       ↓     Show Profile       Ai     ✓       Ai     T       Uppercase       Ai     T	A Middle Name typ Rose Grace Jane Louise Jade	<ul> <li>▶ Lead Created Date</li> <li>♥</li> <li>♥<th>Date of Birth            12/12/88         12/13/88           12/13/88         12/14/88           12/15/88         12/16/88           12/17/88         12/17/88</th><th>First Name     I      PROFILE ATTRIBUTES      Values from 5000 Row Sample      S000 values (100%)      Omissing values (0%)      Frequent Values      Amelia 70      Andria 70      A</th></li></ul>	Date of Birth            12/12/88         12/13/88           12/13/88         12/14/88           12/15/88         12/16/88           12/17/88         12/17/88	First Name     I      PROFILE ATTRIBUTES      Values from 5000 Row Sample      S000 values (100%)      Omissing values (0%)      Frequent Values      Amelia 70      Andria 70      A
	At     ✓     Dim2Mea       At     Q     Replace       Ac     ✓     Filter       Ac     ✓     Bucket       Ac     ✓     Bucket       Adalynn     Adalynn       Adalynn     Einstein Suggestions	Lily Jean Ruby Paige	2018-03-27T22:33:590	12/19/88 12/20/88 12/21/88 12/22/88 12/23/88 12/24/88 12/24/88 12/25/88	Alyssa 63 Andrew 63 Angel 63 View More 63 String Length 5 Clusters

Haga clic en una columna para ver su perfil en la parte derecha del editor (1). Si ha cerrado el panel de perfiles, ahora puede abrirlo desde el menú de la columna en el que está trabajando (2) sin perder el foco. También incorporamos un indicador de valores (3) a cada columna para ofrecerle una visión global de la calidad de los datos sin tener que hacer clic en cada columna.

# Agregar datos más rápido en el editor de recetas

Hemos optimizado el proceso de adición de datos en el editor de recetas reduciendo el desorden y disminuyendo el número de pantallas. Ahora puede seleccionar claves de búsqueda, elegir sus columnas y obtener una vista previa de los resultados, todo en una sola pantalla. También realizamos algunos cambios para que resulte más fácil trabajar con muchas columnas. Incorporamos un indicador de valor a cada columna para ayudarle a decidir qué columnas desea conservar.

**Dónde:** Este cambio se aplica a Einstein Analytics en Lightning Experience y Salesforce Classic. Einstein Analytics está disponible en Developer Edition y, por un costo adicional, en Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition.

**Cómo:** Haga clic en el botón Agregar datos ( ) y seleccione el conjunto de datos que tiene los datos que desea agregar. En el cuadro de diálogo Agregar datos, Analytics selecciona un posible par de claves de búsqueda si puede.

	Add data How do I add data? 🕥		
Data Source	Lookup Results Preview	2	
Leads Lookup Keys	A Last Name	A Last Name	•
Last Name Q Last Name Q	Smith	Smith	
+ Add Key Pai	r Johnson	Johnson	
Columns to add 2 selected	Williams	Williams	
All   None 3	Brown	Brown	
A First Name	Jones	Jones	
A Middle Name	Miller	Miller	
tead Created Date	Davis	Davis	
📅 Date of Birth	Garcia	Garcia	
A Last Name	Rodriguez	Rodriguez	
	Wilson	Wilson	
A Marital Status	Martinez	Martinez	

Puede cambiar los campos de clave de búsqueda detectados (1) o agregar hasta cuatro pares más para mejorar la coincidencia. Las columnas clave de combinación se muestran de forma predeterminada en la vista previa de resultados (2). Para incluir más columnas en la receta, selecciónelas en la lista Columnas que agregar (3). Cada columna que incluya aparecerá en la vista previa de resultados con un indicador de valor (4) para proporcionar una idea de la calidad de los datos de la columna. Coloque el ratón sobre la barra para ver cuántos valores tiene la columna, así como cuántos valores le faltan. Puede elegir no incluir campos de baja calidad con pocos valores. Eso es todo. Haga clic en **Listo** cuando termine.

Nota: Para que sea más fácil navegar en la vista previa de resultados, Analytics solo incluye las columnas clave de búsqueda. Asegúrese de seleccionar las columnas de receta actuales y las nuevas columnas que desee incluir en la receta.

# Compartir más configuración de colaboración en Einstein Analytics

La compatibilidad con las reglas de herencia de colaboración incluye ahora los objetos de usuario y campaña. Además, la herencia de colaboración para el objeto de oportunidad está ahora disponible para usuarios que tienen acceso a decenas de miles de registros en Salesforce.

**Dónde:** Esta función está disponible en Einstein Analytics en Lightning Experience y Salesforce Classic. Einstein Analytics está disponible en Developer Edition y, por un costo adicional, en Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition.

**Por qué:** Como administrador de Salesforce, probablemente configure reglas de colaboración para que sus usuarios tengan un acceso acorde a sus funciones. La herencia de colaboración crea un puente entre su modelo de seguridad de Salesforce y Einstein Analytics al aplicar las reglas de colaboración de Salesforce en Einstein Analytics.

Cuando se ejecuta su flujo de datos, utiliza las reglas de colaboración heredadas para precalcular el acceso al registro. Este enfoque es mucho más eficaz que calcular el acceso al registro para cada solicitud que se realice.

Importante: Si su flujo de datos no realiza una extracción completa cada vez que se ejecuta, asegúrese de evaluar si una "seguridad no actualizada" supone un riesgo para los conjuntos de datos que lleve a Einstein Analytics. Plantéese si debe utilizar la sincronización completa periódica.

**Quién:** Para activar o desactivar la herencia de colaboración, el usuario debe tener el permiso de usuario Gestionar Analytics. Para configurar la herencia de colaboración en un conjunto de datos o un flujo de datos, el usuario debe tener el permiso de usuario Modificar flujos de datos de Analytics o Modificar recetas de conjuntos de datos.

**Cómo:** La herencia de colaboración está activa de forma predeterminada en las nuevas organizaciones. Para activar la herencia de colaboración en una organización existente, busque y seleccione **Heredar configuración desde Salesforce** en Configuración.

Para utilizar la herencia de colaboración, configure la función en un flujo de datos o un conjunto de datos.

# Aplicaciones móviles de Analytics: Notificaciones distribuidas, Páginas dinámicas, Offline (piloto), Nuevos gráficos y Nuevos widgets

Además de las notificaciones distribuidas, las páginas dinámicas y offline (piloto), los nuevos gráficos y widgets están disponibles ahora en las aplicaciones móviles.

### EN ESTA SECCIÓN:

### Experimentar páginas dinámicas y formato condicional en Einstein Analytics para iOS y Android

Consiga páginas dinámicas, formato condicional y nuevos gráficos y widgets, que hacen que la obtención de perspectivas en dispositivos móviles sea más sencilla.

### Mejoras adicionales en Einstein Analytics para iOS

Obtenga una experiencia de inicio nueva y dinámica, incluyendo notificaciones distribuidas, nuevos gráficos con visualizaciones enriquecidas y mucho más.

### Mejoras adicionales en Einstein Analytics para Android

Consiga la experiencia de exploración, acceda a nuevos gráficos y analice sus datos de nuevas maneras.

# Experimentar páginas dinámicas y formato condicional en Einstein Analytics para iOS y Android

Consiga páginas dinámicas, formato condicional y nuevos gráficos y widgets, que hacen que la obtención de perspectivas en dispositivos móviles sea más sencilla.

**Dónde:** Estos cambios se aplican únicamente a Einstein Analytics para iOS y Android. Einstein Analytics está disponible en Developer Edition y, por un costo adicional, en Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition.

Por qué: Las mejoras en las versiones más recientes incluyen las siguientes funciones.

• Páginas dinámicas: Transiciones transparentes y animadas entre páginas aportan nueva vida a los tableros.



- Mejoras de desempeño: ¡Los tableros personalizados que utilizan pasos SAQL ahora se cargan más rápido!
- Widget de alternancia: El widget ahora coincide con su equivalente de escritorio.

- Formato condicional: Vea el estado de un vistazo con elementos de gráficos resaltados automáticamente.
- Widget de navegación: Trayectorias deliberadas a través de tableros.
- Widgets de lista: Utilice widgets de lista que se parecen más a la versión Analytics de escritorio, con 3 formatos nuevos.
- Gráfico de indicador angular: Realice un seguimiento del progreso hacia los objetivos.
- Mapa geográfico: Localice sus datos geográficos.
- Gráfico de pirámide apilada Vea hasta dónde alcanzan sus datos.
- Gráfico Origami: Despliegue sus datos.
- Gráfico de coordenadas paralelas: Compare agrupaciones de datos.

# Mejoras adicionales en Einstein Analytics para iOS

Obtenga una experiencia de inicio nueva y dinámica, incluyendo notificaciones distribuidas, nuevos gráficos con visualizaciones enriquecidas y mucho más.

**Dónde:** Estos cambios se aplican únicamente a Einstein Analytics para iOS. Einstein Analytics está disponible en Developer Edition y, por un costo adicional, en Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition.

Por qué: Las mejoras en las versiones más recientes incluyen las siguientes funciones.

• Notificaciones distribuidas: Reciba notificaciones de los cambios más críticos y eventos clave en su negocio. También puede crear y gestionar notificaciones directamente desde la aplicación móvil.



- Nuevos gráficos: Todos los gráficos de escritorio se admiten ahora en iOS, incluyendo Valoración, Mapa de calor de calendario y Sankey.
- Mejores gráficos: Disfrute de visualizaciones más enriquecidas con una representación mejorada del texto para los gráficos.
- Actualización de la pantalla de inicio: Navegue a sus activos de Analytics sin esfuerzo con la página de inicio ligera e intuitiva. Actualizamos la barra de fichas, la navegación, los filtros y los parámetros.



• Offline (Piloto): Vea y explore sus conjuntos de datos, lentes y tableros sin conectividad a Internet.



Nota: Proporcionamos Analytics Offline a clientes seleccionados a través de un programa piloto que requiere un acuerdo con condiciones específicas. Analytics Offline está sujeta a cambios y no está disponible de forma general a menos a hasta que Salesforce anuncie su disponibilidad general en la documentación o en comunicados de prensa o declaraciones públicas. No podemos garantizar la disponibilidad general dentro de ningún plazo de tiempo. Tome sus decisiones de compra solo en base a funciones y productos disponibles de forma general y Analytics Offline.

**Cómo:** Analytics está disponible para dispositivos con iOS 10 y posterior. Para las últimas mejoras, descargue Einstein Analytics desde la App Store.

# Mejoras adicionales en Einstein Analytics para Android

Consiga la experiencia de exploración, acceda a nuevos gráficos y analice sus datos de nuevas maneras.

**Dónde:** Estos cambios se aplican únicamente a Einstein Analytics para Android. Einstein Analytics está disponible en Developer Edition y, por un costo adicional, en Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition.

Por qué: Las mejoras en las versiones más recientes incluyen las siguientes funciones.

• Explorador en Android: ¡Construya visualizaciones coherentes y analice sus datos de nuevas maneras! Abra conjuntos de datos y explore y filtre datos en lentes con la nueva compilación, filtro y herramientas de visualización para perspectivas de datos.







- Nuevos gráficos: Los Mapas personalizados, Mapa de calor de calendario y los gráficos Sankey ahora se admiten en Android.
- Solución de problemas, mejoras de rendimiento y otras mejoras de capacidad de uso.

**Cómo:** Analytics está disponible para dispositivos con Android 5 o posterior. Para las últimas mejoras, descargue Einstein Analytics desde Google Play<sup>™</sup>.

# Einstein Discovery: Integrado en Einstein Analytics

Einstein Discovery está integrado completamente con Einstein Analytics. Ahora puede crear historias a partir de conjuntos de datos de Analytics, así como navegar a historias, investigar perspectivas, visualizar datos y descubrir predicciones, todo ello desde la interfaz de Einstein Analytics que ya conoce. Aprenda a mejorar sus modelos examinando las mediciones que revelan su base y desempeño estadístico, así como a gestionar objetivos y modelos que implementó en Salesforce empleando el nuevo Gestor de modelos.

Nota: Einstein Discovery en Analytics representa un gran avance sobre la versión anterior de Einstein Discovery (ahora denominada *Einstein Discovery Classic*). Si utiliza en estos momentos Einstein Discovery Classic y desea pasarse a Einstein Discovery en Analytics, haga contacto con su representante de Salesforce.

# EN ESTA SECCIÓN:

## Crear historias de Einstein Discovery a partir de conjuntos de datos de Einstein Analytics

Las historias de Einstein Discovery ahora se basan en los mismos conjuntos de datos empleados para las lentes, los tableros y las recetas de Einstein Analytics.

### Navegar por las historias y las perspectivas de Einstein Discovery con la interfaz de Einstein Analytics

Con Einstein Discovery completamente integrado en la interfaz de Einstein Analytics, puede navegar por historias, investigar perspectivas y descubrir predicciones en un único punto. Haga aflorar rápidamente perspectivas de historias con vínculos en los que se puede hacer clic para investigar qué y cómo ocurrió, explorar predicciones y mejoras, así como aprender de comparativas de variables. Incluso puede anclar las perspectivas que desea recordar más tarde.

### Gestionar objetivos y modelos de Einstein Discovery implementados en Salesforce

Si implementa modelos en Salesforce, ahora puede utilizar el Gestor de modelos en modelos y objetivos implementados con los que están asociados. Cada historia de Einstein Discovery incluye un objetivo que se desea para maximizar o minimizar el resultado. Por ejemplo, un objetivo de historia puede ser para aumentar el margen (maximizar) o disminuir el costo por unidad (minimizar). Un *modelo* incluye solo las siguientes partes de una historia: explicaciones, predicciones y recomendaciones.

### Mejorar sus modelos de Einstein Discovery investigando sus mediciones y desempeño

Las mediciones de modelos le ayudan a comprender la base estadística y el desempeño de sus modelos de modo que pueda conocer dónde y cómo mejorarlos para obtener mejores resultados.

# Crear historias de Einstein Discovery a partir de conjuntos de datos de Einstein Analytics

Las historias de Einstein Discovery ahora se basan en los mismos conjuntos de datos empleados para las lentes, los tableros y las recetas de Einstein Analytics.

**Dónde:** Este cambio se aplica a Einstein Analytics en Lightning Experience y Salesforce Classic. Einstein Analytics y Einstein Discovery en Analytics están disponibles por un costo adicional en Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition. Están disponibles además en Developer Edition.

Quién: Para crear una historia, necesita el permiso de usuario Crear y actualizar historias de Einstein Discovery.

**Cómo:** En Analytics Studio, seleccione la subficha Conjuntos de datos para ver los conjuntos de datos a los que tiene acceso. Haga clic en el menú desplegable en el lado superior derecho del conjunto de datos que desea utilizar y haga clic en **Crear historia**.

Datasets				
TITLE	APP	CREATED BY	DATA REFRESHED	
AcquiredAccount	My Private App	8	Sep 2, 2018 at 9:07 AM	•
MySampleDataset	My Private App	9	Aug 3, 🖍 📝 Edit	
			🌧 Create Story	
			🖄 Create Recipe	

Einstein Discovery inicia el asistente de configuración de historia.

## CONSULTE TAMBIÉN

Salesforce Einstein: Campos personalizados en pronósticos, flujos automáticos para bots, visualización de datos más rápida y detección de imagen mejorada

# Navegar por las historias y las perspectivas de Einstein Discovery con la interfaz de Einstein Analytics

Con Einstein Discovery completamente integrado en la interfaz de Einstein Analytics, puede navegar por historias, investigar perspectivas y descubrir predicciones en un único punto. Haga aflorar rápidamente perspectivas de historias con vínculos en los que se puede hacer clic para investigar qué y cómo ocurrió, explorar predicciones y mejoras, así como aprender de comparativas de variables. Incluso puede anclar las perspectivas que desea recordar más tarde.

**Dónde:** Este cambio se aplica a Einstein Analytics en Lightning Experience y Salesforce Classic. Einstein Analytics y Einstein Discovery en Analytics están disponibles por un costo adicional en Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition. Están disponibles además en Developer Edition.

Quién: Para navegar por las historias y anclar perspectivas necesita el permiso de usuario Utilizar Einstein Discovery.

### Cómo:

1. En Analytics Studio, seleccione la subficha Historias para ver las historias a las que tiene acceso.

	ALL	APPS	DASHBOARDS	STORIES	LENSES	DATASETS					
TI	TLE				S	TATUS	APP	OUTCOME	CREATED BY	LAST MODIFIED BY	
	Ac	quiredA	ccount		Su	uccess	My Private App	Maximize Ownership (Public)	•	Today at 1	•
	M	ySample	Dataset		Si	uccess	My Private App	Maximize Margin	•	Aug 30, 201	•

2. Haga clic en una historia que desee abrir. Einstein Discovery muestra la historia en la interfaz de usuario de Analytics.

La interfaz de navegación de historias tiene tres áreas diferenciadas:



- 1. Barra de herramientas de historias Muestra perspectivas ancladas, los parámetros de configuración o almacenamiento de historias, la implementación de un modelo en Salesforce y la visualización de mediciones de modelos.
- 2. Barra de navegación de perspectivas Cambie rápidamente de vistas para categorías de perspectivas: qué ocurrió, por qué ocurrió, predicciones y mejoras, así como comparativas de variables (cuál es la diferencia).
- 3. Lista de perspectivas Desplácese y examine cualquier perspectiva que le intrigue. Interactúe con perspectivas y visualice sus datos de nuevas maneras.

Cada perspectiva de la lista Perspectivas tiene cuatro áreas diferenciadas:



- 1. Categoría de perspectiva Dos variables comparadas en el gráfico. Expresadas como Variable de resultado por Variable explicatoria con *Filtro* (si se aplica Filtro).
- 2. Descripción de perspectiva Resumen de texto más detalles de apoyo que explican los puntos clave de cada gráfico. La línea naranja muestra el resultado medio. Para desglosar los detalles, haga clic en un hipervínculo en la descripción de la perspectiva.
- 3. Icono de anclaje Ancle cualquier perspectiva que le interese de manera que pueda volver a ella fácilmente. Para mostrar únicamente perspectivas ancladas en la lista Perspectivas, haga clic en el filtro Anclar en la Barra de herramientas de historias.
- 4. Gráfico Gráfico que ilustra la perspectiva. Para desglosar los detalles, pase el ratón sobre una barra del gráfico.

### CONSULTE TAMBIÉN

Salesforce Einstein: Campos personalizados en pronósticos, flujos automáticos para bots, visualización de datos más rápida y detección de imagen mejorada

# Gestionar objetivos y modelos de Einstein Discovery implementados en Salesforce

Si implementa modelos en Salesforce, ahora puede utilizar el Gestor de modelos en modelos y objetivos implementados con los que están asociados. Cada historia de Einstein Discovery incluye un objetivo que se desea para maximizar o minimizar el resultado. Por ejemplo, un objetivo de historia puede ser para aumentar el margen (maximizar) o disminuir el costo por unidad (minimizar). Un *modelo* incluye solo las siguientes partes de una historia: explicaciones, predicciones y recomendaciones.

**Dónde:** Este cambio se aplica a Einstein Analytics en Lightning Experience. Einstein Analytics y Einstein Discovery en Analytics están disponibles por un costo adicional en Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition. Están disponibles además en Developer Edition.

Quién: Para gestionar modelos implementados en Salesforce, necesita el permiso de usuario Gestionar Einstein Discovery.

Cómo: Para gestionar los modelos implementados en Salesforce:

1. En Analytics Studio, en la barra de herramientas de historias, haga clic en Gestor de modelos.

En el Gestor de modelos, cada fila representa un objetivo diferente que contiene uno o más modelos.

III Analytics Studio	Model Manager	×				
Q Search Models						
LABEL	NAME	PREDICTION ID	CREATED BY	CREATION DATE		
MySampleDataset_M	MySampleDa_PORMO	00RRM00000002b4AA		2018-08-27T21:33:00	View	Delete
MySampleDataset_M	MySampleDa_EEqtr_35	00RRM00000002q4AA	L.	2018-08-30T18:41:51	View	Delete
AcquiredAccount_Ow	AcquiredAc_eTvh3_2872	00RRM0000000354AA		2018-09-04T04:21:53	View	Delete

2. Para ver los modelos implementados asociados con un objetivo, haga clic en Ver.

<b>III</b> Analytics Studio	Model Manager	×					
MySampleData	set_Margin				← Dea	activate All	Delete
REORDER	STORY NAME	FILTERS APPLIED	PUBLISHED	STATUS			
<b>**</b>	MySampleDa_zKsJj		2018-08- 27T21:33:00.000Z	Active		Deactivate	Delete
••	AcquiredAc_jmdSf		2018-09- 05T17:46:23.000Z	Active		Deactivate	Delete

- 3. Desde esta pantalla, puede:
  - cambiar el orden o la secuencia en la que el objeto de Salesforce evalúa un modelo
  - desactivar un modelo, que lo oculta en Salesforce
  - eliminar un modelo completamente

### CONSULTE TAMBIÉN

Salesforce Einstein: Campos personalizados en pronósticos, flujos automáticos para bots, visualización de datos más rápida y detección de imagen mejorada

# Mejorar sus modelos de Einstein Discovery investigando sus mediciones y desempeño

Las mediciones de modelos le ayudan a comprender la base estadística y el desempeño de sus modelos de modo que pueda conocer dónde y cómo mejorarlos para obtener mejores resultados.

**Dónde:** Este cambio se aplica a Einstein Analytics en Lightning Experience y Salesforce Classic. Einstein Analytics y Einstein Discovery en Analytics están disponibles por un costo adicional en Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition. Están disponibles además en Developer Edition.

Quién: Para revisar mediciones de modelos, necesita el permiso de usuario Gestionar Einstein Discovery.

**Cómo:** Para aprender más sobre el desempeño de su modelo:

- 1. En Analytics Studio, abra una historia.
- 2. En la barra de herramientas de Historia, haga clic en Mediciones de modelo.
- **3.** Haga clic en la ficha de la medición que desee visualizar: Coeficientes, Mediciones de validación cruzada, Mediciones de puntuaje y Gráfico de índice de capturas acumulativo.

		Moc	del Metrics							
CUMULATIVE CAPTURE R	CUMULATIVE CAPTURE RATE CHART SCORING METRICS CROSS VALIDATION METRICS COEFFICIENTS									
0.657 PERFORMANCE	0.657 performance (gini) 0.7394 max accuracy 0.5023 threshold 0									
Cross (k-fold) Validation model terms over mult	n sets aside a hold iple test and traini	out sample of the data to test the pe ng runs.	erformance of the pre	adiction model, the r	netrics below show	the performance of the				
METRIC NAME	MEAN	STANDARD DEVIATION	MODEL #1	MODEL #2	MODEL #3	MODEL #4				
MSE	0.1681	0.0013	0.1673	0.1699	0.1687	0.1665				
RMSE	0.41	0.0016	0.409	0.4122	0.4107	0.408				
Number Of Observations	7500	15.7956	7507	7518	7500	7475				
R Squared	0.3198	0.0058	0.3212	0.3113	0.3192	0.3275				
Log Loss	0.4916	0.0038	0.4889	0.4966	0.494	0.4872				
AUC	0.827	0.0027	0.8287	0.8232	0.8259	0.8301				
Gini Index	0.654	0.0053	0.6575	0.6464	0.6518	0.6602				
Mean Per Class Error	0.2996	0.0072	0.2963	0.2895	0.3081	0.3045				
Residual Deviance	7374.752	69.3	7340.037	7466.1531	7409.8282	7282.9897				
Null Deviance	10310.6504	16.7623	10298.9933	10323.5681	10330.2729	10289.7674				

Las fichas Mediciones de puntuaje y Gráfico de índice de capturas acumulativo aparecen únicamente cuando la variable de resultado seleccionada es texto con dos valores. Por ejemplo, un campo **org\_type** es apto únicamente si tiene dos valores: "public" y "private". Las fichas Mediciones de puntuaje y Gráfico de índice de capturas acumulativo no aparecen en variables de resultado numéricas.

## CONSULTE TAMBIÉN

Salesforce Einstein: Campos personalizados en pronósticos, flujos automáticos para bots, visualización de datos más rápida y detección de imagen mejorada

# Comunidades: Debates en línea, Insignias de reconocimiento, Flujo para usuarios invitados, Plantilla de centro e ayuda y mucho más

Los elfos de comunidades estuvieron trabajando duro esta versión, aportando maravillosas funciones y mejoras. Los miembros de su comunidad pueden finalmente tener pláticas actuales utilizando debates en línea. Las insignias de reconocimiento ayudan a motivar los miembros de la comunidad y dirigir la adopción. Los usuarios de comunidad invitados pueden utilizar flujos para hacer multitud de cosas en una comunidad sin iniciar sesión. Además, su servicio de atención al cliente puede ayudar los clientes a ayudarse configurando rápidamente una comunidad de base de conocimientos utilizando la nueva plantilla Centro de ayuda. Todo ésto y numerosos nuevos componentes, funciones de seguridad y mejoras generales para mantener las implementaciones de su comunidad dignas del ajetreo causado.

Sugerencia: Hay mucho movimiento de Lightning en Salesforce estos días con Lightning Experience, las soluciones Lightning Bolt o los componentes Lightning y saber cómo se aplicará todo esto a las comunidades puede ser complicado. Aquí el resumen.

Las comunidades Lightning usan la misma tecnología subyacente que Lightning Experience (es decir, la plataforma Lightning y los componentes Lightning), pero no se requiere que active Lightning Experience para poder usarlos.

## EN ESTA SECCIÓN:

Comunidades Lightning: Gestión de contenido, Plantilla Centro de ayuda, Flujos para usuarios invitados y Resultados de búsqueda filtrados

Las comunidades Lightning están innovando a un ritmo deslumbrante, y esta versión no es diferente. Cree y gestione contenido directamente desde comunidades en Gestión de contenido. Utilice la plantilla Centro de ayuda para permitir a sus clientes encontrar rápidamente las respuestas que necesitan en su base de conocimiento. También exporte temas, como lo haría con sitios y páginas completos.

#### Componentes Lightning en Generador de comunidad: Búsqueda filtrada, Temas en registros, Acceso de usuario invitado a flujos

Disfrute de los nuevos componentes Lightning para su uso en comunidades, así como las mejoras en los ya existentes. Filtre los resultados de búsqueda, utilice debates en línea, permita a los usuarios agregar temas a registros y proporcione a los usuarios de la comunidad el acceso a flujos.

#### Compromiso de la comunidad: Insignias de reconocimiento y Creación de reportes sobre preguntas

Las insignias de reconocimiento están disponibles de forma general en esta versión, ayudando los miembros de su comunidad a permanecer implicados y motivados. Además, ahora puede acceder a reportes en cuyas preguntas en su comunidad se respondieron o no.

# Archivos en comunidades Lightning: Colaboración de carpeta, Páginas de detalles de archivo modificables y Campos personalizados en cargas de archivos

Ahora puede compartir múltiples archivos fácilmente con socios, clientes potenciales o colegas. Ajuste los datos de archivo en sus bibliotecas modificando campos en páginas de detalles de archivo y rellenando campos personalizados durante cargas de archivos.

# Partner Central: Gestión de cuentas delegada, Marca conjunta de socio, Nombre de usuario de socio exclusivos, Relajación de validación para presupuestos y Visibilidad de usuario de comunidad

Las mejoras de Gestión de cuentas proporciona a los administradores delegados para cuentas de Socio el poder de crear y modificar miembros de sus equipos de ventas. Los socios de canal pueden gestionar, crear y compartir logotipos de marca e información de compañía. Los socios de canal pueden utilizar plantillas de email de marca conjunta en mensajes de email o campañas de marketing relacionados con la negociación. Los socios pueden tener más flexibilidad sobre el modo en que se asignan, se solicitan y se reclaman presupuestos al utilizar Fondos de desarrollo de negocio.

# Colaboración: Compatibilidad de conjunto de colaboración para más licencias y más objetos, Protección frente a secuestro de clic para iframes

Utilice conjuntos de colaboración con todas las licencias de comunidades de cliente y socio y con más objetos. Utilice la anonimización de direcciones IP de Google para ayudar con dudas de privacidad. Proteja su comunidad de ataques de secuestro de clic.

# Mejoras en la capacidad de uso y desempeño: Controles de lista de selección dependiente mejorados y compatibilidad para parámetros de consulta URL opcional

Mejore la experiencia de sus usuarios invitados cuando esté en páginas de registro y disfrute de una respuesta de página más rápida con compatibilidad para parámetros de consulta URL opcional.

#### Documentación de comunidades: Disfrutar de un aumento de contenido actualizado de Winter

Actualizamos nuestra oferta de contenido con varias nuevas partes que explican los matices del uso compartido de datos CRM de forma segura en Comunidades. También limpiamos algún material anticuado y consolidamos nuestro contenido para facilitar su búsqueda desde Ayuda de Salesforce.

#### Otros cambios en comunidades

Obtenga información acerca de ligeros cambios para mejorar su experiencia con comunidades.

# Comunidades Lightning: Gestión de contenido, Plantilla Centro de ayuda, Flujos para usuarios invitados y Resultados de búsqueda filtrados

Las comunidades Lightning están innovando a un ritmo deslumbrante, y esta versión no es diferente. Cree y gestione contenido directamente desde comunidades en Gestión de contenido. Utilice la plantilla Centro de ayuda para permitir a sus clientes encontrar rápidamente las respuestas que necesitan en su base de conocimiento. También exporte temas, como lo haría con sitios y páginas completos.

# EN ESTA SECCIÓN:

### Actualizar su comunidad Lightning a la última plantilla

Agregamos mejoras constantemente a las comunidades Lightning, pero no puede aprovechar estas ventajas sin la última plantilla. Por lo tanto, si aún no actualizó la plantilla, no lo deje para más tarde.

### Crear un centro de ayuda de autoservicio y convertir los clientes en héroes de la búsqueda

Cree un centro de ayuda público y facilite a todos la tarea de descubrir sus recursos de conocimiento y encontrar soluciones por sí mismos. En vez de registrar un caso a través del servicio de atención al cliente, los clientes pueden encontrar lo que necesitan desde los artículos que puso a su disposición desde su base de conocimiento.

### Descubrir CMS para Community Cloud (Beta)

Cree y gestione contenido directamente en su comunidad con CMS para Community Cloud, al que se accede a través del nuevo mosaico Gestión de contenido en Espacios de trabajo de comunidad. Organice sus contenidos o incluso enganche información desde su Salesforce CRM y agréguela a sus comunidades con solo unos clics. Con unos clics más, ajuste el formato para ajustarse a sus necesidades.

### Koa y Kokua quedan relegados al pasado

¿Aún está trabajando con plantillas de Koa y Kokua? Entonces hay cosas que debería saber. Aunque nos encantan, estamos centrados únicamente en el desarrollo de las diferentes plantillas enriquecidas más recientes. Aún admitimos las plantillas, pero no puede crear nuevas comunidades con ellas. Considere la actualización de las plantillas más recientes y todo el poder que ofrecen. Koa y Kokua están bien, pero se estaría perdiendo si se apega a ellas para siempre.

### Utilizar Mejoras de objetivo de audiencia

Aproveche las mejoras de audiencia para definir mejor sus miembros objetivo. Agregamos la opción de elegir O en vez de Y (un O dos en vez de un Y dos). También agregamos operadores a esta versión como igual a, no es igual a, contiene y no contiene.

### Exportar temas del mismo modo que sitios completos y páginas

¿Tiene un tema que creó y quiere compartirlo, pero no el resto de su sitio? Tenemos la solución. Desde la página **Desarrollador** en **Configuración**, puede exportar un tema básico, sin ninguna estructura de sitio, de modo que pueda compartirlo a través de archivo o en AppExchnage.

### Hacer más con temas y opciones agregadas

Agregamos dos temas: Ember incluye un encabezado apilado, y Webster proporciona un enfoque buscar primero. También agregamos opciones para mejorar el uso y facilitar el trabajo con temas.

### Modificar la mayoría de direcciones URL de página

Direcciones de página de comunidad, que no sean Inicio, Inicio de sesión y Error, se pueden cambiar ahora para satisfacer sus necesidades de experiencia y administrativas.

### validar marca de encabezado a medida que escribe

Si es uno de esos miembros más avanzados utilizando Generador de comunidad para modificar su marca de encabezado, estamos echando un vistazo más detallado de su sintaxis conforme escribe. Obtenga comentarios inmediatos si no se permiten etiquetas concretas o si ingresó etiquetas meta incompletas o incorrectas antes de que intente guardar.

# Actualizar su comunidad Lightning a la última plantilla

Agregamos mejoras constantemente a las comunidades Lightning, pero no puede aprovechar estas ventajas sin la última plantilla. Por lo tanto, si aún no actualizó la plantilla, no lo deje para más tarde.

**Dónde:** Esta actualización se aplica a comunidades Lightning y se accede mediante Lightning Experience o Salesforce Classic. Las comunidades están disponibles en Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Cómo: Si creó su comunidad en Summer '18, no necesita hacer nada. Su comunidad se actualizará automáticamente con la versión

Winter '19. Si creó su comunidad en Spring '18 o antes, verá una marca de actualización of en Generador de comunidad.

Importante: Antes de actualizar su comunidad, asegúrese de consultar Actualizar su comunidad, donde se explica cómo puede la actualización afectar a su comunidad. Consulte también Migrar anulaciones CSS para comprobar cómo pueden afectar los cambios específicos del selector a su CSS personalizado. A continuación realice una prueba en un sandbox antes de actualizarla en su organización de producción. Además, si no actualizó su comunidad desde Winter '18, consulte esta nota de la versión con información importante. Este tema de ayuda podría estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión, por lo que vuelva a comprobar para asegurarse de que comprende el impacto total de la actualización.

# Crear un centro de ayuda de autoservicio y convertir los clientes en héroes de la búsqueda

Cree un centro de ayuda público y facilite a todos la tarea de descubrir sus recursos de conocimiento y encontrar soluciones por sí mismos. En vez de registrar un caso a través del servicio de atención al cliente, los clientes pueden encontrar lo que necesitan desde los artículos que puso a su disposición desde su base de conocimiento.

**Dónde:** Esta función está disponible en comunidades Lightning a las que se accede mediante Lightning Experience y Salesforce Classic en Essentials Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Developer Edition y Unlimited Edition.

**Por qué:** Tome los artículos de Knowledge que su equipo de asistencia ya utiliza para resolver problemas de clientes y compártalos directamente con todos. Con el acceso público de su centro de ayuda, los clientes no tienen que iniciar sesión para encontrar soluciones. En la página Inicio, los clientes pueden saltar directamente a temas destacados o ingresar un término de búsqueda. En la página Servicio de atención al cliente, los clientes pueden archivar un caso u obtener un acceso en el acto a artículos relacionados con su problema.

Crear, implementar y actualizar un centro de ayuda de cara al público es más fácil que nunca. Una nueva plantilla Centro de ayuda le permite crear su centro de ayuda en minutos. Una nueva configuración guiada le lleva a través de la configuración del centro de ayuda. Siga la configuración guiada de principio a fin o aléjese y seleccione la dejó.

**Cómo:** Para comenzar, Knowledge debe estar activado para su organización y debe activar la preferencia de organización Knowledge. Es también de utilidad tener un conjunto sólido de artículos de Knowledge con un enfoque en soluciones a problemas comunes. Cuando todo está preparado, vaya a **Configuración > Comunidades > Todas las comunidades**. Haga clic en **Nueva comunidad**, luego haga clic en la plantilla **Centro de ayuda**.



Tras crear su centro de ayuda, inicie la configuración guiada en Espacios de trabajo haciendo clic en el mosaico **Configuración guiada**, y luego haciendo clic en el mosaico de configuración guiada **Centro de ayuda**.

Nota: Su vista predeterminada del centro de ayuda incluye un nuevo pie de página: Con tecnología de Salesforce. Puede eliminarlo fácilmente o sustituirlo con su contenido propio de pie de página.

Asimismo: De vuelta en Summer '18, incrementamos los límites en artículos e idiomas de traducción para algunas ediciones. Es útil saberlo para la planificación de su centro de ayuda.

- Essentials: 500 artículos, 1 idioma
- Enterprise: 50.000 artículos, 5 idiomas
- Unlimited 150.000 artículos, 10 idiomas

# Descubrir CMS para Community Cloud (Beta)

Cree y gestione contenido directamente en su comunidad con CMS para Community Cloud, al que se accede a través del nuevo mosaico Gestión de contenido en Espacios de trabajo de comunidad. Organice sus contenidos o incluso enganche información desde su Salesforce CRM y agréguela a sus comunidades con solo unos clics. Con unos clics más, ajuste el formato para ajustarse a sus necesidades.

**Dónde:** Esta función está disponible en comunidades Lightning a las que se accede mediante Lightning Experience y Salesforce Classic y está disponible en Essentials Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition. Esta versión beta está disponible en todas las comunidades de forma automática, pero su administrador debe activar Gestión de contenido en Espacios de trabajo de comunidad para que continúe la diversión.

Nota: Esta versión incluye una versión beta de cifrado para CMS para Community Cloud, lo que significa que es una función de alta calidad con limitaciones conocidas. CMS para Community Cloud no está disponible de forma general a menos o hasta que Salesforce anuncie su disponibilidad general en la documentación o en comunicados de prensa o declaraciones públicas. No podemos garantizar la disponibilidad general dentro de ningún plazo de tiempo. Tome sus decisiones de compra solo en base a funciones y productos disponibles de forma general. Puede proporcionar comentarios y sugerencias para CMS para Community Cloud en el grupo Community Cloud de Trailblazer Community.

**Quién:** CMS para Community Cloud está disponible para cualquiera con permisos para utilizar Espacios de trabajo de comunidad para crear contenido y cualquiera con acceso a Generador de comunidad para agregar contenido a una página.

**Por qué:** Ahora puede integrar blogs desde su plantilla de marketing o técnica. Más emocionante aún, ahora también puede mostrar sus datos de Salesforce CRM fácilmente como información de cuenta o inventario. Cada parte del material tiene una fuente única de la verdad, por lo que puede gestionarlo todo en una sola ubicación. En otras palabras, actualícela en una sola ubicación y se actualiza automáticamente en cualquier parte donde se utilice.

**Cómo:** Active CMS para Community Cloud en Espacios de trabajo de comunidad haciendo clic en el mosaico **Gestión de contenido** y luego seleccionando **Empezar a utilizar Gestión de contenidos**.

My Workspaces			
Builder Build, brand, and customize your commu	unity pages.	Moderation Monitor posts and comments, create rules.	Content Management Create, manage, and reuse content, connections, and resources.
Camification Bandination badges		Dathboards Dathboards Examine the least of your community eith reports and dathboards and engage with community members.	Administration Configure settings and properties for your community.
Guided Setup Configure features and integrations with s Instructions.	step-by-step		
# Content Management	Content To	pics Recommendations	?
Native Content Saliesforce CRM CMS Connect	Pov Content M	ver up your community wit angement helps you supercharge your community. Au from your CRM - all in visually o Start Using Contern Mar	h rich, reusable content thoryour own, original content or reuse information ingaging layouts.

## CONSULTE TAMBIÉN

*Ayuda de Salesforce:* Descripción general de gestión de contenido (CSP) (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

# Koa y Kokua quedan relegados al pasado

¿Aún está trabajando con plantillas de Koa y Kokua? Entonces hay cosas que debería saber. Aunque nos encantan, estamos centrados únicamente en el desarrollo de las diferentes plantillas enriquecidas más recientes. Aún admitimos las plantillas, pero no puede crear nuevas comunidades con ellas. Considere la actualización de las plantillas más recientes y todo el poder que ofrecen. Koa y Kokua están bien, pero se estaría perdiendo si se apega a ellas para siempre.

**Dónde:** Esta función está disponible en comunidades Lightning y se accede mediante Lightning Experience y Salesforce Classic. Las comunidades están disponibles en Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Por qué: éste es el estado actual de las plantillas Koa y Kokua.

- No puede crear una nueva comunidad con Koa y Kokua con el asistente de comunidades.
- No puede cambiar de otra plantilla a Koa o Kokua utilizando el asistente Cambiar plantilla.
- Puede cambiar de una plantilla de Koa o Kokua a otra plantilla.

## Comunidades Lightning: Gestión de contenido, Plantilla Centro de ayuda, Flujos para usuarios invitados y Resultados de búsqueda filtrados

• El Servicio de atención al cliente de Salesforce todavía puede crear comunidades Koa o Kokua para clientes que todavía las utilicen, si es necesario.

### CONSULTE TAMBIÉN

Actualizar su comunidad Lightning a la última plantilla

# Utilizar Mejoras de objetivo de audiencia

Aproveche las mejoras de audiencia para definir mejor sus miembros objetivo. Agregamos la opción de elegir O en vez de Y (un O dos en vez de un Y dos). También agregamos operadores a esta versión como igual a, no es igual a, contiene y no contiene.

**Dónde:** Esta función está disponible en comunidades Lightning a las que se accede mediante Lightning Experience y Salesforce Classic y está disponible en Essentials Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Edit Audience Edit your audience's criteria.	
udience Matches When Any Condition Is Met	Audience Summary Profile equals:
Profile Profile criteria matches when it equals	Location does not equal: Canada
Customer V Customer Community User X Enter profile name	
<ul> <li>Location</li> </ul>	
Location criteria matches when it does not equal	
Canada × Enter city, state, or country	

DOULINE CONTRACTOR		
Domain criteria matches when it	equals 👻	Audience Summary
Enter domain		Customer Community User
User Object		Location does not equal: Canada
User > Contact > Other Longitu	equals 🔻	â
Enter criteria	does not equal	
+ Add	✓ equals is greater than	
Show Advanced	is greater than or equals is less than	

# Exportar temas del mismo modo que sitios completos y páginas

¿Tiene un tema que creó y quiere compartirlo, pero no el resto de su sitio? Tenemos la solución. Desde la página **Desarrollador** en **Configuración**, puede exportar un tema básico, sin ninguna estructura de sitio, de modo que pueda compartirlo a través de archivo o en AppExchnage.

**Dónde:** Esta función está disponible en comunidades Lightning y de Fichas de Salesforce + Visualforce, y se accede mediante Lightning Experience y Salesforce Classic. Las comunidades están disponibles en Essentials Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Quién: Esta función está disponible para todos los administradores de comunidades.

**Cómo:** La exportación de un tema es parecida a exportar una página o plantilla, e incluso reside en el mismo sitio para hacerlo fácil de encontrar.

٠	Settings	Developer
1	General	Lightning Community Templates makes it easy to export your customized community and use it to jump-start new prejects, or particus and distribute it so a plutities for other to use Sate time by building ages, then purged
=	Theme	projects, or package and distribute it as a solution for others to use. Save time by building once, then reusing.
لمت	Languages	EXPORT A TEMPLATE EXPORT A THEME EXPORT A PAGE
\$	CMS Connect	Tell us about your Lightning Community Theme. This information appears in
	Advanced	the Change Theme wizard. Learn More
-	Security	Information
1	Developer	• Theme Name
	Updates	
		*Images Add at lassd one Image (used as thumbhall). Recommended dimensions: 1260px X 820px
		*Summary

# Hacer más con temas y opciones agregadas

Agregamos dos temas: Ember incluye un encabezado apilado, y Webster proporciona un enfoque buscar primero. También agregamos opciones para mejorar el uso y facilitar el trabajo con temas.

**Dónde:** Esta función está disponible en comunidades Lightning y se accede mediante Lightning Experience y Salesforce Classic. Las comunidades están disponibles en Essentials Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

**Por qué:** Estamos siempre trabajando para que las Comunidades sean mejores y más flexibles para usted. Eso significa que también estamos realizando muchos pequeños retoques junto con algunos grandes. Ésta es una lista de algunas pequeñas cosas con impacto significativo en esta versión.

- Haga más con temas. La nueva propiedad de color en el fondo de su encabezado mejora la visibilidad del menú durante los desplazamiento cuando **Anclar en encabezado** y **Héroe bajo navegación** están activados.
- El nuevo tipo de encabezado compacto le permite posicionar su logotipo a la izquierda, a la derecha o en el centro. También incluye navegación de salida deslizando y puede colocar la navegación en el lado derecho o izquierdo.
- Puede mostrar todos los componentes independientemente del tipo de página.
- El asistente de Cambio de tema siempre está ordenado de más reciente a más antiguo.

Mota: Si está buscando el tema Servicio al cliente, ahora aparece al final de la lista.

- Ahora puede crear páginas y rutas en una comunidad desde páginas estándar que no estaban instaladas en el momento de la creación de la plantilla.
- El icono de papelera cambió a la X de color rojo más universal para indicar funciones de eliminación en varios diálogos para mayor coherencia.

## CONSULTE TAMBIÉN

*Ayuda de Salesforce*: Concepto de temas

# Modificar la mayoría de direcciones URL de página

Direcciones de página de comunidad, que no sean Inicio, Inicio de sesión y Error, se pueden cambiar ahora para satisfacer sus necesidades de experiencia y administrativas.

### Comunidades Lightning: Gestión de contenido, Plantilla Centro de ayuda, Flujos para usuarios invitados y Resultados de búsqueda filtrados

**Dónde:** Esta función está disponible en comunidades Lightning a las que se accede mediante Lightning Experience y Salesforce Classic y está disponible en Essentials Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Cómo: Cambiar la dirección URL para la mayoría de las páginas estándar es tan sencillo como 1, 2, 3, 4.

- 1. Abra la página (1) Propiedades para la página que desea actualizar.
- 2. Haga clic en (2) Cambiar URL base e ingrese una nueva URL base para su página.
- 3. Haga clic en (3) Actualizar y estará a punto de terminar.

4. Y ahora llega el paso final: Recuerde actualizar todas las otras referencias a sus páginas (objeto, detalles, lista o lista relacionada) que pudo codificar a mano desde otras páginas o desde vínculos fuera de su comunidad ya que éstos no se actualizarán automáticamente.



## CONSULTE TAMBIÉN

*Ayuda de Salesforce:* Crear páginas personalizadas con Generador de comunidad (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

# validar marca de encabezado a medida que escribe

Si es uno de esos miembros más avanzados utilizando Generador de comunidad para modificar su marca de encabezado, estamos echando un vistazo más detallado de su sintaxis conforme escribe. Obtenga comentarios inmediatos si no se permiten etiquetas concretas o si ingresó etiquetas meta incompletas o incorrectas antes de que intente guardar.

**Dónde:** Esta función está disponible en comunidades Lightning y de Fichas de Salesforce + Visualforce, y se accede mediante Lightning Experience y Salesforce Classic. Las comunidades están disponibles en Essentials Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Cómo: Simplemente escriba como lo haría normalmente. Nos encargaremos del resto.

**Notα**: La actualización de la URL base para una página de objeto también actualizará su página de detalles, lista y lista relacionada.

	Home	🥸 💌 Home	→ C <sup>4</sup>		5 8	Ļ	0	n	0
4 1 2	Head Markup For security purpose The strong	p is, we allow only specific tags, tøg isn't øllowed.)	attributes, and values i	in the <head> section.</head>	Learn More	ŝ			
		Performance							
									÷

## CONSULTE TAMBIÉN

*Ayuda de Salesforce*: Agregar marca a la página <head> para personalizar su comunidad(puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

# Componentes Lightning en Generador de comunidad: Búsqueda filtrada, Temas en registros, Acceso de usuario invitado a flujos

Disfrute de los nuevos componentes Lightning para su uso en comunidades, así como las mejoras en los ya existentes. Filtre los resultados de búsqueda, utilice debates en línea, permita a los usuarios agregar temas a registros y proporcione a los usuarios de la comunidad el acceso a flujos.

## EN ESTA SECCIÓN:

### Filtrar resultados de búsqueda en comunidades

Proporcione a sus usuarios de portal y comunidad la oportunidad de restringir sus búsquedas. Los usuarios en una comunidad ahora pueden filtrar sus resultados de búsqueda para los siguientes objetos: cuentas, artículos de conocimiento, casos, contactos, tableros, archivos, prospectos, oportunidades, personas y tareas.

### Disfrutar el tira y afloja de debates en sus noticias en tiempo real

Cuando platica con personas, es raras veces como noticias en tiempo real, donde una persona formula una pregunta y los demás responden. En la vida real, cuando una persona formula una pregunta, alguien responde y luego existe una respuesta a esa respuesta y una respuesta a esa respuesta. Ahora puede experimentar este flujo animado en sus comunidades con debates en línea.

### Permitir a usuarios invitados acceder a flujos

Los usuarios invitados pueden ahora acceder a flujos a través de sus páginas de comunidad públicas. Con flujos, puede guiar sus usuarios por el proceso de registro mientras obtiene más información acerca de ellos, permitiéndoles proporcionar la mejor experiencia de comunidad posible.

## Bloquear la eliminación de hilos en comunidades

Para evitar la pérdida de contenidos importantes, las organizaciones creadas tras Winter '19 bloquean la eliminación de cualquier elemento de noticias en tiempo real con algo anidado. Por ejemplo, cuando una pregunta tiene una respuesta o un comentario tiene una respuesta, la eliminación de la pregunta o el comentario está bloqueada.

### Utilizar aplicaciones de publicador enriquecido en sus dispositivos móviles

Cuando visita las noticias en tiempo real de una comunidad en un dispositivo móvil, ahora puede utilizar cualquier Aplicación de publicador enriquecido que están disponibles en el publicador de noticias en tiempo real.

### Permitir a los usuarios agregar temas a registros

Permita a los miembros de su comunidad asignar temas a registros para organizarlos por temas comunes. Los miembros de su comunidad pueden utilizar temas para realizar un seguimiento de lo que están visualizando en el campo y debatir con sus clientes.

### Conseguir mucho más con temas desde la vista de lista

Visualice los temas de su comunidad en una sola ubicación y ordénelos por nombre, descripción o tipo. Vea rápidamente si su tema está destacado, de navegación, contenido o cualquier combinación de tipos. Haga clic en el nombre de un tema para ir a la página de detalles de tema en su comunidad.

### Agregar temas a su contenido original (Beta)

Active temas para contenido y utilícelos para organizar el contenido nativo de su comunidad por tema.

### Mostrar listas relacionadas con mayor precisión

Agregue el nuevo componente Lista relacionada: Única a una página de objeto para especificar qué lista relacionada mostrar. En vez de utilizar el componente Lista de registros relacionados, que muestra todas las listas relacionadas de todos los tipos, los nuevos componentes proporcionan una experiencia más dirigida. Por ejemplo, puede mostrar solo los casos abiertos relacionados para una cuenta concreta. Además, ambos componentes tienen una nueva opción de formato para pantallas más reducidas, como barras laterales y móvil, para una mejor capacidad de uso.

### Sugerir acciones y ofertas para miembros de la comunidad (Piloto)

Agregue el nuevo componente Acciones sugeridas para ejecutar una estrategia que determine qué propuestas mostrar a los miembros de su comunidad Lightning. Las propuestas, o sugerencias, pueden tener cualquier objetivo, como, por ejemplo, ofrece una acción común u oferta especial. Al crear una estrategia, puede determinar las condiciones para la visualización de una propuesta específica. Este componente está disponible como parte del conjunto piloto Einstein Next Best Action.

## Mostrar datos de Salesforce IoT a usuarios de comunidad

Agregue el componente Generador de comunidad Perspectivas de Salesforce IoT para mostrar datos de Salesforce IoT a sus miembros de comunidad Lightning. Este componente solo está disponible solo en inglés.

### Personalizar acciones en el componente Perfil de usuario

Los botones de acción en el componente Perfil de usuario son ahora personalizables. Las acciones Modificar, Seguir, Inmovilizar, Mensaje y Otorgar insignia son ahora opcionales, por lo que puede mantenerlas todas en un discreto menú desplegable o elegir mostrar solo algunas acciones en sus perfiles.

### Utilizar más funciones de Chat de Snap-Ins en su comunidad

No tiene que elegir entre las ventajas de incluir el chat en sus comunidades y potentes funciones de chat. Lleve su configuración solo de miniprograma a los snap-ins de sus comunidades en el componente Chat de Snap-ins. Agregue funciones como chat previo adicional y enrutamiento directo a botón. Las invitaciones automatizadas aún no están disponibles para Snap-ins de comunidad. La configuración de miniprograma en el archivo de recurso es algo diferente a la configuración que utiliza en el miniprograma de código. Consulte la Guía Snap-Ins para desarrolladores web para más detalles.

## Permitir el despacho de Field Service desde comunidades Lightning

Integre la consola de despachador de Field Service Lightning en su comunidad Lightning y permita que sus contratistas puedan gestionar el despacho de sus equipos. El nuevo conjunto de permisos del paquete gestionado Field Service Lightning permite soltar las riendas de las tareas de despacho y entregárselas a los gerentes de despacho de su confianza.

## Ahorrar tiempo con nuevas acciones globales para comunidades

Agregamos dos nuevas acciones globales de caso, cada una diseñada para un tipo de usuario específico. Cuando configura su componente Formulario de contacto con el Servicio de asistencia técnica, ahora ve acciones globales de caso separadas: una para usuarios autenticados y una para usuarios invitados.

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

Vea y actualice todos los campos dependientes y de control al modificar una lista de selección o casilla en una página Detalles de registro.

### Buscar y compartir vistas de lista y Filtrar listas relacionadas de campañas

El componente Lista de registros ahora es más fácil de utilizar con la vista de lista de búsqueda, filtrar listas relacionadas de campañas y la capacidad de compartir una vista de lista con otras personas en su organización.

# Filtrar resultados de búsqueda en comunidades

Proporcione a sus usuarios de portal y comunidad la oportunidad de restringir sus búsquedas. Los usuarios en una comunidad ahora pueden filtrar sus resultados de búsqueda para los siguientes objetos: cuentas, artículos de conocimiento, casos, contactos, tableros, archivos, prospectos, oportunidades, personas y tareas.

**Dónde:** Esta función está disponible en comunidades Lightning a las que se accede mediante Lightning Experience y Salesforce Classic y está disponible en Essentials Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Nota: El filtrado en artículos de conocimiento es una función beta. Como una función beta, el filtrado de artículos de conocimiento es una vista previa y no forman parte de los "Servicios" bajo su acuerdo general de suscripción con Salesforce. Utilice esta función a su única discreción y tome sus decisiones de compra solo en base a funciones y productos disponibles de forma general. Salesforce no garantiza la disponibilidad general de esta función dentro de ningún plazo de tiempo y podemos interrumpirla en cualquier momento. Esta función es únicamente para fines de evaluación, no para uso de producción. Se ofrece tal cual y no es compatible, y Salesforce no tiene responsabilidad por cualquier daño emergente o en conexión con ella. Todas las restricciones, la reserva de derechos de Salesforce, las obligaciones en lo referente a los Servicios y condiciones para aplicaciones que no son de Salesforce relacionadas y Contenido se aplican por igual a su uso de esta función.

**Cómo:** El filtrado de búsqueda para comunidades está activado de forma predeterminada en su organización de Salesforce. Desde Configuración, en el Gestor de objetos, vaya a Formatos de búsqueda para cada objeto que desea filtrar. Agregue los campos que los usuarios desean filtrar al formato Resultados de búsqueda. Los tipos de campo compatibles son casilla de selección, número de teléfono, lista de selección, texto y URL. No es posible filtrar por los campos cifrados.

Una vez haya configurado el filtrado de búsqueda objeto por objeto, puede activarlo comunidad por comunidad. Seleccione la casilla de verificación Permitir filtrado de resultados de búsquedas en propiedades de componente Resultados de búsqueda global de una comunidad.

A continuación, los miembros de su comunidad pueden restringir resultados de búsqueda seleccionando un objeto compatible en el lado izquierdo de la página de resultados de búsqueda y luego aplicando filtros.

Nota: No puede tener criterios de filtrado de búsqueda diferentes para su organización interna y comunidades externas. Cualquier campo que elija para el filtrado en su organización interna también aparece en sus comunidades si los usuarios externos tienen acceso a esos campos.

CAPRICORN-	Home Cont	ict Us Groups	Products	Coffee Bean	×	Log in
SEARCH RESULTS All Discussions	Articles 15+ Results • Sorted by Arabica Coffee Ream 00000178 - Last Mo Coffee Arabica Coffee	Relevance 🐨 Iarietals Sified Oct 9, 2017 9:27 PM Beam, Although many varietals	of Coffea Anabica exist, C. anabica			
Articles Expand List	Germinating Coffee B 000001180 - Last Mo referred to as Deam) ( Cleaning Your Caprice	e <mark>rns</mark> äffed Oct 9, 2017 9:06 PM an either be planted immediate en <mark>Coffee</mark> Maker the Warranty-	ly or dried for later use. <mark>Coffee</mark> dryis Safe Way	ng takes		
Article Title	00001242 - Last Mo colfine beans aren't fre Color Sorting Colfee 1 000001185 - Last Mo Color sorting is freque	Sfied Jan 16, 2018 7:46 PM nch-roast-slick with an oily she hans sfied Oct 3, 2016 11:16 AM ntly used to remove the defecti	en, there's still plenty of oil containe we <mark>coffee beam</mark> that were not remo	d ved		

# Disfrutar el tira y afloja de debates en sus noticias en tiempo real

Cuando platica con personas, es raras veces como noticias en tiempo real, donde una persona formula una pregunta y los demás responden. En la vida real, cuando una persona formula una pregunta, alguien responde y luego existe una respuesta a esa respuesta y una respuesta a esa respuesta. Ahora puede experimentar este flujo animado en sus comunidades con debates en línea.

**Dónde:** Esta función está disponible en comunidades Lightning y se accede mediante Lightning Experience y Salesforce Classic. Las comunidades están disponibles en Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

**Por qué:** Un hilo es cualquier elemento de noticias en tiempo real que tiene uno o más niveles anidados bajo él. Por ejemplo, una pregunta con una respuesta o un comentario con una respuesta es un hilo. Un debate en línea puede tener hasta tres niveles de respuestas. Los debates están pensados para aclarar quién responde a qué.

Brete Belson asked a question.	
Where will we meet for the next group all-hands?	
∧ Upvote ● Answer 🖄 Share	4 answers
Ein Chu a minute ago Fourth-floor, room 217. Bring your laptop! Upvote • Reply • Select as Best	*
Brete Belson         a minute ago         Thanks! Why laptop?         Upvote · Reply · Select as Best	*
Lin Chu a few seconds ago You're the designated secretary for this session. Upvote • Reply • Select as Best	*
Brete Belson     a few seconds ago     Ah! Should have checked the calendar. Thanks again.     Upvote · Reply · Select as Best	•
Write a reply	
$B I \underline{\cup} \div \underline{I}_{\mathbf{x}} \equiv \underline{i} \mp \underline{\Box} \oplus \underline{I}_{\mathbf{x}}$	

También actualizamos mensajes de email de notificación para debates en línea. Cuando hace clic en un vínculo en un email a un hilo, le lleva directamente a la respuesta. En los días pasados, un vínculo de notificación le llevaba a la parte superior del hilo.

**Cómo:** Para nuevas comunidades, los debates en línea están disponibles de forma predeterminada. Para comunidades existentes, vaya al Espacio de trabajo de administración de su comunidad. Bajo el encabezado General en Preferencias, seleccione **Permitir hilos de debate** y haga clic en **Guardar**.

### Componentes Lightning en Generador de comunidad: Búsqueda filtrada, Temas en registros, Acceso de usuario invitado a flujos

Importante: Para evitar la pérdida de contenidos importantes, las organizaciones creadas tras Winter '19 bloquean la eliminación de cualquier elemento de noticias en tiempo real con algo anidado. Por ejemplo, cuando una pregunta tiene una respuesta, la eliminación de la pregunta está bloqueada.

Para organizaciones creadas después de Winter '19, el bloqueo es el comportamiento predeterminado. Las organizaciones que existían antes de Winter '19 pueden llamar al Servicio de asistencia de Salesforce para activar el bloqueo. Cuando el bloqueo está activado, solo los usuarios y los moderadores de noticias en tiempo real con el permiso Modificar todos los datos pueden eliminar hilos de comunidad.

Recomendamos bloquear las eliminaciones porque, cuando la eliminación **no** está bloqueada:

- Un usuario que crea un elemento de noticias en tiempo real puede eliminar **cualquier** respuesta anidada en él.
- Un usuario que elimina un elemento de noticias en tiempo real también elimina Todas las respuestas anidadas en él.

Si nada está anidado bajo un elemento de noticias en tiempo real, el autor puede siempre eliminar el elemento.

La API de REST de Chatter y Chatter en Apex son compatibles con debates en línea.

# Permitir a usuarios invitados acceder a flujos

Los usuarios invitados pueden ahora acceder a flujos a través de sus páginas de comunidad públicas. Con flujos, puede guiar sus usuarios por el proceso de registro mientras obtiene más información acerca de ellos, permitiéndoles proporcionar la mejor experiencia de comunidad posible.

**Dónde:** Esta función está disponible en Fichas de Salesforce + Visualforce y comunidades Lightning a las que se accede mediante Lightning Experience y Salesforce Classic y está disponible en Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

**Por qué:** Permitir a los usuarios invitados acceder a flujos significa que puede presentar formularios de varias parte y árboles de decisión dirigidos a recopilar datos específicos antes de que se registre un usuario. Los administradores pueden registrar usuarios al final del flujo y tomar toda la información ingresada anteriormente.

0

**Ejemplo**: Los flujos de usuario invitado permiten a los usuarios proporcionar sus preferencias antes de crear una cuenta. En este ejemplo, el administrador desea permitir a los usuarios declarar sus preferencias de privacidad de datos antes de crear una cuenta. Utilizando flujos, el administrador crea una pantalla para recopilar información de inicio de sesión, como nombre y dirección de email.

User Registration	
Email	
example@example.com	
First name	
Hailey	
* Last name	
Sato	
* Password	
•••••	
	Next

Cuando los visitantes ingresan información básica, pueden pasar a la siguiente pantalla que pregunta por las preferencias de recopilación de datos.

User Registration
Accept all cookies
<ul> <li>Accept only first party cookies</li> </ul>
Reject all cookies
Previous

El visitante puede continuar a la última pantalla, que crea un registro de usuario y guarda sus preferencias.

User Registration	
Success! Your account has	been created.
Login	Previous Finish

# Bloquear la eliminación de hilos en comunidades

Para evitar la pérdida de contenidos importantes, las organizaciones creadas tras Winter '19 bloquean la eliminación de cualquier elemento de noticias en tiempo real con algo anidado. Por ejemplo, cuando una pregunta tiene una respuesta o un comentario tiene una respuesta, la eliminación de la pregunta o el comentario está bloqueada.

### Componentes Lightning en Generador de comunidad: Búsqueda filtrada, Temas en registros, Acceso de usuario invitado a flujos

**Dónde:** Esta función está disponible en comunidades Lightning y se accede mediante Lightning Experience y Salesforce Classic. Las comunidades están disponibles en Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Quién: Para organizaciones creadas después de Winter '19, el bloqueo es el comportamiento predeterminado. Las organizaciones que existían antes de Winter '19 pueden llamar al Servicio de asistencia de Salesforce para activar el bloqueo. Cuando el bloqueo está activado, solo los usuarios y los moderadores de noticias en tiempo real con el permiso Modificar todos los datos pueden eliminar hilos de comunidad. El autor siempre puede eliminar un elemento de noticias en tiempo real con nada anidado.

Por qué: Recomendamos bloquear las eliminaciones porque, cuando la eliminación no está bloqueada:

- Un usuario que crea un elemento de noticias en tiempo real puede eliminar cualquier respuesta anidada en él.
- Un usuario que elimina un elemento de noticias en tiempo real también elimina Todas las respuestas anidadas en él.

# Utilizar aplicaciones de publicador enriquecido en sus dispositivos móviles

Cuando visita las noticias en tiempo real de una comunidad en un dispositivo móvil, ahora puede utilizar cualquier Aplicación de publicador enriquecido que están disponibles en el publicador de noticias en tiempo real.

**Dónde:** Esta función está disponible en comunidades Lightning y se accede mediante Lightning Experience y Salesforce Classic desde dispositivos móviles. Las comunidades están disponibles en Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Por qué: Busque los iconos Aplicaciones de publicador enriquecido junto al icono Adjuntar en el publicador de noticias en tiempo real.

Car Post t	ncel	navig	atio	F nal t	os	t •	Re	quir	red	Asl	k
Quest	ion										
Wh	at w	ould	you	like	to k	nov	/?				
B	5 I 	<u>U</u>	сþ	<u>T</u> <sub>×</sub>	)[=	E	E				
6 Attach	• (	Ada	<b>O</b> d Vide	80	Cale	tenda	t Inv	ite	A	dd C	Sif

# Permitir a los usuarios agregar temas a registros

Permita a los miembros de su comunidad asignar temas a registros para organizarlos por temas comunes. Los miembros de su comunidad pueden utilizar temas para realizar un seguimiento de lo que están visualizando en el campo y debatir con sus clientes.

**Dónde:** Esta función está disponible en comunidades Lightning y se accede mediante Lightning Experience y Salesforce Classic. Las comunidades están disponibles en Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

**Por qué:** Por ejemplo, si los agentes de asistencia están interesados en los estándares de comunicación, pueden agregar el tema Estándares de comunicación a cualquier archivo que incluya información sobre la comunicación. También pueden asignar el tema a casos, contactos o cualquier otro registro que desean organizar bajo el tema de los estándares de comunicación. Los miembros de la comunidad pueden ver, agregar y eliminar temas fácilmente desde registros.

Q

**Cómo:** Agregue el componente Temas a páginas de detalles de registro para objetos que tienen temas activados. Configure el mosaico, el texto del marcador que aparece en el editor de temas y el número de temas indicados antes de que aparezca el vínculo Mostrar más.

Topics 💌 🗙
*Record ID
{!recordId}
Title
Торіся
Placeholder Text
Type a topic name and press Enter.
Number of Topics Shown
10

## CONSULTE TAMBIÉN

*Ayuda de Salesforce*: Configurar temas para registros en Lightning Experience (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

# Conseguir mucho más con temas desde la vista de lista

Visualice los temas de su comunidad en una sola ubicación y ordénelos por nombre, descripción o tipo. Vea rápidamente si su tema está destacado, de navegación, contenido o cualquier combinación de tipos. Haga clic en el nombre de un tema para ir a la página de detalles de tema en su comunidad.

**Dónde:** Esta función está disponible en comunidades Lightning y se accede mediante Lightning Experience y Salesforce Classic. Las comunidades están disponibles en Essentials Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

**Por qué:** Active hasta 10 temas por contenido a la vez seleccionando los temas y haciendo clic en **Activar para contenido**. Modifique y elimine temas fácilmente desde la lista.

# All Topics ▼					New	Merge	Enabl	e for Cont	ent
11 items • Sorted by Name • Filtered by all topics • Updated a few seconds ago				arch th	iis list		\$ •	C	
	NAME <b>↑</b>	$\sim$	DESCRIPTION		$\sim$	ENABLED FOR		~	
	Communication Standards		Tag your relevant discussior content with Communicati Standards! We can use this	ns and on topic to		Content, Featured, Navigational			
	Edge Communications		Edge Communications prov level communication strate	vides our top- Pagy. D		Edit Delete			
	Marketing Communication		Marketing showcases a con positive light, demonstrates customers should join a co	nmunity why mmunit	y in a	Navigational			•

Cómo: Para ver la nueva vista de lista de temas, desde Espacios de trabajo, haga clic en Gestión de contenido > Temas.

Si está utilizando Gestión de contenido (beta), puede filtrar la vista de lista en sus temas de componente seleccionando **Todos los temas > Todos los temas de contenido**.

**Nota**: Esta versión incluye una versión beta de cifrado para CMS para Community Cloud, lo que significa que es una función de alta calidad con limitaciones conocidas. CMS para Community Cloud no está disponible de forma general a menos o hasta que Salesforce anuncie su disponibilidad general en la documentación o en comunicados de prensa o declaraciones públicas. No podemos garantizar la disponibilidad general dentro de ningún plazo de tiempo. Tome sus decisiones de compra solo en base a funciones y productos disponibles de forma general. Puede proporcionar comentarios y sugerencias para CMS para Community Cloud en el grupo Community Cloud de Trailblazer Community.

## CONSULTE TAMBIÉN

Agregar temas a su contenido original (Beta)

# Agregar temas a su contenido original (Beta)

Active temas para contenido y utilícelos para organizar el contenido nativo de su comunidad por tema.

**Dónde:** Esta función está disponible en comunidades Lightning y se accede mediante Lightning Experience y Salesforce Classic. Las comunidades están disponibles en Essentials Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Nota: Esta versión incluye una versión beta de cifrado para CMS para Community Cloud, lo que significa que es una función de alta calidad con limitaciones conocidas. CMS para Community Cloud no está disponible de forma general a menos o hasta que Salesforce anuncie su disponibilidad general en la documentación o en comunicados de prensa o declaraciones públicas. No podemos garantizar la disponibilidad general dentro de ningún plazo de tiempo. Tome sus decisiones de compra solo en base a funciones y productos disponibles de forma general. Puede proporcionar comentarios y sugerencias para CMS para Community Cloud en el grupo Community Cloud de Trailblazer Community.

**Cómo:** Para activar temas para contenido, desde Espacios de trabajo, haga clic en **Gestión de contenido** > **Temas**. Seleccione hasta 10 temas y haga clic en **Activar para contenido**. De forma alternativa, haga clic en **Nuevo**, ingrese un nombre y una descripción de tema y seleccione **Activar para contenido**.

### Notas de la versión Salesforce Winter '19

Componentes Lightning en Generador de comunidad: Búsqueda filtrada, Temas en registros, Acceso de usuario invitado a flujos

New Topic	
Name	
Communication Standards	
Description	
Tay your relevant discussion and content with Communication this topic to organise and structure our discussions around com various communication policies.	Standards! We can use munications and our
Enable for content     Crevite     Cancel	

Tras activar temas para contenido, puede asociarlos con su contenido original. No puede crear temas con el componente Temas en su página de contenido.

CONTENT > N Marketing	rews Communications Poli	-y	Edit as Draft Unpublish
Status Published	Last Saved 7/31/2018, 2:54 PM	Created By Admin User	
View Ver	sions		<b>#</b> Topics (2) Communication Standards
Title Marketing Cor	nmunications Policy		Marketing Communication
Body Purpose			
The purpose o	of this policy and procedure is to	establish the lines of responsibility for, and the standard	

Puede combinar temas de contenido con otros temas. Cuando lo hace, se mantienen las asociaciones de contenido.

Para ver sus temas de contenido en una sola ubicación, seleccione Todos los temas > Todos los temas de contenido.

# All Content Topics •					Ne	w	/ Merge Enable		e for Cont	for Content	
3 items • Sorted by Name • Filtered by all topics - Enabled For • Updated 2 minutes ago					Q Search this list				<b>\$</b> •	C	
	NAME <b>1</b>	$\sim$	DESCRIPTION		$\sim$	E	NABLED FO	$\sim$			
	Communication Standards		Tag your relevant discussions and content with Communication Standards! We can use this topic to			( 1	Content, Featured, Navigational				
	Edge Communications		Edge Communications provides our level communication strategy.			C	Content, Navi				
	Marketing Communication		Marketing showcases a community i positive light, demonstrates why customers should join a community,			Content, Navigational					

La API de REST de Chatter y Chatter en Apex son compatibles con temas de contenido.

### CONSULTE TAMBIÉN

Descubrir CMS para Community Cloud (Beta)

# Mostrar listas relacionadas con mayor precisión

Agregue el nuevo componente Lista relacionada: Única a una página de objeto para especificar qué lista relacionada mostrar. En vez de utilizar el componente Lista de registros relacionados, que muestra todas las listas relacionadas de todos los tipos, los nuevos componentes proporcionan una experiencia más dirigida. Por ejemplo, puede mostrar solo los casos abiertos relacionados para una cuenta concreta. Además, ambos componentes tienen una nueva opción de formato para pantallas más reducidas, como barras laterales y móvil, para una mejor capacidad de uso.

**Dónde:** Esta función está disponible en comunidades Lightning a las que se accede mediante Lightning Experience y Salesforce Classic y está disponible en Essentials Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

## CONSULTE TAMBIÉN

*Ayuda de Salesforce: ¿*Qué componentes puedo utilizar con cada plantilla? *Ayuda de Salesforce:* Lista relacionada: Componente único(puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

# Sugerir acciones y ofertas para miembros de la comunidad (Piloto)

Agregue el nuevo componente Acciones sugeridas para ejecutar una estrategia que determine qué propuestas mostrar a los miembros de su comunidad Lightning. Las propuestas, o sugerencias, pueden tener cualquier objetivo, como, por ejemplo, ofrece una acción común u oferta especial. Al crear una estrategia, puede determinar las condiciones para la visualización de una propuesta específica. Este componente está disponible como parte del conjunto piloto Einstein Next Best Action.

**Dónde:** Esta función está disponible en comunidades Lightning y de Fichas de Salesforce + Visualforce, y se accede mediante Lightning Experience y Salesforce Classic. Las comunidades están disponibles en Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Nota: Ofrecemos Einstein Next Best Action a clientes seleccionados a través de un programa piloto que requiere aceptar unas condiciones específicas. Para estar nominado para participar en el programa, haga contacto con Salesforce. Los programas piloto están sujetos a cambios, no podemos garantizar la aceptación. Einstein Next Best Action no está disponible de forma general a menos o hasta que Salesforce anuncie su disponibilidad general en la documentación, en comunicados de prensa o declaraciones públicas. No podemos garantizar la disponibilidad general dentro de ningún plazo de tiempo. Tome sus decisiones de compra solo en base a funciones y productos disponibles de forma general. Puede incluir comentarios y sugerencias relacionados con Einstein Next Best Action en IdeaExchange.

**Quién:** Cuando un usuario acepta una oferta sugerida, se ejecuta un flujo de pantalla. Para ejecutar un flujo, los miembros de su comunidad deben tener el permiso Ejecutar flujos o el campo Usuario de flujo activado en la página de detalles de usuario.

**Por qué:** Supongamos que un cliente crea un caso para obtener asistencia y, a continuación, hace clic en un vínculo para hacer un seguimiento del progreso. Si la descripción incluye "ventajas de tarjeta de crédito", su comunidad muestra dos flujos recomendados: uno que ofrece una nueva tarjeta con recompensas por viajes y uno que ofrece menos intereses y comisiones.



API de REST de Chatter y Chatter en Apex admiten Einstein Next Best Action.

# Mostrar datos de Salesforce IoT a usuarios de comunidad

Agregue el componente Generador de comunidad Perspectivas de Salesforce IoT para mostrar datos de Salesforce IoT a sus miembros de comunidad Lightning. Este componente solo está disponible solo en inglés.

**Dónde:** Esta función está disponible en comunidades Lightning a las que se accede mediante Lightning Experience y está disponible en Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

## CONSULTE TAMBIÉN

Mostrar sus datos de Salesforce IoT en cualquier parte de Salesforce con Perspectivas de IoT

# Personalizar acciones en el componente Perfil de usuario

Los botones de acción en el componente Perfil de usuario son ahora personalizables. Las acciones Modificar, Seguir, Inmovilizar, Mensaje y Otorgar insignia son ahora opcionales, por lo que puede mantenerlas todas en un discreto menú desplegable o elegir mostrar solo algunas acciones en sus perfiles.

**Dónde:** Esta función está disponible en comunidades Lightning a las que se accede mediante Lightning Experience y Salesforce Classic y está disponible en Essentials Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Quién: Solo los usuarios con el permiso Dar insignias de reconocimiento en Comunidades Lightning pueden ver la acción Otorgar insignia.

Por qué: Para proporcionarle más flexibilidad y espacio, agregamos todas las acciones a un solo menú desplegable.
Justine Gordon		Edit 🗨
Name	Title	
Justine Gordon	Community Admin	Give Badge
Email	Phone	
chfree@testlg12.org	(555) 234-4263	
Address	Mobile	
123 Main St	(555) 234-8956	
Miami, FL 33101		
United States		
About Me		
Hey everyone! I'm a h ever go back. I love to I'm around to answer	New York native who moved to Miami a few years ago and pro- be outside, especially to hike and play tennis. As your comm your questions so don't be shy!	obably won't unity admin,

Los botones aparecen en el orden en que se agregaron, y solo la acción Seguir aparece de forma predeterminada.

**Cómo:** Para modificar los botones de acción en sus perfiles de usuario, vaya a **Configuración** > **Gestor de objetos** > **Usuarios** y haga clic en **Formatos de página de usuario**. En la ficha **Acciones móviles y de Lightning**, puede seleccionar qué botones mostrar y cuáles ocultar.

## Utilizar más funciones de Chat de Snap-Ins en su comunidad

No tiene que elegir entre las ventajas de incluir el chat en sus comunidades y potentes funciones de chat. Lleve su configuración solo de miniprograma a los snap-ins de sus comunidades en el componente Chat de Snap-ins. Agregue funciones como chat previo adicional y enrutamiento directo a botón. Las invitaciones automatizadas aún no están disponibles para Snap-ins de comunidad. La configuración de miniprograma en el archivo de recurso es algo diferente a la configuración que utiliza en el miniprograma de código. Consulte la Guía Snap-Ins para desarrolladores web para más detalles.

**Dónde:** Esta función está disponible en comunidades Lightning a las que se accede mediante Lightning Experience y Salesforce Classic y está disponible en Essentials Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

#### CONSULTE TAMBIÉN

Agregar configuración de miniprograma de código a sus snap-ins de comunidades

## Permitir el despacho de Field Service desde comunidades Lightning

Integre la consola de despachador de Field Service Lightning en su comunidad Lightning y permita que sus contratistas puedan gestionar el despacho de sus equipos. El nuevo conjunto de permisos del paquete gestionado Field Service Lightning permite soltar las riendas de las tareas de despacho y entregárselas a los gerentes de despacho de su confianza.

**Dónde:** Este cambio se aplica a Lightning Experience y Salesforce Classic en Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition con el paquete gestionado de Field Service Lightning instalado.

Cómo: Para obtener más información, consulte Permitir que los socios despachen desde las comunidades.

## Ahorrar tiempo con nuevas acciones globales para comunidades

Agregamos dos nuevas acciones globales de caso, cada una diseñada para un tipo de usuario específico. Cuando configura su componente Formulario de contacto con el Servicio de asistencia técnica, ahora ve acciones globales de caso separadas: una para usuarios autenticados y una para usuarios invitados.

**Dónde:** Esta función está disponible en comunidades Lightning a las que se accede mediante Lightning Experience y Salesforce Classic y está disponible en Essentials Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

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

Vea y actualice todos los campos dependientes y de control al modificar una lista de selección o casilla en una página Detalles de registro.

**Dónde:** Esta función está disponible en comunidades Lightning a las que se accede mediante Lightning Experience y Salesforce Classic y está disponible en Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

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

Mode of transportation	
None	•
View all dependencies	

	Edit Dependencies
Mode of transportationNone Class of TransportationNone Seat PositionNone	• •
Payment TypeNone	Cancel Apply

## Buscar y compartir vistas de lista y Filtrar listas relacionadas de campañas

El componente Lista de registros ahora es más fácil de utilizar con la vista de lista de búsqueda, filtrar listas relacionadas de campañas y la capacidad de compartir una vista de lista con otras personas en su organización.

**Dónde:** Este cambio está disponible en comunidades Lightning y se accede mediante Lightning Experience y Salesforce Classic. Las comunidades están disponibles en Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

#### CONSULTE TAMBIÉN

Ayuda de Salesforce: Lista de registros

# Compromiso de la comunidad: Insignias de reconocimiento y Creación de reportes sobre preguntas

Las insignias de reconocimiento están disponibles de forma general en esta versión, ayudando los miembros de su comunidad a permanecer implicados y motivados. Además, ahora puede acceder a reportes en cuyas preguntas en su comunidad se respondieron o no.

#### EN ESTA SECCIÓN:

#### Mantener los miembros implicados con insignias de reconocimiento (Disponible de forma general)

Consiga y mantenga sus miembros implicados proporcionándoles insignias de reconocimiento. Lo iniciamos con cuatro: Felicitaciones, Bienvenida, Excelente trabajo y Gracias. También puede crear la suya propia con imágenes y mensajería.

#### Mostrar insignias de reconocimiento en perfiles de usuario

Las insignias de reconocimiento están disponibles en el componente Perfil de usuario y como un componente Insignias de reconocimiento autónomo. La tarjeta Insignias de reconocimiento muestra las tres últimas insignias obtenidas por el usuario y un botón para adjudicar nuevas insignias.

#### Conceder insignias de reconocimiento con el nuevo botón Otorgar insignia

Otorgar a sus colegas usuarios las insignias de reconocimiento que merecen es sencillo con la acción Otorgar insignia. Agregue Otorgar insignia como un botón y otorgue a cualquier usuario una insignia directamente desde un perfil de usuario.

#### Utilizar el reporte Preguntas con y sin respuestas para ver su comunidad en acción

El reporte Preguntas con y sin respuestas le muestra las preguntas formuladas en su comunidad y si se respondieron. Obtiene perspectivas de quién está formulando preguntas, con qué frecuencia se responden y quién las está respondiendo. A diferencia de los reportes de preguntas existentes, éste muestra preguntas entre todos los objetos en la comunidad e incluye tanto respuestas como mejores respuestas.

# Mantener los miembros implicados con insignias de reconocimiento (Disponible de forma general)

Consiga y mantenga sus miembros implicados proporcionándoles insignias de reconocimiento. Lo iniciamos con cuatro: Felicitaciones, Bienvenida, Excelente trabajo y Gracias. También puede crear la suya propia con imágenes y mensajería.

**Dónde:** Esta función está disponible en comunidades Lightning y se accede mediante Lightning Experience y Salesforce Classic. Las comunidades están disponibles en Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

**Cómo:** Active la función Gracias de Work.com. En Classic, desde Configuración, ingrese *Work.com* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuración de Work.com**.

Work.com Hepterhalten
Leverage Work.com without leaving Selestore CRM. Drive sales team performance through better coaching, motivation, and team alignment. Improve consistency and close more deals as you work within Selestore D
linn
Thanks Settings   - Required information
Turn on Thanka action on the Global Rubinher layout. Users can thank coworkers from the Chatter publisher. Thanka and Badge will show in their feed. Enable 2

Seleccione **Activar** y guarde. Se recomienda que solo permita a los gestores de comunidad crear insignias personalizadas para controlar el número de insignias creadas y evitar duplicados. Utilice conjuntos de permiso o modifique perfiles de usuario para incluir permisos para la creación y el otorgamiento de insignias.

V	Work.com	Help for this Page 😣 k within Salesforce CRM
	Bree	
	Thanks Settings	= Required information
	Turn in Thurka action on the Global Publication legislation backwards them the Chatter publicles. There and Budge will show in ther their terms and Budge set all shows in the them the Chatter public terms and Budge set and the them the set of the set	

A continuación vaya a sus Espacios de trabajo de comunidad Lightning y haga clic en Gamificación.

My Workspaces		
Builder Build, brand, and customize your community pages.	Moderation Monitor posts and comments, create rules.	Content Management Create, manage, and reuse content, connections, and reuse content,
Gamification Gamification Keep your community members engaged with recognition badges.	Dashboards Examine the health of your community with reports and dashboards and engage with community members.	Administration
Guided Setup Guided Setup Configure features and integrations with step by-step instructions.		

Active Insignias de reconocimiento y estará listo. Desde la página principal, puede crear insignias y gestionar sus insignias existentes.

Recognition Badges Settings	Bedges All Badges 4 items - Sorted by Created Date	- Filtered by all badges - Updated	an hour ago			New Ø • C
	BADGE NAME	DESCRIPTION	ACTIVE	✓ CREATED BY	✓ CREATED DATE ↓	✓ LAST MODIFIED DATE
	Welcome	Welcome! We're glad you're here.	8	Michael Manager	3/23/2018, 9:43 AM	3/23/2018, 9:43 AM
	Congratulations	Wonderful news!	V	Michael Manager	3/23/2018, 9:43 AM	3/23/2018, 9.43 AM
	Nice Work	Kudos for a job well done.	8	Michael Manager	3/23/2018, 9:43 AM	3/23/2018, 9:43 AM
	Thanks	Thank you for being awe- some.		Michael Manager	3/23/2018, 9:43 AM	3/23/2018, 9:43 AM

Para determinar quién puede otorgar una insignia concreta, seleccione **Gestionar otorgantes de insignias** desde las acciones de fila de vista de lista y agregue miembros.

Edit Bad	lge Givers List
Add Members	
Search Users	٩
Current Badge Givers	
Eric Ware	
	Cancel Save

Nota: La opción Gestionar otorgantes de insignias no está disponible para insignias públicas. Para cambiar el estado de una insignia, modifique la insignia y anule la selección de Pública. Ahora puede elegir quién puede otorgar la insignia.

## Mostrar insignias de reconocimiento en perfiles de usuario

Las insignias de reconocimiento están disponibles en el componente Perfil de usuario y como un componente Insignias de reconocimiento autónomo. La tarjeta Insignias de reconocimiento muestra las tres últimas insignias obtenidas por el usuario y un botón para adjudicar nuevas insignias.

**Dónde:** Esta función está disponible en comunidades Lightning y se accede mediante Lightning Experience y Salesforce Classic. Las comunidades están disponibles en Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

**Por qué:** Incluya el componente Insignias de reconocimiento en cualquier página de perfil de usuario para mostrar las insignias del usuario.



**Cómo:** Para empezar a utilizar el componente Insignias de reconocimiento, haga clic en el mosaico **Gamificación** en Espacios de trabajo de comunidad. En la ficha **Insignias de reconocimiento**, haga clic en **Activar**.

## Conceder insignias de reconocimiento con el nuevo botón Otorgar insignia

Otorgar a sus colegas usuarios las insignias de reconocimiento que merecen es sencillo con la acción Otorgar insignia. Agregue Otorgar insignia como un botón y otorgue a cualquier usuario una insignia directamente desde un perfil de usuario.

**Dónde:** Esta función está disponible en comunidades Lightning y se accede mediante Lightning Experience y Salesforce Classic. Las comunidades están disponibles en Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Quién: Solo los usuarios con el permiso Dar insignias de reconocimiento en Comunidades Lightning pueden ver la acción Otorgar insignia.

**Por qué:** Desde un perfil de usuario, seleccione Otorgar insignia y se incluirá el nombre de ese usuario automáticamente en el campo Para.

	<b>Jason Spears</b> Name Jason Spears	+ Follow Give Badge  Manager
	Title Community User	Company Name
	Email	Phone
(1	chfree@testlg12.org	(555) 234-4263
(1 point)	Address	Mobile

También puede dar insignias con el botón **Otorgar** en la tarjeta Insignias de reconocimiento. Agregue la tarjeta a sus perfiles de usuario con el componente Perfil de usuario o el componente Insignias de reconocimiento.

**Cómo:** Para agregar la acción Otorgar insignia a sus perfiles de usuario en la interfaz de Classic, vaya a **Configuración** > **Compilación** > **Personalización** > **Usuarios** > **Formatos de página**. Modifique **Formato de usuario**. Bajo **Acciones móviles y de Lightning**, seleccione **Otorgar insignia** y agréguela a la pantalla.

## Utilizar el reporte Preguntas con y sin respuestas para ver su comunidad en acción

El reporte Preguntas con y sin respuestas le muestra las preguntas formuladas en su comunidad y si se respondieron. Obtiene perspectivas de quién está formulando preguntas, con qué frecuencia se responden y quién las está respondiendo. A diferencia de los reportes de preguntas existentes, éste muestra preguntas entre todos los objetos en la comunidad e incluye tanto respuestas como mejores respuestas.

**Dónde:** Esta función está disponible en todas las comunidades y se accede mediante Lightning Experience y Salesforce Classic. Las comunidades están disponibles en Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

**Cuándo:** Este reporte está disponible en el paquete de gestión de comunidad de Winter '19 en AppExchange, disponible pronto tras el lanzamiento.

# Archivos en comunidades Lightning: Colaboración de carpeta, Páginas de detalles de archivo modificables y Campos personalizados en cargas de archivos

Ahora puede compartir múltiples archivos fácilmente con socios, clientes potenciales o colegas. Ajuste los datos de archivo en sus bibliotecas modificando campos en páginas de detalles de archivo y rellenando campos personalizados durante cargas de archivos.

#### EN ESTA SECCIÓN:

#### Realizar cambios en campos de archivo cuando lo necesite

Ahora puede modificar detalles de archivo en Comunidades para todos los campos, incluyendo nombre de archivo, descripción y campos personalizados, de modo que pueda mantener la información de su archivo precisa y actualizada.

#### Rellenar campos personalizados al cargar archivos

Los usuarios pueden rellenar campos personalizados obligatorios y ver mensajes de error de regla de validación cuando se cargan archivos en la comunidad.

#### Compartir carpetas utilizando vínculos públicos

Comparta múltiples archivos fácilmente creando vínculos públicos a carpetas.

## Realizar cambios en campos de archivo cuando lo necesite

Ahora puede modificar detalles de archivo en Comunidades para todos los campos, incluyendo nombre de archivo, descripción y campos personalizados, de modo que pueda mantener la información de su archivo precisa y actualizada.

**Dónde:** Esta función está disponible en comunidades Lightning a las que se accede mediante Lightning Experience y Salesforce Classic y está disponible en Essentials Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.



## Rellenar campos personalizados al cargar archivos

Los usuarios pueden rellenar campos personalizados obligatorios y ver mensajes de error de regla de validación cuando se cargan archivos en la comunidad.

**Dónde:** Esta función está disponible en comunidades Lightning a las que se accede mediante Lightning Experience y Salesforce Classic y está disponible en Essentials Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

**Cómo:** Esta función está disponible en archivos cargados desde la página de inicio de Archivos, desde las listas relacionadas Archivos o Notas y archivos adjuntos y el componente de carga de archivos de Lightning. No se pueden agregar detalles de archivos a archivos cargados desde comentarios o publicaciones de noticias en tiempo real.

Al cargar un archivo, los usuarios reciben alertas de campos obligatorios o errores de validación que se deben solucionar antes de que se pueda guardar el archivo.

Partner Central: Gestión de cuentas delegada, Marca conjunta de socio, Nombre de usuario de socio exclusivos, Relajación de validación para presupuestos y Visibilidad de usuario de comunidad

All 👻 🔍 Search Files and more	
Add File Details	ports
OrientationChecklist	
OrientationChecklist	
Description	_
Use this checklist to make sure you set everything up for you new hire.	<i>a</i>
Region 💿	
North	•
Branch	
Branch Alpha	•
Name (Required)	
Complete this field  Review the following  Name.(Required)	ields ×
File 1 of 1	Save

## Compartir carpetas utilizando vínculos públicos

Comparta múltiples archivos fácilmente creando vínculos públicos a carpetas.

**Dónde:** Esta función está disponible en comunidades Lightning a las que se accede mediante Lightning Experience y está disponible en Essentials Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

#### CONSULTE TAMBIÉN

Compartir varios archivos en una carpeta mediante vínculos públicos

## Partner Central: Gestión de cuentas delegada, Marca conjunta de socio, Nombre de usuario de socio exclusivos, Relajación de validación para presupuestos y Visibilidad de usuario de comunidad

Las mejoras de Gestión de cuentas proporciona a los administradores delegados para cuentas de Socio el poder de crear y modificar miembros de sus equipos de ventas. Los socios de canal pueden gestionar, crear y compartir logotipos de marca e información de compañía. Los socios de canal pueden utilizar plantillas de email de marca conjunta en mensajes de email o campañas de marketing relacionados con la negociación. Los socios pueden tener más flexibilidad sobre el modo en que se asignan, se solicitan y se reclaman presupuestos al utilizar Fondos de desarrollo de negocio.

#### EN ESTA SECCIÓN:

#### Dirigir colaboración de datos en canal de distribución de múltiples niveles con relaciones de socio (Piloto)

Utilice clics, no código para configurar rápidamente canales de socio y gestionar relaciones complejas entre socios. Con Relaciones de socio, puede fácilmente diseñar redes de distribución de múltiples niveles y compartir únicamente información exclusiva entre socios de modo que puedan trabajar mejor juntos. Por ejemplo, con Relaciones de socio, los distribuidores pueden ver todas las oportunidades de sus minoristas y los propietarios de franquicias pueden actualizar los prospectos de sus establecimientos minoristas.

#### Gestionar y compartir información de marca e incluirla en plantillas de email de marca conjunta (Disponible de forma general)

Los gestores de cuenta de canal pueden cargar logotipo de marca e información de la compañía. Los administradores y los gestores de canal pueden incluir esta información en plantillas de email de marca conjunta que los socios pueden utilizar en campañas de marketing, comunicaciones de negociaciones y sitios web.

### Partner Central: Gestión de cuentas delegada, Marca conjunta de socio, Nombre de usuario de socio exclusivos, Relajación de validación para presupuestos y Visibilidad de

#### Animar los administradores delegados externos a gestionar sus equipos (Disponible de forma general) usuario de comunidad

Los administradores de proveedores ya no tienen que ser los go-to para gestores de cuenta de socio cuando se saca a alguien de su cuenta o agrega un miembro a su equipo. Ahora disponible de forma general, la ficha Miembro en la página Gestión de cuentas permite a los gestores de cuenta de socio cuidar de los miembros de su propio equipo. Pueden crear, modificar, restablecer contraseñas para activar y desactivar miembros de sus equipos sin involucrar un administrador interno.

#### Requerir nombres de usuario exclusivos para socios a nivel de la organización

Ya no se le requiere crear un nombre de usuario diferente de todos los nombres de usuario creados al agregar alguien a una comunidad. Seleccione **Requerir nombres de usuario exclusivos para socios en esta organización** para incluir el requisito de nombre de usuario exclusivo en una organización y solo una organización. Tras activar esta preferencia, no se puede revertir.

#### Ignorar las reglas y permitir una mayor flexibilidad con presupuestos

¿Necesita un poco de flexibilidad en los presupuestos de desarrollo de negocio? Adelante, otórguese un poco de margen de maniobra. Ahora puede relajar la validación en el modo en que se asignan, se solicitan y se reclaman los fondos sin superar el presupuesto. Seleccione **Ignorar validación** para ignorar las reglas de validación asociadas con un presupuesto.

#### Controlar la visibilidad de los usuarios de comunidad (Beta)

¡No hay que mirar a hurtadillas! Ahora puede garantizar que los miembros ven únicamente los miembros de la comunidad en la que iniciaron sesión. Active Visibilidad de usuario de comunidad para controlar la visibilidad de los miembros en base a comunidad por comunidad.

# Dirigir colaboración de datos en canal de distribución de múltiples niveles con relaciones de socio (Piloto)

Utilice clics, no código para configurar rápidamente canales de socio y gestionar relaciones complejas entre socios. Con Relaciones de socio, puede fácilmente diseñar redes de distribución de múltiples niveles y compartir únicamente información exclusiva entre socios de modo que puedan trabajar mejor juntos. Por ejemplo, con Relaciones de socio, los distribuidores pueden ver todas las oportunidades de sus minoristas y los propietarios de franquicias pueden actualizar los prospectos de sus establecimientos minoristas.

**Dónde:** Esta función está disponible en comunidades Lightning y de Fichas de Salesforce + Visualforce, y se accede mediante Lightning Experience y Salesforce Classic. Las comunidades están disponibles en Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Nota: Proporcionamos esta función para clientes seleccionados a través de un programa piloto que requiere aceptar unas condiciones específicas. Las relaciones de socio solo admiten prospectos, oportunidades y objetos personalizados como una versión piloto. Para estar nominado para participar en el programa, haga contacto con Salesforce. Debido a que los programas piloto están sujetos a cambios, no podemos garantizar la aceptación. Esta función piloto no está disponible de forma general, como se indica en este documento o en comunicados de prensa o declaraciones públicas. No podemos garantizar la disponibilidad general dentro de ningún plazo de tiempo. Tome sus decisiones de compra solo en base a funciones disponibles de forma general.

Quién: Los usuarios externos con una licencia Partner Community and Customer Community Plus tienen acceso a Relaciones de socio.

Nota: Las Relaciones de socio actualmente solo admiten prospectos, oportunidades y objetos personalizados.

# Gestionar y compartir información de marca e incluirla en plantillas de email de marca conjunta (Disponible de forma general)

Los gestores de cuenta de canal pueden cargar logotipo de marca e información de la compañía. Los administradores y los gestores de canal pueden incluir esta información en plantillas de email de marca conjunta que los socios pueden utilizar en campañas de marketing, comunicaciones de negociaciones y sitios web.

#### Partner Central: Gestión de cuentas delegada, Marca conjunta de socio, Nombre de usuario de socio exclusivos, Relajación de validación para presupuestos y Visibilidad de

Dónde: Esta función está disponible en Fichas de Salesforce + Visualforce y comunidades Lightning. Las comunidades está artis perior su comunidades está artis perior

**Cómo:** Agregue la lista relacionada Marca de cuenta a los formatos de página de cuentas. Los gerentes de canal pueden agregar información de marca seleccionado la ficha **Marca de cuenta** en Gestión de cuenta y haciendo clic en **Nueva**.

Account Brand	Edit 💌
✓ Brand Details	
Name Cloud Kicks Brand	Account Cloud Kicks
✓ Company Details	
Company Name Cloud Kicks Toronto	Phone (905) 555-1212
wedsite	eman
Address 150 Chestnut Street Toronto, Ontario L48 1Y3 Canada	
CF Toron Centre DOWNTOWN guard So Google TO Map data 62016 Google	
✓ Brand Assets	
Logo cloud-kicks	
(cron	DIRICKS

Combinar campos bajo Marca de remitente muestra información de Marca de cuenta directamente en la plantilla de email.

Nota: Las plantillas de email de marca conjunta están disponibles para usuarios internos con acceso a Marca de cuenta. El uso de campos de combinación de Marca de cuenta sin acceso a Marcas de cuenta da como resultado campos de combinación sin resolver.

# Animar los administradores delegados externos a gestionar sus equipos (Disponible de forma general)

Los administradores de proveedores ya no tienen que ser los go-to para gestores de cuenta de socio cuando se saca a alguien de su cuenta o agrega un miembro a su equipo. Ahora disponible de forma general, la ficha Miembro en la página Gestión de cuentas permite a los gestores de cuenta de socio cuidar de los miembros de su propio equipo. Pueden crear, modificar, restablecer contraseñas para activar y desactivar miembros de sus equipos sin involucrar un administrador interno.

**Dónde:** Esta función está disponible en comunidades y se accede mediante Lightning Experience y Salesforce Classic. Las comunidades están disponibles en Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Quién: Los usuarios externos con una licencia Partner Community o Customer Community y permisos de administrador delegado tienen acceso a la página Gestión de cuenta. Agregue la lista relacionada **Miembros de comunidad** a **Cuentas**, de modo que los socios puedan acceder a información de miembros.

usuario de comunidad

Members				Add Member
3 items				\$ <b>*</b> •
FULL NAME	V EMAIL	V TITLE	V ACTIVE	~
Geoff Minor	info@salesforce.com	Account Executive	1	T
Jon Amos	info@salesforce.com	Sales Manager	<b>v</b>	¥
Carole White	info@salesforce.com	VP Sales	1	•

Cómo: Los miembros creados a través de Gestión de cuentas utilizan el nuevo Formato de miembro de comunidad, que se puede encontrar en Formatos de página de usuario.

## Requerir nombres de usuario exclusivos para socios a nivel de la organización

Ya no se le requiere crear un nombre de usuario diferente de todos los nombres de usuario creados al agregar alguien a una comunidad. Seleccione Requerir nombres de usuario exclusivos para socios en esta organización para incluir el reguisito de nombre de usuario exclusivo en una organización y solo una organización. Tras activar esta preferencia, no se puede revertir.

Dónde: Esta función está disponible en comunidades Lightning y de Fichas de Salesforce + Visualforce, y se accede mediante Lightning Experience y Salesforce Classic. Las comunidades están disponibles en Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Cómo: Las nuevas organizaciones creadas tras Winter '19 contienen exclusividad de nombre de usuario a nivel de la organización. Haga contacto con el Servicio de atención al cliente de Salesforce para activar esta opción en organizaciones creadas antes de Winter '19. Vaya a **Configuración** > **Configuración de comunidades** para activar esta preferencia. Esta opción requiere que los socios proporcionen sus Id. de organización al iniciar sesión a través de una API.

Nota: Las cargas empleando Cargador de datos, Importación de Excel y Sendia no están disponibles para usuarios socios cuando esta preferencia está activada.

## Ignorar las reglas y permitir una mayor flexibilidad con presupuestos

¡Necesita un poco de flexibilidad en los presupuestos de desarrollo de negocio? Adelante, otórguese un poco de margen de maniobra. Ahora puede relajar la validación en el modo en que se asignan, se solicitan y se reclaman los fondos sin superar el presupuesto. Seleccione Ignorar validación para ignorar las reglas de validación asociadas con un presupuesto.

Dónde: Esta función está disponible en comunidades Lightning y se accede mediante Lightning Experience y Salesforce Classic. Las comunidades están disponibles en Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Quién: Los usuarios internos con acceso a presupuestos de Desarrollo de negocio pueden actualizar Ignorar validación.

Nota: Tras crear un presupuesto, todas las asignaciones, las solicitudes y las reclamaciones asociadas están sujetas a los mismos criterios de validación. Cada vez que actualiza uno de los campos, debe vincularlos a un presupuesto con los mismos criterios de validación.

## Controlar la visibilidad de los usuarios de comunidad (Beta)

¡No hay que mirar a hurtadillas! Ahora puede garantizar que los miembros ven únicamente los miembros de la comunidad en la que iniciaron sesión. Active Visibilidad de usuario de comunidad para controlar la visibilidad de los miembros en base a comunidad por comunidad.

**Dónde:** Esta función está disponible en comunidades Lightning a las que se accede mediante Lightning Experience y Salesforce Classic y está disponible en Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition. Haga contacto con el Servicio de atención al cliente de Salesforce para activar esta función beta.

**Nota:** Esta versión incluye una versión beta de Visibilidad de usuario de comunidad, lo que significa que es una función de alta calidad con limitaciones conocidas. Visibilidad de usuario de comunidad no está disponible de forma general a menos o hasta que Salesforce anuncie su disponibilidad general en la documentación o en comunicados de prensa o declaraciones públicas. No podemos garantizar la disponibilidad general dentro de ningún plazo de tiempo. Tome sus decisiones de compra solo en base a funciones y productos disponibles de forma general. Puede proporcionar comentarios y sugerencias para Visibilidad de usuario de comunidad en el grupo Community Cloud en Trailblazer Community.

# Colaboración: Compatibilidad de conjunto de colaboración para más licencias y más objetos, Protección frente a secuestro de clic para iframes

Utilice conjuntos de colaboración con todas las licencias de comunidades de cliente y socio y con más objetos. Utilice la anonimización de direcciones IP de Google para ayudar con dudas de privacidad. Proteja su comunidad de ataques de secuestro de clic.

#### EN ESTA SECCIÓN:

#### Mejorar la seguridad para sitios y comunidades restringiendo el acceso a registros para usuarios invitados

Para solucionar potenciales vulnerabilidades de seguridad, aplicamos una actualización crítica a los sitios y comunidades de Salesforce el 5 de octubre de 2018. Esta actualización retiró el acceso a registros predeterminado para usuarios invitados de modo que ya no puedan crear, leer, actualizar o eliminar registros de Salesforce. Puede dar acceso a sus registros de Salesforce a los usuarios invitados modificando sus permisos de objetos.

#### Uso de conjuntos de colaboración con todas las licencias de cliente y socio: (Disponible de forma general)

Anteriormente, cuando actualizó a Customer Community Plus, perdió el acceso de colaboración a través de conjuntos de colaboración porque estaban limitados a usuarios de Comunidad de clientes. Ahora, sus usuarios de Customer Community mantienen los conjuntos de colaboración tras la actualización y también puede utilizar reglas de colaboración y colaboración basada en funciones para controlar el acceso a datos. Además, puede incluso utilizar conjuntos de colaboración con usuarios que tienen licencias Partner Community.

#### Utilizar la nueva política de seguridad de contenido para proteger mejor su comunidad

Los nuevos parámetros le proporcionan la opción de aplicar diferentes niveles de Política de seguridad de contenido (CSP) en su comunidad, incluyendo CSP estricta. Los estándares de CSP estricta le protegen y protegen a sus clientes permitiendo mostrar contenido solo desde hosts externos incluidos explícitamente en la lista blanca en sus comunidades y bloqueando todas las secuencias de comandos en línea.

#### Mejorar la privacidad de su comunidad con el anonimizador de direcciones IP de Google

Si utiliza Google Analytics, ahora puede también activar la anonimización de direcciones IP de Google para ayudar con dudas o cumplimiento de privacidad. Proteja la privacidad de sus clientes con un solo clic de ratón.

#### Proteger iframes con protección frente a secuestro de clics en sitios y comunidades

Ya no tiene que elegir entre proteger su sitio o su comunidad con protección frente a secuestro de clics o utilizando iframes. Ahora puede gestionar una lista de dominios para permitir el enmarcado y proteger su sitio o su comunidad de ataques de secuestro de clics.

#### Permitir a los usuarios iniciar sesión con su email, número de teléfono o cualquier identificador que seleccione

En solo unos clics, puede implementar páginas de inicio de sesión que simplifican el modo en que los usuarios externos inician sesión en su comunidad. Con la función Detección de inicio de sesión, puede permitir a sus usuarios externos identificare utilizando algo que no sea un nombre de usuario, como un número de teléfono. En vez de una contraseña, pueden verificar su identidad con un código enviado a su email o dispositivo móvil. Además, si su organización está activada con múltiples Proveedores de identidad (IdPs), el inicio de sesión es un proceso de un paso: los usuarios omiten la verificación por completo.

#### Permitir a los visitantes unirse a su comunidad mediante email o teléfono

Facilite a los clientes la tarea de unirse a su comunidad. En vez de requerir un nombre de usuario y una contraseña para registrarse, permítales unirse ingresando su dirección de email o número de teléfono. El registro automático configurable simplifica el proceso de inscripción. Le permite registrar usuarios rápidamente y con el mínimo de información. Cuando se crea el usuario, puede crear el perfil del usuario de forma progresiva al iniciar sesión más adelante. Por ejemplo, puede recopilar más información basándose en el contexto o el tipo de interacción.

#### Personalizar la plantilla de email de contraseña simultánea para Verificación de identidad

Adapte los mensajes de email de verificación de identidad de su comunidad. Cuando los usuarios verifican su identidad por email, Salesforce envía una notificación de email genérica con un código de verificación. Puede volver a formular el mensaje para controlar el modo en que se comunica con sus clientes y socios.

#### Proporcionar a usuarios internos acceso de inicio de sesión a Comunidades a través de un proveedor de autenticación externo

Anteriormente, los usuarios internos accedían a una comunidad ya sea a través de la página de inicio de sesión de comunidad o iniciando sesión en Salesforce y accediendo a la comunidad a través del inicio de sesión único de SAML (SSO). Ahora, los usuarios internos pueden acceder a una comunidad a través de un proveedor de autenticación externo para aplicaciones que admiten el protocolo OpenID Connect, como Facebook.

#### Establecer políticas de inicio de sesión diferentes para usuarios de comunidad internos (Disponible de forma general)

Controle el acceso a la aplicación Salesforce y las comunidades por separado. Por ejemplo, puede ser más flexible en el caso de las restricciones de activación de dispositivos e IP para usuarios internos de confianza con el fin de ofrecer una mejor experiencia de inicio de sesión. Además, la autenticación de OAuth para usuarios internos es ahora compatible en dominios de comunidad.

# Mejorar la seguridad para sitios y comunidades restringiendo el acceso a registros para usuarios invitados

Para solucionar potenciales vulnerabilidades de seguridad, aplicamos una actualización crítica a los sitios y comunidades de Salesforce el 5 de octubre de 2018. Esta actualización retiró el acceso a registros predeterminado para usuarios invitados de modo que ya no puedan crear, leer, actualizar o eliminar registros de Salesforce. Puede dar acceso a sus registros de Salesforce a los usuarios invitados modificando sus permisos de objetos.

**Dónde:** Este cambio se aplica a comunidades Lightning y de Fichas de Salesforce + Visualforce, y se accede mediante Lightning Experience y Salesforce Classic. Este cambio se aplica a Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

**Cómo:** En Configuración, ingrese *Actualizaciones importantes* en el cuadro Búsqueda rápida. A continuación, seleccione **Actualizaciones importantes**. Para restringir el acceso a registros para usuarios invitados, haga clic en **Confirmar**.

• Para comunidades

En el Generador de comunidad, haga clic en el icono Configuración y seleccione **General**. Bajo Perfil de usuario invitado, haga clic en el nombre del perfil. Haga clic en **Modificar**. Bajo Permisos de objeto estándar, confirme que el perfil refleja los permisos que tiene intención que los usuarios invitados tengan para crear, leer, actualizar y eliminar registros de Salesforce.

• Para sitios de Salesforce

En Configuración, ingrese *Sitios* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Sitios**. Haga clic en el nombre del sitio que desea controlar. Haga clic en **Configuración de acceso público**. Bajo Permisos de objeto estándar, confirme que el perfil refleja los permisos que tiene intención que los usuarios invitados tengan para crear, leer, actualizar y eliminar registros de Salesforce.

#### CONSULTE TAMBIÉN

Artículo de Knowledge: Repercusión de las vulnerabilidades de seguridad en sitios y comunidades de Salesforce

# Uso de conjuntos de colaboración con todas las licencias de cliente y socio: (Disponible de forma general)

Anteriormente, cuando actualizó a Customer Community Plus, perdió el acceso de colaboración a través de conjuntos de colaboración porque estaban limitados a usuarios de Comunidad de clientes. Ahora, sus usuarios de Customer Community mantienen los conjuntos de colaboración tras la actualización y también puede utilizar reglas de colaboración y colaboración basada en funciones para controlar el acceso a datos. Además, puede incluso utilizar conjuntos de colaboración con usuarios que tienen licencias Partner Community.

**Dónde:** Este cambio se aplica a comunidades Lightning y de Fichas de Salesforce + Visualforce, y se accede mediante Lightning Experience y Salesforce Classic. Este cambio se aplica a Enterprise Edition, Essentials Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Quién: El acceso otorgado a usuarios a través de conjuntos de colaboración no se acumula en usuarios por encima de ellos en las jerarquías de funciones o territorios.

Nota: La función Compartir grupos aún no está disponible para usuarios con licencias Customer Community Plus y Partner Community.

## Utilizar la nueva política de seguridad de contenido para proteger mejor su comunidad

Los nuevos parámetros le proporcionan la opción de aplicar diferentes niveles de Política de seguridad de contenido (CSP) en su comunidad, incluyendo CSP estricta. Los estándares de CSP estricta le protegen y protegen a sus clientes permitiendo mostrar contenido solo desde hosts externos incluidos explícitamente en la lista blanca en sus comunidades y bloqueando todas las secuencias de comandos en línea.

**Dónde:** Esta función está disponible en comunidades Lightning a las que se accede mediante Lightning Experience y Salesforce Classic y está disponible en Essentials Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

**Por qué:** El acceso sin restricciones por hosts externos en un sitio no es la forma más segura de hacer negocio. Salesforce siempre tuvo formas de incluir hosts externos en la lista blanca a pesar de Sitios de confianza CSP. Sin embargo, hasta ahora estuvimos algo más relajados en Comunidades porque eran mayormente independientes. Con la incorporación de funciones como Gestión de contenido, se requiere un mayor control. Mientras recomendamos CSP estricta, puede elegir una opción menos segura que le permite continuar a ejecutar secuencias de comando en línea con o sin lista blanca.

Nota: Con la incorporación de esta función, eliminamos la opción "Activar CSP más estricto para componentes Lightning en Comunidades" en su Consola de actualizaciones clave.

**Cómo:** Con Winter '19, estableceremos comunidades existentes automáticamente en la configuración de CSP menos restrictiva para garantizar que sigan funcionando. Las nuevas comunidades se establecerán automáticamente en CSP estricta. Puede elegir un nivel diferente si es necesario.

5	Settings	Security	×
1	General	Manage the security settings of your community.	
	Theme	Content Security Policy (CSP)	
	Languages		
\$	SEO	Script Security Level	
	CMS Connect	Secure your community's data by controlling the ability to run scripts and script access to third-party hosts. More Details	
	Advanced	Strict CSP: Block Inline Scripts and Script Access to All Third-party Hosts (Recommended)	J
	Security	Strict CSP: Block Inline Scripts and Script Access to All Third-party Hosts (Recommended) Th Allow Inline Scripts and Script Access to Whitelisted Third-party Hosts	ľ
	Developer	Allow Inline Scripts and Script Access to Any Third-party Host	
	Updates		

Nivel de seguridad de secuencias de comandos	Descripción		
CSP estricta: Bloquear las secuencias de comandos en línea y el acceso a todos los hosts externos	<b>Recomendado.</b> Garantiza que no se puede ejecutar ninguna secuencia de comandos en su sitio Solo los recursos no de secuencia de comandos, como imágenes, de hosts externos aprobados se pueden mostrar cuando se agregan a la lista Sitios de confianza de CSP en configuración de organización de Salesforce.		
Permitir las secuencias de comandos en línea y el acceso a hosts externos en la lista blanca	Los hosts incluidos en lista blanca con <b>Agregar sitio de confianza</b> pueden ejecutar secuencias de comandos en línea en su comunidad. Los recursos no de secuencia de comandos, como imágenes, deben incluirse en lista blanca por separado a través de Sitios de confianza de CSP en su configuración de organización de Salesforce.		
Permitir las secuencias de comandos en línea y el acceso a cualquier host externo	r (Predeterminado) La configuración menos segura, pero garantiza que su comunidad funciones según se diseñó hasta que pueda revisar y actualizar su sitio.		
	Nota: Esta opción de CSP se retirará en la versión Winter '20. Comience a planificar esa transición ahora para evitar problemas más tarde.		

#### Tabla 1: Opciones de la política de seguridad de contenidos

#### CONSULTE TAMBIÉN

*Ayuda de Salesforce*: Protocolo de seguridad de contenido (CSP) (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

Descubrir CMS para Community Cloud (Beta)

## Mejorar la privacidad de su comunidad con el anonimizador de direcciones IP de Google

Si utiliza Google Analytics, ahora puede también activar la anonimización de direcciones IP de Google para ayudar con dudas o cumplimiento de privacidad. Proteja la privacidad de sus clientes con un solo clic de ratón.

**Dónde:** Este cambio se aplica a comunidades Lightning y de Fichas de Salesforce + Visualforce, y se accede mediante Lightning Experience y Salesforce Classic. Este cambio se aplica a Enterprise Edition, Essentials Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Quién: Esta función está disponible para todos los administradores de comunidad.

Cómo: Active esta función en la ficha Avanzada de su configuración de comunidad.



#### CONSULTE TAMBIÉN

*Ayuda de Salesforce*: Google Analytics<sup>™</sup> para Paquete de comunidades de Salesforce

## Proteger iframes con protección frente a secuestro de clics en sitios y comunidades

Ya no tiene que elegir entre proteger su sitio o su comunidad con protección frente a secuestro de clics o utilizando iframes. Ahora puede gestionar una lista de dominios para permitir el enmarcado y proteger su sitio o su comunidad de ataques de secuestro de clics.

**Dónde:** Este cambio se aplica a comunidades Lightning y de Fichas de Salesforce + Visualforce, y se accede mediante Lightning Experience y Salesforce Classic. Este cambio se aplica a Enterprise Edition, Essentials Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

CONSULTE TAMBIÉN

Ayuda de Salesforce: Activar la protección contra secuestro de clics en comunidades

# Permitir a los usuarios iniciar sesión con su email, número de teléfono o cualquier identificador que seleccione

En solo unos clics, puede implementar páginas de inicio de sesión que simplifican el modo en que los usuarios externos inician sesión en su comunidad. Con la función Detección de inicio de sesión, puede permitir a sus usuarios externos identificare utilizando algo que no sea un nombre de usuario, como un número de teléfono. En vez de una contraseña, pueden verificar su identidad con un código enviado a su email o dispositivo móvil. Además, si su organización está activada con múltiples Proveedores de identidad (IdPs), el inicio de sesión es un proceso de un paso: los usuarios omiten la verificación por completo.

**Dónde:** Esta función está disponible en todas las comunidades y se accede mediante Lightning Experience, Salesforce Classic y todas las versiones de la aplicación móvil. Esta función está disponible en Enterprise Edition, Essentials Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

**Cómo:** Cree páginas de inicio de sesión Detección de inicio de sesión en la página Inicio de sesión y Registro del Espacio de trabajo de administración. Seleccione el tipo de inicio de sesión Página de detección de inicio de sesión, que genera un controlador de inicio de sesión que amplía en Apex. Puede localizar el controlador de inicio de sesión desde la página Clases de Apex de configuración. Su nombre comienza con AutocreatedDiscLoginHandler.

#### CONSULTE TAMBIÉN

Permitir a los usuarios externos iniciar sesión con su número de teléfono, email o cualquier identificador que elija.

## Permitir a los visitantes unirse a su comunidad mediante email o teléfono

Facilite a los clientes la tarea de unirse a su comunidad. En vez de requerir un nombre de usuario y una contraseña para registrarse, permítales unirse ingresando su dirección de email o número de teléfono. El registro automático configurable simplifica el proceso de inscripción. Le permite registrar usuarios rápidamente y con el mínimo de información. Cuando se crea el usuario, puede crear el perfil del usuario de forma progresiva al iniciar sesión más adelante. Por ejemplo, puede recopilar más información basándose en el contexto o el tipo de interacción.

**Dónde:** Esta función está disponible en todas las comunidades y se accede mediante Lightning Experience, Salesforce Classic y todas las versiones de la aplicación móvil. Las comunidades están disponibles en Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

**Cómo:** Active el registro automático configurable en la página Inicio de sesión y Registro del Espacio de trabajo de administración. Seleccione el tipo de registro Página de registro automático configurable, que genera un controlador de registro automático que amplía en Apex. Puede localizar el controlador desde la página Clases de Apex de configuración. Su nombre comienza con AutocreatedConfigSelfReg.

#### CONSULTE TAMBIÉN

Permitir a los visitantes inscribirse en su comunidad mediante email o teléfono

# Personalizar la plantilla de email de contraseña simultánea para Verificación de identidad

Adapte los mensajes de email de verificación de identidad de su comunidad. Cuando los usuarios verifican su identidad por email, Salesforce envía una notificación de email genérica con un código de verificación. Puede volver a formular el mensaje para controlar el modo en que se comunica con sus clientes y socios.

**Dónde:** Esta función está disponible en todas las comunidades y se accede mediante Lightning Experience, Salesforce Classic y todas las versiones de la aplicación móvil. Esta función está disponible en Enterprise Edition, Essentials Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

**Cómo:** Active la plantilla de email Contraseña simultánea desde la página Mensajes de email del Espacio de trabajo de administración. Luego modifique la plantilla desde Configuración bajo Plantillas de email.

#### CONSULTE TAMBIÉN

Agregar su propia opinión a mensajes de email de verificación de identidad reutilizables de Salesforce

# Proporcionar a usuarios internos acceso de inicio de sesión a Comunidades a través de un proveedor de autenticación externo

Anteriormente, los usuarios internos accedían a una comunidad ya sea a través de la página de inicio de sesión de comunidad o iniciando sesión en Salesforce y accediendo a la comunidad a través del inicio de sesión único de SAML (SSO). Ahora, los usuarios internos pueden acceder a una comunidad a través de un proveedor de autenticación externo para aplicaciones que admiten el protocolo OpenID Connect, como Facebook.

**Dónde:** Este cambio se aplica a todas las comunidades en Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

**Cómo:** Su desarrollador de Salesforce debe actualizar el método de gestor de registro de Apex createUser (portalId, userData) para que se tenga en cuenta para la creación de usuario externo e interno durante el inicio de sesión único de OpenID Connect en comunidades. Por ejemplo, el desarrollador puede utilizar un atributo único en el objeto userData para determinar si el usuario recién creado es interno o externo.

Los procesos restantes de creación de usuarios externos, configuración del sitio web del proveedor de servicio y definición del proveedor de autenticación en su organización permanecen iguales.

#### CONSULTE TAMBIÉN

*Ayuda de Salesforce:*Configurar proveedores de autenticación(puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

*Ayuda de Salesforce:* Proveedores de autenticación externos (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

*Guía del desarrollador de Apex*: Interfaz RegistrationHandler (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

# Establecer políticas de inicio de sesión diferentes para usuarios de comunidad internos (Disponible de forma general)

Controle el acceso a la aplicación Salesforce y las comunidades por separado. Por ejemplo, puede ser más flexible en el caso de las restricciones de activación de dispositivos e IP para usuarios internos de confianza con el fin de ofrecer una mejor experiencia de inicio de sesión. Además, la autenticación de OAuth para usuarios internos es ahora compatible en dominios de comunidad.

**Dónde:** Este cambio se aplica a comunidades Lightning y de Fichas de Salesforce + Visualforce y se accede mediante Lightning Experience, Salesforce Classic y todas las versiones de la aplicación Salesforce. Las comunidades están disponibles en Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

CONSULTE TAMBIÉN

Establecer políticas de inicio de sesión diferentes para usuarios de Salesforce y comunidad (Disponible de forma general)

# Mejoras en la capacidad de uso y desempeño: Controles de lista de selección dependiente mejorados y compatibilidad para parámetros de consulta URL opcional

Mejore la experiencia de sus usuarios invitados cuando esté en páginas de registro y disfrute de una respuesta de página más rápida con compatibilidad para parámetros de consulta URL opcional.

#### EN ESTA SECCIÓN:

#### Las listas de selección dependientes ya no tienen un valor predeterminado seleccionado

Las listas de selección dependientes en comunidades ya no tienen un valor predeterminado cuando se cargan, por lo que ahora funcionan del mismo modo en comunidades que en su organización interna. Realizamos este cambio porque las listas de selección no asignaban valores predeterminados de forma sistemática en todos los entornos. Si el código o el diseño de su sitio adopta na selección de lista de selección predeterminada, debe ajustarlo.

#### Los usuarios invitados se redirigen a la página Inicio de sesión al visitar páginas de registro

Estandarizamos la experiencia de usuario invitado para todas las páginas Registro. Ahora, los usuarios invitados se redirigen a una página de inicio de sesión al intentar visitar páginas Detalles de registro, Lista de registro o Lista relacionada de registro. Anteriormente, los usuarios invitados se redirigían a un inicio de sesión solo cuando intentaban acceder a la página Detalles de registro.

#### Obtener respuesta de página más rápida con compatibilidad para parámetros de consulta URL opcional

Para mejorar el desempeño y la flexibilidad, agregamos compatibilidad para parámetros de consulta a navigateToURL. Las expresiones {!EL} se sustituyen automáticamente con una expresión Aura dinámica. La expresión Aura se actualiza en el tiempo de ejecución a parámetros proporcionados por la página actual, como parámetros de la ruta o parámetros de consulta URL. Este cambio mejora el desempeño porque solo se cargan los componentes necesarios durante los eventos de navegación en vez de volver a cargar toda la página. Sin embargo, este cambio puede significar que los componentes personalizados podrían no funcionar según lo previsto.

#### Disminuir tiempos de carga de página con Red de entrega de contenidos de comunidad (Disponible de forma general)

Presentada como una función piloto en Winter '18, la Red de entrega de contenidos de comunidad (CDN) está ahora disponible para todos de forma gratuita. Utilice la CDN para disminuir el tiempo de carga de página de su comunidad y mejorar la experiencia de sus miembros.

# Las listas de selección dependientes ya no tienen un valor predeterminado seleccionado

Las listas de selección dependientes en comunidades ya no tienen un valor predeterminado cuando se cargan, por lo que ahora funcionan del mismo modo en comunidades que en su organización interna. Realizamos este cambio porque las listas de selección no asignaban valores predeterminados de forma sistemática en todos los entornos. Si el código o el diseño de su sitio adopta na selección de lista de selección predeterminada, debe ajustarlo.

**Dónde:** Este cambio está disponible en comunidades Lightning y se accede mediante Lightning Experience y Salesforce Classic. Las comunidades están disponibles en Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

#### CONSULTE TAMBIÉN

*Ayuda de Salesforce*: Consideraciones sobre los campos dependientes *Documentación de desarrollador*: Crear interfaz de usuario para listas de selección

## Los usuarios invitados se redirigen a la página Inicio de sesión al visitar páginas de registro

Estandarizamos la experiencia de usuario invitado para todas las páginas Registro. Ahora, los usuarios invitados se redirigen a una página de inicio de sesión al intentar visitar páginas Detalles de registro, Lista de registro o Lista relacionada de registro. Anteriormente, los usuarios invitados se redirigían a un inicio de sesión solo cuando intentaban acceder a la página Detalles de registro.

**Dónde:** Esta función está disponible en comunidades Lightning y de Fichas de Salesforce + Visualforce, y se accede mediante Lightning Experience y Salesforce Classic. Las comunidades están disponibles en Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

#### Mejoras en la capacidad de uso y desempeño: Controles de lista de selección dependiente mejorados y compatibilidad para parámetros de consulta URL opcional

**Cómo:** Para que funcione el redireccionamiento, el usuario invitado debe poder acceder al objeto correcto. Para la página Lista de registro, el usuario invitado debe tener acceso a la entidad apropiada. Para la página Lista relacionada de registro, el usuario invitado debe tener acceso a la entidad de registro principal al que está adjunta la lista relacionada.

# Obtener respuesta de página más rápida con compatibilidad para parámetros de consulta URL opcional

Para mejorar el desempeño y la flexibilidad, agregamos compatibilidad para parámetros de consulta a navigateToURL. Las expresiones {IEL} se sustituyen automáticamente con una expresión Aura dinámica. La expresión Aura se actualiza en el tiempo de ejecución a parámetros proporcionados por la página actual, como parámetros de la ruta o parámetros de consulta URL. Este cambio mejora el desempeño porque solo se cargan los componentes necesarios durante los eventos de navegación en vez de volver a cargar toda la página. Sin embargo, este cambio puede significar que los componentes personalizados podrían no funcionar según lo previsto.

**Dónde:** Este cambio afecta a comunidades Lightning a las que se accede mediante Lightning Experience y Salesforce Classic. Las comunidades están disponibles en Essentials Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Por qué: Este cambio afecta a componentes Lightning en el tiempo de ejecución con las siguientes características.

- El componente tiene un atributo String obligatorio, que no tiene un valor predeterminado.
- El componente tiene un atributo design correspondiente.
- El valor del atributo design es una expresión "{!EL}". La expresión se puede establecer como un valor predeterminado en el atributo design o cambiando el valor en las propiedades del componente Generador de comunidades.
- El componente reside en una página sin parámetros de la ruta o de las cadenas de consulta URL para el valor {!EL}.
- Advertencia: Anteriormente, un componente no se cargaba si cumplía todas estas características. A partir de Winter '19, Aura intenta cargar el componente independientemente, lo que significa que algunos componentes podrían aparecer ahora en una página con errores en ellos.

Por ejemplo, si su componente tiene un atributo requerido con un valor EL (como {!urlName}, {!topicld}, {!recordld}), y ese componente reside en una página que no proporciona ese parámetro, no aparecerá en su página con un atributo no definido.

**Cómo:** Si redactó componentes personalizados que cumplen las características anteriores, compruebe su código para asegurarse de que no está realizando operaciones poco seguras en atributos de componente que podrían ahora no estar definidos.

También puede agregar un condicional alrededor de su marcado de componente basándose en si el atributo está vacío o no.

```
<aura:renderIf isTrue="{! !empty(v.myAttribute) }">
...
</aura:renderIf>
```

Como siempre, le recomendamos probar su implementación en un sandbox antes de implementarla en producción.

#### CONSULTE TAMBIÉN

*Documentación de desarrollador*: Referencia force:navigateToURL(puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

# Disminuir tiempos de carga de página con Red de entrega de contenidos de comunidad (Disponible de forma general)

Presentada como una función piloto en Winter '18, la Red de entrega de contenidos de comunidad (CDN) está ahora disponible para todos de forma gratuita. Utilice la CDN para disminuir el tiempo de carga de página de su comunidad y mejorar la experiencia de sus miembros.

**Dónde:** Esta función está disponible en todas las comunidades y se accede mediante Lightning Experience y Salesforce Classic. CDN está disponible en Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition.

Cómo: Proporcione y active la CDN modificando su dominio personalizado. Seleccione Salesforce sirve el dominio sobre HTTPS, empleando un socio de red de entrega de contenido (CDN) de Salesforce y un certificado HTTPS compartido y haga clic en Guardar.

El aprovisionamiento tarda de 2 a 6 horas, pero no requiere tiempo de inactividad y se le envía un email cuando finalice. Cuando se complete, active su dominio. La activación tarda de 10 a 15 minutos y su comunidad deja de estar disponible temporalmente, por lo que recomendamos realizar este paso en un momento donde el tráfico sea bajo.

Tiene hasta 5 TB de uso de CDN anualmente. Las renovaciones son automáticas y se producen con cero tiempo de inactividad. Si supera el límite antes del fin del ciclo, las comunidades en su organización que utilicen la CDN se redirigen. No se preocupe, le informaremos antes de que suceda. Si siente curiosidad, creamos un reporte que le permite mantener las fichas en sus niveles de uso.

# Documentación de comunidades: Disfrutar de un aumento de contenido actualizado de Winter

Actualizamos nuestra oferta de contenido con varias nuevas partes que explican los matices del uso compartido de datos CRM de forma segura en Comunidades. También limpiamos algún material anticuado y consolidamos nuestro contenido para facilitar su búsqueda desde Ayuda de Salesforce.

**Por qué:** Compartir los datos de CRM correctos con las personas correctas en su comunidad es clave para el éxito. Pero la comprensión exacta de quién ve qué puede parece a veces abrumadora. Lo tenemos. Es por eso que creamos una gama de materiales nuevos que explica cómo compartir datos en su comunidad de forma segura. Es momento de acurrucarse y ponerse cómodo con increíble nuevo contenido.

- Compartir datos de CRM con sus socios: Este proyecto de Trailhead le proporciona una experiencia práctica con la configuración de parámetros de colaboración para usuarios externos como valores predeterminados de toda la organización externa, funciones de cuenta y la jerarquía de funciones, las reglas de colaboración y los conjuntos de colaboración.
- Quién ve qué en comunidades: Esta serie de videos explica cómo compartir datos de forma segura con usuarios externos a través de portales y comunidades. Obtenga información acerca de valores predeterminados de toda la organización externa, funciones de cuenta, reglas de colaboración y mucho más.
- Compartir datos de CRM en un portal o una comunidad: Esta útil hoja de referencia contiene muchos recursos útiles sobre la configuración de la colaboración de datos para su portal o comunidad.

Igual que damos la bienvenida al nuevo material, es también tiempo de despedirse de la guía *Uso de plantillas para generar comunidades*, que retiramos. Toda la información de esta guía, y mucho más, está ahora disponible en Ayuda de Salesforce y se puede buscar y traducir completamente en todos los idiomas compatibles. Si prefiere descargar su contenido, utilice en su lugar la guía *Configurar y gestionar comunidades*, que consolida todos los temas de ayuda en un solo PDF.

## Otros cambios en comunidades

Obtenga información acerca de ligeros cambios para mejorar su experiencia con comunidades.

#### EN ESTA SECCIÓN:

#### Utilizar licencias Lightning External Apps y Lightning External Apps Plus para crear experiencias digitales personalizadas

Estamos presentando dos licencias de usuario de comunidad, Lightning External Apps y Lightning External Apps Plus, para clientes que deseen crear experiencias altamente personalizadas para un amplio abanico de miembros externos. Las licencias incluyen más funciones de plataforma, como objetos personalizados, llamadas de API y almacenamiento de datos y archivos, para respaldar el desarrollo de la aplicación y la personalización y aprovechar nuestra integración sencilla con Salesforce Platform. La licencia Lightning External Apps Plus también le permite conectar objetos de CRM. Puede combinar estas licencias con otras licencias de comunidad o pueden permanecer independientes.

#### Buscar todas las funciones de contenido de comunidad en una sola ubicación de espacio de trabajo

Para ayudarle a encontrar fácilmente las nuevas funciones relacionadas con contenido para Comunidades, reasignamos y cambiamos el nombre de Establecimiento de destinos de contenido a Gestión de contenido en Espacios de trabajo. Gestión de contenido incluye algunas funciones existentes, como CMS Connect y Temas.

#### Mejor ubicación para la hora en noticias en tiempo real

Cuando visita las noticias en tiempo real de una comunidad en su dispositivo móvil o de escritorio, la fecha y la hora son más fáciles de ver. La marca de tiempo aparece bajo el nombre del autor, apartada de la fila de acciones que aparecen debajo del contenido.

#### Proporcione a sus usuarios de comunidad de gran volumen acceso a registros de privacidad de datos

Ahora, los usuarios de comunidad de gran volumen pueden almacenar la configuración para privacidad de datos utilizando el objeto Individual. Utilice conjuntos de colaboración y comparta grupos para que los registros individuales estén disponibles.

#### Asignar un nuevo propietario a múltiples prospectos, casos u objetos personalizados a la vez

Utilice el botón a nivel de página Cambiar propietario para asignar un nuevo propietario para hasta 200 prospectos, casos u objetos personalizados seleccionados. Puede acceder al botón en el menú de acción a nivel de página en una vista de lista o lista relacionada en modo de tabla estándar o en Vínculos rápidos de lista relacionada.

#### Se eliminó el permiso Gestionar usuarios clientes de todos los perfiles estándar

Se eliminó el permiso Gestionar usuarios clientes de todos los perfiles estándar para proporcionar a los administradores un mayor control sobre quién puede gestionar usuarios clientes. Todavía puede otorgar este acceso a usuarios que gestionan usuarios clientes y usuarios socios. Para otorgar el acceso a perfiles estándar, cree un conjunto de permisos con el mismo acceso que el permiso Gestionar usuarios clientes y asígnelo a perfiles estándar según sea necesario. Para otorgar acceso en perfiles personalizados, active manualmente el permiso Gestionar usuarios clientes no asigne un conjunto de permisos que otorga los mismos permisos.

# Utilizar licencias Lightning External Apps y Lightning External Apps Plus para crear experiencias digitales personalizadas

Estamos presentando dos licencias de usuario de comunidad, Lightning External Apps y Lightning External Apps Plus, para clientes que deseen crear experiencias altamente personalizadas para un amplio abanico de miembros externos. Las licencias incluyen más funciones de plataforma, como objetos personalizados, llamadas de API y almacenamiento de datos y archivos, para respaldar el desarrollo de la aplicación y la personalización y aprovechar nuestra integración sencilla con Salesforce Platform. La licencia Lightning External Apps Plus también le permite conectar objetos de CRM. Puede combinar estas licencias con otras licencias de comunidad o pueden permanecer independientes.

**Dónde:** Esta función está disponible en todas las comunidades y se accede mediante Lightning Experience y Salesforce Classic. Las comunidades están disponibles en Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

# Buscar todas las funciones de contenido de comunidad en una sola ubicación de espacio de trabajo

Para ayudarle a encontrar fácilmente las nuevas funciones relacionadas con contenido para Comunidades, reasignamos y cambiamos el nombre de Establecimiento de destinos de contenido a Gestión de contenido en Espacios de trabajo. Gestión de contenido incluye algunas funciones existentes, como CMS Connect y Temas.

**Dónde:** Esta función está disponible en comunidades Lightning y se accede mediante Lightning Experience y Salesforce Classic. Las comunidades están disponibles en Essentials Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Por qué: Verá el mosaico Gestión de contenido cuando abra Espacios de trabajo de comunidad.

Ay Workspaces	Moderation Monitor posts and comments, create rules.	Content Management Create, manage, and reuse content, connections, and resources.
Camification Keep your community members engaged with recognition badges.	Dashboards Dashboards Examine the heath of your community with reports and dashboards and engage with community members.	Administration
Guided Setup Configure features and Integrations with step-day-step Instructions		

Haga clic en él para acceder a fichas (1) para crear y gestionar contenido, como contenido nativo, como publicaciones y objetos de Salesforce CRM, como inventario para mostrar en su comunidad (2). También puede gestionar temas y recomendaciones, así como las noticias en tiempo real de CMS Connect de su viejo amigo (3).

## Mejor ubicación para la hora en noticias en tiempo real

Cuando visita las noticias en tiempo real de una comunidad en su dispositivo móvil o de escritorio, la fecha y la hora son más fáciles de ver. La marca de tiempo aparece bajo el nombre del autor, apartada de la fila de acciones que aparecen debajo del contenido.

**Dónde:** Esta función está disponible en comunidades Lightning y se accede mediante Lightning Experience y Salesforce Classic. Las comunidades están disponibles en Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Por qué: La fecha y la hora no desaparecen. Simplemente están en un lugar mejor.

2 admin	
Jul 6, 2018, 4:07 PM	
Level: 0	
Entry: 4	
Upvote · Reply · Select as Best	

# Proporcione a sus usuarios de comunidad de gran volumen acceso a registros de privacidad de datos

Ahora, los usuarios de comunidad de gran volumen pueden almacenar la configuración para privacidad de datos utilizando el objeto Individual. Utilice conjuntos de colaboración y comparta grupos para que los registros individuales estén disponibles.

**Dónde:** Este cambio se aplica a todas las comunidades alojadas en organizaciones con licencias Customer Community, Customer Community Plus y Partner Community.

**Cómo:** Para crear un conjunto de colaboración que permite a los usuarios de comunidad de gran volumen acceder a sus registros individuales, consulte Descripción general de conjunto de colaboración.

# Asignar un nuevo propietario a múltiples prospectos, casos u objetos personalizados a la vez

Utilice el botón a nivel de página Cambiar propietario para asignar un nuevo propietario para hasta 200 prospectos, casos u objetos personalizados seleccionados. Puede acceder al botón en el menú de acción a nivel de página en una vista de lista o lista relacionada en modo de tabla estándar o en Vínculos rápidos de lista relacionada.

**Dónde:** Esta función está disponible en comunidades Lightning a las que se accede mediante Lightning Experience y Salesforce Classic y está disponible en Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Cómo: Seleccione hasta 200 registros y haga clic en Cambiar propietario en el menú de acción a nivel de página, o (dependiendo de

su formato de página) haga clic 💌 en el menú de acción de página y luego haga clic en Cambiar propietario.

New	Change Owner	)
-----	--------------	---



En el cuadro de diálogo Cambiar propietario, ingrese el nombre del nuevo propietario, seleccione Enviar notificación de email si es necesario y haga clic en Enviar. Debe tener el permiso Modificar para un registro seleccionado para cambiar su propietario.

## Se eliminó el permiso Gestionar usuarios clientes de todos los perfiles estándar

Se eliminó el permiso Gestionar usuarios clientes de todos los perfiles estándar para proporcionar a los administradores un mayor control sobre quién puede gestionar usuarios clientes. Todavía puede otorgar este acceso a usuarios que gestionan usuarios clientes y usuarios socios. Para otorgar el acceso a perfiles estándar, cree un conjunto de permisos con el mismo acceso que el permiso Gestionar usuarios clientes y asígnelo a perfiles estándar según sea necesario. Para otorgar acceso en perfiles personalizados, active manualmente el permiso Gestionar usuarios clientes no asigne un conjunto de permisos que otorga los mismos permisos.

**Dónde:** Este cambio se aplica a comunidades Lightning y de Fichas de Salesforce + Visualforce, y se accede mediante Lightning Experience y Salesforce Classic. Las comunidades están disponibles en Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Quién: El permiso Gestionar usuarios clientes solo está disponible para la comunidad de clientes, la comunidad de socios y los usuarios de Customer Community Plus.

# Chatter: Publicaciones de borrador, mejora de foco del cursos, corrección del formato de fecha

Ahora podrá guardar automáticamente sus publicaciones como borradores mientras las redacte. Ahora cuando publique, el cursor se mueve al cuerpo de texto en vez del campo Para de modo que puede comenzar a redactar su publicación enseguida.

#### EN ESTA SECCIÓN:

#### Guardar sus publicaciones de Chatter como borradores

¿Alguna vez perdió el trabajo que llevaba haciendo mientras escribía una importante publicación de Chatter? Sabemos los frustrante que eso puede llegar a ser. La función Publicaciones de borrador es una nueva opción que guarda automáticamente todos los elementos de noticias en tiempo real no publicados.

#### Cambio de foco del cursor en el Publicador de Chatter

Se ha cambiado el foco del cursor cuando se hace clic en el Publicador de Chatter para publicar contenido. Antes: El foco se ponía en el campo Para. Ahora: El foco ajusta el cursor al cuadro de texto. Esto le ahorrará el paso de tener que colocar el cursor, de manera que podrá comenzar a publicar contenido de inmediato.

## Guardar sus publicaciones de Chatter como borradores

¿Alguna vez perdió el trabajo que llevaba haciendo mientras escribía una importante publicación de Chatter? Sabemos los frustrante que eso puede llegar a ser. La función Publicaciones de borrador es una nueva opción que guarda automáticamente todos los elementos de noticias en tiempo real no publicados.

**Dónde:** Esta función está disponible en Lightning Experience en Contact Manager Edition, Group Edition, Essentials Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

**Por qué:** A medida que escribe el contenido de la nueva publicación, Chatter guarda el trabajo en la ficha Mis borradores. Puede agregar archivos, vínculos, imágenes, menciones, hashtags o cualquier otro texto enriquecido: nosotros nos encargamos de guardarlo todo.

Post	Poll Question	
Hey Do y	@[Amelia <u>Porteous</u> ] , ou think you can have those reports done by Friday?	
в	I <u>U</u> <del>S</del> <u>I</u> <sub>x</sub> $\equiv$ $\Xi$ <b>D D 2</b>	
To My	Followers	To link to a record, enter / then start typing the record name.
6		Saving Share
Post	Poll Question	
Hey Do y	@[Amelia <u>Porteous</u> ] , ou think you can have those reports done by Friday?	
в	I <u>U</u> <del>S</del> I <sub>x</sub> = 15 <b>E 2</b>	
То Му	ollowers	To link to a record, enter / then start typing the record name.
6		Saved Share

Puede acceder a los borradores que se guardaron en Mis borradores para publicarlos, modificarlos o eliminarlos.

What I Follow To Me Bookmarked	Sort by: Latest Posts	C
Company Highlights	Terrance Williams Draft (visible only to you and View All Data users)	
My Drafts	Edited 2m ago	
	Hey @Amelia Porteous ,	Edit
STREAMS +		Publish
You don't have any streams yet. Try creating one!	Do you think you can have those reports done by Friday?	Delete

Al guardar un borrador con un hashtag, el tema correspondiente no se crea hasta que la publicación no se publique.

**Cómo:** Para activar la función Publicaciones de borrador en su organización, vaya al menú de configuración de Chatter. En la sección Publicaciones de borrador, seleccione **Permitir publicaciones de borrador**.

La API de REST de Chatter y Chatter en Apex admiten los borradores de publicaciones.

## Cambio de foco del cursor en el Publicador de Chatter

Se ha cambiado el foco del cursor cuando se hace clic en el Publicador de Chatter para publicar contenido. Antes: El foco se ponía en el campo Para. Ahora: El foco ajusta el cursor al cuadro de texto. Esto le ahorrará el paso de tener que colocar el cursor, de manera que podrá comenzar a publicar contenido de inmediato.

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

# Archivos: utilización compartida pública de carpetas y detalles de archivos en dispositivos móviles

Utilice vínculos públicos para compartir carpetas. De este modo, podrá ofrecer colecciones de archivos a sus empleados, socios, clientes y clientes potenciales. Acceda a los detalles de archivos sobre la marcha a través de la visualización de páginas de detalles de archivos en dispositivos móviles.

#### EN ESTA SECCIÓN:

#### Compartir varios archivos en una carpeta mediante vínculos públicos

¿Qué puede haber que sea incluso mejor que compartir un único archivo mediante un vínculo público? ¡Compartir varios archivos de una sola vez! Ahora puede crear vínculos públicos a carpetas compartidas, lo que otorga acceso a los conjuntos de archivos a los destinatarios internos y externos a la compañía. El vínculo público es una URL cifrada. La Colaboración de carpeta en Lightning Experience ofrece una alternativa a los Paquetes de contenido de Classic.

#### Disponibilidad de la página de detalles de archivo desde dispositivos móviles

Ahora podrá tener acceso a la página de detalles de archivo desde sus dispositivos móviles. En la página de detalles, podrá ver una vista previa de archivo y detalles acerca del archivo, como, por ejemplo, el propietario y la fecha de la última modificación.

#### Realizar el seguimiento de estadísticas de archivos con la tarjeta Participación de archivo

¿Cuántas veces se vio y descargó su archivo? Puede ver estas estadísticas de un vistazo en la tarjeta Participación de archivo en la página de detalle de archivo. Las vistas y descargas del ciclo de vida del archivo se cuentan desde todas las interfaces de usuario, incluyendo las API y las móviles.

#### Otras modificaciones en Archivos

Obtenga información acerca de la retirada de funciones y de pequeñas modificaciones que se implementaron en su experiencia con los archivos.

## Compartir varios archivos en una carpeta mediante vínculos públicos

¿Qué puede haber que sea incluso mejor que compartir un único archivo mediante un vínculo público? ¡Compartir varios archivos de una sola vez! Ahora puede crear vínculos públicos a carpetas compartidas, lo que otorga acceso a los conjuntos de archivos a los destinatarios internos y externos a la compañía. El vínculo público es una URL cifrada. La Colaboración de carpeta en Lightning Experience ofrece una alternativa a los Paquetes de contenido de Classic.

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

**Por qué:** Cualquier usuario con el vínculo puede ver y descargar los archivos de la carpeta. Es posible cambiar los contenidos de la carpeta en cualquier momento y los cambios se producirán en tiempo real. Elimine el vínculo para quitar el acceso a la carpeta. Cree un nuevo vínculo para que la carpeta vuelva a ser pública.

**Cómo:** Agregue el vínculo a las acciones de nivel de fila de la carpeta haciendo clic en Vínculo público. Elimine el vínculo desde el mismo cuadro de diálogo haciendo clic en la papelera.



Nota: Para descargar archivos desde una carpeta en Safari, desactive primero el bloqueador de elementos emergentes de su navegador.

La API de REST de Chatter admite la colaboración de carpeta.

# Disponibilidad de la página de detalles de archivo desde dispositivos móviles

Ahora podrá tener acceso a la página de detalles de archivo desde sus dispositivos móviles. En la página de detalles, podrá ver una vista previa de archivo y detalles acerca del archivo, como, por ejemplo, el propietario y la fecha de la última modificación.

**Dónde:** Este cambio se aplica a las versiones de la aplicación de Salesforce Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition.

	mobile1.t.force.com	¢
		• 0
Ľ	Files 9 items, sorted by Last Modified	I
	Sunglasses Jul 18, 2018 • 49KB • jpg	0
	In the Forest Jul 18, 2018 • 288KB • jpg	0
	Waterfalls Jul 18, 2018 • 1,012KB • jpg	0
	Trees   Jul 18, 2018 • 229KB • jpg	0
0	Map Jul 18, 2018 • 68KB • jpg	0
	Lake side Jul 18, 2018 • 34KB • jpeg	0
	Speaker Jul 18, 2018 • 80KB • jpg	0
	Green Fields	ĥ

## Realizar el seguimiento de estadísticas de archivos con la tarjeta Participación de archivo

¿Cuántas veces se vio y descargó su archivo? Puede ver estas estadísticas de un vistazo en la tarjeta Participación de archivo en la página de detalle de archivo. Las vistas y descargas del ciclo de vida del archivo se cuentan desde todas las interfaces de usuario, incluyendo las API y las móviles.

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

**Cómo:** La tarjeta Participación de archivo se encuentra en la página de detalle de archivo de forma predeterminada. Puede eliminarla o incorporarla de nuevo empleando el generador de aplicaciones.

File Engagement		
Views 4	Downloads 6	

Noto: Solo los tipos de archivo que muestran una vista previa reciben conteos de vistas. No se cuentan las vistas y descargas a través de vínculos públicos o entregas de contenido en las estadísticas de participación.

## Otras modificaciones en Archivos

Obtenga información acerca de la retirada de funciones y de pequeñas modificaciones que se implementaron en su experiencia con los archivos.

#### EN ESTA SECCIÓN:

#### Integrar Quip y Salesforce Classic

Permita que los usuarios agreguen documentos y hojas de cálculo de Quip a cuentas, oportunidades, prospectos y a la mayoría de registros en función de objetos estándar y personalizados.

#### Aumento de los límites diarios de entrega de contenido

Ahora podrá ver sus entregas de contenido más veces: antes solo tenía 20.000 visualizaciones por cada 24 horas. Ahora dispondrá de 50.000 visualizaciones. También se incrementó el límite de ancho de banda de entrega de 20 GB a 50 GB por cada 24 horas.

Carpetas activadas para todas las nuevas bibliotecas

Todas las nuevas bibliotecas ahora tienen activadas las carpetas de forma predeterminada.

Cambio de la barra de búsqueda Entrega de contenido

Cuando se crean entregas de contenido desde una lista relacionada en un registro, la opción para buscar un archivo existente en las bibliotecas ya no está disponible. Puede navegar por su directorio personal y cargar el archivo como un archivo nuevo.

#### Ver vistas previas de contenido desde la página de detalles del archivo

Cuando se visualiza una vista previa de un documento de contenido desde la página de detalles de contenido en Salesforce Classic, el sistema redirige al usuario a la página de detalles del archivo.

#### Las vistas previas completas dejan de estar disponibles sin la ficha Archivos

En Salesforce Classic, los usuarios que no tengan acceso a la ficha Archivos ya no podrán abrir miniaturas de archivos para ver vistas previas completas. Para ver la vista previa completa, cambie a Lightning Experience, o bien descargue el archivo.

Carga de múltiples archivos no disponible para las versiones 9 y 10 de Microsoft Internet Explorer

Con la retirada de Flash, ya no es posible cargar múltiples archivos en la ficha Archivos en Salesforce Classic en las versiones 9 y 10 de Internet Explorer. Los usuarios de estos navegadores pueden seguir cargando archivos de uno en uno. Las cargas de múltiples archivos son compatibles en Internet Explorer 11.

### Integrar Quip y Salesforce Classic

Permita que los usuarios agreguen documentos y hojas de cálculo de Quip a cuentas, oportunidades, prospectos y a la mayoría de registros en función de objetos estándar y personalizados.

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

CONSULTE TAMBIÉN

*Ayuda de Salesforce*: Configurar QuipCard para Salesforce Classic (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

## Aumento de los límites diarios de entrega de contenido

Ahora podrá ver sus entregas de contenido más veces: antes solo tenía 20.000 visualizaciones por cada 24 horas. Ahora dispondrá de 50.000 visualizaciones. También se incrementó el límite de ancho de banda de entrega de 20 GB a 50 GB por cada 24 horas.

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

## Carpetas activadas para todas las nuevas bibliotecas

Todas las nuevas bibliotecas ahora tienen activadas las carpetas de forma predeterminada.

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

## Cambio de la barra de búsqueda Entrega de contenido

Cuando se crean entregas de contenido desde una lista relacionada en un registro, la opción para buscar un archivo existente en las bibliotecas ya no está disponible. Puede navegar por su directorio personal y cargar el archivo como un archivo nuevo.

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

Cómo: Vaya a la página de entrega de contenido de un archivo existente y cree la entrega desde ahí.

## Ver vistas previas de contenido desde la página de detalles del archivo

Cuando se visualiza una vista previa de un documento de contenido desde la página de detalles de contenido en Salesforce Classic, el sistema redirige al usuario a la página de detalles del archivo.

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

**Cómo:** Haga clic en la vista previa de la miniatura para abrir la pantalla completa y visualizar la vista previa de múltiples páginas del archivo.



## Las vistas previas completas dejan de estar disponibles sin la ficha Archivos

En Salesforce Classic, los usuarios que no tengan acceso a la ficha Archivos ya no podrán abrir miniaturas de archivos para ver vistas previas completas. Para ver la vista previa completa, cambie a Lightning Experience, o bien descargue el archivo.

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

## Carga de múltiples archivos no disponible para las versiones 9 y 10 de Microsoft Internet Explorer

Con la retirada de Flash, ya no es posible cargar múltiples archivos en la ficha Archivos en Salesforce Classic en las versiones 9 y 10 de Internet Explorer. Los usuarios de estos navegadores pueden seguir cargando archivos de uno en uno. Las cargas de múltiples archivos son compatibles en Internet Explorer 11.

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

## Móvil Hacer más en los desplazamientos

Compruebe las funciones más recientes para hacer más sin importar donde esté.

EN ESTA SECCIÓN:

#### Aplicación Salesforce: Más funciones por llegar

La versión más reciente de la aplicación Salesforce incluye Aplicaciones de publicador enriquecido para comunidades Lightning de modo que pueda crear publicaciones más sólidas en noticias en tiempo real de comunidades. También existen más oportunidades de territorio y funciones de asignación. Estas nuevas mejoras ayudan a mantener sus usuarios en movimiento sin importar dónde los llevan sus días ajetreados.

## Aplicación Salesforce: Más funciones por llegar

La versión más reciente de la aplicación Salesforce incluye Aplicaciones de publicador enriquecido para comunidades Lightning de modo que pueda crear publicaciones más sólidas en noticias en tiempo real de comunidades. También existen más oportunidades de territorio y funciones de asignación. Estas nuevas mejoras ayudan a mantener sus usuarios en movimiento sin importar dónde los llevan sus días ajetreados.

#### EN ESTA SECCIÓN:

#### Acceder a la aplicación Salesforce

Sus usuarios disponen de varias opciones para acceder a Salesforce en dispositivos móviles que cumplen los requisitos mínimos de plataforma.

#### Todas las novedades en la aplicación de Salesforce

Nuestra última ronda de novedades y mejoras de las funciones de la aplicación de Salesforce hacen más fácil el acceso a Salesforce en los desplazamientos.

## Acceder a la aplicación Salesforce

Sus usuarios disponen de varias opciones para acceder a Salesforce en dispositivos móviles que cumplen los requisitos mínimos de plataforma.

- Instale Salesforce para Android o iOS. Los usuarios pueden descargar la aplicación desde Google Play o App Store.
- Acceda a la aplicación móvil Salesforce desde un navegador móvil compatible con los dispositivos móviles Android, Apple o Windows seleccionados. Esta opción no requiere instalar nada.

## Todas las novedades en la aplicación de Salesforce

Nuestra última ronda de novedades y mejoras de las funciones de la aplicación de Salesforce hacen más fácil el acceso a Salesforce en los desplazamientos.

La aplicación Salesforce está disponible para todas las ediciones, a excepción de Database.com, sin una licencia adicional. La edición y las licencias de su organización de Salesforce, así como el perfil y los conjuntos de permisos asignados a un usuario, determina los datos y las funciones de Salesforce que están disponibles para cada usuario Salesforce.

Mejoras y cambios de la aplicación Salesforce	Salesforce para Android	Salesforce para iOS	Aplicación móvil Salesforce	Confgución en el sitio completo
Compatibilidad de dispositivos y navegadores				
Requisitos de la aplicación Salesforce actualizados	~	~	~	
Funciones de ventas				
Gestionar asignación de cuenta de territorio sobre la marcha	~	~	~	~
Encontrar sus oportunidades de territorios sobre la marcha	~	~	~	~
Oportunidades: Retener derechos de modificación para propietarios de oportunidades anteriores	~	~	~	
Incluir recordatorios con acciones rápidas Tarea	~	~	~	
Perspectivas de Einstein: Acceder a perspectivas de cuentas y oportunidades desde su dispositivo móvil (Beta)	~	~		
Funciones de productividad				
Programar series de eventos (Beta)	~	~	~	~
Sincronizar series de eventos entre Calendarios de Microsoft <sup>®</sup> y Salesforce	~	~	~	~
Sincronizar cambios de eventos realizados a través de la API	~	~	~	
Comunidades de Salesforce				
Ahora puede encontrar el momento			~	
Utilizar aplicaciones de publicador enriquecido en sus dispositivos móviles			~	
Lógica de negocio y automatización de procesos				
Consultar solicitudes de aprobación asignadas a sus colas en todas las experiencias de Salesforce	~	~	~	

### Requisitos de la aplicación Salesforce actualizados

Salesforce está disponible en muchas plataformas móviles difundidas. Salesforce está revisando los requisitos para la utilización de Salesforce para Android, Salesforce para iOS y la aplicación móvil Salesforce. Obtenga información acerca de los requisitos de plataforma móvil y los dispositivos que utilizamos para pruebas de desempeño y funciones mientras continuamos mejorando la experiencia Salesforce.

#### Requisitos de plataforma móvil

Los usuarios pueden ejecutar Salesforce en dispositivos móviles que cumplen estos requisitos de plataforma móvil.

Requisitos de versión y sistema operativo	Requisitos de navegador móvil
Android 5.0 o posterior	Google Chrome en Android
iOS 10.3 o posterior	Apple Safari en iOS

 $^*$  Se requiere la última versión de navegador móvil. Los requisitos de navegadores móviles solo se aplican a la aplicación móvil Salesforce.

Para permitir la innovación y mantener Salesforce actualizada en el mercado móvil en rápida evolución, los requisitos de plataforma mínimos están sujetos a cambios a la única discreción de Salesforce, con o sin previo aviso.

#### Dispositivos móviles utilizados para pruebas de Salesforce

Salesforce realiza pruebas manuales y automatizadas de Salesforce para Android, Salesforce para iOS y la aplicación móvil Salesforce en un conjunto seleccionado de dispositivos móviles. Para la versión Summer'18, esta es la lista de dispositivos utilizados para las pruebas.

Plataforma	Teléfonos	Tablets
Android	<ul> <li>Google Pixel 2 / Pixel 2 XL</li> <li>Google Pixel / Pixel XL</li> <li>Google Nexus 6P</li> <li>Samsung Galaxy S9</li> <li>Samsung Galaxy S8</li> <li>Samsung Galaxy S7</li> <li>Samsung Galaxy S6</li> <li>Samsung Galaxy S5</li> <li>Samsung Galaxy Note 5</li> <li>Samsung Galaxy Note 4</li> </ul>	<ul> <li>Samsung Tab A 9.7</li> <li>Samsung Tab A 8.0</li> </ul>
iOS	<ul> <li>iPhone X</li> <li>iPhone 8 / 8 Plus</li> <li>iPhone 7 / 7 Plus</li> <li>iPhone 6S / 6S Plus</li> <li>iPhone 6 / 6 Plus</li> <li>iPhone 5S</li> <li>iPhone SE</li> </ul>	<ul> <li>iPad Pro 12.9" (Segunda generación)</li> <li>iPad Pro 12,9"</li> <li>iPad Pro 9,7"</li> <li>iPad 2017 (Quinta generación)</li> <li>iPad Air 2</li> <li>iPad Mini 4</li> </ul>

No se impide a los clientes utilizar Salesforce en dispositivos no probados que cumplen los requisitos de plataforma actuales. Es posible que Salesforce no pueda replicar algunos problemas de clientes que utilizan Salesforce en dispositivos no probados debido a personalizaciones específicas de los fabricantes.

Para permitir la innovación y mantener Salesforce actualizada en el mercado móvil en rápida evolución, la lista de dispositivos probados por Salesforce está sujeta a cambios a la única discreción de Salesforce, con o sin previo aviso.

#### Actualizaciones de Salesforce

Los clientes cuyos dispositivos cumplen los requisitos de plataforma mínimos pueden recibir soluciones y actualizaciones de funciones de Salesforce.

Nuestro objetivo es lanzar actualizaciones de funcionalidades y funciones móviles de Salesforce para coincidir con cada versión principal de Salesforce. Esta información se proporciona para ayudar con la planificación de su versión, pero está sujeta a cambios a la discreción de Salesforce.

#### Aplicación móvil Salesforce

Las funcionalidades y funciones mejoradas están automáticamente disponibles con cada versión principal de Salesforce.

#### Salesforce para Android e iOS

Las funcionalidades y funciones mejoradas se proporcionan en actualizaciones de versiones principales. Nuestro objetivo es lanzar una nueva versión principal de Salesforce para Android y Salesforce para iOS después de finalizar cada versión principal de Salesforce en todas las instancias de producción. El plazo en el que se lanza una nueva versión principal varía y puede verse influenciado por factores fuera del control de Salesforce, incluyendo nuevos requisitos de Apple o Google o cambios en los sistemas operativos de iOS o Android.

Los clientes pueden instalar nuevas versiones principales y soluciones de problemas desde App Store y Google Play siempre y cuando sus dispositivos móviles cumplan los requisitos de sistema operativo mínimos actuales de Salesforce. Si un dispositivo está ejecutando un antiguo sistema operativo, las versiones actualizadas de Salesforce no aparecen en los App Store.

#### Servicios de asistencia al cliente para Salesforce

El servicio de asistencia al cliente de Salesforce realiza esfuerzos comercialmente razonables para solucionar problemas con Salesforce, siempre que:

- El dispositivo del usuario cumple los requisitos de plataforma mínimos actuales
- Los usuarios de Salesforce para Android e iOS tienen la versión más reciente instalada

Cuando los clientes ejecutan Salesforce en dispositivos probados por Salesforce, es más eficiente para nosotros solucionar problemas. Para clientes utilizando dispositivos no probados, incluso cumpliendo los requisitos de plataforma mínimos, es posible que no podamos replicar algunos problemas debido a las personalizaciones específicas del fabricante del dispositivo.

Ejecutar Salesforce en dispositivos antiguos o dispositivos con poca capacidad de computación y memoria podrían afectar negativamente el desempeño, en comparación con el desempeño en dispositivos probados por Salesforce.

#### Gestionar asignación de cuenta de territorio sobre la marcha

Los usuarios ya no tienen que cambiar al sitio completo para seleccionar **Evaluar esta cuenta frente a las reglas de territorio al guardar** cuando están modificando una cuenta. Con la casilla de selección seleccionada, Salesforce ejecuta reglas de asignación cuando se actualiza o se guarda una cuenta. De ese modo, las asignaciones de territorio permanecen actualizadas.

**Dónde:** Este cambio se aplica a Lightning Experience y todas las versiones de la aplicación Salesforce en Developer Edition, Performance Edition y en Enterprise Edition y Unlimited Edition con Sales Cloud.

#### Cómo:

Cancel Edit Ac Save	
Evaluate this account against territory rules on save	
ACCOUNT INFORMATION	
Account Owner Admin User	
*Account Name Acme	
Parent Account	

Si agregó la casilla de verificación a sus propiedades de formato de cuenta en el sitio completo, está disponible cuando los usuarios modifican una cuenta en la aplicación móvil.

#### CONSULTE TAMBIÉN

Desencadenar asignación de territorio en actualización de cuenta en Lightning Experience

#### Encontrar sus oportunidades de territorios sobre la marcha

Los usuarios de Gestión de territorios de compañía pueden encontrar fácilmente oportunidades asignadas a sus territorios en vistas de lista creadas con los filtros Mis territorios y Mis equipos de territorio.

**Dónde:** Este cambio se aplica a Lightning Experience, Salesforce Classic y todas las versiones de la aplicación Salesforce en Developer Edition, Performance Edition y en Enterprise Edition y Unlimited Edition con Sales Cloud.

#### Cómo:
Notas de la versión Salesforce Winter '19

👻 Recent Opportunities	New
≅ My Opportunities	
E My Territories	
≔ gfds	
i≡ dfs	
salesforce.com - 2,000 Widgets Account Name : salesforce.com	
salesforce.com - 500 Widgets Account Name : Global Media	
salesforce.com - 1,000 Widgets Account Name : salesforce.com	
Global Media - 400 Widgets Account Name : Global Media	

Si creó una vista de lista de oportunidades con un filtro de territorio en el sitio completo. el filtro está disponible para su uso en la aplicación Salesforce.

#### CONSULTE TAMBIÉN

Filtrar vistas de lista de oportunidades por territorio

# Financial Services Cloud: Planes de acción, encuestas de Salesforce, bancos comerciales, bots de Einstein y mejoras de acumulaciones

Estandarice los procesos de implicación de los clientes con las plantillas de tareas de planes de acción. Descubra qué piensan sus clientes con las encuestas de Salesforce. Proporcione a las entidades bancarias una visión más holística de los clientes con la aplicación Bancos comerciales de la consola Lightning. Y ayude a los clientes a ayudarse a sí mismos con los bots de Einstein para Financial Services Cloud. Además, acelere las operaciones de actualización e inserción de datos con el marco de trabajo mejorado de acumulaciones en Financial Services Cloud.

#### EN ESTA SECCIÓN:

#### Garantice la coherencia y el cumplimiento en los procesos de implicación de los clientes con los planes de acción

Capture tareas repetitivas en plantillas y luego automatice las secuencias de la tarea con un plan de acción. Mejore la colaboración y la productividad asignando automáticamente propietarios de tareas y plazos para implicaciones específicas de clientes, como aperturas de cuentas, aprobaciones de préstamos y procesamiento de reclamaciones. Cree reportes y tableros para monitorear el progreso y garantizar el cumplimiento.

#### Recopilar perspectivas de clientes con las encuestas de Salesforce

Con Financial Services Cloud, ahora puede recopilar con rapidez comentarios de clientes. Utilice un editor sencillo para crear formularios de recopilación de datos de clientes. Ahora puede agregar una amplia gama de tipos de preguntas, incluido el puntuaje de satisfacción del cliente, para recopilar valiosas perspectivas de sus usuarios y clientes. Resuma y comparta comentarios de clientes en reportes y tableros.

#### Obtener una vista más holística de los clientes con los bancos comerciales

Ahora los banqueros dispondrán de mayor visibilidad sobre las relaciones con los clientes en las operaciones de préstamos comerciales, gestión de la tesorería, financiación comercial y mucho más gracias a la aplicación de la consola de bancos comerciales. Además, el tipo de registro de referencias de negocio facilita a los gestores de relaciones y asistentes de préstamos la creación de referencias de negocio a negocio.

#### Ayude a los clientes a ayudarse a sí mismos con los bots de Einstein

Los bots de Einstein para Financial Services Cloud ayudan a resolver los principales problemas de los clientes rápidamente, lo que reduce el volumen de llamadas y permite a su compañía ahorrar tiempo y dinero.

#### Mejora de las acumulaciones

Agilice las operaciones de actualización e inserción de datos de cuentas y cuentas financieras con el marco de trabajo de acumulación mejorado de Financial Services Cloud. Se introdujeron dos nuevos trabajos por lotes. Uno de ellos invoca la realización de nuevos cálculos de acumulaciones; mientras que el otro asigna registros al hogar correspondiente tras completar las operaciones de datos.

#### Nuevos objetos de Financial Services Cloud

Ahora, puede hacer mucho más con los nuevos objetos de Financial Services Cloud.

Nuevos campos de objetos de Financial Services Cloud

Hay nuevos campos disponibles en el objeto Cuenta financiera.

# Garantice la coherencia y el cumplimiento en los procesos de implicación de los clientes con los planes de acción

Capture tareas repetitivas en plantillas y luego automatice las secuencias de la tarea con un plan de acción. Mejore la colaboración y la productividad asignando automáticamente propietarios de tareas y plazos para implicaciones específicas de clientes, como aperturas de cuentas, aprobaciones de préstamos y procesamiento de reclamaciones. Cree reportes y tableros para monitorear el progreso y garantizar el cumplimiento.

**Dónde:** Esta función está disponible en Lightning Experience en Enterprise Edition, Unlimited Edition y Developer Edition con Financial Services Cloud activado.

**Cómo:** Agregue la ficha Plantillas de planes de acción a la barra de navegación y actualice las páginas de clientes y cuentas de Lightning para incluir los planes de acción.

Cree plantillas para un proceso de implicación de clientes, como la aprobación de un préstamo, y comparta con propietarios de tareas.

	All	<ul> <li>Q Search Salesfor</li> </ul>	orce			*	•?	ŵ	Ļ	6
	Commercial Bankin	Action Plan Templates	~	🏗 Symon 🗸 🗙	🛿 Unsecu 🗸 X	🖺 Nim	ibus 🗸	×	More	e 🗸
	Action Plan Template Unsecured Business Lo	oan - Application	) <i>(   </i>	2011   1111   MAC 2013	SJ <i>C///</i> SALA/ANIN	YMUC DE	Dea	ctivate	e Temp	olate
Sta Pu	tus Created By blished States	Created Date Aug 23, 2018								
Г	Tasks Details									
L	SUBJECT	PRIORITY		DAYS TO COMPLETE	ASSIGNED TO		REQUI	RED		
,	Send Application	Normal		1	Relationship Ma	inager	~			
	Application - Face to Face walk thru	u Normal		2	Relationship Ma	nager				
Ι.	Credit Check	Normal		5	Lending Assistar	nt	~			
Ι.	Determine Collateral	Normal		6	Lending Assistar	nt	~			
Ι.	KYC	Normal		7	Lending Assistar	nt	~			
Ι.	AML Check	Normal		9	Action Plan Crea	ator	~			
	Completed Application Filed	Normal		19	Relationship Ma	nager	~			
	Completed Application to Loan Off	ficer Normal		20	Relationship Ma	inager	~			
<b>≜</b> M	REFERRALS 4 Recent Items	() History								

Para cada tarea de plantilla, defina su prioridad, una compensación de fecha (el número de días para completar la tarea), si es obligatoria y quién está asignado a la tarea cuando se crea un plan de acción desde la plantilla.

	New Task	
	INEW TASK	
Task Details		
*Subject	* Priority	
Credit Check	Normal	•
* Days		
5	Required ()	
Comments		
	<i>i</i>	
Task Assignment		
Assigned To		
Specific User	Role	
Search People	Q Lending Assistant	•
Action Plan Creator		

Utilice la plantilla del plan de acción para crear un plan de acción para una cuenta. Establezca la fecha de inicio del plan de acción e indique si omitir días no laborables.

-	All 🔻 🔍 Search Salesfo	orce		🖽 ? 🌣 🔔 🐻
Commercial Ba	ankin Home	✓ I Church LLC ✓ ×		
📰 Church LLC	🛿 New Action 🛛 🛛			
	New Action Plan	prmation		
	*Action Plan Name	*Action Plan Start Date		
	Capital Equipment Loan	9/3/2018	i	
	* Action Plan Template Version	* Target Record		
	Unsecured Business Loar	n ×	×	
	Skip Nonwork Days	Action Plan Status		
		Not Started	•	
	Cancel	O Next		
MY REFERRALS 4 Re	ecent Items 🕚 History			

Los usuarios ven sus tareas asignadas en las vistas y listas de tareas, como la cronología de actividad de la cuenta. Pueden actualizar el estado de la tarea utilizando las interfaces de tareas estándar o la vista de detalles Plan de acción.

-	AL *	), Search Saleston				*- 🖬 ? 🌣 🦗 😁
E Commercial Bankin	Home	v BrOwn	- 38F	ж		
Church LLC A					_	
Capital Equipment Loa	in			Edit Dele	te	
Action Plan Status Owner Name Not Started Ot Matthew Camero	Action Plan Sta 9/3/2018	art Date				
Tasks Details					New Event New To	ek Log a Call
📁 Tasks (8)					Create new	
SUBJECT Send Application	STATUS PRIOR Completed Norma	ITY DUE DATE Sep 3, 2018	ASSIGNED TO Nina Cronkite	REQUIRED	Filters All D	• Al activities - All types
Application - Face to Face walk thru Credit Check	In Progress Norma Completed Norma	l Sep 4, 2018 Sep 9, 2018	Nina Cronkite Charlie Pleasants	V V		Refresh Expand All
Determine Collateral	Not Started Norma	Sep 10, 2018	Charlie Pleasants		Next Steps N	tere Steps
AML Check	Not Started Norma	Sep 13, 2018	Matthew Cameron		> Coult Co	nch hay 10 v
Completed Application to Loan Officer	Not Started Norma	Oct 1, 2018	Nina Cronkite		You have an up	on Sep 5 💌
Retarted Accounts (D)				-	Past Activities	
Belated Contacts (0)				-	> Send Application	101 101 101 101 101 101 101 101 101 101
Primary Group (D)				-		
Relationship Groups (0)				-		
MTRFEMALS + Rearthers	© Hatary	_	_	_		

Seguimiento del progreso general en la vista de detalles del plan de acción.

	All 🔻	Q	Search Salesforc	e				, nà 🛉 🔍
Commercial B	ankin H	Home	~	🖺 Church	LLC v	c -		
Church LLC	🖅 Capital Equ.	×						
Action Plan Capital Ed	quipmen	it Loa	an		ML AV / (V3a	serred Allia i	E	Edit Delete
Action Plan Status Not Started	Owner Name	v Camero	Action 9/3	on Plan Start Date /2018	e			
Tasks Deta	ails							
Tasks (8)								
Tasks (8)			STATUS	PRIORITY	DUE DATE	ASSIGNED TO	REQUIR	RED
Tasks (8) SUBJECT Send Application			STATUS Not Started	PRIORITY	DUE DATE Sep 3, 2018	ASSIGNED TO Nina Cronkite	REQUIR	RED
Tasks (8) SUBJECT Send Application Application - Face to	Face walk thru		STATUS Not Started Completed	PRIORITY Normal Normal	DUE DATE Sep 3, 2018 Sep 4, 2018	ASSIGNED TO Nina Cronkite Nina Cronkite	REQUIR	RED V
Tasks (8) SUBJECT Send Application Application - Face to Credit Check	Face walk thru		STATUS Not Started Completed Not Started	PRIORITY Normal Normal	DUE DATE Sep 3, 2018 Sep 4, 2018 Sep 9, 2018	ASSIGNED TO Nina Cronkite Nina Cronkite Charlie Pleasants	REQUIR	RED V
Tasks (8) SUBJECT Send Application Application - Face to Credit Check Determine Collateral	Face walk thru		STATUS Not Started Completed Not Started Not Started	PRIORITY Normal Normal Normal Normal	DUE DATE Sep 3, 2018 Sep 4, 2018 Sep 9, 2018 Sep 10, 2018	ASSIGNED TO Nina Cronkite Nina Cronkite Charlie Pleasants Charlie Pleasants	REQUIR V V	RED V V
Tasks (8) SUBJECT Send Application Application - Face to Credit Check Determine Collateral KYC	Face walk thru		STATUS Not Started Completed Not Started Not Started Not Started	PRIORITY Normal Normal Normal Normal	DUE DATE Sep 3, 2018 Sep 4, 2018 Sep 9, 2018 Sep 10, 2018 Sep 11, 2018	ASSIGNED TO Nina Cronkite Nina Cronkite Charlie Pleasants Charlie Pleasants Charlie Pleasants	REQUIR V V	RED
Tasks (8) SUBJECT Send Application Application - Face to Credit Check Determine Collateral KYC AML Check	Face walk thru		STATUS Not Started Completed Not Started Not Started Not Started Not Started	PRIORITY Normal Normal Normal Normal Normal	DUE DATE           Sep 3, 2018           Sep 4, 2018           Sep 9, 2018           Sep 10, 2018           Sep 11, 2018           Sep 13, 2018	ASSIGNED TO Nina Cronkite Nina Cronkite Charlie Pleasants Charlie Pleasants Charlie Pleasants Charlie Pleasants	REQUIR V V V	RED V V V
Tasks (8) SUBJECT Send Application Application - Face to Credit Check Determine Collateral KYC AML Check Completed Applicatio	Face walk thru		STATUS Not Started Completed Not Started Not Started Not Started Not Started Not Started	PRIORITY Normal Normal Normal Normal Normal Normal	DUE DATE           Sep 3, 2018           Sep 4, 2018           Sep 9, 2018           Sep 10, 2018           Sep 11, 2018           Sep 13, 2018           Sep 27, 2018	ASSIGNED TO Nina Cronkite Nina Cronkite Charlie Pleasants Charlie Pleasants Charlie Pleasants Matthew Cameron Nina Cronkite	REQUIR V V V V	RED V V V V

## Recopilar perspectivas de clientes con las encuestas de Salesforce

Con Financial Services Cloud, ahora puede recopilar con rapidez comentarios de clientes. Utilice un editor sencillo para crear formularios de recopilación de datos de clientes. Ahora puede agregar una amplia gama de tipos de preguntas, incluido el puntuaje de satisfacción del cliente, para recopilar valiosas perspectivas de sus usuarios y clientes. Resuma y comparta comentarios de clientes en reportes y tableros.

**Dónde:** Esta función está disponible en Lightning Experience en las versiones Professional Edition, Enterprise Edition y Unlimited Edition que tengan activado Financial Services Cloud.

Quién: Necesitará la licencia Creador de encuestas para poder crear encuestas. Financial Services Cloud incluye cinco licencias de Creador de encuestas.

**Cómo:** Parea crear encuestas, asigne a un usuario el conjunto de permisos Creador de encuestas y configure la colaboración de los objetos de encuesta. Para enviar encuestas a sus clientes, cree y active una comunidad de Salesforce. Active el acceso público a la comunidad y asocie la comunidad a las encuestas de Salesforce en la configuración.

## Obtener una vista más holística de los clientes con los bancos comerciales

Ahora los banqueros dispondrán de mayor visibilidad sobre las relaciones con los clientes en las operaciones de préstamos comerciales, gestión de la tesorería, financiación comercial y mucho más gracias a la aplicación de la consola de bancos comerciales. Además, el tipo de registro de referencias de negocio facilita a los gestores de relaciones y asistentes de préstamos la creación de referencias de negocio a negocio.

**Dónde:** Esta función está disponible en Lightning Experience y en todas las versiones de la aplicación Salesforce en Professional Edition, Enterprise Edition y Unlimited Edition con Financial Services Cloud activado.

**Cómo:** Asigne un perfil de gestor de relaciones junto con los permisos correspondientes. Actualice y asigne los formatos de página de bancos comerciales.

Los gerentes de relaciones revisan un resumen de sus actividades en la página de inicio Bancos comerciales.



Cree referencias de negocio para capturar y realizar un seguimiento de nuevas oportunidades de negocio.

Details	Financial	Accounts	Rela	ationships	Referrals	Goals	More
Referrer Su	immary						
		N	<b>/</b> TD	QTD YTD	All Time		
Referrals 1		Referrals Conv 1	verted	Referra <b>O</b>	als Rejected	Average Men Converted Re <b>0</b>	nbership of eferrals
Average Conv Referrers 0 %	ersion Rate of						
Referra	ls Made						New
FULL NAME	NEW CLIENT	EXPRESSED IN	EREST	STATUS	OPPORTUNITY	<pre>////////////////////////////////////</pre>	
Jon Snow		Property Purcha	se	Closed - Convert	ed Symonds Hosp	itality Holdings- Prop	erty Purchase
Express	ed Interests						New
				Manuel All			

Obtenga un resumen más específico en el Tablero de gestión de relaciones.

All • Q	Search Salesforce	*• 🖶 ? 🎄 🜲 👼
Commercial Bankin Home	∽ 🖽 Symonds H ∨ × 🖽	Alex Kligman $\checkmark$ $\times$ $\bigcirc$ Relationship $\checkmark$ $\times$
DASHBOARD Relationship Management E Manage relationships with details of open of As of Aug 23, 2018 7:39 PM - Viewing as Matth	Dashboard opportunities, loans and mortgages, and referrals ew Cameron	Refresh
Pipeline of Open Opportunities	My Loans and Mortgages	Referrals I'm Assigned
Record Count         0       2       4         Closed Lost       3         O       2       4         Closed Lost       3       3         O       Client Presen       1         Initiate Trans       1       1         View Report (Pipeline of Open Opportunities)       3	3 3 2	B/12/2018       0       3       6         8/12/2018       5       4         8/19/2018       1       1         View Report (Referrals I'm Assigned)
MY REFERRALS 4 Recent Items () Histor	у	

## Ayude a los clientes a ayudarse a sí mismos con los bots de Einstein

Los bots de Einstein para Financial Services Cloud ayudan a resolver los principales problemas de los clientes rápidamente, lo que reduce el volumen de llamadas y permite a su compañía ahorrar tiempo y dinero.

**Dónde:** Esta función está disponible en Lightning Experience en las versiones Professional Edition, Enterprise Edition y Unlimited Edition que tengan activado Financial Services Cloud.

Quién: Se requiere una licencia de Einstein Bots para utilizar los bots de Einstein en Financial Services Cloud.

**Por qué:** Mejore la productividad de los agentes de servicio de atención al cliente automatizando la resolución de solicitudes rutinarias de clientes en tiempo real en canales digitales como los chats web y móviles. Recopile y clasifique información de clientes para unas transferencias perfectas de agentes. Los agentes de servicio de atención al cliente pueden revisar la actividad anterior de los bots utilizando la gestión de casos y las transcripciones de chat.

**Cómo:** Inicie los bots de Einstein a través de un snap-in para ver cómo pueden trabajar los chatbots para sus clientes. Realice unas sencillas configuraciones para incrustar el snap-in en la página de inicio de muestra del banco que se proporciona con el paquete. Luego puede comprobar el bot.

Para crear sus propios chatbots, clone el paquete sin gestionar y modifíquelo para sus casos de uso específicos de clientes. Los clientes de banca personal pueden acceder al bot desde el sitio web de su banco.

# Mejora de las acumulaciones

Agilice las operaciones de actualización e inserción de datos de cuentas y cuentas financieras con el marco de trabajo de acumulación mejorado de Financial Services Cloud. Se introdujeron dos nuevos trabajos por lotes. Uno de ellos invoca la realización de nuevos cálculos de acumulaciones; mientras que el otro asigna registros al hogar correspondiente tras completar las operaciones de datos.

**Dónde:** Esta función está disponible en Lightning Experience y en todas las versiones de la aplicación de Salesforce en Professional Edition, Enterprise Edition y Unlimited Edition en las que Health Cloud está activado.

## Nuevos objetos de Financial Services Cloud

Ahora, puede hacer mucho más con los nuevos objetos de Financial Services Cloud.

#### Nuevos objetos de Financial Services Cloud

A continuación se describen los nuevos objetos de Financial Services Cloud.

#### ActionPlan

Representa la instancia de un plan de acción, un conjunto de tareas que se creó a partir de una plantilla de plan de acción.

#### ActionPlanItem

Representa la instancia de un elemento de un plan de acción.

#### ActionPlanShare

Representa una entrada de colaboración en un registro de plan de acción.

#### ActionPlanTemplate

Representa la instancia de una plantilla de plan de acción.

#### ActionPlanTemplateItem

Representa la instancia de un elemento de una versión de plantilla de plan de acción.

#### ActionPlanTemplateItemValue

Representa la instancia de un plan de acción, un conjunto de tareas que se creó a partir de una plantilla de plan de acción.

#### ActionPlanTemplateShare

Representa una entrada de colaboración en un registro de plantilla de un plan de acción.

#### ActionPlanTemplateVersion

Representa la versión de una plantilla de plan de acción.

## Nuevos campos de objetos de Financial Services Cloud

Hay nuevos campos disponibles en el objeto Cuenta financiera.

#### Nuevos campos personalizados en Cuenta financiera

Este objeto ha cambiado.

#### HardwareSerial\_\_c

El número de serie del hardware asociado a la cuenta.

#### IncomingVolume\_\_c

El volumen de transacciones que llegan a través del servicio.

#### OutgoingVolume\_\_c

El volumen de transacciones que salen a través del servicio.

#### OverdraftProtection\_c

Indica si un cliente acepta la protección contra sobregiros y las tarifas asociadas.

#### ServiceType\_\_c

El tipo de servicio que se realiza.

#### TargetLimit\_\_c

El límite de elementos o el valor que procesa el servicio.

# Health Cloud: Gestión de utilización, modelo de datos de seguro médico, más mejoras de capacidad de utilización

Health Cloud ahora facilita la colaboración entre pagadores y proveedores de servicios sanitarios. Los proveedores pueden enviar solicitudes de seguimiento par obtener autorizaciones y los pagadores pueden procesar las solicitudes para asegurarse de que los pacientes obtengan la atención adecuada, en el momento y el lugar necesarios. Además, hemos agregado nuevos componentes de Lightning que permitirán crear más fácilmente páginas de registros personalizadas para sus usuarios.

#### EN ESTA SECCIÓN:

#### Ofrecer un cuidado más adecuado y personalizado gracias a la Gestión de utilización

Health Cloud agiliza los procesos de gestión de utilización para que los proveedores de servicios sanitarios y los pagadores puedan colaborar sin problemas en las revisiones de casos. Con la gestión de la utilización, podrá ofrecer a los clientes los cuidados adecuados en el lugar y el momento adecuados.

#### Unificar suscripciones, beneficios y autorizaciones previas con el modelo de datos de seguro médico

Health Cloud ahora incluye un modelo de datos estándar de la industria que simplifica la integración de sistemas de registros, incluidos los de suscripción, beneficios y autorizaciones, en una única consola de atención sanitaria. De este modo, los pagadores y proveedores de servicios podrán trabajar de un modo más eficiente y comprender mejor las necesidades de sus miembros y sus pacientes.

#### Incrementar la eficiencia con las mejoras de la capacidad de uso de las tarjetas de los pacientes

Ahora podrá abrir una página de registro en una subficha directamente desde la tarjeta del paciente haciendo clic en un vínculo. Las URL externas se abre en una nueva ficha del navegador. Los campos de teléfono se muestran en función de su configuración de CTI. Cuando la tarjeta de un paciente contiene más de 10 registros, puede hacer clic en la opción **Mostrar más** para ver otros 25 registros. Además, ahora la tarjeta del paciente puede representar imágenes de campos de fórmula.

#### Health Cloud ya está disponible en finlandés

Ahora que ya hemos finalizado la traducción de Health Cloud al finlandés, nuestros amigos de Suomi ya pueden implementar y utilizar Health Cloud en su idioma. ¡Suomi on mahtava! (Que quiere decir "¡genial!" en finlandés).

#### Proteger los datos de Health Cloud con el cifrado de plataforma

Si trabaja con datos de pacientes, sabemos que es cuidadoso con la protección de esos datos. Con el Cifrado de plataforma, puede agregar una capa adicional de protección a los datos de pacientes almacenados en numerosos objetos y campos de los modelos de datos Seguro médico y Gestión de utilización. Ambos modelos de datos están disponibles para el público en general en Spring '18.

#### Nuevos objetos de Health Cloud

A continuación se describen los nuevos objetos estándar que respaldan los modelos de datos de gestión de la utilización y de seguro médico.

#### Objeto de Health Cloud modificado

Con el fin de respaldar el modelo de datos de seguro médico, hemos agregado campos personalizados al objeto Cuenta.

#### Componentes nuevos y modificados de Health Cloud Lightning

Hemos agregado dos componentes Lightning a la gestión de utilización. Asimismo, hemos mejorado los componentes de plazo y tarjeta del paciente.

# Ofrecer un cuidado más adecuado y personalizado gracias a la Gestión de utilización

Health Cloud agiliza los procesos de gestión de utilización para que los proveedores de servicios sanitarios y los pagadores puedan colaborar sin problemas en las revisiones de casos. Con la gestión de la utilización, podrá ofrecer a los clientes los cuidados adecuados en el lugar y el momento adecuados.

**Dónde:** La interfaz de usuario de gestión de la utilización solo está disponible en Lightning Experience. Puede configurar la gestión de la utilización en Lightning Experience o en Salesforce Classic. Esta función está disponible en las organizaciones que tienen Health Cloud activado.

**Cuándo:** Las funciones de Gestión de utilización están disponibles a través de la nueva licencia de conjunto de permisos de la plataforma Health Cloud. Esta licencia de conjunto de permisos se proporciona a todos los clientes de Health Cloud, basándose en sus contactos, tras la finalización de la actualización de la versión de producción Winter '19. Una vez proporcionada la licencia de conjunto de permisos de la plataforma Health Cloud a organizaciones de producción, puede replicar una nueva organización de sandbox y tener acceso a Gestión de utilización.

**Quién:** Los usuarios deben tener asignada la licencia del conjunto de permisos de Health Cloud y de la plataforma Health Cloud. Además, los usuarios necesitarán conjuntos de permisos que se indican a continuación: Licencia de conjunto de permisos de Health Cloud y Gestión de utilización de Health Cloud.

**Por qué:** Si su organización paga a cambio de servicios sanitarios, como, por ejemplo, a una compañía de seguros o un plan de atención sanitaria, podrá realizar con mayor sencillez y rapidez tareas como el procesamiento y la asignación de solicitudes. Ahora le resultará más fácil recopilar datos clínicos y de pacientes del proveedor y coordinar la revisión de las solicitudes de atención sanitaria de médicos a directores médicos.

Para los proveedores de servicios sanitarios, la gestión de la utilización permite enviar con rapidez solicitudes de atención con menos llamadas de teléfono y envíos de fax de autorizaciones previas.

**Cómo:** Health Cloud ofrece nuevos objetos estándar para un conjunto de solicitudes personalizables:

- Solicitudes de autorización previa de prescripciones de medicamentos.
- Solicitudes de autorización previa de servicios.

- Casos de admisión
- Revisiones concurrentes (estancia continuada)
- Llamamientos
- Quejas y reclamaciones

CONSULTE TAMBIÉN

Nuevos objetos de Health Cloud

# Unificar suscripciones, beneficios y autorizaciones previas con el modelo de datos de seguro médico

Health Cloud ahora incluye un modelo de datos estándar de la industria que simplifica la integración de sistemas de registros, incluidos los de suscripción, beneficios y autorizaciones, en una única consola de atención sanitaria. De este modo, los pagadores y proveedores de servicios podrán trabajar de un modo más eficiente y comprender mejor las necesidades de sus miembros y sus pacientes.

**Dónde:** Esta función está disponible en Lightning Experience, Salesforce Classic y todas las versiones de la aplicación de Salesforce en Professional Edition, Performance Edition y Unlimited Edition en las que Health Cloud está activado.

**Cuándo:** Las funciones del modelo de datos de Seguro médico son disponibles a través de la nueva licencia de conjunto de permisos de la plataforma Health Cloud. Esta licencia de conjunto de permisos se proporciona a todos los clientes de Health Cloud, basándose en sus contactos, tras la finalización de la actualización de la versión de producción Winter '19. Una vez proporcionada la licencia de conjunto de permisos de permisos de la plataforma Health Cloud a organizaciones de producción, puede replicar una nueva organización de sandbox y tener acceso al modelo de datos de Seguro médico.

**Por qué:** Ahora podrá gestionar las relaciones financieras de los pacientes, como, por ejemplo, para quién trabajan, qué seguro médico tienen o los dependientes que tienen incluidos en sus planes de atención sanitaria. Asimismo, podrá gestionar los detalles de los beneficios del plan para los miembros y las autorizaciones previas de tratamiento de los miembros.

El modelo de datos de seguro médico incluye las partes que se indican a continuación:

- Suscripción
- Beneficios
- Autorización previa

El modelo de datos de seguro médico incluye objetos estándar y tipos de registro en objetos estándar.

**Quién:** Los usuarios deben tener asignada la licencia del conjunto de permisos de Health Cloud y de la plataforma Health Cloud. Además, los usuarios necesitarán conjuntos de permisos que se indican a continuación: Licencia de conjunto de permisos de Health Cloud y Servicios de miembros de Health Cloud.

**Cómo:** Debe tener instalado el paquete gestionado Health Cloud en su organización para poder activar el modelo de datos de seguro médico de Health Cloud. En Lightning Experience, abra el **Gestor de objetos** en la Configuración y seleccione el objeto deseado.

CONSULTE TAMBIÉN

Nuevos objetos de Health Cloud

# Incrementar la eficiencia con las mejoras de la capacidad de uso de las tarjetas de los pacientes

Ahora podrá abrir una página de registro en una subficha directamente desde la tarjeta del paciente haciendo clic en un vínculo. Las URL externas se abre en una nueva ficha del navegador. Los campos de teléfono se muestran en función de su configuración de CTI. Cuando la tarjeta de un paciente contiene más de 10 registros, puede hacer clic en la opción **Mostrar más** para ver otros 25 registros. Además, ahora la tarjeta del paciente puede representar imágenes de campos de fórmula.

**Dónde:** Estos cambios se aplican a Lightning Experience, Salesforce Classic y todas las versiones de la aplicación de Salesforce en Professional Edition, Performance Edition y Unlimited Edition.

# Health Cloud ya está disponible en finlandés

Ahora que ya hemos finalizado la traducción de Health Cloud al finlandés, nuestros amigos de Suomi ya pueden implementar y utilizar Health Cloud en su idioma. ¡Suomi on mahtava! (Que quiere decir "¡genial!" en finlandés).

# Proteger los datos de Health Cloud con el cifrado de plataforma

Si trabaja con datos de pacientes, sabemos que es cuidadoso con la protección de esos datos. Con el Cifrado de plataforma, puede agregar una capa adicional de protección a los datos de pacientes almacenados en numerosos objetos y campos de los modelos de datos Seguro médico y Gestión de utilización. Ambos modelos de datos están disponibles para el público en general en Spring '18.

**Dónde:** Estos cambios se aplican a Lightning Experience, Salesforce Classic y todas las versiones de la aplicación de Salesforce en Professional Edition, Performance Edition y Unlimited Edition.

Por qué: Ahora podrá cifrar los campos que se indican a continuación.

## Solicitud de asistencia

- Nombre del miembro
- Apellidos del miembro
- Número de identificación del miembro
- Número de grupo del miembro
- Número de registro de la instalación
- Notas de admisión
- Notas de primer revisor
- Notas del director médico
- Notas de resolución
- Notas de raíz del problema
- Notas de disposición

### Medicamento de solicitud de asistencia

Número de prescripción

## Beneficios de cobertura

- Notas de copago
- Notas deducibles
- Notas de seguro conjunto
- Notas de desembolso
- Notas de periodo de vigencia máximo
- Notas de beneficios
- Identificador del sistema de origen

## Elemento de beneficio de cobertura

- Código de tipo de servicio
- Tipo de servicio
- Notas
- Nivel de cobertura
- Identificador del sistema de origen

## Seguro de miembros

- Número de miembro
- Número de grupo
- Número de emisor
- Afiliación
- Médico de familia
- Identificador del sistema de origen

## Seguro del comprador

- Número de seguro
- Tipo de servicio
- Sistema de origen
- Identificador del sistema de origen

## Asociación del seguro del comprador

- Id. de Asociación del seguro del comprador
- Estado
- Sistema de origen
- Identificador del sistema de origen



Nota: El cifrado determinista no está disponible para los campos de texto más largos. Esto incluye los campos que tengan la cadena "Notas" en sus nombres.

#### CONSULTE TAMBIÉN

Cifrado de plataforma Shield: Más campos para cifrar y más compatibilidad de API, Nuevo servicio de clave de solo caché Ayuda de Salesforce: Campos cifrables Dar la bienvenida a Cifrado de plataforma Shield en Health Cloud

## Nuevos objetos de Health Cloud

A continuación se describen los nuevos objetos estándar que respaldan los modelos de datos de gestión de la utilización y de seguro médico.

Dónde: Disponible en Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition.

**Quién:** Para tener acceso a los objetos, los administradores deben instalar el paquete gestionado Health Cloud y asignar a los usuarios la licencia de conjunto de permisos de Health Cloud y las licencias de conjunto de permisos de plataforma Health Cloud.

#### CareDiagnosis

Representa los detalles de un diagnóstico, incluyendo el tipo de código, el nombre y una descripción. Es posible asociar uno o varios diagnósticos a una solicitud de atención sanitaria.

#### CarePreauth

Representa los detalles de una autorización previa de atención sanitaria de acuerdo con el plan del miembro.

#### CarePreauthItem

Representa los detalles de elementos que se incluyen en una autorización previa de atención de acuerdo con el plan de un miembro.

#### CareRequest

Representa los detalles generales de una solicitud relacionada con la atención que incluye la información del miembro, la fecha de admisión y el motivo de la decisión. Una única solicitud puede contener varios diagnósticos, servicios o medicamentos. Las solicitudes de atención incluyen autorizaciones previas de medicamentos y servicios, notificaciones de ingresos, revisión concurrente de admisiones, llamamientos, quejas y reclamaciones.

#### CareRequestConfiguration

Representa los detalles de un tipo de registro, como una solicitud de servicio, de medicamento o de ingreso. Es posible asociar uno o varios tipos de registro a una solicitud de atención sanitaria.

#### CareRequestDrug

Representa los detalles de un medicamento solicitado, incluyendo el nombre, la concentración, la frecuencia y las instrucciones de administración. Es posible asociar una o varios solicitudes de medicamentos a una solicitud de atención sanitaria.

#### CareRequestItem

Representa los detalles de una solicitud de servicio de atención, incluyendo nombre, modificadores y la fecha efectiva.

#### CoverageBenefit

Representa los beneficios que recibirá un miembro cubierto por parte del plan de comprador.

#### CoverageBenefitItem

Representa los elementos de beneficio que recibirá un miembro cubierto por parte del plan de comprador.

#### MemberPlan

Representa los detalles de cobertura del seguro para un miembro o suscriptor.

#### PurchaserPlan

Representa el plan de pago que el comprador pone a disposición de sus miembros y de los dependientes de sus miembros.

#### PurchaserPlanAssn

Representa los seguros que un comprador ofrece a sus miembros.

#### PlanBenefit

Representa los beneficios estándar disponibles de acuerdo con el plan de un comprador y que se ofrecen a sus miembros.

#### PlanBenefitItem

Representa los detalles de un beneficio disponible de acuerdo con el plan de un comprador y que se ofrece a sus miembros.

#### CONSULTE TAMBIÉN

Unificar suscripciones, beneficios y autorizaciones previas con el modelo de datos de seguro médico Ofrecer un cuidado más adecuado y personalizado gracias a la Gestión de utilización Guía del administrador de Health Cloud: Configurar solicitudes de atención médica Guía del usuario de Health Cloud: Obtener autorización para atenciones médicas Guía del usuario de Health Cloud: Aprobar o denegar atenciones médicas

# Objeto de Health Cloud modificado

Con el fin de respaldar el modelo de datos de seguro médico, hemos agregado campos personalizados al objeto Cuenta.

**Dónde:** Disponible en Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition. Los campos personalizados están disponibles cuando se instala el paquete gestionado Health Cloud.

**Quién:** Para tener acceso a los campos personalizados, los administradores deben instalar el paquete gestionado Health Cloud y asignar a los usuarios la licencia de conjunto de permisos de Health Cloud y las licencias de conjunto de permisos de plataforma Health Cloud.

Hemos agregado al objeto Cuenta los campos que se describen a continuación:

#### PayerType\_\_c

Descripción del tipo de pagador.

#### TaxID\_\_c

Número de ld. fiscal del pagador.

#### SourceSystem\_\_\_c

Nombre del sistema desde el que se toman los detalles del pagador.

## Componentes nuevos y modificados de Health Cloud Lightning

Hemos agregado dos componentes Lightning a la gestión de utilización. Asimismo, hemos mejorado los componentes de plazo y tarjeta del paciente.

Dónde: Disponible en Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition.

## Nuevos componentes de gestión de utilización

#### Crear solicitud de cuidados

Permite a los usuarios crear y enviar una solicitud de revisión de la gestión de utilización. Puede tener tantos componentes Crear solicitud de cuidados como desee en cualquier página de Lightning. Asimismo, puede configurar cualquier componente Crear solicitud de cuidados para crear los siguientes tipos de solicitudes:

- Admisión
- Llamamiento
- Reclamación
- Revisión concurrente
- Solicitud de farmacia
- Queja
- Solicitud de servicio

Para agilizar la configuración, instale el paquete no gestionado de extensiones de solicitudes de atención de Health Cloud. Dicho paquete contiene una aplicación con los tipos de registro, los formatos de página y otros metadatos que utiliza la función de gestión de utilización.

#### Detalles de solicitud de cuidados

Ofrece información acerca de los objetos asociados de las páginas de registros de casos. De este modo, podrá mostrar datos de los objetos Solicitud de asistencia, Elemento de solicitud de asistencia, Medicamento de solicitud de asistencia y Diagnóstico de solicitud de asistencia.

### Nuevos componentes de información de pacientes

La tarjeta del paciente ahora se divide en componentes que pueden utilizarse por separado para crear páginas de detalles de registros en el Generador de aplicaciones Lightning. A continuación se describen los nuevos componentes:

#### Cronología del paciente para Health Cloud

Permite a los usuarios mostrar las actividades y los eventos de atención sanitaria de un paciente en orden cronológico. Puede utilizarse en cualquier página en la que el objeto tenga una búsqueda al objeto Cuenta.

#### Tareas del seguro médico

Permite a los usuarios crear y gestionar actividades relacionadas con el seguro médico. Puede utilizar este componente en cualquier página de registro de casos.

#### Mapa del equipo médico

Muestra una vista gráfica de las relaciones que existen entre los miembros del equipo médico. Puede utilizar este componente en cualquier página de registro de casos.

#### Lista del equipo médico

Muestra una lista de los miembros del equipo médico. Puede utilizar este componente en cualquier página de registro de casos.

#### Brechas de atención médica

Permite a los usuarios ver las brechas existentes en la atención médica de un paciente. Puede utilizar este componente en cualquier página de registro de casos.

## Componentes modificados

El componente Tarjeta de paciente para Health Cloud existente ahora puede utilizarse en cualquier página de detalles de registros de Lightning Experience en la que el objeto tenga una búsqueda al objeto Cuenta.

### CONSULTE TAMBIÉN

Guía del administrador de Health Cloud: Configurar solicitudes de atención médica Guía del usuario de Health Cloud: Obtener autorización para atenciones médicas Guía del usuario de Health Cloud: Aprobar o denegar atenciones médicas

# Personalización: Componente piloto Einstein Next Best Action y mejoras al Generador de aplicaciones Lightning y a los flujos Lightning

Gracias al componente piloto Einstein Next Best Action, podrá hacer que su organización sea más inteligente. Incremente el dinamismo y la utilidad de sus páginas Lightning utilizando nuevos componentes y un nuevo parámetro de regla de visibilidad de componentes. Refuerce sus flujos con nuevos componentes de pantalla, mayores límites y con la posibilidad de implementar flujos y procesos como activos.

#### EN ESTA SECCIÓN:

#### Einstein Next Best Action: Recomendar acciones y ofertas con estrategias (piloto)

Integre reglas de negocio, modelos predictivos y datos (tanto dentro como fuera de Salesforce) para hacer la oferta adecuada, en el momento adecuado y a la persona correcta. Quizás tenga ofertas que solo son relevantes si se dan determinadas condiciones, como, por ejemplo, una mejora o un descuento. O bien, es posible que los agentes de servicio dispongan de varias maneras para ayudar a los clientes y simplemente desea guiar a los agentes para que utilicen las acciones más adecuadas. Para todas estas situaciones, considere la posibilidad de utilizar Einstein Next Best Action.

#### Pronosticar qué es lo siguiente en su negocio con Einstein Prediction Builder (Beta)

Einstein Prediction Builder continúa su programa beta en esta versión de mantenimiento. Cuando adquiere Einstein Analytics Plus o Einstein Predictions, obtiene Einstein Prediction Builder de forma gratuita.

#### Generador de aplicaciones Lightning: mejoras de reglas de visibilidad de componentes, modificación de aplicaciones gestionadas y nuevos componentes

Disfrute de un mayor control sobre los usuarios que pueden ver los distintos componentes utilizando reglas de visibilidad basadas en permisos de usuario personalizados y estándar. Modifique aplicaciones gestionadas desde el Generador de aplicaciones Lightning. Mejore sus páginas de Lightning con nuevos componentes.

#### Flow de Lightning: Componentes de pantalla a discreción, compatibilidad con CI/CD, ampliación de los límites

Agregue más funciones a sus páginas con siete nuevos componentes de pantalla. Si su organización implementa cambios utilizando un modelo de implementación continua y de integración continua, ahora podrá implementar procesos y flujos como activos. También facilitamos la tarea de seguimiento de la cobertura de prueba de procesos y flujos. No permita que los límites predeterminados de cada organización le impidan automatizar procesos de negocio. De manera predeterminada, ahora podrá conseguir un mayor número total de procesos y flujos, procesos y flujos activos o entrevistas de flujos en pausa o a la espera.

# Privacidad y protección de datos: Consentir preferencias mediante API de REST, acceso de los usuarios de comunidades a registros de privacidad de datos

Independientemente de si cumple normas de privacidad y protección de datos, como, por ejemplo, el Reglamento general de protección de datos (RGDPD), ahora podrá realizar un seguimiento de determinadas preferencias de privacidad cuando así lo soliciten los clientes. Esto es posible gracias a los registros de privacidad de datos basados en el objeto Individual.

#### AppExchange: Filtros de búsqueda y recomendaciones personalizadas

Busque las soluciones de AppExchange que más le interesen con la nueva sección Recomendado para usted. Obtenga recomendaciones de soluciones personalizadas en función de anteriores búsquedas o instalaciones, así como de otros aspectos de su experiencia con AppExchange. Utilice los filtros de búsqueda para definir las soluciones que se ajusten a sus requisitos de negocio.

# Configuración general: Mejora de la gestión de campos personalizados (piloto), herramientas de integración e importación en la configuración, solicitudes de aprobación en colas

Ahora podrá ver dónde se hace referencia a un campo personalizado, como, por ejemplo, una fórmula, un diseño o un reporte mediante el botón ¿Dónde se utiliza? (piloto). La nueva página Integraciones de la Configuración es ahora el punto único al que acudir para tener acceso a herramientas de importación e integración. De este modo, podrá ver las solicitudes de aprobación en las colas independientemente de la experiencia de Salesforce que esté utilizando.

# Einstein Next Best Action: Recomendar acciones y ofertas con estrategias (piloto)

Integre reglas de negocio, modelos predictivos y datos (tanto dentro como fuera de Salesforce) para hacer la oferta adecuada, en el momento adecuado y a la persona correcta. Quizás tenga ofertas que solo son relevantes si se dan determinadas condiciones, como, por ejemplo, una mejora o un descuento. O bien, es posible que los agentes de servicio dispongan de varias maneras para ayudar a los clientes y simplemente desea guiar a los agentes para que utilicen las acciones más adecuadas. Para todas estas situaciones, considere la posibilidad de utilizar Einstein Next Best Action.

**Dónde:** Esta función se aplica a Lightning Experience y Salesforce Classic en Essentials Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Nota: Ofrecemos Einstein Next Best Action a clientes seleccionados a través de un programa piloto que requiere aceptar unas condiciones específicas. Para estar nominado para participar en el programa, haga contacto con Salesforce. Los programas piloto están sujetos a cambios, no podemos garantizar la aceptación. Einstein Next Best Action no está disponible de forma general a menos o hasta que Salesforce anuncie su disponibilidad general en la documentación, en comunicados de prensa o declaraciones públicas. No podemos garantizar la disponibilidad general dentro de ningún plazo de tiempo. Tome sus decisiones de compra solo en base a funciones y productos disponibles de forma general. Puede incluir comentarios y sugerencias relacionados con Einstein Next Best Action en IdeaExchange.

**Quién:** Para gestionar las proposiciones que ofrezca, los usuarios necesitarán el permiso Gestionar todos los datos o Gestionar propuestas de siguiente mejor acción. Para gestionar las estrategias, los usuarios necesitarán el permiso Gestionar todos los datos o Gestionar estrategias de recomendación de siguiente mejor acción.

**Por qué:** Por ejemplo, cuando un agente abre un registro de contacto, el componente Einstein Next Best Action ejecuta una estrategia que refina el conjunto de propuestas. Dicha estrategia produce dos recomendaciones para este contacto.

- La primera oferta es la que se recomienda puesto que el cliente es un cliente de préstamo existente y la oferta de tarjeta se considera una venta complementaria.
- La segunda oferta es la que se recomienda porque el puntuaje de crédito del cliente supera un umbral determinado.



**Cómo:** Cree propuestas que representen sus acciones y ofertas personalizadas. Cuando un usuario acepta una recomendación, se ejecuta un flujo de pantalla.

Cree estrategias de recomendación que consulten datos, tomen decisiones y filtren u ordenen sus propuestas.

Para mostrar recomendaciones de su estrategia, utilice Lightning Application Builder y agregue el componente Einstein Next Best Action a una página de registros de Lightning. O bien, mediante el Generador de comunidad, agregue el componente de acciones recomendadas a una página de comunidad de Lightning. En páginas de Visualforce, utilice Lightning Out para agregar el componente lightning:nextBestAction.

## Actualizaciones relacionadas para desarrolladores

#### **Componentes Lightning**

Componente modificado: lightning:nextBestActions

#### API de REST de Chatter

Recursos nuevos y modificados: Ejecutar una estrategia

#### **Chatter en Apex**

Métodos nuevos y cambiados: Ejecutar una estrategia

# Pronosticar qué es lo siguiente en su negocio con Einstein Prediction Builder (Beta)

Einstein Prediction Builder continúa su programa beta en esta versión de mantenimiento. Cuando adquiere Einstein Analytics Plus o Einstein Predictions, obtiene Einstein Prediction Builder de forma gratuita.

Quién: Esta función está disponible para administradores con la licencia Einstein Analytics Plus o Einstein Predictions.

Dónde: Einstein Prediction Builder está disponible en Lightning Experience en Enterprise Edition.

Nota: Dado que se trata de una función beta, Einstein Prediction Builder es una versión preliminar y no forma parte de los "Servicios" según su acuerdo general de suscripción con Salesforce. Utilice esta función a su única discreción y tome sus decisiones de compra solo en base a funciones y productos disponibles de forma general. Salesforce no garantiza la disponibilidad general de esta función dentro de ningún plazo de tiempo y podemos interrumpirla en cualquier momento. Esta función es únicamente para fines de evaluación, no para uso de producción. Se ofrece tal cual y no es compatible, y Salesforce no tiene responsabilidad por cualquier daño emergente o en conexión con ella. Todas las restricciones, la reserva de derechos de Salesforce, las obligaciones en lo referente a los Servicios y condiciones para aplicaciones que no son de Salesforce relacionadas y Contenido se aplican por

#### Generador de aplicaciones Lightning: mejoras de reglas de visibilidad de componentes, modificación de aplicaciones gestionadas y nuevos componentes

igual a su uso de esta función. Puede proporcionar comentarios y sugerencias para Einstein Prediction Builder en el grupo Salesforce Einstein en Trailblazer Community. Para obtener información sobre cómo activar esta función en su organización, haga contacto con Salesforce.

**Cómo:** Encuentre Einstein Prediction Builder en Configuración en la sección Plataforma de Einstein. Es posible también que tenga un mosaico útil que le lleva directamente a él.



#### CONSULTE TAMBIÉN

Salesforce Einstein: Campos personalizados en pronósticos, flujos automáticos para bots, visualización de datos más rápida y detección de imagen mejorada

# Generador de aplicaciones Lightning: mejoras de reglas de visibilidad de componentes, modificación de aplicaciones gestionadas y nuevos componentes

Disfrute de un mayor control sobre los usuarios que pueden ver los distintos componentes utilizando reglas de visibilidad basadas en permisos de usuario personalizados y estándar. Modifique aplicaciones gestionadas desde el Generador de aplicaciones Lightning. Mejore sus páginas de Lightning con nuevos componentes.

### EN ESTA SECCIÓN:

#### Establecer la visibilidad de componentes en función de permisos de usuario personalizados y estándar

Ahora puede hacer que sus páginas de Lightning sean más dinámicas configurando filtros de visibilidad de componentes en función de los permisos que tenga la persona que esté viendo la página. Por ejemplo, puede crear una regla para que se muestre un componente a los usuarios que tengan un permiso determinado y para que permanezca oculto a los demás usuarios. Los filtros de visibilidad de componente son compatibles con componentes estándar, componentes personalizados y componentes de AppExchange.

#### Modificar aplicaciones gestionadas con el Generador de aplicaciones Lightning

Las aplicaciones que se instalaron desde un paquete gestionado ya no utilizan el asistente Modificar aplicación para personalizar la configuración. En su lugar, seleccione **Modificar** en el Gestor de aplicación para una aplicación Lightning gestionada y haga los cambios utilizando el Generador de aplicaciones Lightning.

#### Sugerir acciones y ofertas a usuarios de Lightning Experience (piloto)

Dirija a sus usuarios al siguiente mejor paso con el componente Einstein Next Best Action. Este componente aplica una estrategia que refina sus propuestas, acciones u ofertas recomendadas, como, por ejemplo, una actualización, un descuento o un servicio. Defina la estrategia con las condiciones y reglas que determinen las propuestas que desea mostrar a los usuarios. Este componente está disponible como parte del conjunto piloto Einstein Next Best Action.

#### Agregar el componente Accesos directos de texto para los paneles de aplicaciones de email

Ahorre tiempo a sus representantes de ventas cuando redacten mensajes de email con las mismas frases. Los representantes que utilicen la integración de Outlook con Inbox e Inbox Beta para Gmail pueden ahorrarse las frases que utilizan con mayor frecuencia y agregarlas rápidamente a un mensaje de email.

#### Etiquetas actualizadas en el Asistente para crear aplicaciones y el Generador de aplicaciones Lightning

Está bien. Lo admitimos. Somos muy insistentes con el estilo y la precisión de las etiquetas. Para que las etiquetas resulten más claras y simétricas, revisamos varios de los encabezados y las etiquetas de ficha que aparecen en el asistente para la creación de aplicaciones Lightning y en la sección Configuración de aplicaciones del Generador de aplicaciones Lightning.

#### Mejores etiquetas para los factores de forma en las reglas de visibilidad de componentes

Anteriormente, los valores de factores de forma de las reglas de visibilidad de componentes eran Pequeño, Medio y Grande. Con el fin de ayudar a comprender mejor a qué tipo de dispositivo se aplica el filtro, estas etiquetas se han actualizado a Teléfono, Tableta y Escritorio. También se cambió el valor del campo Factor de forma a Dispositivo.

#### Mostrar a los usuarios datos de IoT de Salesforce con el componente IoT Insights Lightning

Agregue el componentes IoT Insights a cualquier página de registro de Lightning, como, por ejemplo, casos, órdenes de trabajo y activos, para mostrar a los usuarios datos de IoT de Salesforce en Salesforce.

#### Los componentes Lightning ya no se agregan automáticamente a las páginas

Antes, si hacía clic en un componente de la paleta del Generador de aplicaciones Lightning sin ningún valor seleccionado en el lienzo, dicho componente se agregaba a la primera región vacía de la página. Ahora, antes de agregar un componente a una página haciendo clic en la paleta, deberá seleccionar un punto de inserción en el lienzo (

# Establecer la visibilidad de componentes en función de permisos de usuario personalizados y estándar

Ahora puede hacer que sus páginas de Lightning sean más dinámicas configurando filtros de visibilidad de componentes en función de los permisos que tenga la persona que esté viendo la página. Por ejemplo, puede crear una regla para que se muestre un componente a los usuarios que tengan un permiso determinado y para que permanezca oculto a los demás usuarios. Los filtros de visibilidad de componente son componentes con componentes estándar, componentes personalizados y componentes de AppExchange.

**Dónde:** Este cambio se aplica a los componentes de las páginas de registro, Inicio y aplicación de Lightning Experience en las versiones Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

**Por qué:** Si no define ningún filtro, el componente se muestra en la página Lightning del modo habitual. Si define uno o varios filtros y establece la lógica de filtro para un componente, este componente permanece oculto hasta que se cumplen los criterios de la lógica de filtro.

	Number of Records to Display
<ul> <li>Field</li> <li>Permissions &gt; Standard Permission &gt; Custo ×</li> <li>Operator</li> <li>Equal •</li> <li>Value</li> <li>True •</li> <li>Done</li> </ul>	3 Set Component Visibility Filters New Filter × + Add Filter

## Modificar aplicaciones gestionadas con el Generador de aplicaciones Lightning

Las aplicaciones que se instalaron desde un paquete gestionado ya no utilizan el asistente Modificar aplicación para personalizar la configuración. En su lugar, seleccione **Modificar** en el Gestor de aplicación para una aplicación Lightning gestionada y haga los cambios utilizando el Generador de aplicaciones Lightning.

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

## Sugerir acciones y ofertas a usuarios de Lightning Experience (piloto)

Dirija a sus usuarios al siguiente mejor paso con el componente Einstein Next Best Action. Este componente aplica una estrategia que refina sus propuestas, acciones u ofertas recomendadas, como, por ejemplo, una actualización, un descuento o un servicio. Defina la estrategia con las condiciones y reglas que determinen las propuestas que desea mostrar a los usuarios. Este componente está disponible como parte del conjunto piloto Einstein Next Best Action.

**Dónde:** Esta función se aplica a Lightning Experience y Salesforce Classic en Essentials Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Nota: Ofrecemos Einstein Next Best Action a clientes seleccionados a través de un programa piloto que requiere aceptar unas condiciones específicas. Para estar nominado para participar en el programa, haga contacto con Salesforce. Los programas piloto están sujetos a cambios, no podemos garantizar la aceptación. Einstein Next Best Action no está disponible de forma general a menos o hasta que Salesforce anuncie su disponibilidad general en la documentación, en comunicados de prensa o declaraciones públicas. No podemos garantizar la disponibilidad general dentro de ningún plazo de tiempo. Tome sus decisiones de compra solo en base a funciones y productos disponibles de forma general. Puede incluir comentarios y sugerencias relacionados con Einstein Next Best Action en IdeaExchange.

Quién: Cuando un usuario acepta una sugerencia, se ejecuta un flujo de pantalla. Para ejecutar un flujo, los usuarios debe tener el permiso Ejecutar flujos o tener el campo Usuario de flujo activado en la página de detalles del usuario.

# Agregar el componente Accesos directos de texto para los paneles de aplicaciones de email

Ahorre tiempo a sus representantes de ventas cuando redacten mensajes de email con las mismas frases. Los representantes que utilicen la integración de Outlook con Inbox e Inbox Beta para Gmail pueden ahorrarse las frases que utilizan con mayor frecuencia y agregarlas rápidamente a un mensaje de email.

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

Quién: Las compañías con Inbox activado pueden agregar el componente Accesos directos de texto a sus paneles de aplicaciones de email.

# Etiquetas actualizadas en el Asistente para crear aplicaciones y el Generador de aplicaciones Lightning

Está bien. Lo admitimos. Somos muy insistentes con el estilo y la precisión de las etiquetas. Para que las etiquetas resulten más claras y simétricas, revisamos varios de los encabezados y las etiquetas de ficha que aparecen en el asistente para la creación de aplicaciones Lightning y en la sección Configuración de aplicaciones del Generador de aplicaciones Lightning.

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

Cómo: A continuación se muestran los cambios que se realizaron.

Etiqueta anterior	Nueva etiqueta
Seleccionar elementos de utilidades	Elementos de utilidades
Seleccionar elementos	Elementos de navegación
Asignar a perfiles de usuario	Perfiles de usuario



# Mejores etiquetas para los factores de forma en las reglas de visibilidad de componentes

Anteriormente, los valores de factores de forma de las reglas de visibilidad de componentes eran Pequeño, Medio y Grande. Con el fin de ayudar a comprender mejor a qué tipo de dispositivo se aplica el filtro, estas etiquetas se han actualizado a Teléfono, Tableta y Escritorio. También se cambió el valor del campo Factor de forma a Dispositivo.

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

## Mostrar a los usuarios datos de IoT de Salesforce con el componente IoT Insights Lightning

Agregue el componentes loT Insights a cualquier página de registro de Lightning, como, por ejemplo, casos, órdenes de trabajo y activos, para mostrar a los usuarios datos de IoT de Salesforce en Salesforce.

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

#### CONSULTE TAMBIÉN

Mostrar sus datos de Salesforce IoT en cualquier parte de Salesforce con Perspectivas de IoT

### Los componentes Lightning ya no se agregan automáticamente a las páginas

Antes, si hacía clic en un componente de la paleta del Generador de aplicaciones Lightning sin ningún valor seleccionado en el lienzo, dicho componente se agregaba a la primera región vacía de la página. Ahora, antes de agregar un componente a una página haciendo clic en la paleta, deberá seleccionar un punto de inserción en el lienzo ().

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

# Flow de Lightning: Componentes de pantalla a discreción, compatibilidad con CI/CD, ampliación de los límites

Agregue más funciones a sus páginas con siete nuevos componentes de pantalla. Si su organización implementa cambios utilizando un modelo de implementación continua y de integración continua, ahora podrá implementar procesos y flujos como activos. También facilitamos la tarea de seguimiento de la cobertura de prueba de procesos y flujos. No permita que los límites predeterminados de cada organización le impidan automatizar procesos de negocio. De manera predeterminada, ahora podrá conseguir un mayor número total de procesos y flujos, procesos y flujos activos o entrevistas de flujos en pausa o a la espera.

#### EN ESTA SECCIÓN:

#### Automatizar más procesos de negocio con mayores límites por organización

Los límites predeterminados de flujos y procesos totales, flujos y procesos activos y grupos de acciones programadas o entrevistas de flujos a la espera de procesarse se incrementaron.

#### Monitoree sus procesos y flujos con nuevas asignaciones basadas en el uso

Ahora es posible ver las asignaciones basadas en el uso de entrevistas de flujos en su organización.

Diseño de flujos y procesos: Nuevos componentes de pantalla preconfigurados, validación de componentes de pantalla personalizados Cree rápidamente pantallas más atractivas con los nuevos componentes de pantalla. Los desarrolladores podrán validar los componentes de pantalla personalizados cuando los usuarios pasen a otra pantalla.

#### Distribución de flujos: Flujos recomendados, flujos en bots de Einstein, compatibilidad con CI/CD

Estamos introduciendo nuevas posibilidades para hacer que sus flujos trabajen por usted. Puede recomendar flujos de pantalla a los usuarios adecuados y en el momento adecuado con el componente piloto Einstein Next Best Action. O bien, puede dejar que los usuarios elijan el flujo que desean iniciar de la Lista de acciones guiadas en las aplicaciones de navegación estándar. Los cuadros de diálogo de bots de Einstein ahora admiten los flujos que se inician automáticamente. Para aquellos usuarios que implementan flujos en distintos entornos de Salesforce, ahora se admiten prácticas de desarrollo de entrega e integración continuas.

#### Realizar un seguimiento del proceso y de la cobertura de prueba del flujo

Si su organización utiliza pruebas de Apex para validar procesos y flujos que se iniciaron automáticamente, probablemente le interese conocer cuál es la cobertura de prueba de su flujo. Por esta razón se van a introducir dos objetos de API de herramientas que puede consultar para calcular la cobertura de prueba de procesos y flujos que se inician automáticamente.

## Automatizar más procesos de negocio con mayores límites por organización

Los límites predeterminados de flujos y procesos totales, flujos y procesos activos y grupos de acciones programadas o entrevistas de flujos a la espera de procesarse se incrementaron.

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

**Por qué:** Se incrementaron tres límites por organización. El límite total de flujos y procesos y el límite de flujos y procesos activos son límites por organización para cada tipo de flujo o proceso. Por ejemplo, su organización tiene hasta 4.000 flujos de pantalla y hasta 4.000 procesos invocables. Anteriormente, los límites cubrían todos los tipos de procesos y flujos por organización.

Límite por organización	Summer '18 y versiones anteriores	Winter '19
Flujos y procesos totales	1.000	4.000 por tipo de flujo o proceso
Flujos y procesos activos	500	2.000 por tipo de flujo o proceso
Grupos de acciones programadas o entrevistas de flujos a la espera de procesarse	30.000	50.000

#### CONSULTE TAMBIÉN

*Ayuda de Salesforce*: Tipos de flujos

### Monitoree sus procesos y flujos con nuevas asignaciones basadas en el uso

Ahora es posible ver las asignaciones basadas en el uso de entrevistas de flujos en su organización.

**Dónde:** Este cambio se aplica a Lightning Experience y Salesforce Classic en Essentials Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition. Para entrevistas de flujo adicionales y entrevistas de flujo en pausa o en espera en Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition, haga contacto con su ejecutivo de cuentas de Salesforce.

**Cómo:** Desde Configuración, ingrese *Compañía* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Información de la compañía**. Su uso mensual de entrevistas de flujos y entrevistas de flujos en pausa o a la espera se muestra en la lista relacionada Asignaciones basadas en el uso.

Importante: Las asignaciones basadas en el uso de procesos y flujos no están disponibles para las organizaciones de manera inmediata. Tras aprovisionar las asignaciones a una organización, podrá comenzar a monitorear el uso mensual. Esta activación de la función por organización se está realizando a lo largo del lanzamiento.

Asignación basada en uso por organización	Versiones Essential Edition y Professional Edition	Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition
Máximo de entrevistas de flujos a la espera y en pausa	30.000	50.000

Asignación basada en uso por organización	Versiones Essential Edition y Professional Edition	Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition
Máximo de entrevistas de flujos con interfaz de usuario al mes	2.000	20.000
Máximo de entrevistas de flujos sin interfaz de usuario al mes	10.000.000	100.000.000

# Diseño de flujos y procesos: Nuevos componentes de pantalla preconfigurados, validación de componentes de pantalla personalizados

Cree rápidamente pantallas más atractivas con los nuevos componentes de pantalla. Los desarrolladores podrán validar los componentes de pantalla personalizados cuando los usuarios pasen a otra pantalla.

#### EN ESTA SECCIÓN:

#### Componentes de Pantalla de flujos Más tipos de entrada y listas de selección dependientes

Los nuevos componentes de pantalla ofrecen más opciones a la hora de solicitar datos a sus usuarios a través de las pantallas de flujos. Estos componentes permiten capturar tipos de entradas más específicas, como, por ejemplo, direcciones de email o números de teléfono. Asimismo, permiten aprovechar los beneficios de las dependencias de campos de su organización para mostrar listas de selección dependientes.

#### Recordar los valores ingresados anteriormente en componentes de pantalla de flujos

De manera predeterminada, los componentes de pantalla no tienen memoria. Si un usuario ingresa un valor, navega a otra pantalla y vuelve a la pantalla del componente, los valores que ingresó el usuario se pierden. Ahora los flujos recordarán los valores de todos los atributos que configure en las fichas Entradas y salidas del componente de pantalla.

#### Evitar crear varios procesos de cambio de registro para un objeto

Cuando se selecciona el objeto para un nuevo proceso de cambio de registro, el Generador de procesos muestra una lista de procesos de cambio de registro activos asociados a dicho objeto.

#### Agregar funciones de validación a componentes de pantalla personalizados

Ahora puede agregar funciones de validación personalizadas a sus componentes de pantalla personalizados.

#### Ampliar flujos con sistemas externos y aplicaciones empleando soluciones de flujos en AppExchange

Descubra una recopilación reciente de acciones de flujos creadas por socios que le pueden ahorrar tiempo y esfuerzo al crear sus propias integraciones externas. Los ejemplos de acciones de flujos disponibles incluyen la aceptación de pagos con tarjeta de crédito, la realización de comprobaciones de crédito y las previsiones meteorológicas. Si es un socio consultor o proveedor de software independiente (ISV), puede compartir sus soluciones de flujos en Salesforce AppExchange.

#### CONSULTE TAMBIÉN

Utilizar PATCH en su esquema de servicio externo

#### Componentes de Pantalla de flujos Más tipos de entrada y listas de selección dependientes

Los nuevos componentes de pantalla ofrecen más opciones a la hora de solicitar datos a sus usuarios a través de las pantallas de flujos. Estos componentes permiten capturar tipos de entradas más específicas, como, por ejemplo, direcciones de email o números de teléfono. Asimismo, permiten aprovechar los beneficios de las dependencias de campos de su organización para mostrar listas de selección dependientes.

#### EN ESTA SECCIÓN:

#### Mostrar listas de selección dependientes en pantallas de flujos

Agregue listas de selección dependientes a sus pantallas de flujos con solo unos clics. El nuevo componente de pantalla Listas de selección dependientes permite aprovechar los beneficios que ofrecen las dependencias de campos que definió en su organización.

#### Capturar nombres en pantallas de flujos

Ahora le resultará más fácil capturar un nombre en una pantalla de flujo. El nuevo componente de pantalla Nombre genera un formulario de nombre con hasta seis campos distintos.

#### Permitir a los usuarios de flujos suscribirse con un botón de alternancia

¿Está cansado de las casillas de verificación tradicionales en sus pantallas de flujos? Capture valores de tipo sí/no, activado/desactivado o verdadero/falso con el nuevo componente de pantalla de Alternancia.

#### Permitir a los usuarios de flujos seleccionar un valor numérico con un control deslizante

¿Necesita capturar un valor numérico en una pantalla de flujo? Pruebe el nuevo componente de pantalla de control deslizante. Con el Control deslizante, podrá configurar el rango de valores válidos y el usuario disfrutará de una visualización mejorada.

#### Capturar y validar direcciones de email en pantallas de flujos

Capture fácilmente direcciones de email en pantallas de flujos utilizando el nuevo componente de pantalla Email en el Diseñador de flujos de nube. El componente verifica que los valores que se ingresaron sean direcciones de email válidas.

#### Capturar números de teléfono en pantallas de flujos

Capture fácilmente números de teléfono en pantallas de flujo utilizando el nuevo componente de pantalla Teléfono en el Diseñador de flujos de nube.

#### Capturar URL en pantallas de flujos

Capture fácilmente URL en pantallas de flujos utilizando el nuevo componente de pantalla URL en el Diseñador de flujos de nube.

#### Mostrar listas de selección dependientes en pantallas de flujos

Agregue listas de selección dependientes a sus pantallas de flujos con solo unos clics. El nuevo componente de pantalla Listas de selección dependientes permite aprovechar los beneficios que ofrecen las dependencias de campos que definió en su organización.

**Dónde:** Este cambio se aplica a Lightning Experience y Salesforce Classic en Essentials Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition. Los componentes de pantalla solo se admiten en el tiempo de ejecución de Lightning.

**Cómo:** En un elemento de pantalla, agregue el campo Componente Lightning. En Componente Lightning, seleccione **flowruntime:dependentPicklists** y utilice la ficha Entradas para configurar los campos de lista de selección que utilizará su organización.

Por ejemplo, supongamos que se define una dependencia de campos entre las listas de selección Postre y Sabor en un objeto personalizado. Para mostrar las listas de selección en una pantalla de flujo, usted decide configurar el componente Listas de selección dependientes. Dicho componente utiliza la dependencia de campos para restringir las opciones de la lista Sabor en función de la selección del usuario en la lista Postre.

Dessert	Dessert
Ice cream	Fruit crisp
Flavor	Flavor
<ul> <li>✓ None</li> <li>Strawberry</li> <li>Chocolate</li> <li>Vanilla</li> <li>Neopolitan</li> <li>Mint Chocolate Chip</li> </ul>	<ul> <li>✓ None</li> <li>Strawberry</li> <li>Mixed Berry</li> <li>Apple</li> <li>Blackberry</li> <li>Peach</li> </ul>

Nota: Con este componente, no tendrá que conformarse con dos niveles. Puede mostrar hasta tres listas de selección. La segunda lista de selección depende de la primera lista y la tercera depende de la segunda lista de selección.

#### Capturar nombres en pantallas de flujos

Ahora le resultará más fácil capturar un nombre en una pantalla de flujo. El nuevo componente de pantalla Nombre genera un formulario de nombre con hasta seis campos distintos.

**Dónde:** Este cambio se aplica a Lightning Experience y Salesforce Classic en Essentials Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition. Los componentes de pantalla solo se admiten en el tiempo de ejecución de Lightning.

**Cómo:** En un elemento de pantalla, agregue el campo Componente Lightning. En Componente Lightning, seleccione **flowruntime:name**. Utilice la ficha Entradas para configurar el encabezado que aparecerá sobre el grupo de campos de nombre y especificar los campos de nombre que se mostrarán.

Name
Salutation
None
First Name
First Name
Middle Name
Middle Name
Last Name
Last Name
Suffix
Suffix
Informal Name
Informal Name

#### Permitir a los usuarios de flujos suscribirse con un botón de alternancia

¿Está cansado de las casillas de verificación tradicionales en sus pantallas de flujos? Capture valores de tipo sí/no, activado/desactivado o verdadero/falso con el nuevo componente de pantalla de Alternancia.

**Dónde:** Este cambio se aplica a Lightning Experience y Salesforce Classic en Essentials Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition. Los componentes de pantalla solo se admiten en el tiempo de ejecución de Lightning.

**Cómo:** En un elemento de pantalla, agregue el campo Componente Lightning. En Componente Lightning, seleccione **flowruntime:toggle** y utilice la ficha Entradas para configurar las etiquetas del elemento de alternancia.



#### Permitir a los usuarios de flujos seleccionar un valor numérico con un control deslizante

¿Necesita capturar un valor numérico en una pantalla de flujo? Pruebe el nuevo componente de pantalla de control deslizante. Con el Control deslizante, podrá configurar el rango de valores válidos y el usuario disfrutará de una visualización mejorada.

**Dónde:** Este cambio se aplica a Lightning Experience y Salesforce Classic en Essentials Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition. Los componentes de pantalla solo se admiten en el tiempo de ejecución de Lightning.

**Cómo:** En un elemento de pantalla, agregue el campo Componente Lightning. En Componente Lightning, seleccione **flowruntime:slider** y utilice la ficha Entradas para configurar la etiqueta y el rango del control deslizante.

Rate your experience	
How satisfied are you with our service? (10 mean 0-10	ns you love it)
•	7

#### Capturar y validar direcciones de email en pantallas de flujos

Capture fácilmente direcciones de email en pantallas de flujos utilizando el nuevo componente de pantalla Email en el Diseñador de flujos de nube. El componente verifica que los valores que se ingresaron sean direcciones de email válidas.

**Dónde:** Este cambio se aplica a Lightning Experience y Salesforce Classic en Essentials Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition. Los componentes de pantalla solo se admiten en el tiempo de ejecución de Lightning.

**Cómo:** En un elemento de pantalla, agregue el campo Componente Lightning. En Componente Lightning, seleccione **flowruntime:email** y utilice la ficha Entradas para configurar la etiqueta del campo de email, el valor predeterminado y el texto del marcador de posición.

Email	
you@example.com	

#### Capturar números de teléfono en pantallas de flujos

Capture fácilmente números de teléfono en pantallas de flujo utilizando el nuevo componente de pantalla Teléfono en el Diseñador de flujos de nube.

**Dónde:** Este cambio se aplica a Lightning Experience y Salesforce Classic en Essentials Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition. Los componentes de pantalla solo se admiten en el tiempo de ejecución de Lightning.

**Cómo:** En un elemento de pantalla, agregue el campo Componente Lightning. En Componente Lightning, seleccione **flowruntime:phone** y utilice la ficha Entradas para configurar la etiqueta del campo de teléfono, el texto del marcador de posición y el patrón de valores válidos.

Cell Phone		
(555) 555-5555		

### Capturar URL en pantallas de flujos

Capture fácilmente URL en pantallas de flujos utilizando el nuevo componente de pantalla URL en el Diseñador de flujos de nube.

**Dónde:** Este cambio se aplica a Lightning Experience y Salesforce Classic en Essentials Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition. Los componentes de pantalla solo se admiten en el tiempo de ejecución de Lightning.

**Cómo:** En un elemento de pantalla, agregue el campo Componente Lightning. En Componente Lightning, seleccione **flowruntime:url** y utilice la ficha Entradas para configurar la etiqueta del campo URL, el valor predeterminado y el patrón de valores válidos.

Vanity URL			
http://			

### Recordar los valores ingresados anteriormente en componentes de pantalla de flujos

De manera predeterminada, los componentes de pantalla no tienen memoria. Si un usuario ingresa un valor, navega a otra pantalla y vuelve a la pantalla del componente, los valores que ingresó el usuario se pierden. Ahora los flujos recordarán los valores de todos los atributos que configure en las fichas Entradas y salidas del componente de pantalla.

**Dónde:** Este cambio se aplica a Lightning Experience y Salesforce Classic en Essentials Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition. Los componentes de pantalla solo se admiten en el tiempo de ejecución de Lightning.

**Cómo:** Para conservar el valor de un atributo mientras el usuario se mueve entre las pantallas, agregue el atributo a las fichas Entradas y Salidas en el componente de pantalla.

Ejemplo: Supongamos que utiliza el componente de pantalla Email en una pantalla de confirmación de dirección de email. En el componente Email, el atributo Valor representa la dirección de email. Configure la ficha Entradas para establecer el atributo Valor de la variable { ! existingEmail }, que se definió anteriormente en el flujo con la dirección de email del usuario. Configure la ficha Salidas para asignar el atributo Valor a la variable { !confirmedEmail }.

Set the component attributes using values from your flow.       Attribute       Value         Attribute       Value       Value         Label       Confirm your email       i         Value       (lexistingEmail)       i         Add Row       Add Row	Inputs Outputs	Inputs Outputs
	Set the component attributes using values from your flow. Attribute Value Label Confirm your email • i Value • {!existingEmail} • i 1111111111111111111111111111111111	Set flow variables using attributes from your component. Attribute Variable Value  Add Row

Cuando Madison Rigsby ejecuta el flujo y ve la pantalla de confirmación de email, el atributo Valor ya está configurado con la dirección mrigsby@salesforce.com, tal como se configuró en la ficha Entradas.

Madison cambia dicho valor a *madison.rigsby@salesforce.com* y hace clic en **Siguiente**. Cuando Madison hace clic en el botón **Anterior** para volver a la pantalla de confirmación de email, el valor de dirección de email que se muestra es madison.rigsby@salesforce.com.

### Evitar crear varios procesos de cambio de registro para un objeto

Cuando se selecciona el objeto para un nuevo proceso de cambio de registro, el Generador de procesos muestra una lista de procesos de cambio de registro activos asociados a dicho objeto.

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

**Por qué:** Se recomienda que su organización tenga restringido el número de procesos de cambio de registro a uno. Cuantos más procesos de cambio de registro estén asociados a un objeto, más posibilidades tendrá su organización de superar los límites existentes, como, por ejemplo, los de consultas SOQL. Además, si crea varios procesos de cambio de registro para un objeto, Salesforce no podrá garantizar qué proceso es el que se evalúa en primer lugar o en séptimo lugar.

Siempre que vea esta lista de procesos en el nodo Objeto, considere la posibilidad de agregar elementos a un procesos existentes en lugar de crear nuevos procesos. Por lo tanto, se recomienda automatizar todo en un proceso por objeto siempre que sea posible.

Object* 🕚		
Opportunity	•	
Opportunity already has     1 item	active record-change pro	ocesses
PROCESS		MANAGED
Opportunity Management		

### Agregar funciones de validación a componentes de pantalla personalizados

Ahora puede agregar funciones de validación personalizadas a sus componentes de pantalla personalizados.

**Dónde:** Este cambio se aplica a Lightning Experience y Salesforce Classic en Essentials Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition. Los componentes de pantalla solo se admiten en el tiempo de ejecución de Lightning.

#### Flow de Lightning: Componentes de pantalla a discreción, compatibilidad con CI/CD, ampliación de los límites

**Cómo:** Para incorporar funciones de validación a un componente de pantalla personalizado, agregue el atributo validate del tipo Aura.Action a las declaraciones de su componente. Utilice un método init de controlador para establecer el atributo validate a una función que realice una determinación de validación. La función se ejecutará cuando el usuario del flujo haga clic en **Siguiente** o cuando un componente ejecute la función de navegación. La función de validación debe devolver dos parámetros: isValid y errorMessage. Si isValid se establece como false, el intento de continuar se cancelará y se mostrará el valor de errorMessage.

A continuación se muestra un ejemplo de cómo implementar una función de validación.

```
<aura:component implements="lightning:availableForFlowScreens" access="global">
    <!--When the component renders, it calls init handler.-->
    <aura:handler name="init" value="{!this}" action="{!c.init}"/>
    <!--Declare the validation attribute so it can store the validation logic.-->
    <aura:attribute name="validate" type="Aura.Action"/>
    <!-- component markup -->
</aura:component>
```

```
( {
```

```
init: function(cmp, event, helper) {
        // Set the validate attribute to a function that includes validation logic.
        cmp.set('v.validate', function() {
              if(/* true conditions */) {
                  return { isValid: true };
              }
              else {
                 //If the component is invalid, return the isValid parameter as false and
return an error message.
                  return {
                      isValid: false,
                      errorMessage: '/*A message that helps your user enter a valid value
or explains what went wrong.*/'
                  };
              }
})
```

### Actualizaciones relacionadas para desarrolladores

#### **Componentes Lightning**

Nuevo atributo de validación en la interfaz lightning:availableForFlowScreens.

### Ampliar flujos con sistemas externos y aplicaciones empleando soluciones de flujos en AppExchange

Descubra una recopilación reciente de acciones de flujos creadas por socios que le pueden ahorrar tiempo y esfuerzo al crear sus propias integraciones externas. Los ejemplos de acciones de flujos disponibles incluyen la aceptación de pagos con tarjeta de crédito, la realización de comprobaciones de crédito y las previsiones meteorológicas. Si es un socio consultor o proveedor de software independiente (ISV), puede compartir sus soluciones de flujos en Salesforce AppExchange.

Cuándo: Las soluciones de flujos en AppExchange están disponibles desde el 12 de septiembre de 2018.

**Cómo:** En AppExchange, haga clic en **Solutions by Type** (Soluciones por tipo) y, a continuación, haga clic en **Flow Solutions** (Soluciones de flujos). Encuentre una acción de flujo y siga la documentación del proveedor para instalarla. Para compartir sus soluciones de flujos, inscríbase en una cuenta del Programa de socios de AppExchange.

#### CONSULTE TAMBIÉN

*Trailhead*: Fundamentos de los socios de AppExchange *AppExchange*: Soluciones de flujos

# Distribución de flujos: Flujos recomendados, flujos en bots de Einstein, compatibilidad con CI/CD

Estamos introduciendo nuevas posibilidades para hacer que sus flujos trabajen por usted. Puede recomendar flujos de pantalla a los usuarios adecuados y en el momento adecuado con el componente piloto Einstein Next Best Action. O bien, puede dejar que los usuarios elijan el flujo que desean iniciar de la Lista de acciones guiadas en las aplicaciones de navegación estándar. Los cuadros de diálogo de bots de Einstein ahora admiten los flujos que se inician automáticamente. Para aquellos usuarios que implementan flujos en distintos entornos de Salesforce, ahora se admiten prácticas de desarrollo de entrega e integración continuas.

#### EN ESTA SECCIÓN:

#### Utilización de estrategias para recomendar flujos a los usuarios y a los miembros de la comunidad (piloto)

En vez de mostrar todos los flujos al mismo tiempo, muestre los flujos adecuados en el momento correcto para las personas apropiadas con Einstein Next Best Action. Cree una estrategia que integre reglas de negocio, modelos predictivos y datos, tanto dentro como fuera de Salesforce, para mostrar a los usuarios ofertas y acciones sugeridas.

#### Permitir a los usuarios invitados de la comunidad acceder a los flujos

Ahora es posible otorgar a los usuarios no autenticados acceso a los flujos de sus comunidades. Cree pantallas de registro de usuario de múltiples partes con árboles de decisión directamente desde la página de inicio de sesión de su comunidad.

#### Iniciar flujos en aplicaciones de navegación estándar con Lightning Flow for Service

Guíe sus usuarios a través del proceso de pasos múltiples, como una secuencia de llamadas, con Lightning Flow for Service y la Lista de acción guiada. Ayude sus agentes de servicio y representantes de ventas a proporcionar una experiencia coherente a los clientes. Cuando existe un parón, los clientes no tienen que volver a comenzar o repetirse. Anteriormente, podía agregar el componente Lista de acción guiada solo a páginas de registro en una aplicación de consola.

#### Utilizar flujos que se inician automáticamente en bots de Einstein: no requiere codificación

Aporte sus procesos automatizados a Bots de Einstein. Abra casos, actualice contactos, desencadene trayectorias. Llame flujos iniciados automáticamente desde sus diálogos de bot. Guíe a los clientes a través de procesos de varios pasos desde la conversación de chat. Configure esta potente solución con clics de ratón y sin código.

#### Implementar flujos y procesos activos mediante conjuntos de cambios o API de metadatos

Puede optar por implementar los flujos y procesos como parte de una integración continua y de un modelo de entrega continua sin tener que activarlos de forma manual. Antes, los flujos y procesos siempre se implementaban como inactivos. Ahora, puede utilizar un nuevo ajuste que permite implementar nuevas versiones activas de procesos o flujos mediante conjuntos de cambios o la API de metadatos.

#### Los números de versión se omiten de los nombres de archivos de flujos en la API

Cuando se recupera o implementa la versión más reciente de un flujo, Salesforce ya no agrega el número al final de cada nombre de flujo. Antes de implementar los metadatos de flujos con la versión 44.0 de la API, actualice sus archivos de flujos con la API de metadatos o Salesforce CLI, o ambas opciones, para quitar los números de versión.

# Utilización de estrategias para recomendar flujos a los usuarios y a los miembros de la comunidad (piloto)

En vez de mostrar todos los flujos al mismo tiempo, muestre los flujos adecuados en el momento correcto para las personas apropiadas con Einstein Next Best Action. Cree una estrategia que integre reglas de negocio, modelos predictivos y datos, tanto dentro como fuera de Salesforce, para mostrar a los usuarios ofertas y acciones sugeridas.

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

Nota: Ofrecemos Einstein Next Best Action a clientes seleccionados a través de un programa piloto que requiere aceptar unas condiciones específicas. Para estar nominado para participar en el programa, haga contacto con Salesforce. Los programas piloto están sujetos a cambios, no podemos garantizar la aceptación. Einstein Next Best Action no está disponible de forma general a menos o hasta que Salesforce anuncie su disponibilidad general en la documentación, en comunicados de prensa o declaraciones públicas. No podemos garantizar la disponibilidad general dentro de ningún plazo de tiempo. Tome sus decisiones de compra solo en base a funciones y productos disponibles de forma general. Puede incluir comentarios y sugerencias relacionados con Einstein Next Best Action en IdeaExchange.

### Permitir a los usuarios invitados de la comunidad acceder a los flujos

Ahora es posible otorgar a los usuarios no autenticados acceso a los flujos de sus comunidades. Cree pantallas de registro de usuario de múltiples partes con árboles de decisión directamente desde la página de inicio de sesión de su comunidad.

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

### Iniciar flujos en aplicaciones de navegación estándar con Lightning Flow for Service

Guíe sus usuarios a través del proceso de pasos múltiples, como una secuencia de llamadas, con Lightning Flow for Service y la Lista de acción guiada. Ayude sus agentes de servicio y representantes de ventas a proporcionar una experiencia coherente a los clientes. Cuando existe un parón, los clientes no tienen que volver a comenzar o repetirse. Anteriormente, podía agregar el componente Lista de acción guiada solo a páginas de registro en una aplicación de consola.

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

**Cómo:** Si utilizó el componente Lista de acción guiada en una aplicación de consola, el procedimiento para configurarlo en una aplicación de navegación estándar es el mismo. En una aplicación de navegación estándar, cuando un registro que tiene un flujo asociado se abre, el flujo se inicia en una ventana emergente en vez de una subficha.

Asocie registros a flujos mediante las herramientas de automatización de Salesforce. En el Generador de aplicaciones Lightning, agregue el componente Lista de acción guiada a una página de registro. Puede configurar flujos predeterminados para canales específicos, como, por ejemplo, el teléfono y el chat, y es posible específicar los flujos que desea que los usuarios completen en primer y último lugar.

Cuando se inicia un flujo desde la Lista de acción guiada, se ejecuta en una ventana emergente. Cuando se completa el proceso, la ventana emergente se cierra y el componente se actualiza para mostrar el estado como completado.

	All 👻 Q. Search Sa	lesforce		* * * ?
Service Home Chatter Groups 🗸 File	s 🗸 Accounts 🗸 Contac	ts 🗸 Cases 🗸	Reports 🗸 Dashboards 🗸	
Global Media A				+ Follow Edit New Contact N
Type Phone Website Prospect (905) 555-1212	Account Owner	Industry Media	Billing Address 150 Chestnut Street Toronto, Ontario L48 1Y3 Canada	
Related Details News				Guided Action List
We found no potential duplicates of this account		Verify Info	rmation	History
Entitlements (0)	Hello there. For verification purp your date of birth?	oses, may I have the	last four digits of your social security nu	mber and Add
Contacts (3)	SSN (Last 4 Digits)			formation
Jan Amos Title: Sales Manager Email: spanlova@uog.com Phone: (555) 555-1234	Date of Birth (MM/DD/YY)			sn
Carole White Title: VP Sales				ty Chatter
Phone: (415) 555-1212				Rhbh ssk New Event Email Log a C
	View All			Create a task
Opportunities (3)			New	Filters: All time - All activities -

#### CONSULTE TAMBIÉN

*Guía del desarrollador de Lightning Flow for Service* Lightning Flow for Service: Nuevo nombre y nuevas funciones para ayudar los agentes a mantener su curso

#### Utilizar flujos que se inician automáticamente en bots de Einstein: no requiere codificación

Aporte sus procesos automatizados a Bots de Einstein. Abra casos, actualice contactos, desencadene trayectorias. Llame flujos iniciados automáticamente desde sus diálogos de bot. Guíe a los clientes a través de procesos de varios pasos desde la conversación de chat. Configure esta potente solución con clics de ratón y sin código.

**Dónde:** Los bots de Einstein están disponibles en Lightning Experience y Salesforce Classic en Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition. La configuración de los Bots de Einstein solo está disponible en Lightning Experience.

**Quién:** Los Bots de Einstein están disponibles para organizaciones con licencias de usuario de Service Cloud y Live Agent. Cada organización recibe 25 pláticas de bots de Einstein por mes para cada Usuario de Live Agent con una suscripción activa. Para un completo uso de la página Desempeño de Bots de Einstein, también necesita Service Cloud Analytics.

#### CONSULTE TAMBIÉN

Potenciar su bot con flujos iniciados automáticamente: No se requiere codificación

#### Implementar flujos y procesos activos mediante conjuntos de cambios o API de metadatos

Puede optar por implementar los flujos y procesos como parte de una integración continua y de un modelo de entrega continua sin tener que activarlos de forma manual. Antes, los flujos y procesos siempre se implementaban como inactivos. Ahora, puede utilizar un nuevo ajuste que permite implementar nuevas versiones activas de procesos o flujos mediante conjuntos de cambios o la API de metadatos.

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

**Cómo:** Debe suscribirse para poder implementar flujos y procesos activos. Desde Configuración, ingrese *Configuración de automatización de procesos* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuración de automatización de procesos**. Seleccione **Implementar procesos y flujos como activos**.

Cuando se implementa un flujo o un proceso activo, Salesforce ejecuta las pruebas Apex de su organización y confirma que hay cobertura de prueba para suficientes procesos y flujos. De manera específica, las pruebas de Apex deben iniciar al menos el 75% del total de procesos activos y flujos activos que se inician automáticamente en su organización. El porcentaje obligatorio es el mismo que el requisito de cobertura de código para Apex. Si no se cumple el porcentaje obligatorio, la implementación se revertirá.

#### Actualizaciones relacionadas para desarrolladores

#### API de metadatos

Objeto de resultados actualizado: DeployResult

#### Apex

Llamada SOAP actualizada: runTests()

#### CONSULTE TAMBIÉN

Los números de versión se omiten de los nombres de archivos de flujos en la API Actualizar archivos de flujos a la versión 44.0 con la API de metadatos Actualizar archivos de flujos a la versión 44.0 de la API con Salesforce CLI

### Los números de versión se omiten de los nombres de archivos de flujos en la API

Cuando se recupera o implementa la versión más reciente de un flujo, Salesforce ya no agrega el número al final de cada nombre de flujo. Antes de implementar los metadatos de flujos con la versión 44.0 de la API, actualice sus archivos de flujos con la API de metadatos o Salesforce CLI, o ambas opciones, para quitar los números de versión.

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

() Importante: Este cambio solo se aplica a la recuperación o la implementación de flujos mediante la API de metadatos o Salesforce CLI. No se aplica a la apertura o al almacenamiento de flujos en el Diseñador de flujos de nube.

**Por qué:** Anteriormente, se anexaba el número de versión al nombre del flujo. Esta práctica interfería en las prácticas de desarrollo de entrega e integración continuas. Por ejemplo, puesto que cada versión de flujo tenía nombres de archivos distintos, las organizaciones no podían realizar el seguimiento de los cambios de flujos en los sistemas de control de versiones, lo que, a su vez, provocaba problemas de implementación.

**Cómo:** Los nombres de flujos ya no incluyen el número de versión en las implementaciones o recuperaciones mediante la API de metadatos o Salesforce CLI. De este modo, al implementar o recuperar un flujo, solo se obtiene la versión más reciente.

Nombre de la versión más reciente de un flujo con la versión 43.0 o anterior de la API	Nombre de la versión más reciente de un flujo con la versión 44.0 de la API
myflow-3 (donde 3 corresponde al número de la versión más reciente)	myflow (donde el número de la versión más reciente ya no se anexa al nombre)
# Flow de Lightning: Componentes de pantalla a discreción, compatibilidad con CI/CD, ampliación de los límites

- Si las implementaciones o recuperaciones se realizan con la versión 44.0 de la API sin actualizar sus archivos de flujos, los archivos de flujos que se recuperen ya no incluirán los números de versión. Si realiza implementaciones con definiciones de flujos, los números de versión activa de las definiciones de flujos anularán los campos de estado en los flujos. Por ejemplo, el número de versión activa de la definición de flujo es la versión 3 y la versión más reciente del flujo es la versión 4 con el campo de estado Activo. Tras implementar el flujo, la versión activa es la 3.
- Si las implementaciones y recuperaciones no se realizan con la versión 44.0 de la API, podrá seguir utilizando la versión 43.0 de la API, o una versión anterior, y los nombres de archivos de flujos seguirán con los números de versión anexados.

#### Actualizaciones relacionadas para desarrolladores

#### API de metadatos

El tipo de metadatos de flujos se actualizó con los cambios que se indican a continuación.

- Cambio en el comportamiento del campo fullName.
- Incorporación del nuevo campo status.

#### CONSULTE TAMBIÉN

Actualizar archivos de flujos a la versión 44.0 con la API de metadatos Actualizar archivos de flujos a la versión 44.0 de la API con Salesforce CLI Implementar flujos y procesos activos mediante conjuntos de cambios o API de metadatos

#### Actualizar archivos de flujos a la versión 44.0 con la API de metadatos

Para respaldar las prácticas de desarrollo de entrega e integración continuas, los nombres de flujos ya no incluyen el número de versión cuando se implementan mediante la API de metadatos. Antes de implementar los metadatos de flujos con la versión 44.0 de la API, actualice sus archivos de flujos con la API de metadatos para quitar los números de versión. Cuando complete la actualización, podrá integrar el contenido con un sistema de control de versiones sin tener que preocuparse por los cambios de nombres de archivo.

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

Cómo: Para actualizar los archivos de flujos con la API de metadatos, debe asegurarse de lo siguiente:

- El archivo package.xml está establecido con la versión 44.0 de la API.
- El directorio flows no incluye versiones de flujos en uso.
- El campo status muestra el valor Activo para cada flujo activo. Los flujos que no tengan el valor status se implementarán o recuperarán con el estado Borrador.
- El directorio flowDefinitions debe estar vacío.
- El nombre de archivo no incluye número de versión para la versión más reciente de cada flujo. Por ejemplo, cambie myflow-3.flow a myflow.flow.

Como parte de esta actualización, las definiciones de flujos ya no son necesarias cuando se realizan implementaciones o recuperaciones con la API de metadatos. Si realiza implementaciones con definiciones de flujos, el número de versión activa de la definición de flujo anulará el campo status del flujo. Por ejemplo, el número de versión activa de la definición de flujo es la versión 3 y la versión más reciente del flujo es la versión 4 con estado Activo. Tras implementar el flujo, la versión 3 se convierte en la versión activa.

#### Actualizaciones relacionadas para desarrolladores

#### API de metadatos

El tipo de metadatos de flujos se actualizó con los cambios que se indican a continuación.

- Cambio en el comportamiento del campo fullName.
- Incorporación del nuevo campo status.

#### CONSULTE TAMBIÉN

Implementar flujos y procesos activos mediante conjuntos de cambios o API de metadatos Actualizar archivos de flujos a la versión 44.0 de la API con Salesforce CLI API de metadatos

#### Actualizar archivos de flujos a la versión 44.0 de la API con Salesforce CLI

Para respaldar las prácticas de desarrollo de entrega e integración continuas, los nombres de flujos ya no incluyen el número de versión cuando se distribuyen o se obtienen mediante Salesforce CLI. Antes de distribuir metadatos de flujos con la versión 44.0 de la API o de obtener metadatos de flujos de organizaciones Summer '19, actualice sus archivos de flujos con Salesforce CLI para quitar los números de versión. Cuando complete la actualización, podrá integrar el contenido con un sistema de control de versiones sin tener que preocuparse por los cambios de nombres de archivo.

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

Cómo: Para actualizar sus archivos de flujos con Salesforce CLI, debe asegurarse de lo siguiente:

 Instala la versión previa al lanzamiento de la CLI (para utilizar esta función antes del lanzamiento de Salesforce CLI v44 el 13 de octubre de 2018).

```
sfdx plugins:install salesforcedx@pre-release
```

Asegúrese de tener la versión previa al lanzamiento.

```
sfdx plugins --core salesforcedx 44.0.1-xx
```

Cuando lancemos oficialmente v44 a mediados de octubre de 2018, desinstale la versión previa al lanzamiento, luego ejecute el comando update.

```
sfdx plugins:uninstall salesforcedx
```

sfdx update

- El archivo sfdx-project.json está establecido con el valor "sourceApiVersion": "44.0".
- El directorio flows no incluye versiones de flujos en uso.
- El campo status muestra el valor Activo para cada flujo activo. Los flujos que no tengan el valor status se implementarán o recuperarán con el estado Borrador.
- El directorio flowDefinitions debe estar vacío.
- El nombre de archivo no incluye número de versión para la versión más reciente de cada flujo. Por ejemplo, cambie myflow-1.flow-meta.xml a myflow.flow-meta.xml.

Como parte de esta actualización, las definiciones de flujos ya no son necesarias cuando se realizan implementaciones o recuperaciones mediante la API de metadatos. Si realiza implementaciones con definiciones de flujos, el número de versión activa de la definición de flujo anulará el campo status del flujo. Por ejemplo, el número de versión activa de la definición de flujo es la versión 3 y la versión más reciente del flujo es la versión 4 con estado Activo. Tras implementar el flujo, la versión 3 se convierte en la versión activa.

Para reducir los problemas de implementación, no vuelva a utilizar una organización borrador cuando distribuya el código fuente actualizado en una organización borrador.

Actualizaciones relacionadas para desarrolladores

#### API de metadatos

El tipo de metadatos de flujos se actualizó con los cambios que se indican a continuación.

- Cambio en el comportamiento del campo fullName.
- Incorporación del nuevo campo status.

#### CONSULTE TAMBIÉN

Implementar flujos y procesos activos mediante conjuntos de cambios o API de metadatos Actualizar archivos de flujos a la versión 44.0 con la API de metadatos Salesforce CLI: Unirse a la evolución

### Realizar un seguimiento del proceso y de la cobertura de prueba del flujo

Si su organización utiliza pruebas de Apex para validar procesos y flujos que se iniciaron automáticamente, probablemente le interese conocer cuál es la cobertura de prueba de su flujo. Por esta razón se van a introducir dos objetos de API de herramientas que puede consultar para calcular la cobertura de prueba de procesos y flujos que se inician automáticamente.

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

**Por qué:** Cuando se implementa un flujo o un proceso activo, Salesforce ejecuta las pruebas Apex de su organización y confirma que hay cobertura de prueba para suficientes procesos y flujos.

**Cómo:** FlowTestCoverage representa la cobertura de prueba de un flujo mediante un método de prueba de Apex. Los registros de FlowElementTestCoverage se crean cuando el método de prueba de Apex ejecuta un elemento de flujo.

Para calcular la cobertura de prueba general de una versión de flujo, realice una consulta al objeto FlowTestCoverage. El objeto FlowElementTestCoverage no se utiliza para calcular la cobertura de prueba.

```
SELECT Id, ApexTestClassId, TestMethodName, FlowVersionId, NumElementsCovered,
NumElementsNotCovered
FROM FlowTestCoverage
WHERE flowversionid='301RM0000004GiK'
```

Para obtener información acerca de los elementos que ejecuta una prueba, realice una consulta al objeto FlowElementTestCoverage. Por ejemplo, esta consulta devuelve el número de elementos únicos que se ejecutaron.

```
SELECT count_distinct(ElementName)
FROM FlowElementTestCoverage
WHERE FlowVersionId='301RM0000004Gik'
```

#### Actualizaciones relacionadas para desarrolladores

#### API de herramientas

Objetos nuevos: FlowTestCoverage, FlowElementTestCoverage

# Privacidad y protección de datos: Consentir preferencias mediante API de REST, acceso de los usuarios de comunidades a registros de privacidad de datos

Independientemente de si cumple normas de privacidad y protección de datos, como, por ejemplo, el Reglamento general de protección de datos (RGDPD), ahora podrá realizar un seguimiento de determinadas preferencias de privacidad cuando así lo soliciten los clientes. Esto es posible gracias a los registros de privacidad de datos basados en el objeto Individual.

#### EN ESTA SECCIÓN:

#### Gestionar registros de ajustes de privacidad de datos duplicados con el objeto Individual

Ahora podrá gestionar correctamente los registros duplicados de ajustes de privacidad de datos. Con el objeto Individual, podrá crear reglas de duplicados y reglas de coincidencia propias para identificar registros duplicados. Al igual que con cualquier otro tipo de registros, puede gestionar los registros de privacidad de datos duplicados de uno en uno o de forma masiva.

#### Proporcione a sus usuarios de comunidad de gran volumen acceso a registros de privacidad de datos

Ahora, los usuarios de comunidad de gran volumen pueden almacenar la configuración para privacidad de datos utilizando el objeto Individual. Utilice conjuntos de colaboración y comparta grupos para que los registros de privacidad de datos estén disponibles.

#### Descubrir preferencias de consentimiento en múltiples registros

Realice fácilmente un seguimiento de las preferencias de consentimiento de los clientes en múltiples registros mediante la API de REST.

# Gestionar registros de ajustes de privacidad de datos duplicados con el objeto Individual

Ahora podrá gestionar correctamente los registros duplicados de ajustes de privacidad de datos. Con el objeto Individual, podrá crear reglas de duplicados y reglas de coincidencia propias para identificar registros duplicados. Al igual que con cualquier otro tipo de registros, puede gestionar los registros de privacidad de datos duplicados de uno en uno o de forma masiva.

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

**Cómo:** Para obtener instrucciones sobre cómo crear reglas de duplicados y reglas de coincidencia para registros individuales, consulte Gestionar registros de privacidad de datos duplicados.

# Proporcione a sus usuarios de comunidad de gran volumen acceso a registros de privacidad de datos

Ahora, los usuarios de comunidad de gran volumen pueden almacenar la configuración para privacidad de datos utilizando el objeto Individual. Utilice conjuntos de colaboración y comparta grupos para que los registros de privacidad de datos estén disponibles.

**Dónde:** Este cambio se aplica a todas las comunidades alojadas en organizaciones con licencias Customer Community, Customer Community Plus y Partner Community.

**Cómo:** Para crear un conjunto de colaboración que permite a los usuarios de comunidad de gran volumen acceder a sus registros individuales, consulte Descripción general de conjunto de colaboración.

### Descubrir preferencias de consentimiento en múltiples registros

Realice fácilmente un seguimiento de las preferencias de consentimiento de los clientes en múltiples registros mediante la API de REST.

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

**Por qué:** Puesto que sus usuarios pueden almacenar solicitudes de consentimiento en varias ubicaciones y, posiblemente, de manera incoherente, ahora le resultará más fácil localizar las solicitudes en los registros relacionados con sus clientes. Con independencia de que deba cumplir lo establecido en materia de protección de datos y privacidad, como el Reglamento general de protección de datos (RGPD), descubrir aquellas preferencias más restrictivas puede ayudarle a cumplir los deseos de sus clientes.

**Cómo:** Para utilizar esta API, debe tener el permiso de usuario Ver todos los datos o Permitir al usuario acceder a datos de privacidad activado. Para obtener más detalles, consulte la API Consent de la guía del desarrollador de la API de REST.

# AppExchange: Filtros de búsqueda y recomendaciones personalizadas

Busque las soluciones de AppExchange que más le interesen con la nueva sección Recomendado para usted. Obtenga recomendaciones de soluciones personalizadas en función de anteriores búsquedas o instalaciones, así como de otros aspectos de su experiencia con AppExchange. Utilice los filtros de búsqueda para definir las soluciones que se ajusten a sus requisitos de negocio.

#### EN ESTA SECCIÓN:

#### Descubrir las mejores opciones para su negocio con las soluciones de AppExchange recomendadas

Hemos seleccionado las mejores soluciones para su negocio y las recopilamos en una nueva sección de AppExchange que se denomina Recomendado para usted. Las selecciones se basan en cómo utiliza usted AppExchange. Asimismo, se ofrecen recomendaciones en función de anteriores búsquedas, instalaciones e intereses en productos. Cuando más explore AppExchange, mejor serán las recomendaciones.

#### Centrarse en los resultados de búsqueda de AppExchange con filtros

Si la búsqueda de AppExchange devuelve demasiados resultados, aplique filtres para centrarse solo en las soluciones que cumplan sus requisitos. Puede combinar y ajustar los filtros según el tipo de solución, el precio, la valoración de los clientes, la versión y mucho más.

# Descubrir las mejores opciones para su negocio con las soluciones de AppExchange recomendadas

Hemos seleccionado las mejores soluciones para su negocio y las recopilamos en una nueva sección de AppExchange que se denomina Recomendado para usted. Las selecciones se basan en cómo utiliza usted AppExchange. Asimismo, se ofrecen recomendaciones en función de anteriores búsquedas, instalaciones e intereses en productos. Cuando más explore AppExchange, mejor serán las recomendaciones.

Dónde: Este cambio se aplica al sitio web de AppExchange.

**Cómo:** Vaya a AppExchange y haga clic en **Recomendado para usted**. A continuación, inicie sesión para ver las soluciones que seleccionamos para usted.



## Centrarse en los resultados de búsqueda de AppExchange con filtros

Si la búsqueda de AppExchange devuelve demasiados resultados, aplique filtres para centrarse solo en las soluciones que cumplan sus requisitos. Puede combinar y ajustar los filtros según el tipo de solución, el precio, la valoración de los clientes, la versión y mucho más.

Dónde: Este cambio se aplica al sitio web de AppExchange.

**Cómo:** Busque una solución en AppExchange. Para refinar los resultados, seleccione los criterios desde el panel de filtros (1) y haga clic en **Aplicar filtros** (2).

AppExchange the Salesforce store	Q Adoption		۲	Log In 👹
1 Home Solutions by Type	Product Collections Industry Collections 👹 Ohana			
Reset Apply Filters 2	Apps 36 Results			View All
Solution Type Show all	LISTING	LATEST RELEASE	RATING	PRICE
Apps     Rolt Solutions	Salesforce Adoption Dashboards	8/18/2016	★★★★★ (98)	Free
Components	Salesforce1 Adoption Dashboard and Reports	9/12/2014	★★★★★ (4)	Free
Content	Salespulse - Sales Performance, Feedback & Coaching	5/14/2018	***** (13)	Free
Lightning Data	Analytics Adoption Metadata	4/10/2018	**** (1)	Free
Essentials	Appexchange Dashboard Pack for Sales, Marketing an	3/15/2009	***** (6)	Free
<ul><li>Professional</li><li>Enterprise</li></ul>	She ZynBit for Outlook, Gmail & Office 365 - Sidebar, Ema	1/16/2015	★★★★★ (375)	Free
<ul> <li>Unlimited</li> <li>Performance</li> </ul>	AdoptionMax - User Adoption Management	8/15/2011	***** (4)	Free
Force.com Developer	Salesforce Outlook Plugin - SCC: Connector with Gma	6/16/2015	★★★★★ (47)	Free
Prices Show all	LearnTrac: Data-Driven Learning (100% Native)	2/9/2017	**** (16)	Free
<ul> <li>Free</li> <li>Paid</li> </ul>	Student Enrollment Management for Higher Education	4/12/2017	★★★★★ (5)	Free

# Configuración general: Mejora de la gestión de campos personalizados<sup>en colas</sup> (piloto), herramientas de integración e importación en la configuración, solicitudes de aprobación en colas

Ahora podrá ver dónde se hace referencia a un campo personalizado, como, por ejemplo, una fórmula, un diseño o un reporte mediante el botón ¿Dónde se utiliza? (piloto). La nueva página Integraciones de la Configuración es ahora el punto único al que acudir para tener acceso a herramientas de importación e integración. De este modo, podrá ver las solicitudes de aprobación en las colas independientemente de la experiencia de Salesforce que esté utilizando.

#### EN ESTA SECCIÓN:

#### Comprobar las referencias de un campo antes de modificarlo (piloto)

Ahora, solo con hacer clic en un botón podrá ver las referencias a un campo personalizado, como, por ejemplo, en un reporte o fórmula. También podrá comunicar los cambios que realizó a los demás usuarios que utilicen el campo en una fórmula o en otro contexto.

#### Buscar productos de importación e integración en una nueva página de configuración

El menú Configuración cuenta con una nueva página Integraciones desde la que podrá buscar cómodamente distintas herramientas de importación e integración.

#### Consultar solicitudes de aprobación asignadas a sus colas en todas las experiencias de Salesforce

Ahora los usuarios pueden ver las solicitudes de aprobación que tienen asignadas y que están asignadas a sus colas independientemente de la interfaz de usuario de Salesforce que estén utilizando. Antes, las solicitudes de aprobación que estaban asignadas a las colas solo se mostraban en Salesforce Classic.

#### Seleccionar asignaciones de formato de página múltiples en macOS con Comando Clic

Los usuarios de macOS pueden utilizar ahora la tecla Comando para hacer clic y seleccionar celdas o filas no adyacentes cuando asignen formatos de página a perfiles o tipos de registros.

#### Activar el Calendario imperial japonés en Lightning Experience

A partir de la versión Winter '19, Salesforce admitirá el calendario imperial japonés en Lightning Experience para la configuración regional Japonés (Japón).

#### Utilizar PATCH en su esquema de servicio externo

Ahora puede realizar cambios parciales más pequeños en sus recursos en su esquema de servicio externo empleando PATCH.

## Comprobar las referencias de un campo antes de modificarlo (piloto)

Ahora, solo con hacer clic en un botón podrá ver las referencias a un campo personalizado, como, por ejemplo, en un reporte o fórmula. También podrá comunicar los cambios que realizó a los demás usuarios que utilicen el campo en una fórmula o en otro contexto.

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

Nota: El botón ¿Dónde se utiliza? está disponible para campos personalizados de determinados clientes seleccionados a través de un programa piloto que requiere la aceptación de términos y condiciones específicos. Para obtener información sobre cómo activar esta función, haga contacto con Salesforce. El botón ¿Dónde se utiliza? para campos personalizados está sujeto a cambios y no está disponible de forma general a menos que o hasta que Salesforce anuncie su disponibilidad general en la documentación o en comunicados de prensa o declaraciones públicas. No podemos garantizar la disponibilidad general dentro de ningún plazo de tiempo. Tome sus decisiones de compra solo en base a funciones y productos disponibles de forma general.

Quién: Los administradores pueden utilizar el botón ¿Dónde se utiliza? para campos personalizados mediante un programa piloto. Para ello, es necesario disponer del permiso Personalizar aplicación.

#### Configuración general: Mejora de la gestión de campos personalizados (piloto), herramientas de integración e

importación en la configuración, solicitudes de aprobación

Cómo: El botón ¿Dónde se utiliza? se encuentra en la página desde la que se gestionan los campos personalizados. en colos

Account Custom Field Date Back to Account Fields	5	Help for this Page 🥝
		Validation Rules [0]
Custom Field Def Detail	finition	Edit Set Field-Level Security View Field Accessibility Where is This Used?
Field Information		
Field Label	Date	Object Name Account
Field Name	Date	Data Type Date
API Name	Datec	

Haga clic en el botón para ver la página de detalles de referencia del campo.

Where is This Used?		Help for this Page 🕜
Below is a list of references to	this field. Click the reference label to view the definition	on.
Field References		
Reference Type	Reference Label	
ApexClass	DateSet	
CustomField	Bus days	
CustomField	Future	
Layout	Account (Marketing) Layout	
Layout	Account (Sales) Layout	
Layout	Account (Support) Layout	
Layout	Account Layout	
	Always show me <b>v</b> more records per related list	

La lista puede incluir las referencias siguientes.

- Regla de validación
- Formato
- Campo de fórmula
- Página de Visualforce
- Clase de Apex
- Desencadenador de Apex
- Plantilla de email (clásica, basada en texto)
- Conjunto de campos
- Flujo (consulta)
- Marcado de componente Lightning (atributo)
- Generador de procesos (criterios)

#### Configuración general: Mejora de la gestión de campos personalizados (piloto), herramientas de integración e importación en la configuración, solicitudes de aprobación en colas

- Botón de URL (fórmula)
- Página Lightning (lista relacionada única)
- Filtro de búsqueda (búsqueda y principal-detalle)

Haga clic en una etiqueta de referencia para ir a la configuración del diseño, al reporte, a la fórmula o a cualquier otra referencia.

Nota: Las referencias de paquetes gestionados no se incluyen en la lista de la organización del suscriptor. Supongamos, por ejemplo, que en una fórmula se hace referencia a un campo de número. Si agrega el campo al paquete e instala dicho paquete en una organización de suscriptor, la página de detalles de referencia del campo de la organización del suscriptor no mostrará que se hace referencia a dicho campo de número en un campo de fórmula.

Sin embargo, las nuevas referencias que se creen tras instalar el paquete gestionado en la organización del suscriptor sí que aparecerán. Por ejemplo, la nueva referencia aparecerá tras instalar el paquete gestionado y agregar el campo de número a otra fórmula en la organización del suscriptor.

### Buscar productos de importación e integración en una nueva página de configuración

El menú Configuración cuenta con una nueva página Integraciones desde la que podrá buscar cómodamente distintas herramientas de importación e integración.

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

Por qué: La página Integraciones es la página de inicio de los objetos de configuración que se indican a continuación:

- API
- Captura de datos de cambio (se aplica solo a las organizaciones Developer Edition y a los clientes piloto)
- Asistente de importación de datos
- Cargador de datos
- Dataloader.io
- Fuentes de datos externas
- Objetos externos
- Servicios externos
- Eventos de plataforma

# Consultar solicitudes de aprobación asignadas a sus colas en todas las experiencias de Salesforce

Ahora los usuarios pueden ver las solicitudes de aprobación que tienen asignadas y que están asignadas a sus colas independientemente de la interfaz de usuario de Salesforce que estén utilizando. Antes, las solicitudes de aprobación que estaban asignadas a las colas solo se mostraban en Salesforce Classic.

**Dónde:** Este cambio se aplica a Lightning Experience y todas las versiones de la aplicación Salesforce en Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Por qué: Cuando alguien asigna una solicitud de aprobación a una cola, los miembros de dicha cola pueden verla en la lista Elementos para aprobar.

#### Configuración general: Mejora de la gestión de campos personalizados (piloto), herramientas de integración e importación en la configuración, solicitudes de aprobación en colas

2 item	Approval Requests Items to Approve s • Sorted by Date Submitted • Filtere	d by requests assigned to me and	d my queues Updated a minute ago	\$\$ • C <sup>1</sup>	/ C T
	RELATED TO V	TYPE 🗸	MOST RECENT APPROVER	DATE SUBMITTED 4	$\sim$
1	00001018	Case	Sage Lee	6/29/2018 5:23 PM	
2	00001016	Case	James Hernandez	6/29/2018 4:02 PM	



#### Actualizaciones relacionadas para desarrolladores

#### API de metadatos

El tipo de metadatos ListView se ha actualizado.

## Seleccionar asignaciones de formato de página múltiples en macOS con Comando Clic

Los usuarios de macOS pueden utilizar ahora la tecla Comando para hacer clic y seleccionar celdas o filas no adyacentes cuando asignen formatos de página a perfiles o tipos de registros.

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

Cómo: Mantenga pulsada la tecla Comando y haga clic en los elementos que desee incluir.

Page Layout To Use:	- Select Page Layout	۲	5 Selected	0 Changed	
	Record Types				(1-2 of 2)
Profiles	Master		Inter	rnal User	
Contract Manager	Account Layout		Account (M	arketing) Layout	
Cross Org Data Proxy User	Account Layout		Account (M	arketing) Layout	
Custom: Marketing Profile	Account (Marketing) Layout		Account (M	arketing) Layout	
Custom: Sales Profile	Account (Sales) Layout		Account (M	arketing) Layout	
Custom: Support Profile	Account (Support) Layout		Account (M	arketing) Layout	
Customer Community Login User	Account Layout		Account (M	arketing) Layout	
Customer Community Plus Login User	Account Layout		Account (M	arketing) Layout	
Customer Community Plus User	Account Layout	Account (Marketing) Layout			
Customer Community User	Account Layout	Account (Marketing) Layou			
Customer Portal Manager Custom	Account Layout		Account (M	arketing) Layout	
Customer Portal Manager Standard	Account Layout		Account (M	arketing) Layout	
Force.com - App Subscription User	Account Layout		Account (M	arketing) Layout	
Gold Partner User	Account Layout		Account (M	arketing) Layout	
High Volume Customer Portal	Account Layout		Account (M	arketing) Layout	
Inside Sales	Account (Sales) Layout		Account (M	arketing) Layout	
Marketing User	Account Layout		Account (M	arketing) Layout	
Partner App Subscription User	Account Layout		Account (M	arketing) Layout	
Partner Community Login User	Account Layout		Account (M	arketing) Layout	

## Activar el Calendario imperial japonés en Lightning Experience

A partir de la versión Winter '19, Salesforce admitirá el calendario imperial japonés en Lightning Experience para la configuración regional Japonés (Japón).

**Dónde:** Este cambio se aplica a Lightning Experience y a todas las versiones de la aplicación móvil en Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Database.com Edition y Developer Edition.

**Cómo:** En Configuración, ingrese *Usuario* en el cuadro Búsqueda rápida y luego seleccione **Interfaz de usuario**. Seleccione la opción **Activar el Calendario imperial japonés en Lightning Experience para la configuración regional Japonés (Japón)**.

### Utilizar PATCH en su esquema de servicio externo

Ahora puede realizar cambios parciales más pequeños en sus recursos en su esquema de servicio externo empleando PATCH.

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

# Seguridad e identidad: Más opciones de inscripción, inicio de sesión y cierre de sesión; Campos que puede cifrar y formas de proteger sus usuarios

Los miembros de su comunidad y otros usuarios externos pueden ahora utilizar una dirección de email o un número de teléfono para iniciar sesión o inscribirse; y con el cierre de sesión único, puede identificar qué sesiones de usuario finalizar. Puede cifrar muchos más campos y controlar quién puede cambiar políticas de cifrado. El nuevo asistente de política de transacción hace que la creación de políticas de seguridad sea más rápida y más sencilla. Además, sus usuarios están más protegidos con alertas que les avisan antes de ser redirigidos desde Salesforce.

#### EN ESTA SECCIÓN:

Autenticación e identidad: Más opciones de inicio de sesión e inscripción, Integración de Mulesoft, Compatibilidad de sesión de cierre de sesión único, Inicios de sesión de OpenID Connect para usuarios internos

Salesforce Authentication y Salesforce Identity le proporcionan ahora varias opciones adicionales para el inicio de sesión y la inscripción de miembros de comunidad y otros usuarios externos. Más aspectos destacados: Agregue imágenes de fondo a todas las páginas de inicio de sesión de su comunidad. Utilice Mulesoft para gestionar y acceder a sus aplicaciones conectadas. Configure el inicio de sesión único para identificar qué sesiones de usuario finalizar. Configure la autenticación para permitir a los empleados iniciar sesión en sus comunidades a través de cualquier proveedor que admite el protocolo de OpenID, como Google o PayPal.

Salesforce Shield: Disponibilidad de esquema de cifrado a través de la API, Más cifrado de campo y Asistente de política de transacción mejorado

Cree políticas de Seguridad de transacción de forma más rápida y sencilla con una interfaz de usuario mejorada. Cifre aún más datos y gestione más tareas de política de cifrado y rotación de secreto de arrendatario a través de la API.

# Otros cambios de seguridad: Seguimiento de usuario de integración de plataforma, Alertas para avisar los usuarios antes de redirigir y Gestión de acceso de colaboración

El usuario de integración de plataforma es ahora rastreable en los registros de depuración, proporcionándole mayor visibilidad en este usuario automatizado. Proteja ante vínculos malintencionados y técnicas de phishing avisando los usuarios antes de ser redirigidos fuera de Salesforce. Restrinja quién tiene acceso a la configuración de colaboración requiriendo un nivel de sesión de alta seguridad.

# Autenticación e identidad: Más opciones de inicio de sesiófremas en sesiófremas en sesión de Mulesoft, Compatibilidad de sesión de cierre de sesión único, Inicios de sesión de OpenID Connect para usuarios internos

Salesforce Authentication y Salesforce Identity le proporcionan ahora varias opciones adicionales para el inicio de sesión y la inscripción de miembros de comunidad y otros usuarios externos. Más aspectos destacados: Agregue imágenes de fondo a todas las páginas de inicio de sesión de su comunidad. Utilice Mulesoft para gestionar y acceder a sus aplicaciones conectadas. Configure el inicio de sesión único para identificar qué sesiones de usuario finalizar. Configure la autenticación para permitir a los empleados iniciar sesión en sus comunidades a través de cualquier proveedor que admite el protocolo de OpenID, como Google o PayPal.

#### EN ESTA SECCIÓN:

#### Permitir a los usuarios externos iniciar sesión con su número de teléfono, email o cualquier identificador que elija.

En solo unos clics, puede implementar páginas de inicio de sesión que simplifican el modo en que los usuarios externos inician sesión en su comunidad. Con la función Detección de inicio de sesión, puede permitir a sus usuarios externos identificare utilizando algo que no sea un nombre de usuario, como un número de teléfono. En vez de una contraseña, pueden verificar su identidad con un código enviado a su email o dispositivo móvil. Además, si su organización está activada con múltiples Proveedores de identidad (IdPs), el inicio de sesión es un proceso de un paso: los usuarios omiten la verificación por completo.

#### Permitir a los visitantes inscribirse en su comunidad mediante email o teléfono

Facilite a los clientes la tarea de unirse a su comunidad. En vez de requerir un nombre de usuario y una contraseña para registrarse, permítales unirse ingresando su dirección de email o número de teléfono. El registro automático configurable simplifica el proceso de inscripción. Le permite registrar usuarios rápidamente y con el mínimo de información. Cuando se crea el usuario, puede crear el perfil del usuario de forma progresiva al iniciar sesión más adelante. Por ejemplo, puede recopilar más información basándose en el contexto o el tipo de interacción.

#### Alegrar sus páginas de inicio de sesión con una imagen de fondo personalizada

Destaque sus páginas de inicio de sesión con un fondo atractivo. Proporcione a sus usuarios externos la experiencia de inicio de sesión que refleja su marca exclusiva. Por ejemplo, ingrese una dirección URL para mostrar una imagen o un gradiente de color como el fondo. O bien utilice una dirección URL dinámica para determinar qué imagen de fondo mostrar en el tiempo de ejecución.

#### Agregar su propia opinión a mensajes de email de verificación de identidad reutilizables de Salesforce

Adapte los mensajes de email de verificación de identidad de su comunidad. Cuando los usuarios verifican su identidad por email, Salesforce envía una notificación de email genérica con un código de verificación. Puede volver a formular el mensaje para controlar el modo en que se comunica con sus clientes y socios. Los usuarios reciben un email de verificación siempre que se le solicite verificar su identidad. Por ejemplo, durante la detección de inicio de sesión, el inicio de sesión sin contraseña, el registro automático configurable, la activación de dispositivo y el registro de dispositivo U2F.

#### Adquirir una licencia de complemento para verificar identidades por SMS

Salesforce tiene una nueva licencia de asignación basada en el uso que realiza un seguimiento de la mensajería de SMS para la verificación de identidad. Esta licencia de complemento está disponible con todas las licencias de usuario externo. Permite a los clientes de Comunidades y External Identity enviar mensajes de texto a sus usuarios para fines de verificación de identidad.

#### Proporcionar a usuarios internos acceso de inicio de sesión a Comunidades a través de un proveedor de autenticación externo

Anteriormente, los usuarios internos accedían a una comunidad ya sea a través de la página de inicio de sesión de comunidad o iniciando sesión en Salesforce y accediendo a la comunidad a través del inicio de sesión único de SAML. Ahora, los usuarios internos pueden acceder a una comunidad a través de un proveedor de autenticación externo para aplicaciones que admiten el protocolo OpenID Connect, como Google.

#### Activar autenticación de OpenID Connect con Gestión de acceso de Mulesoft

La integración de Salesforce con Mulesoft le permite acceder y gestionar la integración de API del sistema con sus aplicaciones conectadas, proporcionando una experiencia de usuario simplificada durante el inicio de sesión. Como parte de esta experiencia, ahora puede activar el inicio de sesión único (SSO) de OpenID Connect y la autenticación para Gestión de acceso de Mulesoft cuando Salesforce es el proveedor de identidad. El inicio de sesión único de SAML ya es compatible. Con SSO, los usuarios pueden iniciar sesión en Salesforce y acceder a Mulesoft sin iniciar sesión por separado en Mulesoft. Con la autenticación de OpenID Connect, los usuarios pueden iniciar sesión desde Salesforce para acceder a Mulesoft.

#### Simplificar las integraciones de aplicaciones conectadas con extremos de OAuth 2.0 (Beta)

Como parte de la autenticación de OpenID Connect, Salesforce ahora admite los extremos de registro de cliente dinámico de OAuth 2.0 e introspección de token. El registro de cliente dinámico permite a aplicaciones de cliente de OpenID Connect crear automáticamente aplicaciones conectadas de OAuth 2.0 secundarias con Salesforce. La introspección de token permite a aplicaciones de cliente consultar el estado actual de un token de actualización o acceso de OAuth 2.0.

#### Obtener una accesibilidad mejorada en el Iniciador de aplicación de Lightning Experience

Con el nuevo diseño de accesibilidad del Iniciador de aplicación de Lightning Experience, los miembros, los clientes y otros usuarios de su comunidad obtienen una experiencia de navegación mejorada y más intuitiva. Además, los estándares de Salesforce Lightning Design System (SLDS) recién implementados activan lectores de pantalla para anunciar correctamente tarjetas del Iniciador de aplicación y la sección Todos los elementos.

#### Utilizar la API de REST para gestionar identidades de usuario con SCIM 2.0

Salesforce admite ahora la versión 2.0 de Sistema de gestión de identidad entre dominios (SCIM). SCIM es un estándar abierto para el intercambio de información de identidad de usuario entre sistemas utilizando la API de REST. Salesforce proporciona extensiones a la especificación para información de identidad específica de Salesforce. SCIM facilita la tarea de gestionar identidades de usuario, especialmente para grandes compañías que alojan miles de aplicaciones y servidores relacionados y bases de datos. Sin un método de conexión estándar, las compañías deben redactar conectores de software personalizados para unirse a estos servicios.

#### Identificar qué sesión de usuario cerrar durante el cierre de sesión único de SAML

Algunos proveedores de identidad y proveedores de servicio requieren un parámetro de índice de sesión en la respuesta o la solicitud de cierre de sesión para identificar la sesión de usuario para cerrar. Salesforce es ahora compatible con parámetros de índice de sesión con cierre de sesión único de SAML (SLO). Cuando un usuario cierra sesión en una aplicación conectada para SAML SLO, el parámetro de índice de sesión puede ayudar a identificar qué sesión de usuario finalizar.

#### Obtener valores compatibles con JSON en el extremo de información de usuario, la respuesta de URL de identidad y el token de Id.

El atributo updated\_at en el extremo Información de usuario, la dirección URL de identidad y el token de Id. se ajusta ahora a la especificación de OpenID Connect Core 1.0. El valor address en el token de Id. (si las reclamaciones estándar están activadas) también se ajusta a la especificación.

#### Establecer políticas de inicio de sesión diferentes para usuarios de Salesforce y comunidad (Disponible de forma general)

Si configura una comunidad en su organización, puede especificar diferentes políticas de inicio de sesión para usuarios internos cuando inicien sesión en una comunidad en vez de la aplicación Salesforce. Además, la autenticación de OAuth para usuarios internos es ahora compatible en dominios de comunidad.

# Permitir a los usuarios externos iniciar sesión con su número de teléfono, email o cualquier identificador que elija.

En solo unos clics, puede implementar páginas de inicio de sesión que simplifican el modo en que los usuarios externos inician sesión en su comunidad. Con la función Detección de inicio de sesión, puede permitir a sus usuarios externos identificare utilizando algo que no sea un nombre de usuario, como un número de teléfono. En vez de una contraseña, pueden verificar su identidad con un código enviado a su email o dispositivo móvil. Además, si su organización está activada con múltiples Proveedores de identidad (IdPs), el inicio de sesión es un proceso de un paso: los usuarios omiten la verificación por completo.

**Dónde:** Esta función está disponible en todas las comunidades y se accede mediante Lightning Experience Commércip dirlassis y circles internos las versiones de la aplicación Salesforce. Las comunidades están disponibles en Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

**Quién:** Los administradores de External Identity y Comunidades pueden iniciar sesión de usuarios con varios métodos de verificación, incluyendo email, SMS, Salesforce Authenticator o un dispositivo de seguridad U2F. Para verificar identidades mediante mensaje de texto, adquiere una licencia para Créditos de verificación de identidad, que proporciona a su organización un número predeterminado de mensajes de SMS para la verificación de identidad. Para límites exactos, haga contacto con su representante de cuentas de Salesforce.

Nota: Los SMS no se diseñaron para cubrir la confidencialidad de los mensajes utilizando cifrado. Además, un código de verificación por SMS puede mostrarse en un dispositivo bloqueado. Como resultado, un atacante podría capturar contenido de SMS interceptando mensajes de texto en tránsito u obteniendo acceso al dispositivo de un usuario. Normalmente, estos ataques se dirigen de manera específica y no son tan proclives como las infracciones de contraseñas, pero pueden poner su comunidad en riesgo. Cuando seleccione su tecnología de autenticación, es importante considerar el proceso de datos y de negocio que desea proteger, especialmente cuando implementa un factor único de autenticación.

**Por qué:** Esta función continúa el trabajo iniciado en Salesforce Spring'18 para admitir el inicio de sesión sin contraseña. En Spring '18, proporcionamos a los desarrolladores la capacidad de crear páginas de inicio de sesión sin contraseña de forma programática. Ahora, los administradores pueden señalar y hacer clic para obtener esta función (y más) desde la interfaz de usuario.

**Cómo:** Los administradores utilizan la página Inicio de sesión y Registro del Espacio de trabajo de administración para personalizar el modo en que los usuarios externos inician sesión en sus comunidades. Cuando seleccionan el nuevo tipo de página de inicio de sesión Página de detección de inicio de sesión, de forma predeterminada, Salesforce genera una página de inicio de sesión que solicita al usuario una dirección de email o un número de teléfono.

Login Page Setup	
Choose a login page type email, phone number, or o	to create a branded login experience. Depending on the login page type, your users can log in with their username, ther user identifier. Learn more
Login Page Type	Login Discovery Page 🗘 👔
Login Prompt	Email or Phone i
* Login Discovery Handler	AutocreatedDiscLoginHandler1532705706806
Tanata	Create a Login Discovery Handler
* Execute Login As	Joan Admin 🔍 👔
	Allow internal users to log in directly to the community i
Select login options to disp	olay on the login page. To add more login options, visit Single Sign-On Settings or Auth. Providers in Setup.
	✓ Main 214 Org username and password
	Facebook
	Goofie

Por ejemplo, esta configuración genera una página de inicio de sesión que contiene un campo para solicitar una dirección de email o número de teléfono. Como se seleccionó Facebook anteriormente, la página de inicio de sesión tiene un botón para Facebook para permitir a los usuarios identificarse con sus credenciales de Facebook.

Connect para usuarios internos

	northern otrail	
A Mary	Email or Phone 1-555-555-5555	
	Log In Or log in using	
	Facebook	

Salesforce genera un gestor de Apex de detección de inicio de sesión que contiene la lógica para que los usuarios se identifiquen por email o mensaje de texto. Puede personalizar este gestor, por ejemplo, para utilizar otros identificadores, como ld. de federación o ld. de proveedor. También puede agregar lógica para simplificar el inicio de sesión cuando su organización está configurada con múltiples proveedores de identidad o integraciones de inicio de sesión único. En vez de usuarios adivinando qué SSO elegir, el gestor "descubre" el proveedor apropiado e invoca SSO para ellos.

El gestor se encuentra en Configuración bajo Clases de Apex. Su nombre comienza por AutocreatedDiscLoginHandler, como AutocreatedDiscLoginHandler1532705706806. Salesforce anexa dígitos al nombre para asegurarse de que es exclusivo de su organización.

Nota: Cuando selecciona Página de detección de inicio de sesión como el tipo de página de inicio de sesión, no puede seleccionar Página de generador de comunidades para el tipo de página de registro automático. Del mismo modo, si selecciona Página de generador de comunidades como el tipo de página de inicio de sesión, debe seleccionar Página de generador de comunidades como el tipo de registro automático.

#### CONSULTE TAMBIÉN

*Guía de External Identity para clientes y socios*: Guía de External Identity para clientes y socios (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

### Permitir a los visitantes inscribirse en su comunidad mediante emailor de le formarios internos

Facilite a los clientes la tarea de unirse a su comunidad. En vez de requerir un nombre de usuario y una contraseña para registrarse, permítales unirse ingresando su dirección de email o número de teléfono. El registro automático configurable simplifica el proceso de inscripción. Le permite registrar usuarios rápidamente y con el mínimo de información. Cuando se crea el usuario, puede crear el perfil del usuario de forma progresiva al iniciar sesión más adelante. Por ejemplo, puede recopilar más información basándose en el contexto o el tipo de interacción.

**Dónde:** Esta función está disponible en todas las comunidades y se accede mediante Lightning Experience, Salesforce Classic y todas las versiones de la aplicación Salesforce. Las comunidades están disponibles en Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

**Quién:** Los administradores de External Identity y Comunidades pueden permitir a los visitantes registrarse con su dirección de email o número de teléfono. Para verificar identidades mediante mensaje de texto, adquiere una licencia para Créditos de verificación de identidad, que proporciona a su organización un número predeterminado de mensajes de SMS para la verificación de identidad. Para límites exactos, haga contacto con su representante de cuentas de Salesforce.

Nota: Los SMS no se diseñaron para cubrir la confidencialidad de los mensajes utilizando cifrado. Además, un código de verificación por SMS puede mostrarse en un dispositivo bloqueado. Como resultado, un atacante podría capturar contenido de SMS interceptando mensajes de texto en tránsito u obteniendo acceso al dispositivo de un usuario. Normalmente, estos ataques se dirigen de manera específica y no son tan proclives como las infracciones de contraseñas, pero pueden poner su comunidad en riesgo. Cuando seleccione su tecnología de autenticación, es importante considerar el proceso de datos y de negocio que desea proteger, especialmente cuando implementa un factor único de autenticación.

**Cómo:** Configura la página de registro automático en la página Registro e Inicio de sesión de espacios de trabajo de comunidad. Primero, seleccione **Página de registro automático configurable** (1). A continuación seleccione qué campos mostrar en el formulario de inscripción (2). Tras guardar su configuración de registro, Salesforce genera el gestor de registro automático configurable, en este caso, AutocreatedConfigSelfReg1532475901849 (3).



La página de registro automático configurable genera un formulario de inscripción que solicita a sus usuarios registrarse con los campos de registro que seleccionó.

Connect para usuarios internos

	outfitters	
	First Name	
	Parker	
han	Last Name	
A Praya	Reynolds	
man	Email	
et in	preynolds@mycompany.com	
	Sign Up	
		5

Nota: Cuando selecciona Página de registro automático configurable como el tipo de página de registro, no puede seleccionar Página de generador de comunidades para el tipo de página de inicio de sesión. Del mismo modo, si selecciona Página de generador de comunidades como el tipo de página de registro automático, debe seleccionar Página de generador de comunidades como el tipo de página de registro automático, debe seleccionar Página de generador de comunidades como el tipo de página de registro automático.

Puede modificar el gestor Registro automático configurable generado en Apex para personalizar aún más el registro automático. Por ejemplo, puede agregar lógica personalizada para asegurarse de que el email o el número de teléfono son exclusivos del usuario externo. Puede modificar la creación de usuarios para eliminar la necesidad de asociar contactos con cuentas. El gestor se encuentra en Configuración bajo Clases de Apex. Su nombre comienza por AutocreatedConfigSelf-Reg, como AutocreatedConfigSelf-Reg1532705701849.

**Nota**: Los usuarios de comunidad registrados requieren permiso de acceso de API para iniciar sesión en comunidades utilizando la aplicación Salesforce. Para otorgar permiso, actualiza el perfil External Identity. Desde la página Configurar perfiles, duplique el perfil External Identity y seleccione **API activada**.

#### CONSULTE TAMBIÉN

*Guía de External Identity para clientes y socios*: Guía de External Identity para clientes y socios (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

### Alegrar sus páginas de inicio de sesión con una imagen de fondo personalizados internos

Destaque sus páginas de inicio de sesión con un fondo atractivo. Proporcione a sus usuarios externos la experiencia de inicio de sesión que refleja su marca exclusiva. Por ejemplo, ingrese una dirección URL para mostrar una imagen o un gradiente de color como el fondo. O bien utilice una dirección URL dinámica para determinar qué imagen de fondo mostrar en el tiempo de ejecución.

**Dónde:** Esta función está disponible en todas las comunidades y se accede mediante Lightning Experience, Salesforce Classic y todas las versiones de la aplicación Salesforce. Las comunidades están disponibles en Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

**Por qué:** En la página Inicio de sesión y Registro del Espacio de trabajo de administración, puede especificar su logotipo con un archivo o una dirección URL. Para el fondo, seleccione un color o ingrese una dirección URL a una imagen. Para un fondo dinámico, ingrese una dirección URL con el marcador expid entre corchetes, por ejemplo, https://www.my-cms.com/{expid}/background.png.

Branding Options							
Customize your community's login experience to reflect your brand. You can use dynamic branding URLs to change how login and related pages appear at runtime. Learn about Dynamic Branding URLs							
Logo Type	File 🗘 👔						
Logo File	Choose File No file chosen JPG, GIF or PNG, 100 KB max.						
	northern outfitters 125 px max						
	250 px max						
Background Type	Image URL \$						
Background Image URL	http://identitycms.herokuapp.com/promo-transpa						
Login Button	#002892						
Right Frame URL							
Footer Text	Copyright Northern Trail						

Las opciones de marca se aplican a toda la experiencia de inicio de sesión: las páginas relacionadas axid\_nd de la página de inicio, incluyendo verificar, inscribir y restablecer contraseña. Los flujos de inicio de sesión también se marcan.

			Connect para usuarios interno
northern			northern
1			First Name
	Email or Phone		Parker
Bern	1-555-555-5555	1	Last Name
Sec. 1	Log In	A. They	Reynolds
ALL BULL		All and a second	Email
No. 1	Sien Up	Met in	preynolds@mycompany.com
	Or log in using Facebook		Sign Up

Las opciones de marca también se admiten en móvil: en navegadores y en aplicaciones Salesforce Mobile SDK.



# Agregar su propia opinión a mensajes de email de verificación de identidad reutilizables de Salesforce

Adapte los mensajes de email de verificación de identidad de su comunidad. Cuando los usuarios verifican su identidad por email, Salesforce envía una notificación de email genérica con un código de verificación. Puede volver a formular el mensaje para controlar el modo en que se comunica con sus clientes y socios. Los usuarios reciben un email de verificación siempre que se le solicite verificar su identidad. Por ejemplo, durante la detección de inicio de sesión, el inicio de sesión sin contraseña, el registro automático configurable, la activación de dispositivo y el registro de dispositivo U2F.

Dónde: Esta función está disponible en todas las comunidades y se accede mediante Lightning Experience Commércip divides internos las versiones de la aplicación móvil. Las comunidades están disponibles en Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

**Cómo:** Salesforce proporciona la plantilla de email Contraseña simultánea para comunidades para gestionar la verificación de identidad. Puede usarla tal cual o crear la suya. Active la plantilla de email Contraseña simultánea desde la página Mensajes de email del Espacio de trabajo de administración.

MyCommunityAloha		
Settings	Email Templates	
Preferences	* Welcome New Member	Send welcome email
Members		Communities: New Member Welcome Email
Login & Registration		Welcome emails are sent once the community is activated, and then whenever a member is added.
Emails	* Forgot Password	Communities: Forgot Password Email
Pages	Change Password	Communities: Changed Password Email
Rich Publisher Apps	Case Comment	
	User Lockout	Communities: User Lockout Email
	One-Time Password	Communities: One Time Password Email
		Save Cancel

A continuación puede personalizar la plantilla, que puede encontrar en la página Plantillas de email de Classic en Configuración. Haga clic en **Modificar** junto a Comunidades: Email de contraseña simultánea, y utilice los campos de combinación disponibles mostrados en la parte superior de la página para personalizar su contenido.

También puede personalizar la plantilla de email a través de la API utilizando el campo verificationTemplate en el objeto de API Network.

Puede crear su propia plantilla de email OTP personalizada en Visualforce y utilizar el objeto \$Network.

#### CONSULTE TAMBIÉN

*Ayuda de Salesforce:* Personalizar email enviado desde comunidades (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

### Adquirir una licencia de complemento para verificar identidades por SMS

Salesforce tiene una nueva licencia de asignación basada en el uso que realiza un seguimiento de la mensajería de SMS para la verificación de identidad. Esta licencia de complemento está disponible con todas las licencias de usuario externo. Permite a los clientes de Comunidades y External Identity enviar mensajes de texto a sus usuarios para fines de verificación de identidad.

**Dónde:** La mensajería de verificación por SMS está disponible en Lightning Experience, Salesforce Classic y todas las versiones de la aplicación Salesforce. La licencia de complemento Créditos de verificación de identidad está disponible para su compra para todas las ediciones.

**Quién:** Adquiere una licencia para Créditos de verificación de identidad, que proporciona a su organización un número predeterminado de mensajes de SMS para la verificación de identidad. Para límites exactos, haga contacto con su representante de cuentas de Salesforce.

Cómo: El uso interno para empleados no cuenta en este límite. Sin embargo, el método de Apex para registion de entre ent

Puede realizar un seguimiento de los créditos de verificación de identidad que su organización consumió desde la página Configurar información de la compañía. El estado de Créditos de verificación de identidad aparece bajo Asignaciones basadas en uso en la parte inferior. Habitualmente, el estado se actualiza a diario, pero puede tardar más.

Jsage-based Entitlements Usage-based Entitlements Help 🕐							
Resource	Resource ID	Start Date 📀	End Date 📀	Frequency	Allowance	Amount Used	Usage Date 🥯
Maximum Custom BigObjects Rows	(tenant)	8/10/2018	8/11/2019	Once	1,000,000	0	8/13/2018, 4:59 PM
Customer Community Logins	(tenant)	8/10/2018	8/11/2019	Monthly	1	3	8/11/2018, 4:59 PM
Customer Community Plus Daily Unique Logins	(tenant)	8/10/2018	8/11/2019	Monthly	11		
Partner Community Logins	(tenant)	8/10/2018	8/11/2019	Monthly	1		
Maximum Flow Interviews with UI per Month	(tenant)	8/10/2018	8/11/2019	Monthly	20,000		
Partner Community Daily Unique Logins	(tenant)	8/10/2018	8/11/2019	Monthly	1		
Maximum Flow Interviews Without UI per Month	(tenant)	8/10/2018	8/11/2019	Monthly	100,000,000		
Available Identity Verification Message Credits	(tenant)	8/10/2018	8/11/2019	Once	25,000	4	8/15/2018, 4:59 PM
Customer Community Daily Unique Logins	(tenant)	8/10/2018	8/11/2019	Monthly	1	1	8/11/2018, 4:59 PM

#### CONSULTE TAMBIÉN

Ayuda de Salesforce: Asignaciones basadas en el uso (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

# Proporcionar a usuarios internos acceso de inicio de sesión a Comunidades a través de un proveedor de autenticación externo

Anteriormente, los usuarios internos accedían a una comunidad ya sea a través de la página de inicio de sesión de comunidad o iniciando sesión en Salesforce y accediendo a la comunidad a través del inicio de sesión único de SAML. Ahora, los usuarios internos pueden acceder a una comunidad a través de un proveedor de autenticación externo para aplicaciones que admiten el protocolo OpenID Connect, como Google.

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

**Cómo:** Su desarrollador de Salesforce debe actualizar el método de gestor de registro de Apex createUser (portalId, userData) para que se tenga en cuenta para la creación de usuario externo e interno durante el inicio de sesión único de OpenID Connect en comunidades. Por ejemplo, el desarrollador puede utilizar un atributo único en el objeto userData para determinar si el usuario recién creado es interno o externo.

Los procesos restantes de creación de usuarios externos, configuración del sitio web del proveedor de servicio y definición del proveedor de autenticación en su organización permanecen iguales.

#### CONSULTE TAMBIÉN

*Ayuda de Salesforce*: Configurar proveedores de autenticación (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

*Ayuda de Salesforce:* Proveedores de autenticación externos (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

*Guía del desarrollador de Apex*: Interfaz RegistrationHandler (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

### Activar autenticación de OpenID Connect con Gestión de acceso de Metesofusuarios internos

La integración de Salesforce con Mulesoft le permite acceder y gestionar la integración de API del sistema con sus aplicaciones conectadas, proporcionando una experiencia de usuario simplificada durante el inicio de sesión. Como parte de esta experiencia, ahora puede activar el inicio de sesión único (SSO) de OpenID Connect y la autenticación para Gestión de acceso de Mulesoft cuando Salesforce es el proveedor de identidad. El inicio de sesión único de SAML ya es compatible. Con SSO, los usuarios pueden iniciar sesión en Salesforce y acceder a Mulesoft sin iniciar sesión por separado en Mulesoft. Con la autenticación de OpenID Connect, los usuarios pueden iniciar sesión desde Salesforce para acceder a Mulesoft.

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

**Cómo:** El extremo de token de Salesforce OAuth 2.0 acepta ahora credenciales de cliente en el encabezado de autenticación básica de la solicitud HTTP. Salesforce puede ser el proveedor de autenticación de OpenID Connect para Mulesoft.

CONSULTE TAMBIÉN

*Ayuda de Salesforce*: Inicio de sesión único (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión) *Ayuda de Salesforce*: Aplicaciones conectadas (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

# Simplificar las integraciones de aplicaciones conectadas con extremos de OAuth 2.0 (Beta)

Como parte de la autenticación de OpenID Connect, Salesforce ahora admite los extremos de registro de cliente dinámico de OAuth 2.0 e introspección de token. El registro de cliente dinámico permite a aplicaciones de cliente de OpenID Connect crear automáticamente aplicaciones conectadas de OAuth 2.0 secundarias con Salesforce. La introspección de token permite a aplicaciones de cliente consultar el estado actual de un token de actualización o acceso de OAuth 2.0.

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

Nota: Dado que se trata de una función beta, la compatibilidad del registro de cliente dinámico de OAuth 2.0 y extremos de introspección de token es una versión preliminar y no forma parte de los "Servicios" según su acuerdo general de suscripción con Salesforce. Utilice esta función a su única discreción y tome sus decisiones de compra solo en base a funciones y productos disponibles de forma general. Salesforce no garantiza la disponibilidad general de esta función dentro de ningún plazo de tiempo y podemos interrumpirla en cualquier momento. Esta función es únicamente para fines de evaluación, no para uso de producción. Se ofrece tal cual y no es compatible, y Salesforce no tiene responsabilidad por cualquier daño emergente o en conexión con ella. Todas las restricciones, la reserva de derechos de Salesforce, las obligaciones en lo referente a los Servicios y condiciones para aplicaciones que no son de Salesforce relacionadas y Contenido se aplican por igual a su uso de esta función. Puede proporcionar comentarios y sugerencias sobre Grupo Salesforce Identity en Trailblazer Community. Para obtener información sobre cómo activar esta función en su organización, haga contacto con Salesforce.

**Cómo:** Esta solución sigue el Protocolo de registro de cliente dinámico de OAuth 2.0 y la Especificación de introspección de tokens de OAuth 2.0.

Tras la configuración de la aplicación conectada de OAuth 2.0, haga contacto con Salesforce para solicitar un token de acceso inicial. Salesforce requiere este token para autenticar la solicitud de registro de cliente dinámico. Para obtener información acerca de la configuración de estos extremos para Gestión de acceso de Mulesoft, consulte Mulesoft Anypoint. () Importante: Los extremos de del registro de cliente dinámico y de introspección de tokens admiten Gabrect para usuarios internos login.salesforce.com solo después de que todas las instancias se actualicen a la versión Winter '19. Si activa estos extremos antes de que todas las instancias se actualicen a Winter '19, utilice una URL de Mi dominio, comunidad o instancia.

#### CONSULTE TAMBIÉN

*Ayuda de Salesforce*: Autenticar aplicaciones con OAuth (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión) *Guía del desarrollador de la API de REST*: Comprensión de extremos de OAuth (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

# Obtener una accesibilidad mejorada en el Iniciador de aplicación de Lightning Experience

Con el nuevo diseño de accesibilidad del Iniciador de aplicación de Lightning Experience, los miembros, los clientes y otros usuarios de su comunidad obtienen una experiencia de navegación mejorada y más intuitiva. Además, los estándares de Salesforce Lightning Design System (SLDS) recién implementados activan lectores de pantalla para anunciar correctamente tarjetas del Iniciador de aplicación y la sección Todos los elementos.

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

Por qué: El nuevo diseño del Iniciador de aplicación de Lightning Experience proporciona una accesibilidad mejorada.



## Utilizar la API de REST para gestionar identidades de usuario con SCIM 2.0

Salesforce admite ahora la versión 2.0 de Sistema de gestión de identidad entre dominios (SCIM). SCIM es un estándar abierto para el intercambio de información de identidad de usuario entre sistemas utilizando la API de REST. Salesforce proporciona extensiones a la especificación para información de identidad específica de Salesforce. SCIM facilita la tarea de gestionar identidades de usuario, especialmente para grandes compañías que alojan miles de aplicaciones y servidores relacionados y bases de datos. Sin un método de conexión estándar, las compañías deben redactar conectores de software personalizados para unirse a estos servicios.

Dónde: Esta función se aplica a Lightning Experience y Salesforce Classic en todas las ediciones.

**Cómo:** Agregamos estos extremos de SCIM para extensiones de Salesforce, donde *salesforce\_org\_uconsectiparaiusuBiateinternos* organización (como un dominio personalizado) para el usuario. Un asterisco (\*) indica los extremos que se agregaron con SCIM 2.0.

- https://salesforce\_org\_url/services/scim/v2/Users
- https://salesforce\_org\_url/services/scim/v2/Groups
- https://salesforce\_org\_url/services/scim/v2/Entitlements
- https://salesforce\_org\_url/services/scim/v2/Schemas
- https://salesforce\_org\_url/services/scim/v2/Roles\*
- https://salesforce\_org\_url/services/scim/v2/ResourceTypes\*
- https://salesforce\_org\_url/services/scim/v2/Me\*

Puede solicitar las funciones de la implementación de Salesforce SCIM utilizando https://salesforce\_org\_url/services/scim/v2/ServiceProviderConfigs.

Solicite las propiedades de un usuario específico utilizando

https://salesforce\_org\_url/services/scim/v1/Users/userID, donde *userId* es el ld. de la organización de 18 caracteres del usuario.

#### CONSULTE TAMBIÉN

*Ayuda de Salesforce:* Utilizar Sistema de gestión de identidad entre dominios (SCIM) (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

### Identificar qué sesión de usuario cerrar durante el cierre de sesión único de SAML

Algunos proveedores de identidad y proveedores de servicio requieren un parámetro de índice de sesión en la respuesta o la solicitud de cierre de sesión para identificar la sesión de usuario para cerrar. Salesforce es ahora compatible con parámetros de índice de sesión con cierre de sesión único de SAML (SLO). Cuando un usuario cierra sesión en una aplicación conectada para SAML SLO, el parámetro de índice de sesión puede ayudar a identificar qué sesión de usuario finalizar.

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

**Cómo:** Cuando Salesforce es el proveedor de identidad, genera y envía el parámetro de índice de sesión al proveedor de servicio durante el inicio de sesión único de SAML (SSO). Dependiendo del proveedor que inicia, SAML SLO sigue uno de estos procesos.

- Si Salesforce inicia SLO, envía el mismo parámetro de índice de sesión con la solicitud de cierre de sesión al proveedor de servicio.
- Si el proveedor inicia SLO, Salesforce envía la solicitud de SAML SLO a los otros proveedores de servicio que participan en la sesión actual. Los otros proveedores de servicio publican una respuesta de cierre de sesión en Salesforce. Salesforce devuelve la respuesta de cierre de sesión al proveedor de servicio que inicia.

Cuando Salesforce es el proveedor de servicio, recibe y almacena el parámetro de índice de sesión enviado desde el proveedor de identidad durante SSO. Si el proveedor de identidad inicia SLO, Salesforce envía una respuesta de cierre de sesión. Si Salesforce inicia SLO, envía el mismo parámetro de índice de sesión con la solicitud de cierre de sesión al proveedor de identidad.

# Obtener valores compatibles con JSON en el extremo de información de usuario, la respuesta de URL de identidad y el token de Id.

El atributo updated\_at en el extremo Información de usuario, la dirección URL de identidad y el token de ld. se ajusta ahora a la especificación de OpenID Connect Core 1.0. El valor address en el token de ld. (si las reclamaciones estándar están activadas) también se ajusta a la especificación.

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

**Por qué:** El valor updated\_at es un número de JSON representando el número de segundos desde 1970 connect (constante de segundos desde 1970 connected desde 1970 connected de segundos desde 1970 connected de segundos desde 1970 connected de

"updated\_at" : "2017-07-28T19:17:41.000+0000"

Ahora, el valor de tiempo tiene el siguiente aspecto:

"updated at" : "2017-07-28T19:17:41Z"

Las reclamaciones estándar del token de Id. contienen información sobre el usuario, como el nombre, el perfil, el número de teléfono y la dirección del usuario. Por ejemplo, anteriormente un atributo address tenía el siguiente aspecto:

"address": "{street\_address=null, locality=null, region=CA, country=US, postal\_code=94110}"

Ahora la dirección tiene el siguiente aspecto:

"address" : { "region" : "CA", "country" : "US", "postal\_code" : "94110" }

#### CONSULTE TAMBIÉN

*Ayuda de Salesforce:* Extremo de información de usuario (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión) *Ayuda de Salesforce:* URL de identidad (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión) *Ayuda de Salesforce:* Obtener y verificar un token de ld. (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión) *Ayuda de Salesforce:* Crear una aplicación conectada (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

# Establecer políticas de inicio de sesión diferentes para usuarios de Salesforce y comunidad (Disponible de forma general)

Si configura una comunidad en su organización, puede especificar diferentes políticas de inicio de sesión para usuarios internos cuando inicien sesión en una comunidad en vez de la aplicación Salesforce. Además, la autenticación de OAuth para usuarios internos es ahora compatible en dominios de comunidad.

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

**Por qué:** Por ejemplo, puede aplicar restricciones de IP para usuarios internos que inician sesión en una comunidad, pero rebaje las restricciones de IP cuando inicien sesión en la aplicación Salesforce. Mediante el control de acceso a la aplicación Salesforce y comunidades por separado, puede ser más flexible en el caso de las restricciones de activación de dispositivos e IP para usuarios internos de confianza con el fin de ofrecer una mejor experiencia de inicio de sesión.

Cómo: En Configuración, en el cuadro Búsqueda rápida, ingrese *Perfiles* y, a continuación, modifique el perfil de un usuario interno. Bajo Configuración de la sesión, seleccione **Separar la autenticación de inicio de sesión de comunidad y de Salesforce para los usuarios internos** (1). Para establecer políticas menos restrictivas, seleccione **Relajar restricciones de IP de inicio de sesión u Omitir activación de dispositivo**, o ambos. Para proporcionar compatibilidad a la autenticación con OAuth para usuarios internos con **Separar la autenticación de inicio de sesión de comunidad y de Salesforce para los usuarios internos** activada en su perfil, seleccione **Permitir OAuth para usuarios internos** (2).

Nota: Cuando los usuarios internos que tienen estas opciones activadas navegan a espacios de trabajo de la comunidad, se les solicita iniciar sesión de nuevo en la comunidad. Los usuarios que tienen estas opciones activadas y los permisos requeridos pueden seguir creando comunidades.

Notas de la versión Salesforce Winter '19

Profiles					
Profile Marketing User	⊂ «11) Z − N − N − Z − L (C − «11) Z − Z − L (C − «11) Z				
Q, Find Settings	Clone Edit Properties				
Profile Overview > Session Settings 💌					
Session Settings	Save Cancel				
Session Settings Session Times Out After	Save Cancel				
Session Settings Session Times Out After Session Security Level Required at Login	Save Cancel 2 hours of inactivity • 1 None • 1				
Session Settings Session Times Out After Session Security Level Required at Login Satesforce login authentication for internal users	Save Cancel 2 hours of inactivity • 1 None • 1 Ø1 1				
Session Settings Session Times Out After Session Security Level Required at Login Separate community and Substorce login Substorce login authentication for internal users Relax login IP restrictions	Save Cancel 2 hours of inactivity v 1 None v 1 01 1				
Session Settings Session Times Out After Session Security Level Required at Login Separate community and Substorice login authentication for internal Relax login IP restrictions Skip device activation	Save Cancel 2 hours of inactivity vit None vit Vit 1				

#### CONSULTE TAMBIÉN

*Ayuda de Salesforce*: Ver y modificar parámetros de sesión en perfiles (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

# Salesforce Shield: Disponibilidad de esquema de cifrado a través de la API, Más cifrado de campo y Asistente de política de transacción mejorado

Cree políticas de Seguridad de transacción de forma más rápida y sencilla con una interfaz de usuario mejorada. Cifre aún más datos y gestione más tareas de política de cifrado y rotación de secreto de arrendatario a través de la API.

#### EN ESTA SECCIÓN:

#### Cifrado de plataforma Shield: Más campos para cifrar y más compatibilidad de API, Nuevo servicio de clave de solo caché

Los clientes de Cifrado de plataforma Shield pueden cifrar una gama más amplia de datos y utilizar más funciones para acceder a los datos cifrados. Agregamos cifrado a varios campos, incluyendo los campos Nombre de objeto personalizado y Health Cloud. Puede actualizar esquemas de cifrado y el estado de sus secretos de arrendatario a través de API de metadatos y API de REST, respectivamente. Por primera vez, puede utilizar Aportar el servicio de clave de solo caché de su propia clave para obtener material clave almacenado fuera de Salesforce.

#### Monitoreo de eventos: Asistente de política de transacción mejorado e Información de errores Lightning más precisa

Cree políticas de Seguridad de transacción de forma más rápida y sencilla con una interfaz de usuario mejorada. El tipo de evento Lightning Error (Error de Lightning) contiene información más relevante para ayudarle a solucionar errores.

## Cifrado de plataforma Shield: Más campos para cifrar y más compatibilidad de API, Nuevo servicio de clave de solo caché

Los clientes de Cifrado de plataforma Shield pueden cifrar una gama más amplia de datos y utilizar más funciones para acceder a los datos cifrados. Agregamos cifrado a varios campos, incluyendo los campos Nombre de objeto personalizado y Health Cloud. Puede actualizar esquemas de cifrado y el estado de sus secretos de arrendatario a través de API de metadatos y API de REST, respectivamente. Por primera vez, puede utilizar Aportar el servicio de clave de solo caché de su propia clave para obtener material clave almacenado fuera de Salesforce.

#### EN ESTA SECCIÓN:

#### Cifrar campos de nombre de objeto personalizado (Disponibilidad general)

Agregue una capa adicional de protección a los datos de sus objetos personalizados. Cifrado de plataforma Shield para campos de nombres de objetos personalizados admite tanto el esquema de cifrado determinista como el probabilista.

#### Dar la bienvenida a Cifrado de plataforma Shield en Health Cloud

Si trabaja con datos de pacientes, sabemos que es cuidadoso con la protección de esos datos. Ahora puede agregar una capa adicional de protección a datos de pacientes almacenados en una amplia gama de campos en el Modelo de datos de seguro médico y Modelo de datos de gestión de utilización. Ambos modelos de datos están disponibles de forma general en Spring '18.

#### Cifrar campos de área de texto enriquecido (Beta)

Cifrado de plataforma Shield puede ahora cifrar campos de área de texto enriquecido, lo que agrega una capa de seguridad a una gama más amplia de sus datos. Puede cifrar campos de área de texto enriquecido en objetos estándar y personalizados.

#### Cifrar campos de dirección de envío de contrato

Puede cifrar el campo Dirección de envío de contrato, ampliando otra capa de protección a aún más datos de su contrato. Cuando cifra el campo Dirección de envío de contrato, los campos Calle de envío y Ciudad de envío también se cifran.

#### Protecciones de servicio de gestión de claves de Shield mejoradas

Los nuevos límites clave ayudan el Servicio de gestión de claves Shield (KMS) a gestionar material clave con mayor eficiencia. Ahora puede tener hasta 50 secretos de arrendatario proporcionados pro el cliente o generados por Salesforce activos y archivados de cada tipo. Los clientes de Servicio de clave de solo caché (beta) pueden tener hasta 10 claves de solo caché activas o archivadas de cada tipo. Esta mejora de servicio protege ante interrupciones de Shield KMS garantizando procesos de cifrado y descifrado sin problemas.

#### Grabar datos cifrados con Captura de datos de cambio (Vista previa del desarrollador)

Captura de datos de cambio proporciona casi en tiempo real los cambios realizados en los registros de Salesforce y sincroniza los registros correspondientes en un almacén de datos externo. Si un campo de registro de Salesforce está cifrado con Cifrado de plataforma Shield, los cambios en valores de campo cifrado generan eventos de cambio. Con un solo clic, puede utilizar Cifrado de plataforma Shield para cifrar eventos de cambio. Los datos en los mensajes de eventos de cambio se entregan a continuación al cliente suscrito sobre una capa de transporte segura (HTTPS y TLS).

#### Controlar quién puede cambiar políticas de cifrado

En ocasiones, desea que solo algunas personas en su equipo de administración completen tareas de cifrado. Si estas tareas implican la gestión de material clave de cifrado y la gestión de políticas de cifrado, puede restringir las tareas de política de cifrado a usuarios con el permiso Gestionar claves de cifrado.

#### Aplicar Cifrado de plataforma Shield con conjuntos de cambios

Quién dijo que "No se lo puede llevar" no utiliza conjuntos de cambios. Ahora puede llevarse su configuración de cifrado cuando implemente personalizaciones desde una organización a otra. También puede aplicar cifrado a componentes que ya forman parte de un conjunto de cambios. Su configuración de cifrado se aplica a la organización de destino cuando se carga su conjunto de cambios en su organización de destino.

#### Actualizar esquemas y estados de secreto de arrendatario a través de la API

La nueva función de API le proporciona una forma flexible de rotar su material clave y mantenerlo alineado con su política de cifrado. En la versión 44.0 y posteriores de la API de Enterprise, puede destruir un secreto de arrendatario actualizando el campo Estado en vez del campo SecretValue. Los clientes de Servicio de clave de solo caché (beta) pueden activar nuevos secretos de arrendatario y marcar secretos de arrendatario archivados como destruidos actualizando el campo Estado. Todos los clientes de Cifrado de plataforma Shield también pueden ver y establecer esquemas de cifrado de un campo a través de API de metadatos con la nueva enumeración encryptionScheme. Por ejemplo, actualice el esquema de cifrado de un campo desde cifrado probabilista a determinista pasando por el valor CaseSensitiveDeterministicEncryption. El booleano encrypted se desaprobó en versiones 44.0 y posteriores.

#### Salesforce Shield: Disponibilidad de esquema de cifrado a través de la API, Más cifrado de campo y Asistente de política de transacción mejorado

#### Mantener mayor control del material clave con el servicio de clave de solo caché (Beta)

Una vez creado el servicio Aportar su propio clave de Cifrado de plataforma Shield, el nuevo Servicio de clave de solo caché aborda una necesidad única para material clave no continuado. Puede almacenar material clave fuera de Salesforce y hacer que el Servicio de clave de solo caché obtenga su material clave on demand. Su servicio de clave transmite su material clave a lo largo de un canal seguro que configura. A continuación se cifra y se almacena en el caché para operaciones de cifrado y descifrado inmediatas. Puede destruir y rotar material clave on demand y realizar un seguimiento de eventos clave de solo caché, proporcionándole un control completo de su material clave.

#### Encontrar coincidencias exactas y parciales de datos cifrados con Reglas de coincidencia (Disponible de forma general)

La compatibilidad de Cifrado de plataforma Shield con reglas de coincidencias le proporciona coincidencias parciales y exactas, ayudándole a mantener una gama más amplia de sus datos. Además de las reglas de coincidencia personalizadas, puede hacer referencia a campos cifrados con reglas de coincidencia estándar. Esta función, ahora disponible de forma general, incluye algunos cambios desde la versión beta.

#### Cifrar campos de nombre de objeto personalizado (Disponibilidad general)

Agregue una capa adicional de protección a los datos de sus objetos personalizados. Cifrado de plataforma Shield para campos de nombres de objetos personalizados admite tanto el esquema de cifrado determinista como el probabilista.

**Dónde:** Este cambio se aplica a Salesforce Classic, Lightning Experience y todas las versiones de la aplicación Salesforce en Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

**Cómo:** En Lightning Experience, localice el objeto en el Gestor de objetos y seleccione **Campos y relaciones**. Seleccione **Modificar** desde el menú del campo y luego seleccione **Cifrar el contenido de este campo**.

En Salesforce Classic, navegue al objeto en Configuración y seleccione **Campos estándar**. Seleccione **Modificar** junto al nombre del objeto personalizado. Seleccione **Cifrar el contenido de este campo** y haga clic en **Guardar**.

#### Dar la bienvenida a Cifrado de plataforma Shield en Health Cloud

Si trabaja con datos de pacientes, sabemos que es cuidadoso con la protección de esos datos. Ahora puede agregar una capa adicional de protección a datos de pacientes almacenados en una amplia gama de campos en el Modelo de datos de seguro médico y Modelo de datos de gestión de utilización. Ambos modelos de datos están disponibles de forma general en Spring '18.

**Dónde:** Esta función se aplica a Salesforce Classic, Lightning Experience y todas las versiones de la aplicación Salesforce en Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Quién: Los administradores con la licencia de conjunto de permisos de la plataforma Health Cloud pueden aplicar Cifrado de plataforma Shield a campos de Health Cloud.

**Por qué:** Cuando cifra datos de Health Cloud con Cifrado de plataforma Shield, agrega cifrado seguro inactivo a datos de salud personales de su paciente en estos campos.

Solicitud de asistencia

- Notas de admisión
- Notas de disposición
- Número de registro de la instalación
- Notas de primer revisor
- Notas del director médico
- Nombre del miembro
- Apellidos del miembro
- Id. de miembro

- Número de grupo del miembro
- Notas de resolución
- Notas de raíz del problema

Medicamento de solicitud de asistencia

- Número de prescripción
- Beneficios de cobertura
- Notas de beneficios
- Notas de seguro conjunto
- Notas de copago
- Notas deducibles
- Notas de periodo de vigencia máximo
- Notas de desembolso
- Identificador del sistema de origen

Elemento de beneficio de cobertura

- Nivel de cobertura
- Notas
- Tipo de servicio
- Código de tipo de servicio
- Identificador del sistema de origen

Seguro de miembros

- Afiliación
- Número de grupo
- Número de emisor
- Número de miembro
- Médico de familia
- Identificador del sistema de origen

Seguro del comprador

- Número de seguro
- Tipo de servicio
- Sistema de origen
- Identificador del sistema de origen

Asociación del seguro del comprador

- Id. de Asociación del seguro del comprador
- Estado
- Sistema de origen
- Identificador del sistema de origen

**Cómo:** Cifre estos campos desde la página Política de cifrado en Configuración. Puede aplicar esquema de cifrado probabilista o determinista a sus datos campo por campo.

#### CONSULTE TAMBIÉN

Proteger los datos de Health Cloud con el cifrado de plataforma

Ayuda de Salesforce: ¿Qué elementos de datos y campos estándar puedo cifrar? (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

*Ayuda de Salesforce:* Filtrar datos cifrados con cifrado determinista (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

#### Cifrar campos de área de texto enriquecido (Beta)

Cifrado de plataforma Shield puede ahora cifrar campos de área de texto enriquecido, lo que agrega una capa de seguridad a una gama más amplia de sus datos. Puede cifrar campos de área de texto enriquecido en objetos estándar y personalizados.

**Dónde:** Esta función se aplica a Salesforce Classic, Lightning Experience y todas las versiones de la aplicación Salesforce en Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Nota: Dado que se trata de una función beta, Cifrado de plataforma Shield para Área de texto enriquecido es una versión preliminar y no forman parte de los "Servicios" según su acuerdo general de suscripción con Salesforce. Utilice esta función a su única discreción y tome sus decisiones de compra solo en base a funciones y productos disponibles de forma general. Salesforce no garantiza la disponibilidad general de esta función dentro de ningún plazo de tiempo y podemos interrumpirla en cualquier momento. Esta función está destinada únicamente a fines de evaluación. Se ofrece tal cual, y Salesforce no tiene responsabilidad por cualquier daño emergente o en conexión con ella. Todas las restricciones, la reserva de derechos de Salesforce, las obligaciones en lo referente a los Servicios y condiciones para aplicaciones que no son de Salesforce relacionadas y Contenido se aplican por igual a su uso de esta función. Puede proporcionar comentarios y sugerencias sobre Cifrado de plataforma Shield para Área de texto enriquecido en IdeaExchange y a través de Trailblazer Community. Para obtener información sobre cómo activar esta función en su organización, haga contacto con Salesforce.

Quién: Para utilizar el cifrado para campos de área de texto enriquecido, haga contacto con su ejecutivo de cuenta o con el Servicio de atención al cliente de Salesforce. Para activar el cifrado en campos de área de texto enriquecido, los administradores necesitan el permiso Personalizar aplicación.

Cómo: Puede activar el cifrado cuando cree o modifique un campo de área de texto enriquecido.

En Lightning Experience, desde el Gestor de objetos, seleccione su objeto estándar o personalizado y seleccione **Campos y relaciones**. Cuando cree o modifique un campo de área de texto enriquecido, seleccione **Cifrado** en la página de detalles del campo.

En Salesforce Classic, navegue al objeto en Configuración y seleccione **Campos**. En la sección Campos y relaciones, haga clic en **Nuevo** o **Modificar** y seleccione **Cifrado** en la página de detalles del campo.

#### CONSULTE TAMBIÉN

*Ayuda de Salesforce:* Cifrar campos en objetos personalizados y campos personalizados (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

#### Cifrar campos de dirección de envío de contrato

Puede cifrar el campo Dirección de envío de contrato, ampliando otra capa de protección a aún más datos de su contrato. Cuando cifra el campo Dirección de envío de contrato, los campos Calle de envío y Ciudad de envío también se cifran.

**Dónde:** Este cambio se aplica a Salesforce Classic, Lightning Experience y todas las versiones de la aplicación Salesforce en Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

**Cómo:** Aplique el cifrado al campo Dirección de envío de contrato en la página Política de cifrado en Configuración. Puede aplicar cifrado probabilista o determinista.

#### CONSULTE TAMBIÉN

*Ayuda de Salesforce:* Filtrar datos cifrados con cifrado determinista (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

#### Protecciones de servicio de gestión de claves de Shield mejoradas

Los nuevos límites clave ayudan el Servicio de gestión de claves Shield (KMS) a gestionar material clave con mayor eficiencia. Ahora puede tener hasta 50 secretos de arrendatario proporcionados pro el cliente o generados por Salesforce activos y archivados de cada tipo. Los clientes de Servicio de clave de solo caché (beta) pueden tener hasta 10 claves de solo caché activas o archivadas de cada tipo. Esta mejora de servicio protege ante interrupciones de Shield KMS garantizando procesos de cifrado y descifrado sin problemas.

**Dónde:** Este cambio se aplica a Salesforce Classic, Lightning Experience y todas las versiones de la aplicación Salesforce en Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

**Cómo:** La mayoría de los clientes no alcanza este nuevo límite clave. Si lo hace, destruya una clave existente de modo que pueda crear, cargar, reactivar, rearchivar o crear una llamada a otra. Recuerde sincronizar los datos con una clave activa antes de destruir material clave.

#### CONSULTE TAMBIÉN

*Ayuda de Salesforce*: Rotar sus secretos de arrendatario de cifrado (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

#### Grabar datos cifrados con Captura de datos de cambio (Vista previa del desarrollador)

Captura de datos de cambio proporciona casi en tiempo real los cambios realizados en los registros de Salesforce y sincroniza los registros correspondientes en un almacén de datos externo. Si un campo de registro de Salesforce está cifrado con Cifrado de plataforma Shield, los cambios en valores de campo cifrado generan eventos de cambio. Con un solo clic, puede utilizar Cifrado de plataforma Shield para cifrar eventos de cambio. Los datos en los mensajes de eventos de cambio se entregan a continuación al cliente suscrito sobre una capa de transporte segura (HTTPS y TLS).

**Dónde:** Este cambio se aplica a Lightning Experience y Salesforce Classic en Developer Edition como una vista previa del desarrollador. Este cambio se continúa ofreciendo como parte de una versión piloto en sandbox en Performance Edition, Unlimited Edition y Enterprise Edition.

Nota: La función Captura de datos de cambio está disponible como una vista previa del desarrollador en organizaciones de Developer Edition. La función Captura de datos de cambio no está disponible de forma general a menos o hasta que Salesforce anuncie su disponibilidad general en la documentación, en comunicados de prensa o declaraciones públicas. Todos los comandos, parámetros y otras funciones están sujetas a cambios o desuso en cualquier momento, con o sin previo aviso. No implemente funciones desarrolladas con estos comandos o herramientas. Además de la vista previa del desarrollador, Captura de datos de cambio se continúa ofreciendo a través de un programa piloto para clientes seleccionados. Para estar nominado para participar en el programa piloto, haga contacto con Salesforce. Puede proporcionar comentarios y sugerencias para la función Captura de datos de datos de cambio en este grupo de Trailblazer Community.

**Cómo:** Navegue a la página Gestión de claves en Configuración. En la lista desplegable Seleccionar tipo de secreto de arrendatario, seleccione **Bus de eventos**.

A continuación navegue a la página Política de cifrado en Configuración, y seleccione **Cifrar y entregar eventos de Captura de datos de cambio**. A partir de ahora, sus eventos de cambio se cifran y se entregan al cliente suscrito.

#### CONSULTE TAMBIÉN

Mantener sus datos externos actualizados gracias a Captura de datos de cambio (vista previa del desarrollador)

#### Controlar quién puede cambiar políticas de cifrado

En ocasiones, desea que solo algunas personas en su equipo de administración completen tareas de cifrado. Si estas tareas implican la gestión de material clave de cifrado y la gestión de políticas de cifrado, puede restringir las tareas de política de cifrado a usuarios con el permiso Gestionar claves de cifrado.

**Dónde:** Este cambio se aplica a Salesforce Classic, Lightning Experience y todas las versiones de la aplicación Salesforce en Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Quién: Para restringir el acceso, necesita el permiso Gestionar claves de cifrado.

**Por qué:** La página Configuración avanzada tiene un solo parámetro para especificar qué administradores de seguridad pueden gestionar tareas de cifrado, y cuáles pueden continuar centrados en otros trabajos de administración relacionados con la seguridad. No necesita tocar los conjuntos de permisos y las asignaciones de funciones en los que emplea mucho tiempo y esfuerzo.

**Cómo:** Desde Configuración, ingrese *Cifrado de plataforma* en el cuadro Búsqueda rápida y haga clic en **Configuración** avanzada. A continuación seleccione **Restringir el acceso a Configuración de política de cifrado**.

#### CONSULTE TAMBIÉN

Ayuda de Salesforce: ¿Qué permisos de usuario requiere Cifrado de plataforma Escudo? (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

#### Aplicar Cifrado de plataforma Shield con conjuntos de cambios

Quién dijo que "No se lo puede llevar" no utiliza conjuntos de cambios. Ahora puede llevarse su configuración de cifrado cuando implemente personalizaciones desde una organización a otra. También puede aplicar cifrado a componentes que ya forman parte de un conjunto de cambios. Su configuración de cifrado se aplica a la organización de destino cuando se carga su conjunto de cambios en su organización de destino.

**Dónde:** Esta función se aplica a Salesforce Classic, Lightning Experience y todas las versiones de la aplicación Salesforce en Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition.

**Quién:** Para utilizar conjuntos de cambios salientes y modificar conexiones de implementación, necesita los permisos Crear y Cargar conjuntos de cambios, Implementar conjuntos de cambios y Modificar todos los datos.

**Por qué:** La mayoría de los clientes prueban funciones de Cifrado de plataforma Shield en un sandbox antes de utilizarlas en organizaciones de producción. Ya esté moviendo sus personalizaciones desde un sandbox a una organización de producción, o desde una organización de producción a otra, los componentes de conjuntos de cambios que utilizan cifrado mantienen su configuración de cifrado en la organización de destino. Los campos personalizados, los conjuntos de campos y las reglas de coincidencia también mantienen su configuración de cifrado.

#### CONSULTE TAMBIÉN

*Ayuda de Salesforce*: Componentes disponibles en los conjuntos de cambios (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

#### Actualizar esquemas y estados de secreto de arrendatario a través de la API

La nueva función de API le proporciona una forma flexible de rotar su material clave y mantenerlo alineado con su política de cifrado. En la versión 44.0 y posteriores de la API de Enterprise, puede destruir un secreto de arrendatario actualizando el campo Estado en vez del campo SecretValue. Los clientes de Servicio de clave de solo caché (beta) pueden activar nuevos secretos de arrendatario y marcar secretos de arrendatario archivados como destruidos actualizando el campo Estado. Todos los clientes de Cifrado de plataforma Shield también pueden ver y establecer esquemas de cifrado de un campo a través de API de metadatos con la nueva enumeración encryptionScheme. Por ejemplo, actualice el esquema de cifrado de un campo desde cifrado probabilista a determinista pasando por el valor CaseSensitiveDeterministicEncryption. El booleano encrypted se desaprobó en versiones 44.0 y posteriores.

**Dónde:** Este cambio se aplica a Salesforce Classic, Lightning Experience y todas las versiones de la aplicación Salesforce en Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

#### CONSULTE TAMBIÉN

Objetos modificados API de metadatos *Guía del desarrollador de metadatos de la API:* CustomField *Guía del desarrollador de la API de SOAP:* Objetos estándar: Secreto de arrendatario (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

#### Mantener mayor control del material clave con el servicio de clave de solo caché (Beta)

Una vez creado el servicio Aportar su propio clave de Cifrado de plataforma Shield, el nuevo Servicio de clave de solo caché aborda una necesidad única para material clave no continuado. Puede almacenar material clave fuera de Salesforce y hacer que el Servicio de clave de solo caché obtenga su material clave on demand. Su servicio de clave transmite su material clave a lo largo de un canal seguro que configura. A continuación se cifra y se almacena en el caché para operaciones de cifrado y descifrado inmediatas. Puede destruir y rotar material clave on demand y realizar un seguimiento de eventos clave de solo caché, proporcionándole un control completo de su material clave.

**Dónde:** Esta función se aplica a Salesforce Classic, Lightning Experience y todas las versiones de la aplicación Salesforce en Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Nota: Dado que se trata de una función beta, Servicio de clave de solo caché de Cifrado de plataforma Shield es una versión preliminar y no forman parte de los "Servicios" según su acuerdo general de suscripción con Salesforce. Utilice esta función a su única discreción y tome sus decisiones de compra solo en base a funciones y productos disponibles de forma general. Salesforce no garantiza la disponibilidad general de esta función dentro de ningún plazo de tiempo y podemos interrumpirla en cualquier momento. Esta función está destinada únicamente a fines de evaluación. Se ofrece tal cual, y Salesforce no tiene responsabilidad por cualquier daño emergente o en conexión con ella. Todas las restricciones, la reserva de derechos de Salesforce, las obligaciones en lo referente a los Servicios y condiciones para aplicaciones que no son de Salesforce relacionadas y Contenido se aplican por igual a su uso de esta función. Puede proporcionar comentarios y sugerencias sobre Servicio de clave de solo caché de Cifrado de plataforma Shield en IdeaExchange y a través de Trailblazer Community. Para obtener información sobre cómo activar esta función en su organización, haga contacto con Salesforce.

**Por qué:** Tome incluso más control sobre la cadena de custodia de su material clave con el Servicio de clave de solo caché. Las claves de solo caché no persisten en cualquier sistema de Salesforce de registro o copias de seguridad. En su lugar, el servicio obtiene material clave desde un servicio de clave en las instalaciones, servicio de claves basado en nube o distribuir de negocio de claves basado en la nube de su elección. Cuando se obtiene su material clave, se cifra y se almacena en la caché para operaciones de cifrado de descifrado.

**Cómo:** La creación y el alojamiento de claves compatibles con caché requiere alguna configuración dentro y fuera de Salesforce. Tras generar y preparar su material clave, crea una credencial denominada para utilizar como un canal seguro mediante el cual el servicio

obtiene el material clave. A continuación configura su conexión desde la página Gestión de claves en Configuración.

Manage Certificates		Create Self-Signed Certificate	Create CA-Signed Certific	ate	
Choose Certificate		1 🗘	Downloa	d Certificate	
▼ Certificate Details					
Name	certificate1		Unique Name	certificate1	
Created Date	3/30/2018 2:05 PI	N	Expiration Date	3/30/2020 5:00 AM	
Key Size	4096				
Upload Key Material 🖲 Use a Cache-Only Key					
Use a Cache-Only Key		Save			
Unique Key Identifier	my_data_key1		Named Credential	Named Credential \$	

Como su material clave está almacenado fuera de Salesforce, es importante mantener una conexión de llamadas funcional. Utilice la página Comprobación de llamadas para monitorear su conexión y responder rápidamente a interrupciones de servicio de claves que podrían evitar que el servicio obtenga sus claves.

Desde la página Gestión de claves en Configuración, haga clic en **Detalles** junto a su clave de solo caché. Haga clic en **Comprobar** (1), y revise los detalles acerca de su conexión (2). A continuación puede realizar los ajustes apropiados en su servicio de claves.

Cache-Only Key: Callout Check	Help for this Page 🥹					
Review and check your cache-only key callout connection. Callout test results aren't saved or logged in Salesforce.						
Callout Connection Details						
Unique Key Identifier 123456 Name	d Credential Named_Credential					
Certificate Unique Name certificate1						
Start a callout connection check to see results.  Testing callout connection for  Organization ID: 00DR0000009Ff3 Tenant Secret ID: 02GR00000001ITm Unique Key Identifier: 123456 Named Credential: Named_Credential Certificate Unique Name: certificate1 The callout was successful.	1					

CONSULTE TAMBIÉN

*Ayuda de Salesforce:* Servicio de clave de solo caché (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión) *Guía del desarrollador de la API de SOAP:* Objetos estándar: RemoteKeyCalloutEvent (Beta)

# Encontrar coincidencias exactas y parciales de datos cifrados con Reglas de coincidencia (Disponible de forma general)

La compatibilidad de Cifrado de plataforma Shield con reglas de coincidencias le proporciona coincidencias parciales y exactas, ayudándole a mantener una gama más amplia de sus datos. Además de las reglas de coincidencia personalizadas, puede hacer referencia a campos cifrados con reglas de coincidencia estándar. Esta función, ahora disponible de forma general, incluye algunos cambios desde la versión beta.

**Dónde:** Este cambio se aplica a Salesforce Classic, Lightning Experience y todas las versiones de la aplicación Salesforce en Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Importante: Para garantizar resultados de coincidencia precisos, los clientes que utilizaron la versión beta de esta función deberán desactivar todas las reglas de coincidencia que hacen referencia a campos cifrados y luego reactivarlas. Si su regla de coincidencia falla en la reactivación, haga contacto con Salesforce para obtener ayuda para reactivar su índice de coincidencias.

**Cómo:** Active el cifrado determinista en la página Configuración avanzada de Cifrado de plataforma. A continuación desactive sus reglas personalizadas existentes que hacen referencia a campos que desea cifrar. Si no desactiva las reglas, no podrá guardar su configuración de cifrado. En la página Política de cifrado, seleccione los campos que va a cifrar y aplique el cifrado determinista a esos campos y guarde. Luego vuelva a activar sus reglas personalizadas.

Las reglas de coincidencia estándar se desactivan automáticamente cuando se agrega el cifrado a un campo al que hace referencia esa regla. Después de recibir el email verificando que el cifrado está activado, vuelva a habilitar las reglas que hacen referencia a ese campo.

#### Cambios a partir de Summer '18

Nuevas protecciones de servicio garantizan que las cargas estén equilibradas en todo el sistema. El servicio de coincidencia busca candidatos coincidentes hasta que encuentra todas las coincidencias o hasta 200 coincidencias. Con Cifrado de plataforma, el máximo de búsqueda del servicio es 100 candidatos. Con el cifrado, podría encontrar menos o ningún posible registro duplicado.

#### CONSULTE TAMBIÉN

*Ayuda de Salesforce*: Aplicar cifrado a campos utilizados en reglas de coincidencia (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

# Monitoreo de eventos: Asistente de política de transacción mejorado e Información de errores Lightning más precisa

Cree políticas de Seguridad de transacción de forma más rápida y sencilla con una interfaz de usuario mejorada. El tipo de evento Lightning Error (Error de Lightning) contiene información más relevante para ayudarle a solucionar errores.

#### EN ESTA SECCIÓN:

#### Crear políticas de transacción de forma más rápida y sencilla con asistente actualizado

Ahora puede utilizar un asistente más intuitivo para crear políticas de seguridad de transacción tanto en Lightning Experience como en Salesforce Classic. Anteriormente, el asistente solo estaba disponible en Lightning Experience. También mejoramos la capacidad de uso de la página Políticas de seguridad de transacción para ayudarle a mantener sus políticas de forma rápida y sencilla.

#### Realizar seguimiento de solicitudes de tablero de Analytics en sus archivos de registro de eventos

Ahora puede realizar un seguimiento de la adopción de Einstein Analytics en su organización de Salesforce. Con nuevos campos en el tipo de evento Cambio de Wave, puede ver dónde se originan solicitudes de tablero de Analytics.
#### Salesforce Shield: Disponibilidad de esquema de cifrado a través de la API, Más cifrado de campo y Asistente de política de transacción mejorado

#### Trabajar de forma más eficiente con el Nuevo árbol de configuración de Event Monitoring y Elementos renombrados

Para facilitar la tarea de encontrar Event Monitoring y Seguridad de transacción en Configuración, los agrupamos bajo un elemento Event Monitoring en el árbol Configuración. Cambiamos el nombre de la página Configuración de Event Monitoring a Parámetros de monitoreo de eventos La página Seguridad de transacción se denomina ahora Políticas de seguridad de transacción.

#### Obtener información más precisa en registros de error de Lightning

La información no relacionada se filtra ahora fuera de los registros de evento Lightning Error (Error de Lightning). Anteriormente, algunos eventos de error de Lightning no estaban relacionados con un error actual, dando la percepción errónea de que algo iba mal. Es posible que vea una disminución en su volumen de registro de evento Error de Lightning debido a esta optimización.

#### Se retirarán los tableros de Einstein Analytics Classic Designer

Con la retirada próxima de Tableros de Classic Designer, ahora es el momento de convertir sus tableros de Event Monitoring Classic Designer en Dashboard Designer. Si instaló o actualizó la aplicación Event Monitoring Analytics desde la versión Summer '17 (versión de plantilla 40 y posteriores), no necesita realizar ninguna acción. Si está utilizando una versión anterior, actualice su aplicación.

#### Crear políticas de transacción de forma más rápida y sencilla con asistente actualizado

Ahora puede utilizar un asistente más intuitivo para crear políticas de seguridad de transacción tanto en Lightning Experience como en Salesforce Classic. Anteriormente, el asistente solo estaba disponible en Lightning Experience. También mejoramos la capacidad de uso de la página Políticas de seguridad de transacción para ayudarle a mantener sus políticas de forma rápida y sencilla.

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

**Quién:** Disponible para clientes que adquirieron suscripciones de complementos de Salesforce Shield o Salesforce Event Monitoring. Para crear y gestionar políticas de transacción, debe tener el permiso de usuario Personalizar aplicación.

**Cómo:** Desde Configuración, ingrese *Seguridad de transacción* en el cuadro Búsqueda rápida, luego seleccione **Políticas de seguridad de transacción**. Para crear una política, haga clic en **Nueva**. Para actualizar una política, haga clic en el menú desplegable a la derecha y seleccione **Modificar**.

SETUP Transaction	n Security	/ Policies		Last Up	odated Aug 10, 2018 3:	:02:56 PM
✓ Policies		5771 016~			Edit Preferences	New
NAME	TYPE	EVENT (RESOURCE)	APEX CONDITION	ACTION	STAT	US
Concurrent User Session Limit Policy	Apex	Login (Login History)	ConcurrentSessionsPoli cyCondition	End a session to log in, Em notification, In-App notific	ail Disal ation	oled 💌
Lead Data Export Policy	Apex	Data Export (Lead)	DataLoaderLeadExport Condition	Block, Email notification, In notification	n-App Disal	oled
Notify Admin on Login	Condition Builder	Login Event		Email notification	Enab	led 🔻

() Importante: Si está participando en el piloto Eventos en tiempo real, no puede crear políticas de Apex o modificar políticas de Apex desactivadas para eventos que se admiten en el piloto.

#### CONSULTE TAMBIÉN

Ayuda de Salesforce: Seguridad de transacción (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

#### Realizar seguimiento de solicitudes de tablero de Analytics en sus archivos de registro de eventos

Ahora puede realizar un seguimiento de la adopción de Einstein Analytics en su organización de Salesforce. Con nuevos campos en el tipo de evento Cambio de Wave, puede ver dónde se originan solicitudes de tablero de Analytics.

**Dónde:** Estos cambios se aplican a Einstein Analytics en Lightning Experience y Salesforce Classic. Einstein Analytics está disponible en Developer Edition y, por un costo adicional, en Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

**Cómo:** Si es un cliente de Event Monitoring, obtiene automáticamente estos campos en datos de registro de eventos cuando sus usuarios trabajan en Analytics. Para obtener detalles de campos, consulte EventLogFile en Objetos modificados.

CONSULTE TAMBIÉN

*Referencia de objetos para Salesforce y la plataforma Lightning*: Tipo de evento Cambio de Wave (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

## Trabajar de forma más eficiente con el Nuevo árbol de configuración de Event Monitoring y Elementos renombrados

Para facilitar la tarea de encontrar Event Monitoring y Seguridad de transacción en Configuración, los agrupamos bajo un elemento Event Monitoring en el árbol Configuración. Cambiamos el nombre de la página Configuración de Event Monitoring a Parámetros de monitoreo de eventos La página Seguridad de transacción se denomina ahora Políticas de seguridad de transacción.

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

Quién: Disponible para clientes que adquirieron suscripciones de complementos de Salesforce Shield o Salesforce Event Monitoring.

**Cómo:** Desde Configuración, ingrese *Event Monitoring* en el cuadro Búsqueda rápida, luego seleccione **Configuración de Event Monitoring** o **Políticas de seguridad de transacción**.

> Identity
✓ Security
Activations
CORS
CSP Trusted Sites
Certificate and Key Management
Crypto Settings
Delegated Administration
<ul> <li>Event Monitoring</li> </ul>
Event Monitoring Settings
Transaction Security Policies
Expire All Passwords

### Obtener información más precisa en registros de error de Lightning

La información no relacionada se filtra ahora fuera de los registros de evento Lightning Error (Error de Lightning). Anteriormente, algunos eventos de error de Lightning no estaban relacionados con un error actual, dando la percepción errónea de que algo iba mal. Es posible que vea una disminución en su volumen de registro de evento Error de Lightning debido a esta optimización.

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

#### CONSULTE TAMBIÉN

*Referencia de objetos para Salesforce y la plataforma Lightning*: Tipo de evento Lightning Error (Error de Lightning) (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

#### Se retirarán los tableros de Einstein Analytics Classic Designer

Con la retirada próxima de Tableros de Classic Designer, ahora es el momento de convertir sus tableros de Event Monitoring Classic Designer en Dashboard Designer. Si instaló o actualizó la aplicación Event Monitoring Analytics desde la versión Summer '17 (versión de plantilla 40 y posteriores), no necesita realizar ninguna acción. Si está utilizando una versión anterior, actualice su aplicación.

**Dónde:** Este cambio se aplica a Einstein Analytics en Lightning Experience y Salesforce Classic. Einstein Analytics está disponible en Developer Edition y, por un costo adicional, en Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition.

Cuándo: Planificamos la retirada de Tableros de Classic Designer en Summer '19.

#### CONSULTE TAMBIÉN

Plan de retirada de Classic Designer

Ayuda de Salesforce: Actualizar la aplicación Event Monitoring Analytics

*Ayuda de Salesforce*: Convertir su Classic Designer Dashboard en Dashboard Designer (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

# Otros cambios de seguridad: Seguimiento de usuario de integración de plataforma, Alertas para avisar los usuarios antes de redirigir y Gestión de acceso de colaboración

El usuario de integración de plataforma es ahora rastreable en los registros de depuración, proporcionándole mayor visibilidad en este usuario automatizado. Proteja ante vínculos malintencionados y técnicas de phishing avisando los usuarios antes de ser redirigidos fuera de Salesforce. Restrinja quién tiene acceso a la configuración de colaboración requiriendo un nivel de sesión de alta seguridad.

#### EN ESTA SECCIÓN:

#### Realizar un seguimiento del usuario de integración de plataforma

Varias aplicaciones internas de Salesforce ejecutan ahora sus procesos de negocio automáticamente como el Usuario de integración de plataforma. Algunos registros aparecen como creados, modificados por última vez o propiedad de este usuario. Utilizando el Usuario de integración de plataforma es una parte esperada de cómo mantiene Salesforce su organización, de manera similar al usuario de Proceso automatizado. El Usuario de integración de plataforma es rastreable en los registros de depuración.

#### Gestionar acceso de colaboración con una política de seguridad de sesión

Ahora puede requerir que los usuarios tengan un nivel de sesión de alta seguridad antes de permitirles acceder a configuración de colaboración. La nueva configuración Gestionar colaboración restringe el acceso a la página Configuración de parámetros de colaboración, el objeto SharingRules y el campo sharingModel de CustomObject en API de metadatos.

#### Advertir a los usuarios cuando los vínculos redirigen fuera de Salesforce

Proteja sus usuarios ante vínculos malintencionados y técnicas de phishing. Alértelos con un mensaje de advertencia cuando hagan clic en vínculos que los llevan fuera del dominio de Salesforce.

#### Actualizar su conjunto de cifrado de servidor para admitir AES

Salesforce ya no admite el cifrado 3DES para llamadas HTTPS salientes. Consulte las listas de conjunto de cifrado de sus servidores y asegúrese de que admiten el estándar de cifrado avanzado (AES) con claves de secuencia de 128-bit (AES128) o 256-bit (AES256). De lo contrario, el código personalizado que depende de llamadas salientes al servidor HTTPS falla.

#### Otros cambios de seguridad: Seguimiento de usuario de integración de plataforma, Alertas para avisar los usuarios antes de redirigir y Gestión de acceso de colaboración

#### Anular la activación a direcciones URL sin instancia de Mi dominio

Para estabilizar el nombre de host para las direcciones URL de Mi dominio, todas las organizaciones creadas después de Winter '19 toman como valor predeterminado el uso de direcciones URL sin nombres de instancia. No obstante, algunos paquetes de complementos anteriores de AppExchange no son aún compatibles con nombres de host sin instancia. Si tiene problemas de funciones de páginas mientras utiliza los paquetes, desactive la actualización crítica que activó las direcciones URL sin instancia de Mi dominio.

## Realizar un seguimiento del usuario de integración de plataforma

Varias aplicaciones internas de Salesforce ejecutan ahora sus procesos de negocio automáticamente como el Usuario de integración de plataforma. Algunos registros aparecen como creados, modificados por última vez o propiedad de este usuario. Utilizando el Usuario de integración de plataforma es una parte esperada de cómo mantiene Salesforce su organización, de manera similar al usuario de Proceso automatizado. El Usuario de integración de plataforma es rastreable en los registros de depuración.

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

**Por qué:** El Usuario de integración de plataforma funciona en segundo plano integrando aplicaciones internas. Éstos son algunos ejemplos que dan como resultado el Usuario de integración de plataforma apareciendo en campos de auditoria.

- Un bot de Einstein crea un caso.
- Einstein redacta datos de predicción en registros que está evaluando.
- Los datos se sincronizan utilizando Salesforce Integration Cloud.

**Cómo:** Para realizar un seguimiento al Usuario de integración de plataforma en los registros de depuración, cree una marca de rastreo de usuario y seleccione **Integración de plataforma** desde la lista desplegable Tipo de entidad rastreada. Una marca de rastreo se establece ahora en el Usuario de integración de plataforma.

## Gestionar acceso de colaboración con una política de seguridad de sesión

Ahora puede requerir que los usuarios tengan un nivel de sesión de alta seguridad antes de permitirles acceder a configuración de colaboración. La nueva configuración Gestionar colaboración restringe el acceso a la página Configuración de parámetros de colaboración, el objeto SharingRules y el campo sharingModel de CustomObject en API de metadatos.

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

**Cómo:** En Configuración, ingrese *Verificación de identidad* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Verificación de identidad**. Localice la sección Políticas de nivel de seguridad de sesión y actualice la configuración Gestionar colaboración.

## Advertir a los usuarios cuando los vínculos redirigen fuera de Salesforce

Proteja sus usuarios ante vínculos malintencionados y técnicas de phishing. Alértelos con un mensaje de advertencia cuando hagan clic en vínculos que los llevan fuera del dominio de Salesforce.

Dónde: Esta función está disponible en Salesforce Classic en todas las ediciones.

**Por qué:** Por ejemplo, los usuarios ven un mensaje de advertencia si hacen clic en un vínculo al sitio web de una compañía en un registro de cuenta.



Esta configuración se aplica a todos los vínculos en Salesforce, excepto para vínculos en Chatter.

**Cómo:** En Configuración, busque *Configuración de la sesión*. Bajo Redireccionamientos, seleccione **Advertir a los usuarios antes de redirigirlos fuera de Salesforce**.

## Actualizar su conjunto de cifrado de servidor para admitir AES

Salesforce ya no admite el cifrado 3DES para llamadas HTTPS salientes. Consulte las listas de conjunto de cifrado de sus servidores y asegúrese de que admiten el estándar de cifrado avanzado (AES) con claves de secuencia de 128-bit (AES128) o 256-bit (AES256). De lo contrario, el código personalizado que depende de llamadas salientes al servidor HTTPS falla.

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

**Cómo:** Realice pruebas de compatibilidad de servidor en una organización de sandbox actualizada a Winter '19. Generalmente, los servidores compatibles con TLS 1.1 o posterior también admiten AES128 o AES256.

#### CONSULTE TAMBIÉN

*Ayuda de Salesforce:* Conjuntos de cifrado admitidos (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión) *Artículo de Knowledge:* Desactivación por parte de Salesforce del cifrado TLS 1.0

## Anular la activación a direcciones URL sin instancia de Mi dominio

Para estabilizar el nombre de host para las direcciones URL de Mi dominio, todas las organizaciones creadas después de Winter '19 toman como valor predeterminado el uso de direcciones URL sin nombres de instancia. No obstante, algunos paquetes de complementos anteriores de AppExchange no son aún compatibles con nombres de host sin instancia. Si tiene problemas de funciones de páginas mientras utiliza los paquetes, desactive la actualización crítica que activó las direcciones URL sin instancia de Mi dominio.

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

Cuándo: Estas actualizaciones críticas se activarán automáticamente el 16 de marzo de 2019.

**Cómo:** Desde Configuración, ingrese *Actualizaciones clave* en el cuadro Búsqueda rápida y luego seleccione **Actualizaciones clave**. Para eliminar nombres de instancia de direcciones de URL para Visualforce, Generador de comunidades, Site.com Studio y Archivos de contenido, haga clic en **Desactivar**.

También puede anular la activación de las direcciones URL sin instancia para organizaciones de sandbox. Para Estabilizar el nombre de host para las URL de Mi dominio en entornos sandbox, haga clic en **Desactivar**.

#### CONSULTE TAMBIÉN

*Notas de la versión de Salesforce Spring '18*: Eliminar nombres de instancia de direcciones de URL para Visualforce, Generador de comunidades, Site.com Studio y Archivos de contenido (Actualización clave)

Notas de la versión Salesforce Summer '18 Estabilización del nombre de host para las URL de mi dominio en entornos sandbox (actualización clave)

## Salesforce IoT: Componente Lightning Perspectivas de IoT, Remitente de evento, Visor de evento y Mejoras de contexto

Salesforce IoT tiene innovaciones para ayudarle a crear experiencias de clientes únicas y memorables. Puede agregar sus datos de Salesforce IoT en cualquier página en Salesforce con nuestro nuevo componente Lightning Perspectivas de IoT. Las nuevas funciones para solucionar problemas le permiten enviar mensajes de evento en la aplicación y ver los mensajes como se reciben. También estamos facilitando el uso de contextos y mejorando rastreadores.

#### EN ESTA SECCIÓN:

#### Mostrar sus datos de Salesforce IoT en cualquier parte de Salesforce con Perspectivas de IoT

Ponga sus datos de Salesforce IoT a disposición de sus usuarios en Salesforce, proporcionándoles más información para servir a clientes. El componente estándar Perspectivas de IoT de Lightning mejora sus datos de CRM mostrando información de Salesforce IoT junto a él. Puede incluir el componente en páginas de registro de Salesforce Lightning, como casos, órdenes de trabajo y activos.

#### Enviar mensajes de evento fácilmente desde Salesforce IoT

Remitente de eventos simplifica el proceso de enviar mensajes de evento de plataforma desde Salesforce IoT. También puede probar fácilmente las orquestaciones que crea sin utilizar una herramienta externa para enviar mensajes de evento.

#### Verificar que se reciben los mensajes de evento con Visor de evento

Utilice Visor de evento al principio del proceso de creación de contextos para verificar que sus mensajes de evento se están enviando al contexto correcto o para solucionar problemas. Compruebe que todos los datos de evento requeridos llegan de modo que puede iniciar la creación de sus orquestaciones. Visor de evento muestra los detalles de cada mensaje de evento como sus campos y valores.

#### Crear y gestionar contextos mejor con mejoras de validación y activación

Cuando crea un contexto o cambia uno existente, su contexto pasa por un paso de validación durante el proceso de activación a la vez que validación en orquestaciones activadas. Si su contexto no es compatibles con su orquestación, los mensajes de error detallados le ayudan a comprender los problemas.

#### Obtener más datos para solucionar problemas con el Registro de actividad mejorado

Los nuevos tipos de registro de actividad le proporcionan una mejor visibilidad en más tipos de problemas, ayudándole a resolver más problemas y mantener sus orquestaciones ejecutándose según lo planificado. Puede ver eventos que se eliminaron debido a la superación de asignaciones de instancias y eventos diarias, errores desconocidos o eventos con errores en acciones de salida. También agregamos un filtro de tipo de registro y realizamos mejoras en la búsqueda.

## Mostrar sus datos de Salesforce IoT en cualquier parte de Salesforce con Perspectivas de IoT

Ponga sus datos de Salesforce IoT a disposición de sus usuarios en Salesforce, proporcionándoles más información para servir a clientes. El componente estándar Perspectivas de IoT de Lightning mejora sus datos de CRM mostrando información de Salesforce IoT junto a él. Puede incluir el componente en páginas de registro de Salesforce Lightning, como casos, órdenes de trabajo y activos.

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

**Quién:** Debe tener una licencia Salesforce IoT. Cualquier usuario que tenga acceso al registro principal puede ver los datos en el componente Perspectivas de IoT.

Por qué: Proporcione a sus usuarios acceso a datos de Salesforce IoT desde cualquier página de registro Lightning en Salesforce.

Asset 1kW Solar Panel - SEL-4GVO	64FNL			+ Follow	Edit	New Case	New Work Order	Change
Image Purchase Date IoT Identification 4/17/2017 IoT11145411	Number Warranty Status Con 1 Active A	tact Lauren Boyle						
Post	Details Related	Big Object					oT Insights	
Share an update     Share       14 •     Q. Search this feed     C       100002187 - Henry GSD created a work order.     C       100002187     April 26, 2018 at 9:23 AM       100002187     View more details       Seen by 1	<ul> <li>Asset Information</li> <li>Asset Name</li> <li>1KW Solar Panel - SEL-4GVG4FNL</li> <li>Product</li> <li>1KW Solar Panel</li> <li>Image</li> <li>Serial Number</li> <li>SEL-111454111</li> </ul>		Status Installed Warranty Status Active Warranty V Purchase Date 4/17/2017 Asset Record Type Solar Panel			C Par Ju P	ower Output	Low
Like Comment  Write a comment  Write a comment  OU002162 - Henry G50 created a work order.  March 8, 2018 at 2:42 PM	Related To      Account     Newtown Farms     Contact     Lauren Boyle     IoT Information		Parent Asset Location Newtown Farms Paso Robles Site			Air	Temperature 81 C	Ter

También puede agregar datos de Salesforce IoT a su comunidad utilizando el componente Perspectivas de IoT en el Generador de comunidad. Los clientes pueden ver información acerca de sus propios dispositivos conectados y los socios pueden acceder a datos de dispositivo de Salesforce IoT para ofrecer un mejor servicio a sus clientes.

Este componente está disponible únicamente para páginas de registro y está disponible solo en Inglés.

**Cómo:** Desde Configuración, ingrese *IoT* en el cuadro Búsqueda rápida, luego seleccione **Primeros pasos**. En Activar Salesforce IoT, haga clic en **Activar**. En Activar Perspectivas de IoT, haga clic en **Activar**.

Para mostrar datos de Salesforce IoT en el componente Lightning Perspectivas de IoT, cree y active una orquestación con las variables que desee. Agregue el componente Perspectivas de IoT a través del Generador de aplicaciones Lightning o el Generador de comunidad Lightning.

## Enviar mensajes de evento fácilmente desde Salesforce IoT

Remitente de eventos simplifica el proceso de enviar mensajes de evento de plataforma desde Salesforce IoT. También puede probar fácilmente las orquestaciones que crea sin utilizar una herramienta externa para enviar mensajes de evento.

**Dónde:** Este cambio se aplica a Lightning Experience. Remitente de eventos está disponible en Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

**Por qué:** ¿Cansado de tener que utilizar una herramienta externa, como Postman o Workbench, para enviar un mensaje de evento para probar sus orquestaciones? Con Remitente de eventos, existe una forma más sencilla. Mientras aún está en Salesforce IoT, haga clic en **Remitente de eventos**, envíe su mensaje de evento y vea cómo surge su orquestación.

Su mensaje de evento se envía a todas las orquestaciones adjuntas a un contexto, no solo la orquestación en la que se encuentra.

Cómo: Desde Configuración, ingrese IoT en el cuadro Búsqueda rápida, luego seleccione Orquestaciones. Seleccione la orquestación

a la que desea enviar un mensaje de evento y haga clic en 🏼 🔊

## Verificar que se reciben los mensajes de evento con Visor de evento

Utilice Visor de evento al principio del proceso de creación de contextos para verificar que sus mensajes de evento se están enviando al contexto correcto o para solucionar problemas. Compruebe que todos los datos de evento requeridos llegan de modo que puede iniciar la creación de sus orquestaciones. Visor de evento muestra los detalles de cada mensaje de evento como sus campos y valores.

**Dónde:** Este cambio se aplica a Lightning Experience. Visor de evento está disponible en Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Cómo: Desde Configuración, ingrese *IoT* en el cuadro Búsqueda rápida, luego seleccione Contextos. Seleccione el contexto en el

que desea ver mensajes de evento y haga clic en 🏼

## Crear y gestionar contextos mejor con mejoras de validación y activación

Cuando crea un contexto o cambia uno existente, su contexto pasa por un paso de validación durante el proceso de activación a la vez que validación en orquestaciones activadas. Si su contexto no es compatibles con su orquestación, los mensajes de error detallados le ayudan a comprender los problemas.

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

**Por qué:** Obtenga mayor visibilidad sobre cómo afectan los cambios en contextos a orquestaciones relacionadas. Ahorre tiempo cuando cree contextos con estas mejoras.

- Recibe una notificación cuando los cambios pueden causar conflictos con orquestaciones.
- Ahorre contextos de borrador en curso en cualquier momento, incluso contextos con errores de validación, y vuelva a ellos más tarde.
- Realice una validación final de forma rápida y sencilla y comience con sus cambios de contexto en un solo paso. Puede incluso activar todas las nuevas versiones de las orquestaciones activadas adjuntas al contexto al mismo tiempo.
- Visualice versiones de contexto de borrador y activas por separado, lo que facilita la tarea de distinguir los contextos activados de si trabajo en curso.

## Obtener más datos para solucionar problemas con el Registro de actividad mejorado

Los nuevos tipos de registro de actividad le proporcionan una mejor visibilidad en más tipos de problemas, ayudándole a resolver más problemas y mantener sus orquestaciones ejecutándose según lo planificado. Puede ver eventos que se eliminaron debido a la superación de asignaciones de instancias y eventos diarias, errores desconocidos o eventos con errores en acciones de salida. También agregamos un filtro de tipo de registro y realizamos mejoras en la búsqueda.

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

**Cómo:** Desde Configuración, ingrese *IoT* en el cuadro Búsqueda rápida. Seleccione **Registro de actividad**.

## Desarrollo: Crear su propia aplicación de Salesforce

Si utiliza componentes Lightning, Visualforce, Apex o nuestras API con su lenguaje de programación favorito, estas mejoras en la ayuda de Salesforce Platform le ayudarán a desarrollar increíbles aplicaciones, integraciones y paquetes para vender a otras organizaciones.

#### EN ESTA SECCIÓN:

#### Componentes Lightning: Activación de CSP más flexible y configuración para tiempo de carga más rápido y seguridad mejorada

La "Política de seguridad de contenidos más estricta" es ahora una configuración de la organización en vez de una actualización clave para proporcionarle más control sobre su activación. Inmovilice prototipos de JavaScript para una mejor seguridad y estabilidad. Active la configuración de CDN en Configuración para cargar Lightning Experience con mayor rapidez.

#### Visualforce: Conjuntos de campos en Lighting Experience y nuevas mediciones de acceso

Ahora puede crear y modificar conjuntos de campo en Lightning Experience. Agregamos nuevas mediciones de acceso para ayudar a decidir qué páginas de Visualforce migrar a Lightning Experience.

#### Apex

Ahora, las clases de Apex por lotes pueden desencadenar eventos de plataforma al encontrar un error o una excepción. Apex introduce inherited sharing en las clases de Apex, lo que permite a la clase ejecutarse en el modo de colaboración al que llamó la clase. Un nuevo método System.Url.getOrgDomainUrl() le permite obtener extremos para las llamadas de API, por lo que puede interactuar con las API SOAP y REST de Salesforce. Una nueva interfaz Callable le permite escribir código sobre el cual otros desarrolladores pueden programar, incluso si su código está en un paquete diferente.

#### Metadatos

El reporte Cobertura de metadatos mejoró y se puede acceder a él desde una nueva ubicación. El permiso Modificar metadatos (Beta) permite a los usuarios implementar todos los metadatos, incluyendo Apex. Puede utilizar la API de REST de metadatos con todas las implementaciones, ya sea mediante el nuevo recurso de REST o mediante Salesforce CLI. Acceda a más tipos de metadatos y objetos de la API de herramientas en la versión de API 44.0.

#### API

Disfrute de un mejor acceso programático a Salesforce en la versión de API 44.0.

Tipos de metadatos personalizados: Almacenamiento de parámetros de fórmula para consolidar actualizaciones, modificar registros en memoria en Apex

Haga referencia a registros de tipos de metadatos personalizados en campos de fórmula para evitar la codificación y facilitar la aplicación de actualizaciones. Cree y modifique registros de tipos de metadatos personalizados en Apex para facilitar la realización de pruebas.

## Extensiones de Salesforce para VS Code: Simulaciones de depuración en vivo y desarrollo para cualquier organización y Nueva vista de prueba de Apex

Además de los cambios que realizamos en las versiones semanales, Extensiones de Salesforce para VS Code v44 incluye algunas mejoras principales. Simule una sesión de depuración en vivo en cualquier organización con Depurador de reproducción. Conecte con entornos de sandbox y organizaciones de producción para recuperar e implementar el origen. Además, explore una nueva vista de prueba de Apex. Estas funciones están disponibles cuando se lance Extensiones de Salesforce para VS Code v44 el 13 de octubre de 2018, y algunas funciones estarán disponibles antes.

#### Componentes Lightning: Activación de CSP más flexible y configuración para tiempo de carga más rápido y seguridad mejorada

#### Salesforce CLI: Unirse a la evolución

La interfaz de la línea de comandos de Salesforce (CLI) sigue evolucionando con más funciones y comandos que admiten los modelos de desarrollo de Salesforce DX. Utilícela para crear fácilmente entornos para el desarrollo y pruebas, sincronizar código fuente, ejecutar pruebas y controlar el ciclo de vida completo de la aplicación. Estas funciones nuevas y con cambios están disponibles con la presentación de Salesforce CLI v44 del sábado, 13 de octubre de 2018.

#### Entornos Sandbox: Archivos de activos en entornos sandbox completos

Los archivos de activos ahora se incluyen en copias de sandbox completas, por lo que podrá probar sus imágenes de marca y reproducir el aspecto y el comportamiento de sus comunidades.

#### Dev Hub: Ahora disponible en organizaciones de Developer Edition y prueba

¡Lo pidió y se lo dimos! Dev Hub está ahora disponible en organizaciones de prueba y de Developer Edition para probar organizaciones borrador y empaquetado de segunda generación.

#### Organizaciones borrador: Más funciones y tipos de metadatos admitidos

Las organizaciones borrador, que están diseñadas para un uso efímero y de fácil recreación, están dedicadas y son configurables para entornos de Salesforce que puede preparar rápidamente para diversos fines. Pueden ser su entorno de desarrollo personal, o puede crear organizaciones borrador sin contenido para realizar pruebas automatizadas. Puede crear organizaciones borrador si activó Dev Hub en su organización de producción o tiene una organización de prueba de Dev Hub.

#### Empaquetado: Paquetes desbloqueados disponibles de forma general

La versión disponible de forma general tiene paquetes desbloqueados mejorados, incluyendo compatibilidad para números de versión de parche, extracción de información de dependencia de paquete, movimiento de metadatos entre paquetes desbloqueados y gestión de metadatos desusados.

## Mensajería de negocios: Eventos de plataforma de alto volumen (Piloto), nuevo componente Lightning y Vista previa de desarrollador de Captura de datos de cambio

Use eventos para simplificar la comunicación entre los sistemas de negocio. Esta versión incluye mejoras para los eventos de plataforma de alto volumen (piloto), como las asignaciones basadas en uso y el componente Lightning empApi, así como la Vista previa de desarrollador de Captura de datos de cambio.

## Componentes Lightning: Activación de CSP más flexible y configuración para tiempo de carga más rápido y seguridad mejorada

La "Política de seguridad de contenidos más estricta" es ahora una configuración de la organización en vez de una actualización clave para proporcionarle más control sobre su activación. Inmovilice prototipos de JavaScript para una mejor seguridad y estabilidad. Active la configuración de CDN en Configuración para cargar Lightning Experience con mayor rapidez.

Para obtener más información, consulte la Guía del desarrollador de componentes Lightning.

#### EN ESTA SECCIÓN:

#### Política de seguridad de contenidos más estricta (CSP) cambió de actualización clave a una configuración de organización

Esta configuración activa Política de seguridad de contenidos más estricta (CSP), que prohíbe le uso de unsafe-inline para script-src para mitigar el riesgo de ataques de secuencias de comandos de sitio cruzadas. En la versión previa, CSP más estricta estaba controlada por la actualización clave "Activar la Política de seguridad de contenidos más estricta para componentes Lightning". Cambiamos la actualización clave as una configuración de organización para ofrecerle un mejor control sobre esta activación.

#### Componentes Lightning: Activación de CSP más flexible y configuración para tiempo de carga más rápido y seguridad mejorada

#### Inmovilizar prototipos de JavaScript para una seguridad y estabilidad mejoradas

En JavaScript, cada objeto tiene un objeto de prototipo. Un objeto hereda métodos y propiedades de su objeto de prototipo. Los prototipos se comparten entre todos los objetos del mismo tipo. Si el autor de un componente modifica un prototipo de JavaScript de un objeto compartido, puede introducir un comportamiento imprevisto y posibles problemas de seguridad. La inmovilización de prototipos de JavaScript evita que los autores de componentes Lightning modifiquen prototipos de JavaScript de objetos globales compartidos entre espacios de nombre. Esta restricción permite una mejor separación de código entre componentes y evita la manipulación malintencionada o inadvertida de objetos compartidos, como las API de JavaScript o las API de DOM.

#### Activar CDN para cargar Lightning Experience con mayor rapidez

Cargue Lightning Experience y otras aplicaciones con mayor rapidez activando red de entrega de contenidos (CDN) de Akamai para servir el contenido estático para el marco de trabajo de componentes Lightning. Una CDN generalmente acelera el tiempo de carga de páginas, pero también cambia el dominio de origen que sirve los archivos. Si su compañía tiene restricciones de intervalo de IP para contenido servido desde Salesforce, pruebe minuciosamente antes de activar esta configuración.

#### Marcar métodos de Apex como con capacidad de caché

Marque un método de Apex como almacenable (con capacidad de caché) en vez de utilizar setStorable () en cada acción JavaScript que llame al método de Apex para centralizar su notación de caché para un método en la clase de Apex.

#### Cambios en los tokens para las el formato de fechas en los método de API de JavaScript

Para mejorar el desempeño y simplificar el código, cambiamos la lista de tokens admitidos para el formato de fechas en los métodos de API de JavaScript, como formatDate (), en el objeto AuraLocalizationService.

#### Visor de la API de Locker en la biblioteca de componentes

Ahora puede acceder al Visor de la API de Locker en la Biblioteca de componentes. Anteriormente tenía que navegar a un sitio separado para ver el Visor de la API. Estamos centralizando información y herramientas de referencia en la Biblioteca de componentes para su comodidad.

#### Evaluar y realizar pruebas de código JavaScript con Locker Console

Utilice Locker Console para comprobar la compatibilidad de su código JavaScript con Locker Service, y compare cómo funciona con Locker Service activado y desactivado. Acceda a Locker Console en la Biblioteca de componentes.

#### Variable global moment retirada

El marco de trabajo de componentes Lightning utiliza la biblioteca Moment.js como parte de su implementación interna. Antes de Winter '19, los clientes podían acceder a la variable global moment que forma parte de Moment.js. Este uso de moment en componentes Lightning personalizados nunca fue intencional o estuvo admitido. En Winter '19, bloqueamos el acceso a la variable moment. Para utilizar Moment.js, debe cargarlo como un recurso estático en su organización.

#### Componentes nuevos y modificados de Lightning

Cree interfaces de usuario rápidamente con un grupo de nuevos componentes.

#### Interfaces Lightning modificadas

Una interfaz Lightning permite el uso de un componente en diferentes contextos o recibir datos de contexto adicionales.

## Política de seguridad de contenidos más estricta (CSP) cambió de actualización clave a una configuración de organización

Esta configuración activa Política de seguridad de contenidos más estricta (CSP), que prohíbe le uso de unsafe-inline para script-src para mitigar el riesgo de ataques de secuencias de comandos de sitio cruzadas. En la versión previa, CSP más estricta estaba controlada por la actualización clave "Activar la Política de seguridad de contenidos más estricta para componentes Lightning". Cambiamos la actualización clave as una configuración de organización para ofrecerle un mejor control sobre esta activación.

Dónde: Esta configuración activa CSP más estricta para:

• Lightning Experience

- Aplicación Salesforce
- Aplicaciones independientes que crea (por ejemplo, myApp.app)

Esta configuración no afecta a:

- Salesforce Classic
- Cualquier aplicación para Salesforce Classic, como Salesforce Console en Salesforce Classic
- Comunidades
- Lightning Out, que le permite ejecutar componentes Lightning en un contenedor fuera de aplicaciones Lightning, como componentes Lightning en Visualforce y Comunidades basadas en Visualforce. El contenedor define las reglas de CSP.

**Por qué:** La configuración le permite continuar trabajando con bibliotecas externas que utilizan unsafe-inline para script-src. Cuando se activa la configuración, no puede utilizar el código que carga JavaScript con etiquetas de secuencia de comandos o gestores de eventos que utilizan JavaScript en línea. Por ejemplo, este código no está permitido.

<button onclick="doSomething()"></button>

Cómo: Esta configuración se activa automáticamente excepto si su organización cumple con cualquiera de estos criterios:

- Creó un componente Lightning personalizado
- Instaló un paquete que contiene un componente Lightning

Para desactivar la CSP más estricta:

- 1. Desde Configuración, ingrese *Sesión* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuración de** sesión.
- 2. Anule la selección de Activar Política de seguridad de contenidos más estricta.
- 3. Haga clic en Guardar.

## Inmovilizar prototipos de JavaScript para una seguridad y estabilidad mejoradas

En JavaScript, cada objeto tiene un objeto de prototipo. Un objeto hereda métodos y propiedades de su objeto de prototipo. Los prototipos se comparten entre todos los objetos del mismo tipo. Si el autor de un componente modifica un prototipo de JavaScript de un objeto compartido, puede introducir un comportamiento imprevisto y posibles problemas de seguridad. La inmovilización de prototipos de JavaScript evita que los autores de componentes Lightning modifiquen prototipos de JavaScript de objetos globales compartidos entre espacios de nombre. Esta restricción permite una mejor separación de código entre componentes y evita la manipulación malintencionada o inadvertida de objetos compartidos, como las API de JavaScript o las API de DOM.

**Dónde:** Este cambio se aplica a las organizaciones con componentes Lightning en Lightning Experience, Salesforce Classic y todas las versiones de la aplicación.

**Cómo:** Esta configuración se desactiva de forma predeterminada para organizaciones nuevas y existentes. Para inmovilizar prototipos de JavaScript, desde Configuración, ingrese *Sesión* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuración** de sesión. Seleccione **Inmovilizar prototipos de JavaScript** y haga clic en **Guardar**.

Nota: Las funciones de Cisco Webex Teams y Meetings no son compatibles con la configuración Inmovilizar prototipos de JavaScript. Si tiene una de estas funciones de Webex activada, no puede activar esta configuración.

## Activar CDN para cargar Lightning Experience con mayor rapidez

Cargue Lightning Experience y otras aplicaciones con mayor rapidez activando red de entrega de contenidos (CDN) de Akamai para servir el contenido estático para el marco de trabajo de componentes Lightning. Una CDN generalmente acelera el tiempo de carga de páginas, pero también cambia el dominio de origen que sirve los archivos. Si su compañía tiene restricciones de intervalo de IP para contenido servido desde Salesforce, pruebe minuciosamente antes de activar esta configuración.

#### Componentes Lightning: Activación de CSP más flexible y configuración para tiempo de carga más rápido y seguridad mejorada

**Dónde:** Esta configuración afecta a Lightning Experience y otras aplicaciones creadas en el marco de trabajo Componente Lightning. Esta configuración no afecta a ninguna versión de la aplicación Salesforce. Esta configuración no afecta a comunidades Lightning porque CDN se activa automáticamente para comunidades Lightning.

**Por qué:** Las CDN mejoran el tiempo de carga de contenido estático almacenando versiones en caché en múltiples ubicaciones geográficas. Esta configuración activa la entrega de CDN para el JavaScript y CSS estáticos en el marco de trabajo Componente Lightning. No distribuye los datos o metadatos de su organización en una CDN.

**Cómo:** Esta configuración se desactiva de forma predeterminada para organizaciones existentes y se activa de forma predeterminada para nuevas organizaciones.

Para activar CDN, desde Configuración, ingrese *Sesión* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuración** de sesión. Seleccione Activar Red de entrega de contenido (CDN) para el marco de trabajo de componentes Lightning y haga clic en Guardar.

Si experimenta problemas, pregunte a su departamento de TI si el cortafuegos de su compañía bloquea contenido CDN de Akamai.

## Marcar métodos de Apex como con capacidad de caché

Marque un método de Apex como almacenable (con capacidad de caché) en vez de utilizar setStorable () en cada acción JavaScript que llame al método de Apex para centralizar su notación de caché para un método en la clase de Apex.

**Dónde:** Este cambio se aplica a las organizaciones con componentes Lightning en Lightning Experience, Salesforce Classic y todas las versiones de la aplicación Salesforce.

**Por qué:** Marcar un método como almacenable mejora el desempeño de su componente mostrando rápidamente los datos en caché desde el almacenamiento del lado del cliente sin tener que esperar un viaje de servidor. Si los datos en caché no tienen actividad, el marco de trabajo recupera los datos más recientes del servidor. La operación de caché es especialmente beneficiosa para los usuarios con una latencia alta o conexiones lentas y poco fiables, como las redes 3G.

Antes de Winter '19, para poner datos en caché devueltos desde un método de Apex, tenía que llamar a setStorable () en el código JavaScript con cada acción que llamaba al método de Apex. Ahora puede marcar el método de Apex como almacenable (con capacidad de caché) y retirar todas las llamadas setStorable () en el código JavaScript.

**Cómo:** Este cambio es según la versión. El código de componente existente con una versión 43.0 o anterior de la API continúa funcionando sin cambios.

Para poner en caché datos devueltos desde un método de Apex para cualquier componente con la versión 44.0 o posterior de la API, anote el método de Apex con @AuraEnabled(cacheable=true). Por ejemplo:

```
@AuraEnabled(cacheable=true)
public static Account getAccount(Id accountId) {
    // your code here
}
```

Para actualizar un componente existente a una versión 44.0 de la API, elimine las llamadas setStorable() en el código JavaScript. Anote el método de Apex con @AuraEnabled(cacheable=true) en vez de @AuraEnabled o recibirá una respuesta de error para la acción.

## Cambios en los tokens para las el formato de fechas en los método de API de JavaScript

Para mejorar el desempeño y simplificar el código, cambiamos la lista de tokens admitidos para el formato de fechas en los métodos de API de JavaScript, como formatDate(), en el objeto AuraLocalizationService.

**Dónde:** Este cambio se aplica a las organizaciones con componentes Lightning en Lightning Experience, Salesforce Classic y todas las versiones de la aplicación Salesforce.

#### Token retirado

El token W, que devolvía la semana del año, ya no se admite. Aún se admite el token W (minúsculas), que también devuelve la semana del año (0 ... 53).

#### Tokens desusados

Descripción	Token desusado	Token preferido	Resultado
Año (cuatro dígitos)	у	уууу	2018
Año (cuatro dígitos)	Υ	уууу	2018
Año (dos dígitos)	YY	уу	18
Año (cuatro dígitos)	YYYY	уууу	2018
AM o PM	А	a	AM o PM
Día del mes	DD	dd	01–31

Para obtener más información sobre el formato de fechas en JavaScript, consulte Formato de fechas JavaScript.

## Visor de la API de Locker en la biblioteca de componentes

Ahora puede acceder al Visor de la API de Locker en la Biblioteca de componentes. Anteriormente tenía que navegar a un sitio separado para ver el Visor de la API. Estamos centralizando información y herramientas de referencia en la Biblioteca de componentes para su comodidad.

Dónde: Este cambio es visible en la Biblioteca de componentes.

**Por qué:** Locker Service aplica restricciones a objetos globales ocultando los objetos o proporcionando versiones seguras de esos objetos. Por ejemplo, la versión segura de window es SecureWindow. El Visor de la API muestra las API de DOM expuestas por Locker Service frente a las API de DOM estándar para los contenedores más complejos: SecureDocument, SecureElement y SecureWindow.

## Evaluar y realizar pruebas de código JavaScript con Locker Console

Utilice Locker Console para comprobar la compatibilidad de su código JavaScript con Locker Service, y compare cómo funciona con Locker Service activado y desactivado. Acceda a Locker Console en la Biblioteca de componentes.

Dónde: Este cambio es visible en la Biblioteca de componentes.

**Por qué:** Locker Console le permite evaluar rápidamente el código JavaScript para problemas o código de referencia, sin requerirle crear una aplicación para probar su componente. Solo puede evaluar el código JavaScript en Locker Console. No puede evaluar un paquete de componentes completo o un marcado de componente.

**Cómo:** Esta es una descripción general de la interfaz de usuario de la herramienta Locker Console.

Componentes Lightning: Activación de CSP más flexible y configuración para tiempo de carga más rápido y seguridad mejorada

<pre>1 var controller = new AbortController(); 2 controller; 2 3</pre>	-
2 3	

#### Consola de códigos (1)

Pegue o escriba su código JavaScript aquí para evaluarlo o hacer pruebas.

#### Conmutadores (2)

- Activar o desactivar Locker Service.
- Activar o desactivar CSP estricta.

#### Acciones (3)

- Haga clic en **Evaluate** para ejecutar el código que se muestra en la consola de códigos.
- Haga clic en **Benchmark** para ejecutar su código con y sin Locker Service y ver mediciones de desempeño relativas.
- Haga clic en Clear Results para borrar todos los resultados mostrados.

## Variable global moment retirada

El marco de trabajo de componentes Lightning utiliza la biblioteca Moment, is como parte de su implementación interna. Antes de Winter '19, los clientes podían acceder a la variable global moment que forma parte de Moment, is. Este uso de moment en componentes Lightning personalizados nunca fue intencional o estuvo admitido. En Winter '19, bloqueamos el acceso a la variable moment. Para utilizar Moment, is, debe cargarlo como un recurso estático en su organización.

**Dónde:** Este cambio se aplica a las organizaciones con componentes Lightning en Lightning Experience, Salesforce Classic y todas las versiones de la aplicación Salesforce.

**Por qué:** Para mejorar el marco de trabajo de los componentes Lightning, a veces cambiamos detalles de implementación internos. No se base o utilice bibliotecas o variables globales que no formen parte de la API de JavaScript para componentes Lightning. Estos recursos pueden cambiarse o eliminarse en cualquier momento.

Consulte la API de JavaScript en:

https://<miDominio>.lightning.force.com/auradocs/reference.app,donde <miDominio> eselnombre de su dominio de Salesforce personalizado.

## Componentes nuevos y modificados de Lightning

Cree interfaces de usuario rápidamente con un grupo de nuevos componentes.

#### Nuevos componentes

Estos componentes son nuevos y requieren la versión de API 44.0 y posterior.

#### lightning:empApi

Incruste el componente lightning: empApi en su componente Lightning personalizado para suscribirse a un canal de eventos de transmisión y recibir notificaciones de eventos. Puede suscribirse a cualquier tipo de canal de eventos en la Plataforma Lightning, incluyendo canales para eventos de plataforma, de PushTopic y eventos genéricos y eventos Captura de datos de cambio (Vista previa del desarrollador). El componente lightning: empApi utiliza una conexión de la API de transmisión basada en CometD, que le permite ejecutar múltiples aplicaciones de transmisión en el navegador.

#### lightning:map

El componente lightning:map muestra de forma segura un mapa de una o más ubicaciones utilizando Google Maps. Puede pasar marcadores al componente para definir las ubicaciones para asignar. Un marcador puede ser un par de coordenadas de latitud y longitud, o un conjunto de elementos de dirección: Ciudad, País, Código postal, Estado y Calle

Éste es el componente de mapa con una sola dirección.



Cuando especifica múltiples ubicaciones, el componente de mapa crea mosaicos en los que se puede hacer clic para cada ubicación. Puede especificar un título para mostrar sobre la lista de direcciones. También puede mostrar un pie de página con un vínculo "Abrir en Google Maps" y especificar un nivel de zoom inicial para el mapa.

Consulte https://lightningdesignsystem.com/components/map/ para más imágenes de mapa.

#### lightning:menuDivider

Este componente se utiliza como un componente secundario de lightning:buttonMenu. Utilice

lightning:menuDivider para crear una línea de división tras un elemento de menú. De forma predeterminada, se agrega el espacio por encima y por debajo del divisor. Utilice variant="compact" con lightning:menuDivider para reducir el espacio.

▼
Menu Item One
Menu Item Two
Menu Item Three
Menu Item Four

#### lightning:menuSubheader

Este componente se utiliza como un componente secundario de lightning:buttonMenu. Utilice lightning:menuSubheader para crear subtítulos en la lista de elementos de menú. Especifique el texto del subtítulo utilizando el atributo label.

•	
MENU SUB HEADING	
Menu Item One	
Menu Item Two	
MENU SUB HEADING	
Menu Item One	
Menu Item Two	

### Componentes modificados

Estos componentes se han modificado.

#### lightning:accordion

Estos atributos son nuevos.

- allowMultipleSectionsOpen: Indica que el usuario puede abrir múltiples secciones del acordeón al mismo tiempo. De forma predeterminada, solo se amplía una sección de acordeón a la vez.
- onsectiontoggle: Especifica un gestor para el evento que se inició cuando cambian las secciones abiertas. El evento pasa una matriz de todas las secciones abiertas en el acordeón.

#### lightning:buttonMenu

Estos atributos son nuevos.

- isLoading: Le permite mostrar un indicador de actividad de control de giro mientras se está cargando el menú.
- loadingStateAlternativeText: Especifica texto explicatorio obligatorio, como "Cargando menú...", para mostrar cuando isLoading es verdadero.
- isDraft: Especifica que el menú de botón está en un estado sin guardar y muestra un asterisco como un indicador junto al botón. Puede utilizar el estado de borrador del menú de botón para mostrar que existe un cambio no guardado que se podría perder, como un cambio de usuario en un menú personalizable.
- draftAlternativeText: Especifica un texto describiendo el motivo por el cual se considera el menú en estado de borrador y se requiere cuando isDraft es verdadero.

El componente lightning:buttonMenu admite dos nuevos componentes secundarios.

- lightning:menuDivider
- lightning:menuSubheader

#### lightning:datatable

Este valor para la propiedad de columna type es nuevo.

• button-icon: Muestra un elemento de botón solo de icono que ejecuta una acción.

Este atributo para la propiedad de columna de tipo urles nuevo.

• tooltip: Muestra una sugerencia para una dirección URL en la columna datatable. Utilice la propiedad typeAttributes para pasar la sugerencia para la dirección URL.

Este atributo para la propiedad de columna de tabla cellAttributeses nuevo.

• iconAlternativeText: Texto descriptivo para un icono que se muestra en una columna de datos.

#### lightning:formattedRichText

Este atributo es nuevo.

• disableLinkify: Evita que el componente cree vínculos automáticamente para texto vinculable en el resultado con formato.

#### lightning:fileCard

Estos atributos son nuevos.

- hideDescription: Controla la visualización del título de descripción del archivo en la tarjeta de archivos. Si es verdadero, nos e muestra nada en el título. Si es falso, muestra la descripción del archivo en el título.
- Description: Descripción del archivo. Muestra el nombre del archivo de forma predeterminada.

#### lightning:helptext

Este atributo es nuevo.

• iconVariant: Le permite cambiar el estilo del icono de texto de ayuda a uno de los siguientes: inverso, advertencia o error.

El comportamiento del cuadro emergente de texto de ayuda en dispositivos iOS cambió. Se abre cuando toca el icono y se cierra con un segundo toque en el cuadro emergente o icono.

#### lightning:inputField

El componente lightning:inputField ahora admite el tipo de campo de geolocalización. Muestra campos de entrada para ingresar latitud y longitud en grados decimales.

#### lightning:isUrlAddressable

Las direcciones URL para componentes utilizando lightning:isUrlAddressable distinguen ahora entre minúsculas y mayúsculas.

#### lightning:listView

Este atributo es nuevo.

• showSearchBar: Especifica su se muestra la barra de búsqueda. El valor predeterminado de este valor es falso. El lado del servidor aún puede desactivar la búsqueda si no es compatible con la búsqueda.

#### lightning:menultem

Estos atributos son nuevos.

- prefixIconName: Agrega el icono de utilidad especificado antes del texto del elemento de menú.
- href: Crea un vínculo para el elemento de menú, que le permite utilizar el menú de botón para la navegación. El vínculo se aplica al contenido del elemento de menú, incluyendo texto e iconos.

- isDraft: Especifica que el elemento de menú está en un estado sin guardar y muestra un asterisco como un indicador junto al elemento. Puede utilizar el estado de borrador del elemento de menú para mostrar que existe un cambio no guardado que se podría perder, como un cambio de usuario en un menú personalizable.
- draftAlternativeText: Especifica un texto describiendo el motivo por el cual se considera el elemento de menú en estado de borrador que se requiere cuando isDraft es verdadero.

#### lightning:navigation

Las direcciones URL para componentes utilizando lightning:navigation distinguen ahora entre minúsculas y mayúsculas.

#### lightning:quickActionAPI

Estos métodos son nuevos.

- getAvailableActions: Obtenga una lista de todas las acciones disponibles en una página de registro.
- getAvailableActionFields: Obtenga una lista de todos los campos disponibles para una acción específica en una página de registro.

#### lightning:nextBestActions (Piloto)

Este componente ejecuta una estrategia y muestra las propuestas resultantes. El atributo singleColumn se ignora ahora.



**Nota**: Ofrecemos Einstein Next Best Action a clientes seleccionados a través de un programa piloto que requiere aceptar unas condiciones específicas. Para estar nominado para participar en el programa, haga contacto con Salesforce. Los programas piloto están sujetos a cambios, no podemos garantizar la aceptación. Einstein Next Best Action no está disponible de forma general a menos o hasta que Salesforce anuncie su disponibilidad general en la documentación, en comunicados de prensa o declaraciones públicas. No podemos garantizar la disponibilidad general dentro de ningún plazo de tiempo. Tome sus decisiones de compra solo en base a funciones y productos disponibles de forma general. Puede incluir comentarios y sugerencias relacionados con Einstein Next Best Action en IdeaExchange.

#### lightning:tab

El atributo label admite ahora únicamente texto. Anteriormente, la etiqueta admitía un tipo de componente y podía incluir, por ejemplo, un icono en la etiqueta de la ficha. Si utiliza un componente en una etiqueta lighting:tab ahora, solo se muestra la parte de texto del valor de etiqueta. Cualquier clase de CSS aplicada se ignora.

## Interfaces Lightning modificadas

Una interfaz Lightning permite el uso de un componente en diferentes contextos o recibir datos de contexto adicionales.

Esta interfaz ha cambiado.

#### lightning:availableForFlowScreens

Esta interfaz incluye ahora un atributo validate que almacena lógica de validación para ejecutar cuando el usuario del flujo navega a la siguiente pantalla. Para más detalles, consulte Agregar funciones de validación a componentes de pantalla personalizados.

## Visualforce: Conjuntos de campos en Lighting Experience y nuevas mediciones de acceso

Ahora puede crear y modificar conjuntos de campo en Lightning Experience. Agregamos nuevas mediciones de acceso para ayudar a decidir qué páginas de Visualforce migrar a Lightning Experience.

EN ESTA SECCIÓN:

Crear y modificar conjuntos de campo en Lightning Experience

Ahora puede crear y modificar conjuntos de campo en Lightning Experience.

#### Nuevos campos de mediciones de acceso de Visualforce

Utilice los nuevos campos de mediciones de acceso ProfileId y LogDate para priorizar qué páginas de Visualforce migrar a Lightning Experience.

#### Recuperar con seguridad y mostrar imágenes externas en páginas de Visualforce

Proteja a sus usuarios frente a solicitudes no autorizadas empleando la función IMAGEPROXYURL para obtener imágenes con seguridad fuera del servidor de su organización. La carga de imágenes externas puede iniciar una solicitud de autenticación malintencionada dirigida a robar nombres de usuario y contraseñas de Salesforce. Esta función de Visualforce carga imágenes externas sobre HTTPS y evita que las imágenes soliciten credenciales de usuario.

#### Mejorar la seguridad aislando contenido externo que no es de confianza con iframes

Ahora puede aislar recursos estáticos HTML en un dominio separado empleando iframes. El uso de un dominio separado para incrustar información proveniente de fuentes que no son de confianza protege su contenido de Visualforce.

Los parámetros de redireccionamiento de la URL ya no distinguen entre mayúsculas y minúsculas

Los parámetros de URL protegida utilizados en páginas de Visualforce, retURL, startURL, cancelURL y saveURL, ya no distinguen entre mayúsculas y minúsculas. Si cambia el valor del parámetro de retURL a returl, el sistema ahora lo reconoce como un parámetro protegido. Los parámetros de URL protegida permiten redireccionamientos desde páginas de Visualforce a salesforce.com o dominios \*.force.com y evita redireccionamientos malintencionados a dominios externos.

## Crear y modificar conjuntos de campo en Lightning Experience

Ahora puede crear y modificar conjuntos de campo en Lightning Experience.

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

**Por qué**: A los administradores les encanta Lightning Experience, pero echan en falta la capacidad de crear y modificar conjuntos de campo.

Un conjunto de campos es una agrupación de campos. Por ejemplo, podría tener un conjunto de campos que contiene campos describiendo el nombre, el segundo nombre, los apellidos y la razón social de un usuario. Cuando se agrega un conjunto de campos a una página de Visualforce, los desarrolladores pueden cruzarse con sus campos y representarlos. Si se agrega la página a un paquete gestionado, los administradores pueden agregar, eliminar o reordenar campos en un conjunto de campos para modificar los campos presentados en la página de Visualforce sin modificar ningún código. La misma página de Visualforce puede presentar diferentes conjuntos de información, dependiendo de qué campos prefiere mantener un suscriptor.

**Cómo**: Desde Configuración, ingrese *Objeto* en el cuadro Búsqueda rápida y seleccione **Gestor de objetos**. Seleccione un objeto que admite conjuntos de campos, vaya a Conjuntos de campos y luego haga clic en **Nuevo**.

CONSULTE TAMBIÉN

Ayuda de Salesforce: Acerca de los conjuntos de campos

### Nuevos campos de mediciones de acceso de Visualforce

Utilice los nuevos campos de mediciones de acceso ProfileId y LogDate para priorizar qué páginas de Visualforce migrar a Lightning Experience.

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

**Por qué**: Para decidir qué páginas de Visualforce migrar a Lightning Experience, es útil saber qué páginas se utilizan más a menudo por quién. Estos nuevos campos Mediciones de acceso de Visualforce le muestran esa información.

El campo ProfileId muestre el Id. de perfil de Salesforce del usuario que visualizó la página de Visualforce. El campo LogDate muestra la fecha en que el usuario accedió a la página. Este campo proporciona más perspectivas sobre le uso de la página que el campo MetricsDate, que representa la fecha en que se recopilaron las mediciones.

**Cómo:** Para consultar mediciones en las páginas de Visualforce en su organización, utilice el objeto VisualforceAccessMetrics a incluya los campos ProfileId y LogDate.

#### CONSULTE TAMBIÉN

Guía del desarrollador de Visualforce: VisualforceAccessMetrics

### Recuperar con seguridad y mostrar imágenes externas en páginas de Visualforce

Proteja a sus usuarios frente a solicitudes no autorizadas empleando la función IMAGEPROXYURL para obtener imágenes con seguridad fuera del servidor de su organización. La carga de imágenes externas puede iniciar una solicitud de autenticación malintencionada dirigida a robar nombres de usuario y contraseñas de Salesforce. Esta función de Visualforce carga imágenes externas sobre HTTPS y evita que las imágenes soliciten credenciales de usuario.

**Dónde:** Esta función se aplica a Lightning Experience, Salesforce Classic y todas las versiones de la aplicación Salesforce en Contact Manager Edition, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

**Cómo:** Para recuperar con seguridad una imagen, incluya la función IMAGEPROXYURL en el atributo src de una etiqueta <img> o el atributo value de un objeto <apex:image>.

```
<img src={!IMAGEPROXYURL("http://exampledomain.com/pic.png")}/>
```

```
<apex:image value="{!IMAGEPROXYURL("http://exampledomain.com/pic.png")}"/>
```

CONSULTE TAMBIÉN

*Guía del desarrollador de Visualforce*: apex:image *Ayuda de Salesforce*: Operadores y funciones de fórmula

### Mejorar la seguridad aislando contenido externo que no es de confianza con iframes

Ahora puede aislar recursos estáticos HTML en un dominio separado empleando iframes. El uso de un dominio separado para incrustar información proveniente de fuentes que no son de confianza protege su contenido de Visualforce.

**Dónde:** Esta función se aplica a Lightning Experience, Salesforce Classic y todas las versiones de la aplicación Salesforce en Contact Manager Edition, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

**Cómo:** Para hacer referencia a un archivo HTML estático en un dominio separado, utilice \$IFrameResource. *<nombre\_recurso>* como campo de combinación, donde *<nombre\_recurso>* es el nombre que especificó al cargar el recurso estático.

#### CONSULTE TAMBIÉN

*Guía del desarrollador de Visualforce*: Hacer referencia a contenido externo que no es de confianza con iframes (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión) *Guía del desarrollador de Visualforce*: apex:iframe

## Los parámetros de redireccionamiento de la URL ya no distinguen entre mayúsculas y minúsculas

Los parámetros de URL protegida utilizados en páginas de Visualforce, retURL, startURL, cancelURL y saveURL, ya no distinguen entre mayúsculas y minúsculas. Si cambia el valor del parámetro de retURL a returl, el sistema ahora lo reconoce como un parámetro protegido. Los parámetros de URL protegida permiten redireccionamientos desde páginas de Visualforce a salesforce.com o dominios \*.force.com y evita redireccionamientos malintencionados a dominios externos.

**Dónde:** Este cambio se aplica a Lightning Experience, Salesforce Classic y todas las versiones de la aplicación Salesforce en Professional Edition, Performance Edition y Unlimited Edition.

#### CONSULTE TAMBIÉN

*Ayuda de Salesforce*: Utilizar parámetros de redirección de URL protegidos (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

## Apex

Ahora, las clases de Apex por lotes pueden desencadenar eventos de plataforma al encontrar un error o una excepción. Apex introduce inherited sharing en las clases de Apex, lo que permite a la clase ejecutarse en el modo de colaboración al que llamó la clase. Un nuevo método System.Url.getOrgDomainUrl() le permite obtener extremos para las llamadas de API, por lo que puede interactuar con las API SOAP y REST de Salesforce. Una nueva interfaz Callable le permite escribir código sobre el cual otros desarrolladores pueden programar, incluso si su código está en un paquete diferente.

Para obtener más información sobre estas mejoras, consulte la Guía del desarrollador de Apex.

#### EN ESTA SECCIÓN:

#### Aceptar desencadenar eventos de plataforma a partir de clases de Apex por lotes (Beta)

Ahora, las clases de Apex por lotes pueden desencadenar eventos de plataforma al encontrar un error o una excepción. Los registros de eventos proporcionan un seguimiento más granular de los errores que el de la UI de trabajos de Apex, ya que incluyen los ld. del registro que se están procesando, el tipo de excepción, el mensaje de la excepción y el rastreo de pila. También puede incorporar el control personalizado y la lógica de reintentos en caso de fallos. Los clientes que están escuchando un evento pueden indicar con qué frecuencia falló, qué registros se encontraban en el ámbito en el momento del fallo y otros detalles de la excepción. Los eventos también se desencadenan por los errores de Salesforce Platform y otras excepciones de Apex "no detectables", como las excepciones LimitExceptions que se provocan por alcanzar los límites del regulador.

#### Utilizar la colaboración heredada para proteger su código de Apex

Ahora, puede especificar la palabra clave inherited sharing en las clases de Apex, lo que permite a la clase ejecutarse en el modo de colaboración al que llamó la clase. Utilizar inherited sharing le permite pasar la revisión de seguridad y asegurarse de que su código de Apex confidencial no se utilice de formas inesperadas o inseguras. Una clase de Apex con inherited sharing se ejecuta como with sharing al utilizarse como un controlador de páginas de Visualforce, un servicio REST de Apex o un punto de entrada para una transacción de Apex.

#### Simplificar las llamadas de API a su organización desde el código de Apex

Utilice el nuevo método System.Url.getOrgDomainUrl () para interactuar con las API REST y SOAP de Salesforce en código de Apex. Obtenga extremos para las llamadas de API de la interfaz de usuario para crear y personalizar conjuntos de valores de la lista de selección, campos de personalización y mucho más. Utilice el método actualizado

System.UserInfo.getSessionId() para recuperar los ld. de sesión, incluso si su código se ejecuta de forma asíncrona.

#### Compartir la funcionalidad extensible con la interfaz Callable

La interfaz System. Callable le permite utilizar una interfaz común para crear integraciones poco vinculadas entre clases o desencadenadores de Apex, incluso para código en paquetes separados. Llegar a un acuerdo con una interfaz común permite que desarrolladores de distintas compañías o distintos departamentos puedan programar a partir de soluciones de otros desarrolladores. Implemente esta interfaz para permitir una comunidad más amplia, que pueda tener soluciones diferentes a las que tenía en mente, para ampliar la funcionalidad de su código.

Apex: Clases e interfaces nuevas y modificadas

Estas clases e interfaces son nuevas o han cambiado.

ConnectApi (Chatter en Apex) Clases y enumeraciones nuevas y modificadas

Cree experiencias personalizadas en Salesforce mediante Chatter en Apex. Cree borradores de publicaciones, comentarios con hilo y temas de contenido gestionado.

## Aceptar desencadenar eventos de plataforma a partir de clases de Apex por lotes (Beta)

Ahora, las clases de Apex por lotes pueden desencadenar eventos de plataforma al encontrar un error o una excepción. Los registros de eventos proporcionan un seguimiento más granular de los errores que el de la UI de trabajos de Apex, ya que incluyen los ld. del registro que se están procesando, el tipo de excepción, el mensaje de la excepción y el rastreo de pila. También puede incorporar el control personalizado y la lógica de reintentos en caso de fallos. Los clientes que están escuchando un evento pueden indicar con qué frecuencia falló, qué registros se encontraban en el ámbito en el momento del fallo y otros detalles de la excepción. Los eventos también se desencadenan por los errores de Salesforce Platform y otras excepciones de Apex "no detectables", como las excepciones LimitExceptions que se provocan por alcanzar los límites del regulador.

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

Nota: Ya que se trata de una función beta, Eventos de plataforma de error de Apex por lotes es una versión preliminar y no forma parte de los "Servicios" según su acuerdo general de suscripción con Salesforce. Utilice esta función a su única discreción y tome sus decisiones de compra solo en base a funciones y productos disponibles de forma general. Salesforce no garantiza la disponibilidad general de esta función dentro de ningún plazo de tiempo y podemos interrumpirla en cualquier momento. Esta función es únicamente para fines de evaluación, no para uso de producción. Se ofrece tal cual y no es compatible, y Salesforce no tiene responsabilidad por cualquier daño emergente o en conexión con ella. Todas las restricciones, la reserva de derechos de Salesforce, las obligaciones en lo referente a los Servicios y condiciones para aplicaciones que no son de Salesforce relacionadas y Contenido se aplican por igual a su uso de esta función.

**Cómo:** Para desencadenar un evento de plataforma, una declaración de clase de Apex por lotes debe implementar la interfaz Database.RaisesPlatformEvents.

```
public with sharing class YourSampleBatchJob implements Database.Batchable<SObject>,
    Database.RaisesPlatformEvents{
    // class implementation
}
```

CONSULTE TAMBIÉN BatchApexErrorEvent Object

## Utilizar la colaboración heredada para proteger su código de Apex

Ahora, puede especificar la palabra clave inherited sharing en las clases de Apex, lo que permite a la clase ejecutarse en el modo de colaboración al que llamó la clase. Utilizar inherited sharing le permite pasar la revisión de seguridad y asegurarse de que su código de Apex confidencial no se utilice de formas inesperadas o inseguras. Una clase de Apex con inherited sharing se ejecuta como with sharing al utilizarse como un controlador de páginas de Visualforce, un servicio REST de Apex o un punto de entrada para una transacción de Apex.

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

**Por qué:** De forma predeterminada, Apex es inseguro sin una declaración de colaboración. Diseñar clases de Apex que puedan ejecutarse en modo with sharing o without sharing en tiempo de ejecución es una técnica avanzada y que puede ser difícil de distinguir frente a otra técnica en la que se omitió por error una declaración específica de colaboración. Una declaración inherited sharing explícita hace que la intención sea clara, lo que evita la ambigüedad que surge de una declaración omitida o los falsos positivos de las herramientas de análisis de seguridad.

Existe una clara diferencia entre una clase de Apex marcada con inherited sharing y una con una declaración de colaboración omitida. Si la clase se utilizó como punto de entrada para una transacción de Apex, se ejecuta una declaración de colaboración omitida como without sharing. Sin embargo, inherited sharing garantiza que el valor predeterminado sea la ejecución como with sharing. Una clase declarada como inherited sharing solo se ejecuta como without sharing cuando se la marcada como inherited sharing que ya está establecido.

**Cómo:** Este ejemplo declara una clase de Apex con inherited sharing y una invocación de Visualforce de ese código de Apex. A causa de la declaración inherited sharing, solo se mostrarán los contactos para los que el usuario de ejecución tenga acceso de colaboración. Si se omite la declaración, se mostrarán incluso los contactos para los que el usuario no tenga derechos de visualización a causa del comportamiento predeterminado inseguro de omitir la declaración.

```
public inherited sharing class InheritedSharingClass{
    public List<Contact> getAllTheSecrets() {
        return [SELECT Name FROM Contact];
    }
}
<apex:page controller="InheritedSharingClass">
        <apex:page controller="InheritedSharingClass">
        <apex:repeat value="{!allTheSecrets}" var="record">
        {!record.Name}</a>
```

</apex:repeat>

</apex:page>

## Simplificar las llamadas de API a su organización desde el código de Apex

Utilice el nuevo método System.Url.getOrgDomainUrl() para interactuar con las API REST y SOAP de Salesforce en código de Apex. Obtenga extremos para las llamadas de API de la interfaz de usuario para crear y personalizar conjuntos de valores de la lista de selección, campos de personalización y mucho más. Utilice el método actualizado System.UserInfo.getSessionId() para recuperar los ld. de sesión, incluso si su código se ejecuta de forma asíncrona.

**Dónde:** Este cambio se aplica a Lightning Experience, Salesforce Classic y todas las versiones de la aplicación de Salesforce en Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Database.com Edition.

**Por qué:** Antes, las organizaciones con Mi dominio activado podían acceder a algunas funciones de API a partir del código de Apex solo después de ajustar la configuración de sitios remotos o credenciales con nombre. Algunos objetos, como DatedExchangeRate, solo son accesibles mediante la API. Ahora puede interactuar con esos objetos utilizando código Apex, creando extremos con el método

System.Url.getOrgDomainUrl(). También puede utilizar los extremos para acceder a la información de los límites de su organización, invocar flujos, interactuar con vistas de lista, etc.

A veces, llamadas de API requieren un Id. de sesión y una URL. Puede obtener ese Id. de sesión utilizando el método System.UserInfo.getSessionId(). Este método antes devolvía null en Apex asíncrono, pero ahora devuelve un valor tanto si se ejecuta de forma síncrona como asíncrona.

**Cómo:** Utilice getOrgDomainUrl() en organizaciones con o sin Mi dominio para recuperar URL canónicas. Por ejemplo: https://yourDomain.my.salesforce.com o, para organizaciones sin Mi dominio activado, https://yourInstance.salesforce.com.

Este ejemplo utiliza la API de interfaz de usuario para obtener valores predeterminados para que pueda duplicar un registro.

También puede utilizar getSessionId () tanto de forma síncrona como asíncrona. En Apex asíncrono (Apex por lotes, futuro, colocable en cola o programado), este método devuelve el ld. de sesión solo cuando el código lo ejecuta un usuario válido y activo. Si el código lo ejecuta un usuario interno, como el usuario del proceso automatizado o un usuario de proxy, el método devuelve null.

No puede realizar llamadas de API desde el código JavaScript de sus componentes Lightning, incluyendo desde el código de controlador de Apex relacionado. Este comportamiento no sufrió cambios desde versiones anteriores.

## CONSULTE TAMBIÉN *IdeaExchange*: Permitir a Apex llamar las API de REST y de SOAP de Salesforce sin una configuración de sitio remoto *Guía del desarrollador de Apex*: getOrgDomainUrl() *Guía del desarrollador de Apex*: getSessionId() *Guía del desarrollador de componentes Lightning*: Realizar llamadas de API desde Apex

## Compartir la funcionalidad extensible con la interfaz callable

La interfaz System.Callable le permite utilizar una interfaz común para crear integraciones poco vinculadas entre clases o desencadenadores de Apex, incluso para código en paquetes separados. Llegar a un acuerdo con una interfaz común permite que desarrolladores de distintas compañías o distintos departamentos puedan programar a partir de soluciones de otros desarrolladores. Implemente esta interfaz para permitir una comunidad más amplia, que pueda tener soluciones diferentes a las que tenía en mente, para ampliar la funcionalidad de su código.

**Dónde:** Este cambio se aplica en Lightning Experience, Salesforce Classic y todas las versiones de la aplicación Salesforce en Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Developer Edition y Database.com Edition.

**Por qué:** En lugar de implementar la interfaz Process.Plugin para casos de uso para cuya compatibilidad no estaba diseñada, ahora puede implementar System.Callable. Simplemente invoque a Callable para crear un punto de convergencia entre piezas de código de distintas partes.

**Cómo:** Para implementar la interfaz Callable, tiene que escribir únicamente un método: call(Acción de cadena, Map<Cadena, Objeto> args).

En código que utilice o pruebe una implementación de Callable, emita una instancia de su tipo para Callable.

Esta interfaz no está diseñada para reemplazar a interfaces más específicas. En su lugar, la interfaz Callable permite integraciones en códigos de distintas clases o distintos paquetes que pueden utilizar tipos de base comunes.

CONSULTE TAMBIÉN

Guía del desarrollador de Apex: Interfaz que admite llamadas

## Apex: Clases e interfaces nuevas y modificadas

Estas clases e interfaces son nuevas o han cambiado.

#### EN ESTA SECCIÓN:

Clases de Apex modificadas Estas clases existentes tienen métodos o constantes nuevos o modificados. Enumeración de Apex modificada Estas enumeraciones se actualizaron en esta versión. Nuevas excepciones de Apex Estas excepciones son nuevas en esta versión. Nuevas interfaces de Apex Estas interfaces son nuevas en esta versión. Cambio de llamadas de API SOAP de Apex La llamada runTests () ha cambiado.

#### Clases de Apex modificadas

Estas clases existentes tienen métodos o constantes nuevos o modificados.

#### Clase de Schema.DescribeFieldResult

#### Método nuevo

#### isAiPredictionField()

Devuelve un booleano indicando si el campo está activado para mostrar datos de predicción de Einstein.

#### Clase Schema.DescribeSObjectResult

#### Método nuevo

#### getRecordTypeInfosByDeveloperName()

Devuelve una asignación que hace coincidir los nombres de desarrollador con su tipo de registro asociado.

#### Clase Schema.RecordTypeInfo

#### Método nuevo

#### getDeveloperName()

Devuelve el nombre de desarrollador de su tipo de registro.

#### Clase System.Crypto

#### Métodos nuevos

#### verify(String algorithmName, Blob data, Blob signature, Blob publicKey)

Devuelve un booleano que verifica la firma digital para datos cifrados, utilizando el algoritmo especificado y la clave pública proporcionada.

#### verify(String algorithmName, Blob data, Blob signature, String certDevName)

Devuelve un booleano que verifica los datos de las firmas digitales, utilizando el algoritmo especificado y la clave pública asociados al certDevName.

#### verifyMac()

Devuelve un booleano que verifica los datos de la firma HMAC, utilizando el algoritmo especificado, los datos de entrada, la clave privada y la dirección mac.

#### Clase System.Url

#### Métodos nuevos

#### getOrgDomainUrl()

Devuelve la URL canónica de su organización. Por ejemplo, https://yourDomain.my.salesforce.com o, para organizaciones sin Mi dominio activado, https://yourInstance.salesforce.com.

#### Clase System.UserInfo

#### Métodos cambiados

#### getSessionId()

Ahora puede utilizar getSessionId () en llamadas a Apex asíncronas (Apex por lotes, futuro, colocable en cola o programado). Anteriormente, este método devolvía null al ejecutarse de forma asíncrona.

En Apex asíncrono, este método devuelve el ld. de sesión solo cuando el código lo ejecuta un usuario válido y activo. Si el código lo ejecuta un usuario interno, como el usuario del proceso automatizado o un usuario de proxy, el método devuelve null.

#### Enumeración de Apex modificada

Estas enumeraciones se actualizaron en esta versión.

#### Enumeración Auth.Auth.VerificationMethodEnum

Contiene las distintas formas en las que los usuarios pueden identificarse a sí mismos al iniciar sesión. Se puede utilizar para implementar páginas de inicio de sesión sin contraseña para dispositivos móviles, así como para métodos de verificación de inscripción automática (y anulación de la inscripción).

Esta enumeración incluye un nuevo valor, Password. La identidad se puede verificar mediante contraseña.

#### Enumeración de Metadata.PlatformActionListContextEnum

Describe los diferentes contextos de listas de acciones.

Esta enumeración incluye un nuevo valor, ActionDefinition. Este valor está reservado para uso futuro.

#### Nuevas excepciones de Apex

Estas excepciones son nuevas en esta versión.

#### Espacio de nombres Auth

#### LoginDiscoveryException

Produzca una excepción para indicar que hubo un error al ejecutar el Controlador de detección de inicio de sesión.

#### Auth.DiscoveryCustomErrorException

Produzca una excepción para personalizar los mensajes de error que aparecen en las páginas de inicio de sesión, verificación e inscripción automática.

#### Nuevas interfaces de Apex

Estas interfaces son nuevas en esta versión.

#### Interfaz Auth.ConfigurableSelfRegHandler

Cree una clase que implementa Auth.ConfigurableSelfRegHandler para registrar a usuarios con su dirección de email o su número de teléfono en lugar de con un nombre de usuario y una contraseña. Cuando configura el registro automático de su comunidad con la Página de registro automático configurable, Salesforce genera una clase Apex AutocreatedConfigSelfReg predeterminada. Modifique la clase para ampliar la funcionalidad, por ejemplo, para cambiar la forma en la que se crean los usuarios.

#### createUser(accountId, profileId, registrationAttributes, password)

Cree un miembro de la comunidad a partir de la información que proporcionó el visitante en la página de registro automático de su comunidad.

#### Interfaz Auth.LoginDiscoveryHandler

Cree una clase que implemente Auth.LoginDiscoveryHandler para iniciar sesión a los usuarios basándose en otros métodos de verificación distintos al nombre de usuario y la contraseña. Los usuarios se pueden identificar con su email, su número de teléfono o con otro identificador como el ld. de federación o el identificador de dispositivos. Al configurar la página de inicio de sesión de su comunidad con Página de detección de inicio de sesión, Salesforce genera un AutocreatedDiscLoginHandler predeterminado. Puede modificar la clase, por ejemplo, para que admita el inicio de sesión único (SSO).

#### login(identifier, startUrl, requestAttributes)

Inicie la sesión del usuario externo que proporcionó el identificador especificado, como el email o el número de teléfono. Si se produce un error, redirija al usuario a la página de la comunidad especificada en la URL de inicio.

#### Interfaz System.Callable

Permite a los desarrolladores utilizar una interfaz común para crear integraciones poco vinculadas entre clases o desencadenadores de Apex, incluso para código en paquetes separados. Llegar a un acuerdo con una interfaz común permite que desarrolladores de distintas compañías o distintos departamentos puedan programar a partir de soluciones de otros desarrolladores. Implemente esta interfaz para permitir una comunidad más amplia, que pueda tener soluciones diferentes a las que tenía en mente, para ampliar la funcionalidad de su código.

#### call(action, args)

Proporciona funcionalidad que otras clases u otros paquetes pueden utilizar para programar.

#### Cambio de llamadas de API SOAP de Apex

La llamada runTests () ha cambiado.

#### runTests()

El objeto RunTestsResult incluye dos campos nuevos.

#### flowCoverage

Una variedad de resultados de las pruebas que ejecutaron flujos.

#### flowCoverageWarnings

Una variedad de advertencias generadas por las pruebas que ejecutaron flujos.

### ConnectApi (Chatter en Apex) Clases y enumeraciones nuevas y modificadas

Cree experiencias personalizadas en Salesforce mediante Chatter en Apex. Cree borradores de publicaciones, comentarios con hilo y temas de contenido gestionado.

Muchas acciones de recursos de la API de REST de Chatter se exponen como métodos estáticos en clases de Apex en el espacio de nombres ConnectApi. Estos métodos usan otras clases de ConnectApi para recibir y devolver información. El espacio de nombres ConnectApi se llama *Chatter en Apex*.

Apex

En Apex, puede acceder a determinados datos de Chatter mediante consultas SOQL y objetos. Sin embargo, las clases ConnectApi exponen los datos de Chatter de una forma mucho más sencilla. Los datos se localizan y estructuran para la visualización. Por ejemplo, en lugar de hacer varias llamadas para acceder y organizar noticias en tiempo real, puede hacer esto con una sola llamada.

Nota: Para integrar aplicaciones móviles, sitios de intranet y aplicaciones web de terceros con Chatter y comunidades, use la API de REST de Chatter.

#### EN ESTA SECCIÓN:

Clases de Chatter en Apex nuevas y modificadas Las clases que se indican a continuación son nuevas o tienen cambios. Clases de entrada de Chatter en Apex nuevas y modificadas Estas clases de entrada son nuevas o tienen cambios. Clases de salida de Chatter en Apex nuevas y modificadas Las clases de salida que se indican a continuación son nuevas o han cambiado. Enumeraciones de Chatter en Apex nuevas y modificadas Estas enumeraciones son nuevas o tienen cambios.

#### Clases de Chatter en Apex nuevas y modificadas

Las clases que se indican a continuación son nuevas o tienen cambios.

#### Noticias en tiempo real de Chatter

Estos métodos nuevos y existentes se incluyen en la clase ConnectApi.ChatterFeeds.

#### Crear un borrador de publicación

Utilice este método existente con la clase actualizada ConnectApi.StatusCapabilityInput.

postFeedElement(communityId, feedElement)

#### Obtener la noticia en tiempo real del borrador del usuario de contexto

Utilice estos métodos existentes con feedType definido como Draft y subjectId definido con el ld. del usuario de contexto.

- getFeed(communityId, feedType, subjectId)
- getFeed(communityId, feedType, subjectId, sortParam)

#### Obtener los elementos de noticias en tiempo real de las noticias en tiempo real borrador del usuario de contexto

Utilice estos métodos existentes con feedType definido como Draft y subjectId definido con el ld. del usuario de contexto.

- getFeedElementsFromFeed(communityId, feedType, subjectId)
- getFeedElementsFromFeed(communityId, feedType, subjectId, pageParam, pageSize, sortParam)
- getFeedElementsFromFeed(communityId, feedType, subjectId, recentCommentCount, density, pageParam, pageSize, sortParam)

Estos métodos tienen métodos de prueba de conjunto coincidentes.

#### Buscar los elementos de noticias en tiempo real de las noticias en tiempo real borrador

Utilice estos métodos existentes con feedType definido como Draft y subjectId definido con el ld. del usuario de contexto.

searchFeedElementsInFeed(communityId, feedType, subjectId, q)

- searchFeedElementsInFeed(communityId, feedType, subjectId, pageParam, pageSize, sortParam, q)
- searchFeedElementsInFeed(communityId, feedType, subjectId, recentCommentCount, density, pageParam, pageSize, sortParam, q)

Estos métodos tienen métodos de prueba de conjunto coincidentes.

#### Publicar un borrador de publicación

Este método es nuevo.

publishDraftFeedElement(communityId, feedElementId, feedElement)

#### Acceder a la capacidad de comentarios para un comentario

Este método es nuevo.

getThreadsForFeedComment(communityId, commentId, threadedCommentsCollapsed)

#### Obtener los comentarios en hilo de un comentario

Estos métodos son nuevos.

- getThreadsForFeedComment(communityId, commentId)
- getThreadsForFeedComment(communityId, commentId, pageParam, pageSize)

#### Obtener un comentario con hilo en contexto de sus comentarios principales y la publicación principal

Este método es nuevo.

getCommentInContext(communityId, commentId, pageSize)

#### Obtener los comentarios con estilo de hilo para un elemento de noticias en tiempo real

Estos métodos son nuevos.

- getCommentsForFeedElement(communityId, feedElementId, threadedCommentsCollapsed)
- getCommentsForFeedElement(communityId, feedElementId, pageParam, pageSize, threadedCommentsCollapsed)
- getCommentsForFeedElement(communityId, feedElementId, sortParam, threadedCommentsCollapsed)
- getCommentsForFeedElement(communityId, feedElementId, threadedCommentsCollapsed, sortParam)
- getCommentsForFeedElement(communityId, feedElementId, pageParam, pageSize, threadedCommentsCollapsed, sortParam)
- getFeedElementsFromFeed(communityId, feedType, recentCommentCount, density, pageParam, pageSize, sortParam, filter, threadedCommentsCollapsed)
- getFeedElementsFromFeed(communityId, feedType, subjectId, recentCommentCount, density, pageParam, pageSize, sortParam, filter, threadedCommentsCollapsed)
- getFeedElementsFromFeed(communityId, feedType, subjectId, recentCommentCount, elementsPerBundle, density, pageParam, pageSize, sortParam, showInternalOnly, customFilter, threadedCommentsCollapsed)

#### Obtener un elemento de noticias en tiempo real con comentarios con estilo de hilo

Estos métodos son nuevos.

- getFeedElement(communityId, feedElementId, threadedCommentsCollapsed)
- getFeedElement(communityId, feedElementId, threadedCommentsCollapsed, commentSort)
- getFeedElement(communityId, feedElementId, recentCommentCount, elementsPerBundle, threadedCommentsCollapsed)

• getFeedElement(communityId, feedElementId, recentCommentCount, elementsPerBundle, threadedCommentsCollapsed, commentSort)

## Obtener elementos de noticias en tiempo real con comentarios con estilo de hilo para unas noticias en tiempo real de un registro

Este método es nuevo.

• getFeedElementsFromFeed(communityId, feedType, subjectId, recentCommentCount, elementsPerBundle, density, pageParam, pageSize, sortParam, showInternalOnly, filter, threadedCommentsCollapsed)

Este método tiene un método de prueba de conjunto coincidente.

#### Buscar elementos con comentarios con estilo de hilo

Estos métodos son nuevos.

- searchFeedElements(communityId, q, threadedCommentsCollapsed)
- searchFeedElements(communityId, q, pageParam, pageSize, threadedCommentsCollapsed)

Estos métodos tienen métodos de prueba de conjunto coincidentes.

#### Crear un comentario con hilo

Utilice este método existente con la clase actualizada ConnectApi.CommentInput.

• postCommentToFeedElement(communityId, feedElementId, comment, feedElementFileUpload)

#### Cuentas de redes sociales gestionadas

Estos nuevos métodos están en la clase ConnectApi.SocialEngagement.

#### Obtener cuentas de redes sociales gestionadas

- getManagedSocialAccount(id)
- getManagedSocialAccounts()
- getManagedSocialAccounts(socialNetwork)

#### Temas gestionados

Estos métodos nuevos y existentes se incluyen en la clase ConnectApi.ManagedTopics.

#### Crear temas de contenido gestionado

Utilice estos métodos existentes con managedTopicType definido como Content.

- createManagedTopic(communityId, recordId, managedTopicType)
- createManagedTopicByName(communityId, name, managedTopicType)

#### Obtener temas de contenido gestionado

Utilice estos métodos existentes con managedTopicType definido como Content.

- getManagedTopic(communityId, managedTopicId)
- getManagedTopics(communityId)
- getManagedTopics(communityId, managedTopicType)

Utilice este nuevo método con managedTopicType definido como Content.

getManagedTopics(communityId, managedTopicType, pageParam, pageSize)

#### Eliminar temas de contenido gestionado

Utilice este método existente con el ld. de un tema de contenido.

deleteManagedTopic(communityId, managedTopicId)

#### Next Best Actions (piloto)

Nota: Ofrecemos Einstein Next Best Action a clientes seleccionados a través de un programa piloto que requiere aceptar unas condiciones específicas. Para estar nominado para participar en el programa, haga contacto con Salesforce. Los programas piloto están sujetos a cambios, no podemos garantizar la aceptación. Einstein Next Best Action no está disponible de forma general a menos o hasta que Salesforce anuncie su disponibilidad general en la documentación, en comunicados de prensa o declaraciones públicas. No podemos garantizar la disponibilidad general dentro de ningún plazo de tiempo. Tome sus decisiones de compra solo en base a funciones y productos disponibles de forma general. Puede incluir comentarios y sugerencias relacionados con Einstein Next Best Action en IdeaExchange.

Todos lo métodos de Next Best Action, incluso los métodos que se introdujeron en la versión 43.0, ahora tienen la versión mínima 44.0. Todas las propiedades de las clases de salida y entrada relacionadas también tienen la versión mínima 44.0.

Estos nuevos métodos están en la clase ConnectApi.NextBestAction.

#### Ejecutar una estrategia

- executeStrategy(strategyName, maxResults, contextRecordId)
- executeStrategy(strategyName, strategyInput)

El método getRecommendations (strategyName, maxResults, contextRecordId) ya no es compatible.

#### Clases de entrada de Chatter en Apex nuevas y modificadas

Estas clases de entrada son nuevas o tienen cambios.

#### Noticias en tiempo real de Chatter

#### ConnectApi.CommentInput

Esta clase de entrada tiene una nueva propiedad.

• threadParentId: ld. del comentario principal de un comentario con hilo.

#### ConnectApi.FeedElementCapabilitiesInput

Esta clase de entrada tiene una nueva propiedad.

• status: Describe el estado del elemento de noticias en tiempo real.

#### ConnectApi.StatusCapabilityInput

Esta clase de entrada tiene una propiedad cambiada.

• feedEntityStatus: Ahora incluye el valor Draft.

#### Next Best Actions (piloto)

#### ConnectApi.NBAStrategyInput

Esta nueva clase de entrada tiene estas propiedades:

- contextRecordId: id. del registro de contexto. Por ejemplo, si la siguiente acción más recomendada se encuentra en una página de detalles de casos, el id. de dicho caso.
- maxResults: Número máximo de resultados. Los valores válidos son desde 1 a 25. El valor predeterminado es 3.
- strategyContext: Variable y asignaciones de valores para la estrategia.

#### Clases de salida de Chatter en Apex nuevas y modificadas

Las clases de salida que se indican a continuación son nuevas o han cambiado.

#### Noticias en tiempo real de Chatter

#### ConnectApi.Comment

Esta clase de salida tiene estas propiedades:

- threadLevel: Nivel de anidamiento de un comentario. El valor 0 indica que hay un comentario estándar con una publicación principal. El valor 1 indica que hay un comentario con hilo con un comentario principal y una publicación principal. El valor 2 indica que hay un comentario con hilo con dos comentarios principales y una publicación principal. La interfaz de usuario se limita a estos tres niveles.
- threadParentId: ld. del comentario principal de un comentario con hilo.

#### ConnectApi.CommentCapabilities

Esta clase de salida tiene una nueva propiedad:

• record: Si un comentario tiene esta función, es porque tiene comentarios con hilos.

#### ConnectApi.CommentPage

Esta clase de salida tiene estas propiedades:

- previousPageToken: Token que identifica la página anterior, o null si no hay ninguna página anterior.
- previous PageUrl: URL de la API de REST de Chatter identificando la anterior página o null si no hay ninguna página anterior.

#### Cuentas de redes sociales gestionadas

#### ConnectApi.BaseManagedSocialAccount

Esta nueva clase de salida es abstracta y es una súperclase de ConnectApi.ManagedSocialAccount.Tiene las siguientes propiedades.

- defaultResponseAccountId: Cuenta de respuesta predeterminada para utilizar al responder a publicaciones enviadas a esta cuenta.
- displayName: Nombre real (o nombre de usuario si el nombre real no está disponible) para esta cuenta en la red social.
- externalPictureUrl: URL en la imagen de Avatar de la cuenta.
- id: ld. de SFDC interna para esta cuenta de redes sociales gestionada.
- label: Etiqueta para la cuenta de redes sociales.
- profileUrl: URL al perfil de la cuenta.
- socialNetwork: Red social a la que pertenece esta cuenta.
- uniqueName: Nombre exclusivo utilizado para diferenciar páginas de seguidores con el mismo nombre; actúa como un nombre de usuario para una página de seguidores.
- username: Nombre de usuario exclusivo o gestión para esta cuenta en la red social.

#### ConnectApi.ManagedSocialAccount

Esta nueva clase de salida es una subclase de ConnectApi.BaseManagedSocialAccount. No tiene propiedades adicionales.

#### ConnectApi.ManagedSocialAccounts

Esta nueva clase de salida tiene esta propiedad.

• managedSocialAccounts: Lista de cuentas de redes sociales gestionadas.

#### Temas gestionados

#### ConnectApi.ManagedTopicCollection

Esta clase de salida tiene una nueva propiedad.

 nextPageUrl: URL de la API de REST de Chatter que identifica a la siguiente página o null si no hay ninguna página siguiente.

#### Next Best Actions (piloto)

#### ConnectApi.AbstractNBAAction

Esta nueva clase de salida tiene esta propiedad.

- parameters: Lista de parámetros que se pasarán a la acción.
- type: Tipo de acción.

#### ConnectApi.AbstractNBARecommendation

Esta clase de salida se eliminó.

#### ConnectApi.AbstractNBATarget

Esta nueva clase de salida tiene esta propiedad.

type: Tipo de objetivo.

#### ConnectApi.NBAActionParameter

Esta nueva clase de salida tiene estas propiedades:

- name: Nombre del parámetro.
- type: Tipo del parámetro.
- value: Valor del parámetro.

#### ConnectApi.NBAFlowAction

Esta nueva clase de salida tiene estas propiedades:

- id: ld. de la propuesta.
- name: Nombre de la propuesta.

#### ConnectApi.NBAPropositionRecommendation

Esta nueva clase de salida tiene estas propiedades:

- id: ld. de la propuesta.
- name: Nombre de la propuesta.
- url: URL a la propuesta.

#### ConnectApi.NBARecommendation

Esta nueva clase de salida tiene estas propiedades:

- acceptanceLabel: Texto que indica la aceptación de la recomendación por parte del usuario.
- actionReference: Referencia a la acción que se debe realizar, como, por ejemplo, iniciar un flujo.
- description: Descripción de la recomendación.
- id: ld. de la entidad recomendada.
- imageUr1: URL al archivo de activo que se debe mostrar.
- name: Nombre de la entidad recomendada.
- rejectionLabel: Texto que indica el rechazo de la recomendación por parte del usuario.
- target: Objetivo sobre el que debe actuar.

- targetAction: Acción que se debe recomendar.
- url: URL a la entidad recomendada.

#### ConnectApi.NBARecommendationProposition

Esta clase de salida se eliminó.

#### ConnectApi.Proposition

Esta clase de salida tiene estas propiedades:

- acceptanceLabel: Texto que indica la aceptación de la recomendación por parte del usuario.
- image: imagen que se debe mostrar.
- rejectionLabel: Texto que indica el rechazo de la recomendación por parte del usuario.

#### Usuarios

#### ConnectApi.User

Por cuestiones de desempeño, esta clase de salida ya no devuelve la propiedad stamps. Para obtener los sellos de un usuario en la versión 44.0 y en versiones posteriores, utilice SOQL.

#### Enumeraciones de Chatter en Apex nuevas y modificadas

Estas enumeraciones son nuevas o tienen cambios.

Para obtener información sobre estas enumeraciones, consulte la sección de enumeraciones de ConnectApi en la *Guía del desarrollador de Apex*.

#### ConnectApi.FeedCommentSortOrder

Esta enumeración incluye un nuevo valor.

• CreatedDateOldestAsc: Ordena por los comentarios más antiguos en orden ascendente.

#### ConnectApi.FeedEntityStatus

Esta enumeración incluye un nuevo valor.

• Draft: La publicación de las noticias en tiempo real no se publica pero está visible para el autor y para los usuarios con el permiso Modificar todos los datos o Ver todos los datos. Los comentarios no pueden ser borradores.

#### ConnectApi.FeedType

Esta enumeración incluye un nuevo valor.

• Draft: Contiene todos los elementos de noticias en tiempo real de los borradores del usuario del contexto.

#### ConnectApi.ManagedTopicType

Esta enumeración incluye un nuevo valor.

Content: Temas asociados con contenido nativo.

#### ConnectApi.NBAActionType

Esta nueva enumeración incluye este valor.

• Flujo

#### ConnectApi.NBATargetType

Esta nueva enumeración incluye este valor.

• Propuesta

#### ConnectApi.SocialNetworkProvider

Este valor se retiró de esta enumeración.

• Klout

## Metadatos

El reporte Cobertura de metadatos mejoró y se puede acceder a él desde una nueva ubicación. El permiso Modificar metadatos (Beta) permite a los usuarios implementar todos los metadatos, incluyendo Apex. Puede utilizar la API de REST de metadatos con todas las implementaciones, ya sea mediante el nuevo recurso de REST o mediante Salesforce CLI. Acceda a más tipos de metadatos y objetos de la API de herramientas en la versión de API 44.0.

#### EN ESTA SECCIÓN:

Obtener el estado de cobertura de metadatos de más canales, problemas conocidos y definiciones de organizaciones borrador de muestra

El reporte de cobertura de metadatos se ha mejorado para mostrarle si los distintos tipos son compatibles en cuatro canales más de metadatos. Desde el reporte, ahora puede acceder a información acerca de problemas conocidos asociados al tipo de metadatos que se seleccione. También puede generar una definición de organización borrador de muestra para el tipo, y la puede copiar y pegar en un archivo de configuración. Este reporte generado dinámicamente es su mejor fuente de información de la cobertura de metadatos. Muestra información de cobertura de la versión Summer '18 y posteriores. Puede seleccionar la versión publicada que desee en un menú desplegable en la esquina superior derecha del reporte.

#### Activar el acceso a los metadatos sin tener que activar también el acceso a datos (Beta)

Los usuarios con el permiso Modificar metadatos pueden actualizar metadatos (incluyendo Apex) a través de la API de metadatos incluso si no tienen también el permiso Modificar todos los datos. La API de metadatos se utiliza para implementaciones que emplean conjuntos de cambios, la Herramienta de migración Ant o la CLI de Salesforce. Los usuarios deben tener el permiso que permite el uso de la función admitida por los metadatos que están intentando modificar. También deben tener el permiso que habilita su herramienta de implementación.

#### Implementar mediante REST

Puede utilizar la API de REST de metadatos con todas las implementaciones, ya sea mediante el nuevo recurso de REST deployRequest o mediante Salesforce CLI.

#### Nuevo componente de conjunto de cambios

Los componentes disponibles para un conjunto de cambios varían en función de la edición. Este componente está ahora disponible para conjuntos de cambios.

#### API de herramientas

La API de herramientas incluye objetos nuevos y modificados.

#### API de metadatos

La API de metadatos incluye tipos y campos nuevos y cambiados.

## Obtener el estado de cobertura de metadatos de más canales, problemas conocidos y definiciones de organizaciones borrador de muestra

El reporte de cobertura de metadatos se ha mejorado para mostrarle si los distintos tipos son compatibles en cuatro canales más de metadatos. Desde el reporte, ahora puede acceder a información acerca de problemas conocidos asociados al tipo de metadatos que se seleccione. También puede generar una definición de organización borrador de muestra para el tipo, y la puede copiar y pegar en un archivo de configuración. Este reporte generado dinámicamente es su mejor fuente de información de la cobertura de metadatos. Muestra información de cobertura de la versión Summer '18 y posteriores. Puede seleccionar la versión publicada que desee en un menú desplegable en la esquina superior derecha del reporte.
**Dónde:** Desde la versión Winter '19, el reporte de cobertura de metadatos tiene una nueva ubicación. Si agregó a favoritos el reporte en una versión Summer '18, se le redirigirá a la nueva ubicación. Para acceder al reporte de cobertura de metadatos, vaya a https://developer.salesforce.com/docs/metadata-coverage/.

**Por qué:** Saber si un tipo es compatible en un canal de metadatos concreto le ayuda a evitar sorpresas al desarrollar e implementar personalizaciones. También puede utilizar el reporte para revisar problemas conocidos asociados a un tipo. El reporte de cobertura de metadatos de Winter '19 muestra el estado de cobertura y problemas conocidos de más de 200 tipos en siete canales.

- API de metadatos
- Seguimiento de la fuente
- Paquetes desbloqueados
- Paquetes Classic (nuevo)
- Paquetes gestionados (nuevo)
- Conjuntos de cambios (nuevo)
- API de metadatos de Apex (nuevo)

También puede hacer clic en un tipo de metadatos que se incluya en el reporte para generar una definición de organización borrador de muestra para ese tipo. Si desarrolla con organizaciones borrador, puede copiar y pegar la definición en un archivo de configuración de organización borrador para ahorrar tiempo.

# Activar el acceso a los metadatos sin tener que activar también el acceso a datos (Beta)

Los usuarios con el permiso Modificar metadatos pueden actualizar metadatos (incluyendo Apex) a través de la API de metadatos incluso si no tienen también el permiso Modificar todos los datos. La API de metadatos se utiliza para implementaciones que emplean conjuntos de cambios, la Herramienta de migración Ant o la CLI de Salesforce. Los usuarios deben tener el permiso que permite el uso de la función admitida por los metadatos que están intentando modificar. También deben tener el permiso que habilita su herramienta de implementación.

El permiso Modificar metadatos no afecta a la personalización directa de los metadatos empleando páginas de la interfaz de usuario de Configuración, debido a que esas páginas no utilizan la API de metadatos para las actualizaciones.

**Dónde:** Este cambio se aplica a Lightning Experience, Salesforce Classic y todas las versiones de la aplicación móvil en Professional Edition, Performance Edition y Unlimited Edition.

Algunos metadatos, como Apex, se ejecutan en contexto del sistema, por lo que debe tener cuidado en cómo delega el permiso Modificar metadatos. Modificar metadatos permite la implementación de metadatos de Apex, pero no permite algunas funciones de desarrollo y depuración de Apex que siguen requiriendo el permiso Modificar todos los datos.

Modificar metadatos se activa automáticamente cuando se selecciona el permiso Implementar conjuntos de cambios o Autor de Apex. El permiso Modificar metadatos está en versión beta cuando se activa sin haber activado el permiso Modificar todos los datos.

Nota: Dado que se trata de una función beta, el permiso Modificar metadatos es una versión preliminar y no forma parte de los "Servicios" según su acuerdo general de suscripción con Salesforce. Utilice esta función a su única discreción y tome sus decisiones de compra solo en base a funciones y productos disponibles de forma general. Salesforce no garantiza la disponibilidad general de esta función dentro de ningún plazo de tiempo y podemos interrumpirla en cualquier momento. Esta función es únicamente para fines de evaluación, no para uso de producción. Se ofrece tal cual y no es compatible, y Salesforce no tiene responsabilidad por cualquier daño emergente o en conexión con ella. Todas las restricciones, la reserva de derechos de Salesforce, las obligaciones en lo referente a los Servicios y condiciones para aplicaciones que no son de Salesforce relacionadas y Contenido se aplican por igual a su uso de esta función. Puede proporcionar comentarios y sugerencias para el permiso Modificar metadatos publicando en la sección de colaboración o ideas en Trailblazer Community. **Por qué:** Anteriormente, los usuarios necesitaban el permiso Modificar todos los datos para implementar metadatos utilizando conjuntos de cambios, la Herramienta de migración Ant o la CLI de Salesforce. Algunos usuarios no necesitan el acceso de datos otorgado por el permiso Modificar todos los datos, solo el acceso a metadatos. Ahora los usuarios pueden implementar metadatos si tienen el permiso Modificar metadatos además de los permisos que otorgan acceso a sus herramientas de implementación elegidas y a la función que admite los metadatos. Por ejemplo, para implementar un conjunto de cambios, los usuarios antes tenían que tener activados los datos. Los usuarios ahora solo necesitan el permiso para la función, el permiso Implementar conjuntos de cambios y el permiso Modificar metadatos para implementar el conjunto de cambios.

# Implementar mediante REST

Puede utilizar la API de REST de metadatos con todas las implementaciones, ya sea mediante el nuevo recurso de REST deployRequest o mediante Salesforce CLI.

**Quién:** Necesita tener el permiso Modificar metadatos (en versión beta) o el permiso Modificar todos los datos para realizar implementaciones, incluidas las que utilicen la API de REST de metadatos para la implementación.

**Por qué:** De forma predeterminada, Salesforce CLI utiliza SOAP para las implementaciones. Las implementaciones que utilizan REST no tienen la restricción del límite de tamaño de archivo comprimido de 39 MB que se aplica a las implementaciones SOAP. El límite del número de componentes que están descomprimidos en una carpeta sin comprimir después de la carga es el mismo para las implementaciones SOAP y REST.

**Cómo:** Puede activar la API de REST de metadatos para implementación en Salesforce CLI utilizando un valor de configuración en tiempo de ejecución de CLI. Para obtener más información acerca de cómo establecer valores de configuración en tiempo de ejecución de CLI, consulte la *Guía del desarrollador de Salesforce DX*.

Para activar la función beta de la API de REST de metadatos para implementación:

sfdx force:config:set restDeploy=true

Después de activar la API de REST de metadatos para implementación para Salesforce CLI, las implementaciones que se inicien mediante los comandos mdapi:deploy o source:push utilizarán REST.

Para obtener más información acerca de la utilización del recurso deployRequest de la API de metadatos, consulte la *Guía del desarrollador de la API de metadatos*.

# Nuevo componente de conjunto de cambios

Los componentes disponibles para un conjunto de cambios varían en función de la edición. Este componente está ahora disponible para conjuntos de cambios.

# Tema de Lightning Experience

Representa un conjunto de imágenes y colores de marca personalizados en su organización.

Dónde: Este cambio se aplica a las versiones Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Database.com Edition.

# API de herramientas

La API de herramientas incluye objetos nuevos y modificados.

La guía del desarrollador de la API de herramientas de Force.com contiene toda la información sobre la API de herramientas.

# EN ESTA SECCIÓN:

Objetos nuevos y modificados de la API de herramientas

La API de herramientas incluye objetos nuevos y modificados.

# Objetos nuevos y modificados de la API de herramientas

La API de herramientas incluye objetos nuevos y modificados.

# Objetos nuevos

Estos objetos son nuevos.

# EmbeddedServiceCustomLabel

Representa una etiqueta personalizada que aparece en el Snap-in para una implementación particular de Snap-ins. Las etiquetas se pueden personalizar tanto para Chat de Snap-ins como para Gestión de citas de Snap-ins (beta).

# FlowElementTestCoverage

Representa un elemento de flujo que ejecutó un método de prueba Apex determinado.

# FlowTestCoverage

Representa la cobertura de prueba de un flujo o un proceso mediante un método de prueba de Apex determinado.

# **Objetos modificados**

Estos objetos se han modificado.

# MetadataComponentDependency

Este campo ha cambiado.

# MetadataComponentName

Un nombre de flujo ya no incluye número de versión. Para obtener más información, consulte Los números de versión se omiten de los números de archivo de flujo en la API.

# OwnerChangeOptionInfo

Este campo es nuevo.

# ParentId

Representa el Id. duradero del registro principal ChangeOwnerOptionInfo.

# SubscriberPackageVersion

Estos campos son nuevos.

# Dependencias

Otras versiones de paquete de suscriptor de las que depende la versión de este paquete de suscriptor.

# InstallationKey

Clave de instalación para un paquete protegido por clave.

Este campo está oculto. No se puede consultar, pero lo puede incluir en la cláusula WHERE de las consultas SOQL. En algunas consultas, es obligatorio.

# API de metadatos

La API de metadatos incluye tipos y campos nuevos y cambiados.

# Tipos de metadatos nuevos

# Audiencia

Representa la audiencia en una comunidad. Una audiencia consta de distintos tipos de criterios, según los cuales la audiencia se puede asignar y utilizar para establecer objetivos en una comunidad.

# LightningExperienceTheme

Representa los detalles de un tema personalizado, incluyendo BrandingSet. Los temas permiten a los administradores especificar atributos configurables, como tres colores y cinco imágenes. Los colores y algunas de las imágenes anulan los valores de token de SLDS e influyen en la generación de app.css.

# Tipos y campos de metadatos actualizados

Estos tipos de metadatos incluyen campos que se han agregado o modificado.

# Bot

Este campo es nuevo.

# botMlDomain

Representa el conjunto de intenciones que agrupa intenciones, entidades y variables asociadas a un bot. Todas las versiones de Einstein Bot ahora comparten un único conjunto de intenciones de bots.

# BotVersion

Estos campos se han eliminado en la versión de API 44.0 y las posteriores.

# apexClass

Las acciones de cuadro de diálogo de Einstein Bot ahora admiten Apex, Flujos y Enviar email. El campo apexClass se ha reemplazado por invocationActionType y invocationActionName.

# botVariable

Nombre de variable de bot que se utiliza como parte de una asignación de invocación.

# campo

Nombre de API de un campo SObject para utilizarse como parte del operando.

# leftOperandBotVariable

Nombre de la variable de bot que se utiliza como el lado izquierdo de la operación de condición.

# LocalMlDomain

Todas las versiones de Einstein Bot ahora comparten un único conjunto de intenciones de bot, por lo que este campo ya no es necesario.

# operandType

Ya no es necesario.

# sobjectType

Ya no es necesario.

# value

Ya no es necesario.

Estos campos son nuevos.

# conversationVariables

conversationVariables es un contenedor que almacena una parte específica de los datos recopilados del cliente. Puede utilizar variables con acciones de diálogo como entradas y salidas.

# invocationActionName

El nombre de la acción.

# invocationActionType

El tipo de elemento de acción para agregar en un cuadro de diálogo del bot.

# leftOperandName

Obligatorio. Nombre de la variable que se utiliza como el lado izquierdo de la operación de condición.

# leftOperandType

Tipo de la variable que se utiliza como el lado izquierdo de la operación de condición.

# sourceName

Nombre de la fuente CustomField o MISlotClass que se utiliza en la operación de la variable.

#### sourceValue

Valor literal que se utiliza como la fuente de esta operación de variable.

## targetName

Nombre de la variable de destino que se utiliza en la operación de la variable.

#### targetType

Tipo de destino que se utiliza en la operación de la variable.

#### value

Valor literal para asignar al parámetro especificado.

# variableName

Nombre de variable de bot que se utiliza como parte de una asignación de invocación.

#### variableType

Tipo de la variable que se utiliza en esta asignación de invocación.

# CaseSettings

Introducido en la versión 42.0 de API, este campo se agregó a la Guía del desarrollador de API de metadatos.

# enableE2CSourceTracking

Indica si Establecer origen de casos como Email está habilitado (true) o no (false). Después de habilitar este parámetro, el campo **Origen de casos** se actualiza a Email para todos los casos que se originan desde Email para registro de casos. Los emails asociados se marcan como Read cuando el agente abre el caso.

#### CommunityTemplateDefinition

Este campo ha cambiado.

#### defaultBrandingSet

Este es ahora un campo de solo lectura en este tipo. Ahora puede implementar el campo en CommunityThemeDefinition en lugar de en CommunityTemplateDefinition. Los paquetes existentes que tienen establecida la versión de API en valores de 40.0 a 43.0 siguen funcionando con normalidad.

# CommunityThemeDefinition

Estos campos son nuevos.

# bundleInfo

Este campo se ha agregado para admitir la exportación de temas.

# defaultBrandingSet

Este campo se ha agregado para mantener la funcionalidad que se implementó anteriormente en CommunityTemplateDefinition.

#### themeRouteOverride

Este campo se ha agregado para admitir la exportación de temas.

# CommunityThemeBundleInfo

Este campo se ha agregado para admitir la exportación de temas.

# CommunityThemeRouteOverride

Este campo se ha agregado para admitir la exportación de temas.

# ContentAsset

Este campo es nuevo.

# isVisibleByExternalUsers

Indica si los usuarios no autenticados pueden ver el archivo del activo (true) o no (false).

# CspTrustedSite

Este campo es nuevo.

# context

La enumeración context determina el ámbito de la confianza de el host externo enumerado.

# CustomField

Este campo ha cambiado.

# encrypted

El campo booleano encrypted ahora solo está disponible en las versiones de 34.0 a 43.0.

Este campo es nuevo.

# encryptionScheme

La enumeración encryptionScheme determina qué esquema de cifrado adopta un campo. Los valores válidos son None, ProbabilisticEncryption, CaseSensitiveDeterministicEncryption y CaseInsensitiveDeterministicEncryption.

# CustomObject

Este campo es nuevo.

# massQuickActions (subtipo SearchLayouts)

La lista de acciones que puede utilizar para realizar acciones rápidas masivas en los registros. Utilice este campo para agregar una acción existente de creación o actualización.

# EmbeddedServiceConfig

Este campo es nuevo.

# ${\tt embeddedServiceCustomLabels}$

El campo embeddedServiceCustomLabels representa las etiquetas personalizadas que se utilizan en la implementación de Snap-ins.

# FlexiPage

Estos campos se han modificado.

# actionListContext (subtipo PlatformActionList)

La enumeración PlatformActionListContext incluye un nuevo valor, ActionDefinition. Este valor está reservado para uso futuro.

# type (subtipo FlexiPageRegion)

La enumeración FlexiPageRegionType incluye un nuevo valor, Background. Este valor representa una región para elementos de utilidades en segundo plano, que no están visibles en la UI.

# leftValue (subtipo UiFormulaCriterion)

Este campo ahora acepta las expresiones { ! \$Permission.CustomPermission.permissionName} y

{ ! \$Permission.StandardPermission.permissionName} para definir reglas de visibilidad de componentes basándose en permisos de usuario.

# Flujo

Este campo es nuevo.

# status

La enumeración status representa el estado de activación del flujo. Los valores válidos son Active, Draft, Obsolete y InvalidDraft. Para obtener más detalles, consulte Los números de versión se omiten de los números de archivo de flujo en la API.

Estos campos se han modificado.

# actionType (subtipo FlowActionCall)

La enumeración actionType tiene dos nuevos valores, assignKnowledgeArticles y

publishKnowledgeArticles. Ambos admiten las acciones masivas en vistas de lista de artículos.

assignKnowledgeArticles asigna artículos de Knowledge, y publishKnowledgeArticles publica artículos de Knowledge.

# fullName

El campo fullName ya no incluye el número de versión, por lo que el nombre de archivo de flujo no tiene que cambiar con todas las versiones. Para obtener más detalles, consulte Los números de versión se omiten de los números de archivo de flujo en la API.

# ForecastingSettings

Este campo ha cambiado.

# nombre

Se agregó el valor TerrOppAmt\_Primary\_Model.

# ListView

Este campo ha cambiado.

# filterScope

La enumeración FilterScope incluye un nuevo valor, MineAndMyGroups. Este valor indica que la vista de lista incluye registros que posee el usuario que ejecuta la vista de lista y los registros asignados a las colas de ese usuario. Para obtener más detalles, consulte Consultar solicitudes de aprobación asignadas a sus colas en todas las experiencias de Salesforce.

# Red

Se agregó un nuevo valor válido, Configurable, a estos campos: changePasswordPageOverrideSetting, forgotPasswordPageOverrideSetting, homePageOverrideSetting, loginPageOverrideSetting y selfRegProfilePageOverrideSetting. Se usa para identificar un tipo de página para una sustitución de página.

Agregamos el campo verificationTemplate para representar la plantilla de email que se utiliza para comunicarse con usuarios cuando deben identificar su identidad. Por ejemplo, cuando los usuarios inician sesión sin una contraseña o desde un dispositivo nuevo, reciben un email con un PIN para confirmar su identidad.

# NetworkBranding

Este campo es nuevo.

# LoginBackgroundImageUrl

Especifica la ruta a la URL de la imagen que aparece como segundo plano en las páginas de inicio de sesión de la comunidad. Esta URL puede ser fija o dinámica. Una URL dinámica contiene el parámetro de ld. de la experiencia, { expid}.

# Perfil

Este campo se agregó, pero está disponible en la versión 41.0 de API y posteriores.

# categoryGroupVisibilities (subtipo ProfileCategoryGroupVisibility)

El campo category Group Visibilities indica qué grupos de categorías de datos están visibles para usuarios asignados a este perfil.

# SharingSet

Este campo ha cambiado.

# objeto

Los objetos Campaña, Oportunidad y Orden están disponibles en versión beta. Para activar conjuntos de colaboración para los objetos Campañas, Oportunidades y Órdenes en su organización, haga contacto con el Servicio de atención al cliente de Salesforce. Especifique qué objeto, o los tres, desea utilizar con conjuntos de colaboración.

# Información actualizada de compatibilidad de idiomas de CustomObjectTranslation

Se realizaron actualizaciones en los apéndices de la *Guía del desarrollador de la API de metadatos* que describen la compatibilidad de idiomas de CustomObjectTranslation. Además de incluir los siguientes idiomas, hay correcciones a los valores de campo que admite cada idioma.

# Idiomas admitidos por completo

Noruego, español (México) y sueco

# Idiomas del usuario final

Croata, portugués (Portugal), eslovaco y esloveno

# Objetos de resultados actualizados

Este objeto de resultado de metadatos tiene nuevos campos.

# DeployResult

Estos campos son nuevos para RunTestsResult.

# flowCoverage

Una variedad de resultados de las pruebas que ejecutaron flujos.

# flowCoverageWarnings

Una variedad de advertencias generadas por las pruebas que ejecutaron flujos.

# CONSULTE TAMBIÉN

Actualizar archivos de flujos a la versión 44.0 con la API de metadatos Actualizar esquemas y estados de secreto de arrendatario a través de la API

# API

Disfrute de un mejor acceso programático a Salesforce en la versión de API 44.0.

# EN ESTA SECCIÓN:

# Objetos nuevos y modificados

Acceda a más datos mediante estos objetos estándar nuevos y modificados.

# SOSL

El lenguaje de búsqueda de objetos de Salesforce (SOSL) incluye compatibilidad con la búsqueda en vistas de lista.

# API de REST

API de REST incluye llamadas nuevas, modificadas y desusadas.

# API de SOAP

API de SOAP incluye llamadas nuevas, modificadas y desusadas.

# API de REST de Chatter

Integre aplicaciones móviles, sitios de intranet y aplicaciones web de terceros con Salesforce con la API de REST de Chatter. Cree borradores de publicaciones, comentarios con hilos, un vínculo de colaboración de carpeta y temas de contenidos gestionados.

# API de REST de reportes y tableros

Estos recursos tienen nuevas propiedades: Notificación de Analytics (/analytics/notifications/**notification\_ID**), Tableros (/analytics/dashboards/) y Tipos de reporte (/analytics/report-types/).

# API de la interfaz de usuario

Cree una interfaz de usuario de Salesforce para aplicaciones móviles nativas y aplicaciones web personalizadas utilizando la misma API que utiliza Salesforce para crear Lightning Experience y Salesforce para Android, Salesforce para iOS y la aplicación móvil Salesforce. Ahora puede permitir a los usuarios elegir cuánto espacio en blanco prefieren en su interfaz de usuario.

# API de JavaScript de Publicador de Salesforce Classic y de Acción rápida Lightning

Obtenga todas las acciones disponibles para una página y los campos de acción con nuevos métodos para el componente lightning:quickActionAPI. Utilice el componente en sus componentes personalizados para interactuar con acciones rápidas en la página. El componente llama a los métodos de API de JavaScript de Acción rápida Lightning y proporciona una funcionalidad similar a las API de JavaScript de Publicador de Salesforce Classic, también conocidas como API de publicador de noticias en tiempo real de caso.

# API de la Consola de Salesforce

Hay más API de JavaScript del kit de herramientas de integración de la consola de Salesforce disponibles en la API de JavaScript de la consola de Lightning. Genere y abra direcciones URL de la consola, y establezca un elemento de navegación con un Id. específico.

# API de Open CTI

El método onNavigationChange () ahora se invoca cuando los usuarios crean un registro de caso y el nuevo caso se visualiza en la misma ficha. Los métodos para establecer el tamaño del softphone en Lightning Experience tienen unos valores máximos más altos.

# Objetos nuevos y modificados

Acceda a más datos mediante estos objetos estándar nuevos y modificados.

# EN ESTA SECCIÓN:

Objetos nuevos Estos objetos son nuevos. Objetos modificados Estos objetos se han modificado.

# **Objetos nuevos**

Estos objetos son nuevos.

# Audiencia

Representa una audiencia que está definida por criterios y que puede asignarse y utilizarse para establecer objetivos en una comunidad.

# BatchApexErrorEvent

Representa un evento de plataforma asociado con una clase de Apex por lotes. Este objeto está disponible en API de la versión 44.0 y posteriores.

# CareDiagnosis

Representa los detalles de un diagnóstico, incluyendo el tipo de código, el nombre y una descripción. Se pueden asociar uno o varios diagnósticos a una solicitud de utilización de atención.

# CarePreauth

Representa las autorizaciones previas para un servicio de atención de acuerdo con el plan de un miembro.

# CarePreauthItem

Representa los detalles de elementos que se incluyen en una autorización previa de atención de acuerdo con el plan de un miembro.

#### CareRequest

Representa los detalles generales de una solicitud relacionada con la atención que incluya información del miembro, fecha de admisión, motivo de la decisión, etc. Una única solicitud puede contener varios diagnósticos, servicios o medicamentos. Las solicitudes de utilización de atención incluyen autorizaciones previas de medicamentos y servicios, notificaciones de ingresos, revisión concurrente de admisiones, llamamientos, quejas y reclamaciones.

# CareRequestConfiguration

Representa los detalles de un tipo de registro, como una solicitud de servicio, de medicamento o de ingreso. Se pueden asociar uno o varios tipos de registro a una solicitud de utilización de atención.

# CareRequestDrug

Representa los detalles de un medicamento solicitado, incluyendo el nombre, la concentración, la frecuencia y las instrucciones de administración. Se pueden asociar una o varias solicitudes de medicamento a una solicitud de utilización de atención.

# CareRequestItem

Representa los detalles de una solicitud de servicio de atención, incluyendo nombre, modificadores y la fecha efectiva. Se pueden asociar una o varias solicitudes de servicio de atención a una solicitud de utilización de atención.

# CoverageBenefit

Representa los beneficios que recibirá un miembro por parte del plan de comprador al que pertenece.

# ContentDocumentListViewMapping

Representa una asociación entre una ListView y un ContentDocument de Quip. Mantiene la asignación entre una vista de lista y un documento de Quip cuando la vista de lista se exporta a un documento de Quip de nueva creación.

# CoverageBenefitItem

Representa los elementos de beneficios que recibirá un miembro por parte del plan de comprador al que pertenece este miembro.

# EmbeddedServiceLabel

Representa una etiqueta personalizada en Chat de Snap-ins o en Gestión de citas de Snap-ins.

#### ListEmailIndividualRecipient

Para un email de lista en Salesforce, representa los destinatarios individuales en una vista de lista a la que se está enviando un email. Disponible en API versión 44.0 y posterior.

# MemberPlan

Un plan de miembros define los miembros y sus dependientes a los que el seguro de un comprador proporciona cobertura.

# NetworkDiscoverableLogin

Representa la página de inicio de sesión detectable que utilizan los usuarios externos para iniciar sesión en la comunidad.

# PurchaserPlan

Representa el plan de pago que se pone a disposición con la compra para sus miembros y los dependientes de sus miembros.

API

# PurchaserPlanAssn

Representa los seguros que un comprador ofrece a sus miembros.

# PlanBenefit

Representa los beneficios estándar disponibles de acuerdo con el plan de un comprador, que el comprador ofrece a sus miembros.

# PlanBenefitItem

Representa los detalles de un beneficio disponible de acuerdo con el plan de un comprador, que el comprador ofrece a sus miembros.

# RecordActionHistory

Representa el ciclo de vida de la acción guiada a medida que pasa por diferentes estados en un registro asociado. Disponible en API versión 44.0 y posterior.

# RemoteKeyCalloutEvent (Beta)

Representa un evento para llamadas que obtienen material clave cifrado procedente de un extremos de cliente.

# SitelframeWhitelistUrl

Representa una lista de dominios externos que desea permitir que enmarquen su sitio o páginas de comunidad. Este objeto está disponible en API de la versión 44.0 y posteriores.

# Sujeto de encuesta

Representa una relación entre una encuesta y otro objeto, como un caso o una cuenta. Disponible en API versión 44.0 y posterior.

# UserEmailPreferredPerson

Representa una asignación del registro preferido de un usuario para una dirección de email cuando varios registros coinciden con un campo de email. Disponible en API versión 44.0 y posterior.

# UserEmailPreferredPersonShare

Representa una entrada de colaboración en un objeto UserEmailPreferredPerson. Disponible en API versión 44.0 y posterior.

# VoiceCallRecording

Representa un registro de llamada de Lightning Dialer. Las grabaciones de llamadas se guardan como archivos en Salesforce.

# VoiceCallRecordingShare

Representa una entrada de colaboración en un VoiceCallRecording.

# **Objetos modificados**

Estos objetos se han modificado.

# **Objetos modificados**

# AccountBrand

Ahora puede buscar este objeto.

Este campo es nuevo.

• LogoUrl

# CustomSite

Agregamos External como valor de lista de selección para el campo clickjackProtectionLevel.

# EmailDomainKey

Estos campos son nuevos.

AlternatePublicKey

API

- AlternateSelector
- AlternateTxtRecordName
- TxtRecordName
- TxtRecordsPublishState

# EmailMessage

Estos campos son nuevos.

- FirstOpenedDate
- IsBounced
- IsOpened
- IsTracked
- LastOpenedDate

# EmailRelay

Estos campos son nuevos.

- IsRequireAuth
- Password
- Username

# Event

Estos campos son nuevos y de solo lectura. Representan la serie de eventos de Lightning Experience (beta).

- IsRecurrence2: Indica si un evento de Lightning Experience está programado para repetirse (true) o solo se produce una vez (false.
- IsRecurrence2Exception: Indica si un evento individual en una serie de eventos de Lightning Experience tiene un patrón de recurrencia que sea diferente del resto de la serie, haciéndolo una excepción.
- IsRecurrence2Exclusion: Indica el momento en el que las actualizaciones en una serie de eventos de Lightning Experience se realizó pero que afecta únicamente a repeticiones futuras de eventos.
- Recurrence2PatternStartDate: Indica la fecha y la hora cuando comienza una serie de eventos de Lightning Experience.
- Recurrence2PatternText: Indica el patrón de recurrencia para series de eventos de Lightning Experience.
- Recurrence2PatternTimeZone: Indica la zona horaria en la que se creó o se actualizó la serie de eventos de Lightning Experience.
- Recurrence2PatternVersion: Indica por versión las especificaciones estándar para patrones de recurrencia de series de eventos de Lightning Experience.

# EventLogFile

En el tipo de evento Error de Lightning, los eventos de error no relacionados en el campo UI\_EVENT\_SOURCE se filtran ahora fuera de los registros de eventos.

En el tipo de eventos Cambio de Wave, los siguientes campos son nuevos.

- ANALYTICS MODE: indica si se muestra el tablero.
- IS MOBILE: especifica si el tablero se muestra en la aplicación móvil.
- PAGE CONTEXT: indica el contexto de la página en la que se muestra el tablero.

# Carpeta

Estos valores son nuevos en el campo Type.

- Texto rápido
- Macro

# ForecastingShare

Ahora puede actualizar este objeto.

Este campo es nuevo.

• AccessLevel

# ForecastingType

Este valor es nuevo en el campo DeveloperName.

• TerrOppAmt\_Primary\_Model

# ListEmail

Este campo es nuevo.

IsTracked

# LogoutEventStream

Los campos de este objeto no admiten las propiedades de grupo, filtro o clasificación.

# Macro

Estos campos son nuevos.

- FolderId: devuelve el ld. de la carpeta que contiene la macro.
- FolderName: nombre de la carpeta que contiene la macro.

#### Red

Estos campos son nuevos.

- OptionsThreadedDiscussionsEnabled: devuelve si los debates por hilos están activados para una comunidad.
- VerificationEmailTemplateId: devuelve el ld. de la plantilla de email que se utiliza cuando los usuarios deben verificar su identidad, por ejemplo, cuando inician sesión sin una contraseña o desde un dispositivo nuevo.

# NetworkPageOverride

Agregamos el valor de la lista de selección Configurable al campo OverrideSetting. Configurable representa los tipos de página de detección de inicio de sesión y de registro automático configurable.

# NetworkSelfRegistration

Estos campos son nuevos.

- ApexHandlerId: el ld. del controlador de Apex que se creó mediante la página de registro automático configurable.
- ExecuteApexHandlerAsId: el ld. del usuario que está ejecutando el controlador de registro automático configurable.
- OptionsShowFirstName: si el valor es true, el campo Nombre aparece en el formulario de registro automático.
- OptionsShowLastName: si el valor es true, el campo Apellidos aparece en el formulario de registro automático.
- OptionsShowUsername: si el valor es true, el campo Nombre de usuario aparece en el formulario de registro automático.
- OptionsShowNickname: si el valor es true, el campo Apodo aparece en el formulario de registro automático.
- OptionsShowMobilePhone: si el valor es true, el campo Teléfono celular aparece en el formulario de registro automático.
- OptionsShowEmail: si el valor es true, el campo Email aparece en el formulario de registro automático.
- OptionsIncludePassword: si el valor es true, el campo Incluir contraseña aparece en el formulario de registro automático.
- VerificationMethod: devuelve el método de verificación necesario para este registro automático, que puede ser SyncEmail o SMS.

#### PartnerMarketingBudget

Nillable se agregó como una propiedad compatible a los campos EndDate y StartDate.

Este campo es nuevo.

API

• IsIgnoreValidation: al activarse, ignora algunas restricciones en los objetos secundarios del presupuesto.

# PlatformAction

ActionDefinition se agregó como valor compatible al campo ActionListContext. Este valor está reservado para uso futuro.

# Texto rápido

Estos campos son nuevos.

- FolderId: devuelve el ld. de la carpeta que contiene el texto rápido.
- FolderName: nombre de la carpeta que contiene el texto rápido.

# RecordAction

Estos campos son nuevos.

- ActionDefinition: el nombre del desarrollador de la acción para asociar al registro. Este campo permite que una RecordAction admita otros tipos de acciones guiadas además de los flujos. El campo FlowDefinition se mantiene en esta versión, pero estará obsoleto en una versión futura.
- IsMandatory: especifica si la acción asociada al registro es obligatoria.

Este campo se actualizó.

• Status: este campo incluye un nuevo valor, Started, que indica que la acción se inició.

# ServiceReport

Estos campos son nuevos.

- IsSigned: indica si el reporte de servicio contiene una o varias firmas.
- ServiceReportLanguage: el idioma que utiliza el reporte de servicio. El idioma de un reporte de servicio se determina por el campo Idioma de reporte de servicio en el pedido de trabajo asociado o, si no se especifica ningún idioma, el idioma predeterminado en Salesforce del usuario que genera el reporte.

# SurveyInvitation

El nuevo campo de lista de selección ResponseStatus describe si un participante respondió a la encuesta asociada a la invitación. Los valores posibles incluyen NotStarted, Started, Paused y Completed.

# SurveyQuestion

Agregamos tres valores de lista de selección al campo QuestionType.

- CSAT
- Picklist
- Control deslizante

# SurveyResponse

El nuevo campo InterviewId proporciona el Id. del objeto FlowInterview asociado a la respuesta del participante a la encuesta.

# Territory2

Este campo es nuevo.

• ForecastUserId

# TenantSecret

Ahora puede actualizar el campo Status.

# UserPreference

108 (Densidad) se agregó como valor compatible al campo Preference.

# VerificationHistory

Agregamos los siguientes valores de lista de selección al campo Status.

- FailedInvalidPassword
- FailedPasswordLockout

# VoiceCall

Agregamos el valor de la lista de selección Bridge al campo CallType.

- Este campo es nuevo.
- IsRecorded

# VoiceUserPreferences

Este campo es nuevo.

DeskPhoneNumber

# Orden de trabajo

El nuevo campo de lista de selección ServiceReportLanguage determina qué idioma se utiliza para todos los reportes de servicio y las vistas previas de reportes de servicio que se crean para el pedido de trabajo, sus citas de servicio y sus elementos de línea de trabajo, así como sus citas de servicio.

# Campo BestCommentId agregado a objetos de noticias en tiempo real

El campo BestCommentId se agregó a todos los objetos xFeed.

- AccountFeed
- AccountRelationshipFeed
- ActiveScratchOrgFeed
- ArticleType\_\_\_Feed
- AssetFeed
- AssetRelationshipFeed
- AssignedResourceFeed
- CampaignFeed
- CareDiagnosisFeed
- CarePreAuthFeed
- CarePreAuthItemFeed
- CareRequestDrugFeed
- CareRequestFeed
- CareRequestItemFeed
- CaseFeed
- CertificationDefFeed
- ChannelProgramFeed
- ChannelProgramLevelFeed
- CollaborationGroupFeed
- ConsumptionScheduleFeed
- ContactFeed
- ContentDocumentFeed
- ContractFeed
- CoverageBenefitFeed

- CoverageBenefitItemFeed
- DashboardComponentFeed
- DashboardFeed
- DirectMessageFeed
- EngagementProgramFeed
- EntitlementFeed
- EntityMilestoneFeed
- EventFeed
- GoalFeed
- LandingPageFeed
- LeadFeed
- LinkedArticleFeed
- LocationFeed
- MaintenanceAssetFeed
- MaintenancePlanFeed
- MarketingFormFeed
- MarketingLinkFeed
- MemberPlanFeed
- MetricFeed
- NamespaceRegistryFeed
- NewsFeed
- OperatingHoursFeed
- OpportunityFeed
- OrderDeliveryGroupFeed
- OrderDeliveryGroupLineFeed
- OrderFeed
- OrderItemFeed
- OrderPriceAdjustmentLineFeed
- OrgSnapshotFeed
- PartnerFundAllocationFeed
- PartnerFundClaimFeed
- PartnerFundRequestFeed
- PartnerMarketingBudgetFeed
- PlanBenefitFeed
- PlanBenefitItemFeed
- Product2Feed
- ProductConsumedFeed
- ProductItemFeed
- ProductItemTransactionFeed
- ProductRequestFeed

- ProductRequestLineItemFeed
- ProductRequiredFeed
- ProductTransferFeed
- ProfileSkillEndorsementFeed
- ProfileSkillFeed
- ProfileSkillUserFeed
- PurchaserPlanAssnFeed
- PurchaserPlanFeed
- QuoteFeed
- ReportFeed
- ResourceAbsenceFeed
- ResourcePreferenceFeed
- ReturnOrderFeed
- ReturnOrderLineItemFeed
- ScratchOrgInfoFeed
- ServiceAppointmentFeed
- ServiceContractFeed
- ServiceCrewFeed
- ServiceCrewMemberFeed
- ServiceResourceCapacityFeed
- ServiceResourceFeed
- ServiceResourceSkillFeed
- ServiceTerritoryFeed
- ServiceTerritoryLocationFeed
- ServiceTerritoryMemberFeed
- ServiceTerritoryWorkTypeFeed
- ShipmentFeed
- SignupRequestFeed
- SiteFeed
- SkillRequirementFeed
- SocialPostFeed
- SolutionFeed
- SOSSessionFeed
- SurveyFeed
- TaskFeed
- Territory2ModelFeed
- TimeSheetEntryFeed
- TimeSheetFeed
- TopicFeed
- UserFeed

- UserProfileFeed
- WorkBadgeDefinitionFeed
- WorkCoachingFeed
- WorkFeedbackRequestFeed
- WorkGoalFeed
- WorkOrderFeed
- WorkOrderLineItemFeed
- WorkPerformanceCycleFeed
- WorkRewardFundFeed
- WorkRewardFundTypeFeed
- WorkTypeFeed
- WorkUpgradeActionFeed
- WorkUpgradeCustomerFeed

# CONSULTE TAMBIÉN

Actualizar esquemas y estados de secreto de arrendatario a través de la API

# SOSL

El lenguaje de búsqueda de objetos de Salesforce (SOSL) incluye compatibilidad con la búsqueda en vistas de lista.

# Cláusulas modificadas

# ListView=Recent

USING ListView= es una cláusula de devolución opcional que se utiliza para buscar en una vista de lista de un objeto determinado. Ahora puede utilizar USING ListView=Recent para buscar los elementos de acceso más reciente que el usuario actual vio o refirió.

# API de REST

API de REST incluye llamadas nuevas, modificadas y desusadas.

Dónde: Este cambio se aplica a todas las versiones de la aplicación Salesforce en Enterprise Edition y Unlimited Edition.

# Llamadas nuevas y cambiadas

# Nuevas llamadas

# /v44.0/consent/action/

Determine las acciones que ha consentido (o no) su cliente, independientemente de qué objetos de Salesforce registraran el consentimiento.

# /v44.0/support/knowledgeArticles/{articleUrlName}

Recupere artículos proporcionando el número de la URL.

API

# Llamadas modificadas

# /vXX.X/limits/

Para los reportes de almacenamiento de datos y almacenamiento de archivos, /vxx.x/limits/ realiza cálculos de la misma forma que la interfaz de usuario de Salesforce. Ahora, la API utiliza estas definiciones:

- 1 KB = 1.024 bytes
- 1 MB = 1,024 KB = 1.048.576 bytes

Antes, utilizaba estas definiciones:

- 1 KB = 1.000 bytes
- 1 MB = 1.000 KB = 1.000.000 bytes

# /v44.0/support/knowledgeArticles

Ahora, las secciones Resumen de artículo y Detalles de artículo de la respuesta incluyen:

- articleType
- urlName

# API de SOAP

API de SOAP incluye llamadas nuevas, modificadas y desusadas.

# Llamadas nuevas, cambiadas y desusadas

# Encabezados modificados

Este encabezado se modificó en la versión 44.0 de la API.

# **OwnerChangeOptions**

Se agregaron dos nuevos tipos.

- KeepSalesTeam indica si un equipo de oportunidades de la oportunidad se retiene cuando cambia el propietario.
- KeepSalesTeamGrandCurrentOwnerReadWriteAccess indicasi el propietario anterior de la oportunidad retiene el acceso de lectura/escritura después de que se cambie el propietario.

# API de REST de Chatter

Integre aplicaciones móviles, sitios de intranet y aplicaciones web de terceros con Salesforce con la API de REST de Chatter. Cree borradores de publicaciones, comentarios con hilos, un vínculo de colaboración de carpeta y temas de contenidos gestionados.

Ø

**Nota**: Para crear experiencias personalizadas de Chatter y comunidades en Salesforce, use ConnectApi (Chatter en Apex): Clases y enumeraciones nuevas y modificadas.

# EN ESTA SECCIÓN:

Recursos nuevos y modificados de la API de REST de Chatter Estos recursos son nuevos o tienen cambios.

Cuerpos de solicitud nuevos y modificados de la API de REST de Chatter

A continuación se describen los cuerpos de solicitud nuevos o que incluyen cambios.

# Cuerpos de respuesta nuevos y modificados de la API de REST de Chatter

A continuación se describen los cuerpos de respuesta nuevos o que incluyen cambios.

# Recursos nuevos y modificados de la API de REST de Chatter

Estos recursos son nuevos o tienen cambios.

# Noticias en tiempo real de Chatter

# Crear un borrador de publicación

Realice una solicitud POST al recurso /chatter/feed-elements existente con el cuerpo de la solicitud de la entrada de capacidad de estado actualizada.

# Obtener la URL de las noticias de borrador del usuario del contexto

Realice una solicitud GET al nuevo recurso /chatter/feeds/draft/me.

# Obtener todas las publicaciones de borrador del usuario del contexto

Realice una solicitud GET al nuevo recurso /chatter/feeds/draft/me/feed-elements.

# Publicar un borrador de publicación

Realice una solicitud GET al nuevo recurso /chatter/feed-elements/publish-draft con el parámetro feedElementId.

# Acceder a la capacidad de comentarios para un comentario

Realice una solicitud GET al nuevo recurso /chatter/comments/IdComentario/capabilities/comments.

# Obtener los comentarios en hilo de un comentario

Realice una solicitud GET al nuevo recurso / chatter/comments/IdComentario/capabilities/comments/items.

# Obtener un comentario con hilo en contexto de sus comentarios principales y la publicación principal

Realice una solicitud GET al nuevo recurso /chatter/comments/IdComentario/thread-context.

# Obtener los comentarios con estilo de hilo para un elemento de noticias en tiempo real

Realice una solicitud GET al recurso existente

/chatter/feed-elements/*IdElementoNoticias*/capabilities/comments con el nuevo parámetro threadedCommentsCollapsed establecido en false.

Realice una solicitud GET al recurso existente

/chatter/feed-elements/*IdElementoNoticias*/capabilities/comments/items conelnuevo parámetro threadedCommentsCollapsed establecido en false.

# Obtener un elemento de noticias en tiempo real con comentarios con estilo de hilo

Realice una solicitud GET al recurso existente /chatter/feed-elements/*IdElementoNoticias* con el nuevo parámetro threadedCommentsCollapsed establecido en false.

# Obtener elementos de noticias en tiempo real con comentarios con estilo de hilo para unas noticias en tiempo real de inicio

Realice una solicitud GET al recurso existente

/connect/communities/*IdComunidad*/chatter/feeds/home/feed-elements con el nuevo parámetro threadedCommentsCollapsed establecido en false.

# Obtener elementos de noticias en tiempo real con comentarios con estilo de hilo para unas noticias en tiempo real de un registro

Realice una solicitud GET al recurso existente /chatter/feeds/record/*IdRegistro*/feed-elements con el nuevo parámetro threadedCommentsCollapsed establecido en false.

# Obtener elementos de noticias en tiempo real con comentarios con estilo de hilo para unas noticias en tiempo real de un perfil de usuario

Realice una solicitud GET al recurso existente /chatter/feeds/user-profile/*IdRegistro*/feed-elements con el nuevo parámetro threadedCommentsCollapsed establecido en false.

API

# Obtener y buscar elementos de noticias en tiempo real con comentarios con estilo de hilo

Realice una solicitud GET al recurso existente /chatter/feed-elements/ con el parámetro existente q y el nuevo parámetro threadedCommentsCollapsed establecido en false.

# Crear un comentario con hilo

Realice una solicitud POST al recurso existente

/chatter/feed-elements/IdElementoNoticias/capabilities/comments/items con el cuerpo de la
solicitud de ingreso de comentarios actualizada.

# Pronósticos de colaboración

# Obtener una lista de los gestores o los territorios entre el usuario del contexto y un usuario o territorio especificado en la jerarquía de pronósticos

Realice una solicitud GET al nuevo recurso /connect/forecasting/ancestors/IdTipoPronóstico.

Nota: Este recurso sustituye a los recursos /connect/forecasting/manager-ancestors y /connect/forecasting/manager-ancestors/IdFunciónUsuarioGestorPronóstico.

# Obtener la lista apropiada de pronósticos del menú desplegable de un usuario específico en la página de pronósticos Realice una solicitud GET al nuevo recurso /connect/forecasting/my-forecasts-list/*IdTipoPronóstico*.

# Obtener una lista de usuarios y territorios a cuyos pronósticos tenga acceso para ver el usuario del contexto.

Realice una solicitud GET al nuevo recurso /connect/forecasting/jump-to-user/IdTipoPronóstico.

Nota: Este recurso sustituye al recurso /connect/forecasting/jump-to-user.

# Carpetas

# Acceder al vínculo de colaboración de una carpeta

Realice una solicitud GET al nuevo recurso /connect/folders/*IdCarpeta*/folder-shares/link.

# Crear un vínculo de colaboración de una carpeta

Realice una solicitud PUT al nuevo recurso /connect/folders/*IdCarpeta*/folder-shares/link.

# Eliminar un vínculo de colaboración de una carpeta

Realice una solicitud DELETE al nuevo recurso /connect/folders/*IdCarpeta*/folder-shares/link.

# Temas gestionados

# Crear temas de contenido gestionado

Realice una solicitud POST al recurso existente /connect/communities/*IdComunidad*/managed-topics con la entrada de tema gestionado actualizada o el parámetro managedTopicType establecido en Content.

# Obtener temas de contenido gestionado

Para obtener un tema, realice una solicitud GET al recurso existente

/connect/communities/IdComunidad/managed-topics/managedTopicId.

Para obtener todos los temas, realice una solicitud GET al recurso existente

/connect/communities/*IdComunidad*/managed-topics,conelparámetro managedTopicType establecido en Content.

# Eliminar temas de contenido gestionado

Realice una solicitud DELETE al recurso existente

/connect/communities/IdComunidad/managed-topics/managedTopicId.

# Colaboración de lista

#### Obtener los datos de colaboración para una vista de lista

Realice una solicitud GET al nuevo recurso /connect/list-shares/IdVistaLista.

#### Compartir una vista de lista con grupos

Realice una solicitud PUT al nuevo recurso /connect/list-shares/IdVistaLista.

# Eliminar los datos de colaboración de una vista de lista

Realice una solicitud DELETE al nuevo recurso /connect/list-shares/IdVistaLista.

# Obtener datos de todos los grupos y de todos los grupos potenciales con los que esté compartida una vista de lista

Realice una solicitud GET al nuevo recurso /connect/list-share-recipients.

# Live Message

# Obtener canales de Live Message

Realice una solicitud GET al nuevo recurso /connect/livemessage/channels.

# Gestionar un canal de Live Message

Realice una solicitud POST al nuevo recurso /connect/livemessage/channels con el nuevo cuerpo de solicitud Entrada del canal de Live Message.

# Next Best Actions (piloto)

Nota: Ofrecemos Einstein Next Best Action a clientes seleccionados a través de un programa piloto que requiere aceptar unas condiciones específicas. Para estar nominado para participar en el programa, haga contacto con Salesforce. Los programas piloto están sujetos a cambios, no podemos garantizar la aceptación. Einstein Next Best Action no está disponible de forma general a menos o hasta que Salesforce anuncie su disponibilidad general en la documentación, en comunicados de prensa o declaraciones públicas. No podemos garantizar la disponibilidad general dentro de ningún plazo de tiempo. Tome sus decisiones de compra solo en base a funciones y productos disponibles de forma general. Puede incluir comentarios y sugerencias relacionados con Einstein Next Best Action en IdeaExchange.

Todos los recursos Next Best Action, incluso los recursos presentados en la versión 43.0 ahora tienen una versión mínima 44.0. Todas las propiedades de los cuerpos de la solicitudes y las respuestas relacionadas también tienen una versión mínima 44.0.

# Ejecutar una estrategia

Realice una solicitud POST al nuevo recurso /connect/recommendation-strategies/NombreEstrategia/recommendations.

Este recurso ya no admite solicitudes GET.

# Implicación en redes sociales

# Obtener una cuenta de redes sociales gestionada que está en la organización y está asignada al usuario

Realice una solicitud GET al nuevo recurso /connect/social-engagement/managed-social-accounts/id.

# Obtener una lista de cuentas de redes sociales gestionadas que están en la organización y están asignadas al usuario Realice una solicitud GET al nuevo recurso /connect/social-engagement/managed-social-accounts.

# Configuración de Implicación en redes sociales

# Obtener cuentas de redes sociales gestionadas desde una red social autenticada recientemente

Realice una solicitud GET al nuevo recurso / connect/social-engagement/setup/managed-social-accounts.

# Agregar cuentas de redes sociales gestionadas desde una red social autenticada recientemente

Realice una solicitud POST al nuevo recurso /connect/social-engagement/setup/managed-social-accounts.

# Obtener una cuenta de redes sociales

Realice una solicitud GET al nuevo recurso /connect/social-engagement/setup/managed-social-accounts/id

# Gestionar una cuenta de redes sociales

Realice una solicitud PATCH al nuevo recurso

/connect/social-engagement/setup/managed-social-accounts/*id* con el nuevo cuerpo de solicitud Entrada de configuración de cuenta de redes sociales gestionada.

#### Eliminar una cuenta de redes sociales

Realice una solicitud DELETE al nuevo recurso

/connect/social-engagement/setup/managed-social-accounts/id

# Activar y desactivar el servicio al cliente de redes sociales

Realice una solicitud GET o DELETE al nuevo recurso /connect/social-engagement/setup.

# Obtener y aceptar las condiciones del servicio

Realice una solicitud GET o PATCH al nuevo recurso /connect/social-engagement/terms-of-service.

# Cuerpos de solicitud nuevos y modificados de la API de REST de Chatter

A continuación se describen los cuerpos de solicitud nuevos o que incluyen cambios.

# Noticias en tiempo real de Chatter

# Entrada de comentarios

Este cuerpo de solicitud tiene una nueva propiedad.

• threadParentId: ld. del comentario principal de un comentario con hilo.

# Entrada de capacidades de elementos de noticias en tiempo real

Este cuerpo de solicitud tiene una nueva propiedad.

• status: Cambio del estado de un comentario o una publicación de noticia en tiempo real.

#### Entrada de capacidad de estado

Este cuerpo de solicitud tiene una propiedad que se modificó.

• feedEntityStatus: Ahora incluye el valor Draft.

# Colaboración de lista

# Entrada de colección de colaboración actual de lista

Este nuevo cuerpo de solicitud tiene una propiedad.

• currentListShares: Lista de ld. de 15 caracteres que identifica los grupos o las funciones con las que se comparte la lista.

# Live Message

# Entrada del canal Live Message

Este nuevo cuerpo de solicitud tiene estas propiedades.

- messageType: Tipo de canal.
- messagingPlatformKey: ld. del canal de mensaje en el servicio externo. Este valor se puede encontrar en la respuesta GET.

# Temas gestionados

# Entrada de temas gestionados

Este cuerpo de solicitud tiene una propiedad que se modificó.

• managedTopicType: Ahora incluye el valor Content.

# Next Best Actions (piloto)

# Entrada de estrategia de Next Best Action

Este nuevo cuerpo de solicitud tiene estas propiedades.

- contextRecordId: Id. del registro de contexto. Por ejemplo, si la siguiente acción más recomendada se encuentra en una página de detalles de casos, el Id. de dicho caso.
- maxResults: Número máximo de resultados. Los valores válidos son desde 1 a 25. El valor predeterminado es 3.
- strategyContext: Variable y asignaciones de valores para la estrategia.

# Servicio al cliente de redes sociales

# Entrada de configuración del Servicio al cliente de redes sociales

Este nuevo cuerpo de solicitud tiene estas propiedades.

- callbackUrl: URL de devolución de llamada utilizada para generar la URL de configuración de arrendatario.
- inboundApexHandlerId: ld. del gestor de Apex entrante que es responsable de la inserción de cualquier registro como un resultado de datos de redes sociales entrantes. El valor predeterminado es null y utiliza el gestor de Apex entrante predeterminado proporcionado por el Servicio al cliente de redes sociales.
- inboundParentPostEnabled: Indica si se debe enviar la publicación principal de una publicación entrante a su organización. La publicación principal representa la publicación de redes sociales a la que está respondiendo esta publicación. El valor predeterminado es false.
- runAsUserId: Id. del usuario que está ejecutando su gestor de Apex entrante. El valor predeterminado es el Id. del usuario de contexto.
- socialPublishingApprovalEnabled: Indica si algunos agentes requieren aprobación para publicar en redes sociales. El valor predeterminado es false.

# Implicación en redes sociales

# Entrada de configuración de cuenta de redes sociales gestionada

Este nuevo cuerpo de solicitud tiene estas propiedades.

- managedAccountId: ld. para esta cuenta gestionada en un sistema externo (por ejemplo, Social Studio).
- parentProviderUserId: Id. de usuario del usuario en las redes sociales si la cuenta de redes sociales gestionada es una página de seguidores (por ejemplo, una página de seguidores de Facebook).
- providerUserId: Id. de usuario del usuario en las redes sociales, o el Id. de página de la página si la cuenta de redes sociales gestionada es una página de seguidores.
- socialNetwork: Red social a la que pertenece esta cuenta.
- status: Estado de esta cuenta de redes sociales gestionada.

# Cuerpos de respuesta nuevos y modificados de la API de REST de Chatter

A continuación se describen los cuerpos de respuesta nuevos o que incluyen cambios.

# Noticias en tiempo real de Chatter

# Comentario

Este cuerpo de respuesta tiene las nuevas propiedades que se indican a continuación.

- threadLevel: Nivel de anidamiento de un comentario. El valor 0 indica que hay un comentario estándar con una publicación principal. El valor 1 indica que hay un comentario con hilo con un comentario principal y una publicación principal. El valor 2 indica que hay un comentario con hilo con dos comentarios principales y una publicación principal. La interfaz de usuario se limita a estos tres niveles.
- threadParentId: ld. del comentario principal de un comentario con hilo.

# Funciones de comentarios

Este cuerpo de respuesta tiene una nueva propiedad.

• record: Si un comentario tiene esta función, es porque tiene comentarios con hilos.

# Página de comentarios

Este cuerpo de respuesta tiene las nuevas propiedades que se indican a continuación.

- previousPageToken: Token que identifica la página anterior, o null si no hay ninguna página anterior.
- previous PageUrl: URL de la API de REST de Chatter identificando la anterior página o null si no hay ninguna página anterior.

# Pronósticos de colaboración

# Antecesores de pronósticos

Este nuevo cuerpo de respuesta sustituye al de antecesores de gestor de pronósticos y tiene las propiedades que se indican a continuación.

- ancestors: Lista de nodos de usuario principales.
- url: Extremo de URL al que se tuvo acceso.
- userRoleId: Identificador único de la función del usuario de pronóstico adjunta a este perfil.

# Gestor de pronósticos

Este cuerpo de respuesta tiene las nuevas propiedades que se indican a continuación.

- territory2Id: Identificador único del territorio adjunto a este perfil.
- territory2Name: Nombre del territorio adjunto a este perfil.

# Antecesores de gestor de pronósticos

Antecesores de pronósticos sustituye a este cuerpo de respuesta.

# Pronóstico de mis pronósticos

Este nuevo cuerpo de respuesta tiene las propiedades que se indican a continuación.

- formattedLabel: Para los tipos de pronósticos basados en territorios, etiqueta compuesta del usuario y el territorio. Para los tipos de pronósticos basados en funciones, nombre completo del usuario.
- territory2Id: Para los tipos de pronósticos basados en territorios, identificador único del territorio adjunto a este perfil.
   Esta propiedad estará en blanco para los tipos de pronósticos basados en funciones.
- territory2Name: Para los tipos de pronósticos basados en territorios, nombre del territorio adjunto a este perfil. Esta propiedad estará en blanco para los tipos de pronósticos basados en funciones.

API

- userId: Identificador único del usuario de pronóstico.
- userRoleId: Identificador único de la función del usuario de pronóstico adjunta a este perfil.

# Colección de pronóstico de mis pronósticos

Este nuevo cuerpo de respuesta tiene las propiedades que se indican a continuación.

- forecastManagerList: Para los tipos de pronóstico basados en territorios, lista de territorios de los que el usuario de contexto es el gerente. Para los tipos de pronóstico basados en funciones, usuario de contexto, siempre que el usuario de contexto sea el gerente del pronóstico en la jerarquía de funciones.
- representativeList: Para los tipos de pronósticos basados en territorios, lista de territorios que tiene asignada el usuario de contexto sin gerente de pronóstico. Para los tipos de pronóstico basados en funciones, se trata del usuario de contexto, siempre que el usuario de contexto forme parte de la jerarquía de funciones y no sea el gerente del pronóstico.
- sharedList—Lista de usuarios que compartieron sus pronósticos con el usuario de contexto. null para tipos de pronósticos basados en territorios.
- url: Extremo de URL al que se tuvo acceso.
- viewAllForecastsList: Para los tipos de pronóstico basados en territorios, lista de territorios con sus respectivos gerentes de pronóstico en el nivel superior de la jerarquía de territorios. Para los tipos de pronósticos basados en funciones, lista de usuarios en el nivel superior de la jerarquía de funciones.

# Usuario de pronóstico

Este cuerpo de respuesta tiene las nuevas propiedades que se indican a continuación.

- displayLabel: Etiqueta de una entrada del menú desplegable del usuario de la página de pronósticos.
- territoryId: ld. del territorio incluido en el menú desplegable del usuario de la página de pronósticos.
- territoryName: Nombre del territorio incluido en el menú desplegable del usuario de la página de pronósticos.

# Carpetas

# Vínculo de colaboración de carpeta

Este nuevo cuerpo de respuesta tiene la propiedad que se describe a continuación.

• folderViewUrl: URL desde la que se puede visualizar la carpeta. Este valor también se denomina vínculo de colaboración de carpeta.

# Colaboración de lista

# Colaboración de lista

Este nuevo cuerpo de respuesta tiene las propiedades que se indican a continuación.

- groupId: ld. del grupo o la función con la que se comparte la lista.
- label: Etiqueta del grupo o la función.

# Categoría de colaboración de lista

Este nuevo cuerpo de respuesta tiene las propiedades que se indican a continuación.

- imageColor: Color de la imagen para el destinatario.
- imageUr1: URL de la imagen para el destinatario.
- shareLabel: Etiqueta traducida que se mostrará en la interfaz del usuario para esta categoría de colaboraciones.
- shareType: Tipo de grupo con el que se comparte la vista de lista.
- shares: Lista de estructuras para los grupos compartidos.
- shareListComplete: Indica si la lista de colaboración contiene todos los resultados disponibles (true) o no (false).

# Colección de colaboración de lista

Este nuevo cuerpo de respuesta tiene las propiedades que se indican a continuación.

- availableListShares: Categorías de colaboración con la que se puede compartir la lista.
- currentListShares: Categorías de colaboración con la que comparte la lista.

#### Colección de colaboración actual de lista

Este nuevo cuerpo de respuesta tiene las propiedades que se indican a continuación.

currentListShares: Lista de categorías de colaboración con la que comparte actualmente la lista.

# Live Message

#### **Canal Live Message**

Este nuevo cuerpo de respuesta tiene las propiedades que se indican a continuación.

- developerName: Nombre del desarrollador exclusivo del canal.
- id: ld. del canal de mensaje, si se agrega a la organización.
- isActive: Indica si el canal es actualmente activo (true) o no (false).
- developerName: Nombre fácil de recordar del canal.
- messageType: Tipo de canal.
- messagingPlatformKey: Nombre fácil de recordar del canal.

# Canales de Live Message

Este nuevo cuerpo de respuesta tiene las propiedades que se indican a continuación.

- channels: Canales de Live Message.
- cursor: Cursor de página de Live Message.

# Temas gestionados

# Colección de temas gestionados

Este cuerpo de respuesta tiene una nueva propiedad.

 nextPageUrl: URL de la API de REST de Chatter que identifica a la siguiente página o null si no hay ninguna página siguiente.

# Next Best Actions (piloto)

#### Acción de flujo de Next Best Action

Este nuevo cuerpo de respuesta tiene las propiedades que se indican a continuación.

- id: ld. de la propuesta.
- name: Nombre de la propuesta.
- parameters: Lista de parámetros que se pasarán a la acción.
- type: Tipo de acción.

#### Parámetro de Next Best Action

Este nuevo cuerpo de respuesta tiene las propiedades que se indican a continuación.

- name: Nombre del parámetro.
- type: Tipo del parámetro.
- value: Valor del parámetro.

# Recomendación propuesta de Next Best Action

Este nuevo cuerpo de respuesta tiene las propiedades que se indican a continuación.

- id: ld. de la propuesta.
- name: Nombre de la propuesta.
- type: Tipo de objetivo.
- ur1: URL a la propuesta.

# Recomendación de Next Best Action

Este nuevo cuerpo de respuesta tiene las propiedades que se indican a continuación.

- acceptanceLabel: Texto que indica la aceptación de la recomendación por parte del usuario.
- actionReference: Referencia a la acción que se debe realizar, como, por ejemplo, iniciar un flujo.
- description: Descripción de la recomendación.
- id: ld. de la entidad recomendada.
- imageUr1: URL al archivo de activo que se debe mostrar.
- name: Nombre de la entidad recomendada.
- rejectionLabel: Texto que indica el rechazo de la recomendación por parte del usuario.
- target: Objetivo sobre el que debe actuar.
- targetAction: Acción que se debe recomendar.
- url: URL a la entidad recomendada.

# Propuesta de recomendación de Next Best Action

Este cuerpo de respuesta se eliminó.

# Propuesta

Este cuerpo de respuesta tiene las nuevas propiedades que se indican a continuación.

- acceptanceLabel: Texto que indica la aceptación de la recomendación por parte del usuario.
- image: Imagen que se debe mostrar.
- rejectionLabel: Texto que indica el rechazo de la recomendación por parte del usuario.

# Implicación en redes sociales

# Cuentas sociales gestionadas

Este nuevo cuerpo de respuesta tiene las propiedades que se indican a continuación.

- defaultResponseAccountId: Cuenta de respuesta predeterminada para utilizar al responder a publicaciones enviadas a esta cuenta.
- displayName: Nombre real (o nombre de usuario si el nombre real no está disponible) para esta cuenta en la red social.
- externalPictureUrl: URL en la imagen de Avatar de la cuenta.
- i.d: Id. de SFDC interna para esta cuenta de redes sociales gestionada.
- label: Etiqueta para la cuenta de redes sociales.
- profileUrl: URL al perfil de la cuenta.
- socialNetwork: Red social a la que pertenece esta cuenta.
- uniqueName: Nombre exclusivo utilizado para diferenciar páginas de seguidores con el mismo nombre; actúa como un nombre de usuario para una página de seguidores.

528

• username: Nombre de usuario exclusivo o gestión para esta cuenta en la red social.

# Cuentas de redes sociales gestionadas

Este nuevo cuerpo de respuesta tiene la propiedad que se describe a continuación.

• managedSocialAccounts: Lista de cuentas de redes sociales gestionadas que están en la organización y están asignadas al usuario.

# Configuración de cuenta de redes sociales gestionada

Este nuevo cuerpo de respuesta tiene las propiedades que se indican a continuación.

- authorizedByUsername: Nombre autorizado por el usuario utilizado para mostrar nombre autorizado en páginas de seguidores.
- defaultResponseAccountId: Cuenta de respuesta predeterminada para utilizar al responder a publicaciones enviadas a esta cuenta.
- displayName: Nombre real (o nombre de usuario si el nombre real no está disponible) para esta cuenta en la red social.
- externalPictureUrl: URL en la imagen de Avatar de la cuenta.
- i.d: Id. de SFDC interna para esta cuenta de redes sociales gestionada.
- isActive: Indica si la cuenta está considerada como activa (true) o no (false).
- isAuthenticated: Indica si la cuenta está autenticada (true) o necesita volver a autenticarse (false).
- label: Etiqueta para la cuenta de redes sociales.
- managedAccountId: Id. para esta cuenta en un sistema externo (por ejemplo, Social Studio).
- parentProviderUserId: Id. de usuario del usuario en las redes sociales si la cuenta de redes sociales gestionada es una página de seguidores (por ejemplo, una página de seguidores de Facebook).
- profileUrl: URL al perfil de la cuenta.
- providerUserId: Id. de usuario del usuario en las redes sociales, o el Id. de página de la página si la cuenta de redes sociales gestionada es una página de seguidores.
- socialNetwork: Red social a la que pertenece esta cuenta.
- status: Estado de esta cuenta de redes sociales gestionada.
- uniqueName: Nombre exclusivo utilizado para diferenciar páginas de seguidores con el mismo nombre; actúa como un nombre de usuario para una página de seguidores.
- username: Nombre de usuario exclusivo o gestión para esta cuenta en la red social.

# Configuración de cuentas de redes sociales gestionadas

Este nuevo cuerpo de respuesta tiene la propiedad que se describe a continuación.

managedSocialAccounts: Lista de entidades de configuración de cuentas de redes sociales gestionadas.

# Autenticación de la configuración de cuenta de redes sociales gestionada

Este nuevo cuerpo de respuesta tiene la propiedad que se describe a continuación.

- oauthJWT: Token web JSON (JWT). Este JWT debe estar en el campo de formulario (tokenString) cuando PUBLICA en la URL de OAuth. Este token caduca cada 60 segundos, así que obténgalo on demand.
- oauthur1: URL de OAuth. PUBLIQUE en esta URL para iniciar el proceso de OAuth. La respuesta a una solicitud POST es una página HTML.

# Configuración del Servicio al cliente de redes sociales

Este nuevo cuerpo de respuesta tiene la propiedad que se describe a continuación.

- inboundApexHandlerId: ld. de la clase de Apex que gestiona datos de redes sociales entrantes.
- isInboundParentPostEnabled: Indica si se debe enviar el principal de una publicación de redes sociales a esta organización.

- is PackageInstalled: Indica si un paquete Servicio al cliente de redes sociales está instalado en esta organización.
- isSocialPublishingApprovalEnabled: Indica si algunos agentes requieren aprobación antes de la publicación de publicaciones de redes sociales.
- isTenantConnectionValid: Indica si la conexión de arrendatario es válida. Este valor es true si podemos conectar a Social Studio y false si necesita volver a autenticar en Social Studio utilizando el parámetro de respuesta setupTenantUrl.
- managedSocialAccountCount: Número actual de cuentas de redes sociales que tiene esta organización.
- managedSocialAccountLimit: Número máximo de cuentas de redes sociales que esta organización tiene permitido tener.
- runAsUserId: ld. del usuario de contexto.
- setupTenantUrl: URL de arrendatario de configuración utilizada para dirigir el navegador del usuario para autorizar su arrendatario.
- tenantType: Tipo de arrendatario en esta organización (por ejemplo, Starter). Nulo si no se configura un arrendatario.

# Condiciones del servicio

Este nuevo cuerpo de respuesta tiene la propiedad que se describe a continuación.

- acceptingUserId: Id. del usuario que aceptó las condiciones del servicio. Especifique null si no se aceptan.
- termsOfServiceUrl: URL para la página de las condiciones del servicio.

# Usuarios

# Detalle de usuario

Por cuestiones de desempeño, este cuerpo de respuesta ya no devuelve la propiedad stamps. Para obtener los sellos de un usuario en la versión 44.0 y en versiones posteriores, utilice SOQL.

# Resumen de usuario

Por cuestiones de desempeño, este cuerpo de respuesta ya no devuelve la propiedad stamps. Para obtener los sellos de un usuario en la versión 44.0 y en versiones posteriores, utilice SOQL.

# API de REST de reportes y tableros

Estos recursos tienen nuevas propiedades: Notificación de Analytics (/analytics/notifications/**notification\_ID**), Tableros (/analytics/dashboards/) y Tipos de reporte (/analytics/report-types/).

Para obtener más información acerca de estos cambios, consulte la Guía del desarrollador de la API de REST de reportes y tableros.

# **Recursos modificados**

# Notificaciones de Analytics (/analytics/notifications/notification ID)

El recurso /analytics/notifications/*notification\_ID* tiene una nueva propiedad.

Propiedad	Тіро	Descripción
tipo	Cadena	Tipo de destinatario. Para la versión de API 44.0, type es siempre user. Disponible en API versión 44.0 y posterior.

# Tableros (/analytics/dashboards/)

El recurso /analytics/dashboards/dashboard\_ID/describe/ tiene una nueva propiedad.

Propiedad	Тіро	Descripción
decimalPrecision	Entero	El número de decimales incluidas en una medición, un gráfico o una tabla de tablero, 0 a 5. Si 1 o nulo,Salesforce establece automáticamente el número de decimales.

# Reportes (/analytics/reports/)

El recurso /analytics/reports/*report\_ID*/describe tiene una nueva propiedad.

Propiedad	Тіро	Descripción
supportsJoinedFormat	Booleano	Basándose en su tipo de reporte, especifica si un reporte es compatible con reportes unidos (true) o no (false).

# Tipos de reporte (/analytics/report-types/)

El recurso /analytics/report-types/ tiene estas nuevas propiedades.

Propiedad	Тіро	Descripción
descripción	Cadena	Opcional. Una descripción del tipo de reporte.
supportsJoinedFormat	Booleano	Especifica su un tipo de reporte es compatible con reportes unidos (true) o no (false).

# API de la interfaz de usuario

Cree una interfaz de usuario de Salesforce para aplicaciones móviles nativas y aplicaciones web personalizadas utilizando la misma API que utiliza Salesforce para crear Lightning Experience y Salesforce para Android, Salesforce para iOS y la aplicación móvil Salesforce. Ahora puede permitir a los usuarios elegir cuánto espacio en blanco prefieren en su interfaz de usuario.

# EN ESTA SECCIÓN:

Cambiar la densidad de la interfaz de usuario

Permita a los usuarios elegir cuánto espacio en blanco prefieren en su interfaz de usuario.

Otros cambios de la API de la interfaz de usuario

También hicimos algunos cambios pequeños pero importantes en la API de la interfaz de usuario.

# Cambiar la densidad de la interfaz de usuario

Permita a los usuarios elegir cuánto espacio en blanco prefieren en su interfaz de usuario.

**Dónde**: Esta preferencia se expone en la propiedad density en la representación del tema, que se devuelve de una solicitud GET a /ui-api/themes/active.

• ViewOne: los elementos de la interfaz de usuario tienen una densidad inferior en la página, lo que significa que tienen más espacio en blanco entre ellos. En Lightning Experience, esta configuración se denomina **cómoda**.

• ViewTwo: los elementos de la interfaz de usuario tienen una densidad más alta en la página, lo que significa que tienen el mínimo espacio en blanco entre ellos. En Lightning Experience, esta configuración se denomina **compacta**.

# CONSULTE TAMBIÉN

Cambiar su vista con Configuración de densidad de visualización

# Otros cambios de la API de la interfaz de usuario

También hicimos algunos cambios pequeños pero importantes en la API de la interfaz de usuario.

# El cuerpo de la respuesta del elemento de navegación incluye etiquetas de objetos

El cuerpo de la respuesta del elemento de navegación ahora incluye estas propiedades.

- objectLabel: Etiqueta en singular para el objeto que se corresponde con el elemento de navegación.
- objectLabelPlural: Etiqueta en plural para el objeto que se corresponde con el elemento de navegación.

# Información del sistema y de usuario disponible en los registros

La representación del registro ahora incluye estas propiedades.

- lastModifiedById: El ld. del usuario que actualizó por última vez este registro.
- lastModifiedDate: La fecha y la hora cuando un usuario modificó por última vez este registro. La información de la fecha y la hora están en formato ISO 8601.
- systemModstamp: La fecha y la hora cuando un usuario o un proceso automatizado (como un desencadenador) modificó por última vez este registro. La información de la fecha y la hora están en formato ISO 8601.

# La respuesta de recopilación de registros incluye tokens de páginas

El recurso /ui-api/records/\${IdRegistro}/child-relationships/\${nombreRelación} ahora admite un parámetro de consulta pageToken.

El cuerpo de la respuesta de recopilación de registros ahora incluye estas propiedades.

- currentPageToken: Token que identifica la página actual.
- nextPageToken: Token que identifica la siguiente página o null si no hay ninguna página siguiente.
- previousPageToken: Token que identifica la página anterior, o null si no hay ninguna página anterior.

# API de JavaScript de Publicador de Salesforce Classic y de Acción rápida Lightning

Obtenga todas las acciones disponibles para una página y los campos de acción con nuevos métodos para el componente lightning:quickActionAPI. Utilice el componente en sus componentes personalizados para interactuar con acciones rápidas en la página. El componente llama a los métodos de API de JavaScript de Acción rápida Lightning y proporciona una funcionalidad similar a las API de JavaScript de Publicador de Salesforce Classic, también conocidas como API de publicador de noticias en tiempo real de caso.

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

Cómo: Los siguientes métodos son nuevos.

• getAvailableActions: Obtenga una lista de todas las acciones disponibles en una página de registro.

• getAvailableActionFields: Obtenga una lista de todos los campos disponibles para una acción específica en una página de registro.

# CONSULTE TAMBIÉN

Guía del desarrollador de Publicador y Acción rápida (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

# API de la Consola de Salesforce

Hay más API de JavaScript del kit de herramientas de integración de la consola de Salesforce disponibles en la API de JavaScript de la consola de Lightning. Genere y abra direcciones URL de la consola, y establezca un elemento de navegación con un Id. específico.

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

Cómo: Los métodos siguientes son nuevos en la versión 44.0 de la API.

#### setSelectedNavigationItem()

Establece el elemento de navegación.

# generateConsoleUrl()

Genera una URL en una ficha de espacio de trabajo y sus subfichas.

#### openConsoleUrl()

Abre una URL generada por generateConsoleUrl().

# API de Open CTI

El método onNavigationChange () ahora se invoca cuando los usuarios crean un registro de caso y el nuevo caso se visualiza en la misma ficha. Los métodos para establecer el tamaño del softphone en Lightning Experience tienen unos valores máximos más altos.

# onNavigationChange()

El método ahora se invoca siempre que se actualiza una ficha de la consola. Antes, un usuario tenía que hacer clic en una ficha diferente y luego volver a hacer clic en la original para invocar al método onNavigationChange (). Por ejemplo, al crear un caso nuevo en una consola, esa ficha se actualiza cuando la guarda. El nuevo caso, anteriormente, no habría invocado al método. Con esta actualización, el caso que se cargó en esa ficha sí invocaría al método. Esto permite a los proveedores de CTI registrar una llamada de acuerdo con los registros de casos creados recientemente.

# setSoftphonePanelHeight()

El valor máximo ha aumentado a 2560 píxeles.

# setSoftphonePanelWidth()

El valor máximo ha aumentado a 1920 píxeles.

Para obtener más información, consulte la Guía del desarrollador de Open CTI.

533

# Tipos de metadatos personalizados: Almacenamiento de parámetros de fórmula para consolidar actualizaciones, modificar registros en memoria en Apex

Haga referencia a registros de tipos de metadatos personalizados en campos de fórmula para evitar la codificación y facilitar la aplicación de actualizaciones. Cree y modifique registros de tipos de metadatos personalizados en Apex para facilitar la realización de pruebas.

# EN ESTA SECCIÓN:

# Referencia a tipos de metadatos personalizados en campos de fórmula avanzados

Cree un tipo de metadatos personalizado y haga referencia a sus registros en un campo de fórmula avanzado. Almacene los parámetros de su fórmula en tipos de metadatos personalizados. Si necesita hacer algún cambio, puede hacerlo en el tipo de metadatos personalizados. De este modo, no tendrá que modificar varias fórmulas codificadas.

# Crear una instancia de tipos de metadatos personalizados en Apex

Ahora es posible modificar registros de metadatos personalizados en memoria con Apex. Antes, los registros de metadatos personalizados que se consultaban con SOQL en Apex eran inmutables. Los campos de auditoría (CreatedDate, CreatedBy, LastModifiedDate, LastModifiedBy, SystemModStamp) y los campos calculados siguen sin poder modificarse. Las operaciones DML no se permiten en metadatos personalizados en Apex o en las API de socios o compañías. Las operaciones DML pueden realizarse con la API de metadatos de Apex.

# Referencia a tipos de metadatos personalizados en campos de fórmula avanzados

Cree un tipo de metadatos personalizado y haga referencia a sus registros en un campo de fórmula avanzado. Almacene los parámetros de su fórmula en tipos de metadatos personalizados. Si necesita hacer algún cambio, puede hacerlo en el tipo de metadatos personalizados. De este modo, no tendrá que modificar varias fórmulas codificadas.

**Dónde:** Este cambio se aplica a Lightning Experience y Salesforce Classic en Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Developer Edition y Database.com Edition. Las organizaciones de Professional Edition pueden crear, modificar y eliminar registros de metadatos personalizados únicamente en tipos de paquetes instalados.

**Por qué:** Supongamos que tiene varias fórmulas que se refieren a tamaños de rueda. Algunas de las fórmulas realizan cálculos para confirmar que el tamaño de la circunferencia de la rueda es exacto, mientras que otras realizan cálculos sobre el tren de transmisión del vehículo. Si cambian las dimensiones de la rueda de una marca determinada, podrá actualizar el tipo de metadatos personalizado en lugar de cambiar las fórmulas individuales.

Tires and Wheels							
Tires and Wheels De	tail	Eilit Delete	Clone				
Label	Astro's	Edit					
Tires and Wheels Name	Astro_s						
Wheel Circumference	56.000						
Wheel Diameter	18.000						
Quality	Sports						
Created By	_8/7/2018 1.56 PM	Edit Delete	Clone				

# Crear una instancia de tipos de metadatos personalizados en Apex

Ahora es posible modificar registros de metadatos personalizados en memoria con Apex. Antes, los registros de metadatos personalizados que se consultaban con SOQL en Apex eran inmutables. Los campos de auditoría (CreatedDate, CreatedBy, LastModifiedDate, LastModifiedBy, SystemModStamp) y los campos calculados siguen sin poder modificarse. Las operaciones DML no se permiten en metadatos personalizados en Apex o en las API de socios o compañías. Las operaciones DML pueden realizarse con la API de metadatos de Apex.

**Dónde:** Este cambio se aplica a las versiones Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Developer Edition y Database.com Edition. Las organizaciones de Professional Edition pueden crear, modificar y eliminar registros de metadatos personalizados únicamente en tipos de paquetes instalados.

**Cómo:** En este ejemplo, el primer método está creando una instancia de un registro de metadatos personalizado, pero no se está insertando ningún registro en la memoria. El segundo método recupera un registro, lo modifica y lo devuelve al emisor; sin embargo, el cambio no se actualiza en la base de datos.

```
public class CustomMetadataService {
   public CustomMetadataService() {}
    /**
    * This method instantiates a custom metadata record of type MyCustomMetadataType mdt
    * and sets the DeveloperName to the input String.
     * Note that the record is not inserted into the database,
     * and would not be found by a SOQL query.
     */
   public MyCustomMetadataType __mdt getCustomMetadataRecord(String myName) {
       MyCustomMetadataType mdt theRecord = new MyCustomMetadataType mdt();
        theRecord.DeveloperName = myName;
       return theRecord;
    }
    /**
     * This method retrieves a custom metadata record, changes a field, and returns it
     * to the caller. Note that the changed record is not updated in the database.
    */
   public MyCustomMetadataType mdt getChangedCustomMetadataRecord(String myNewName) {
       MyCustomMetadataType mdt theRecord = [SELECT Id, DeveloperName from
MyCustomMetadataType mdt LIMIT 1];
       theRecord.DeveloperName = myNewName;
       return theRecord;
    }
}
```

CONSULTE TAMBIÉN

Guía del desarrollador de Apex

# Extensiones de Salesforce para VS Code: Simulaciones de depuración en vivo y desarrollo para cualquier organización y Nueva vista de prueba de Apex

Además de los cambios que realizamos en las versiones semanales, Extensiones de Salesforce para VS Code v44 incluye algunas mejoras principales. Simule una sesión de depuración en vivo en cualquier organización con Depurador de reproducción. Conecte con entornos de sandbox y organizaciones de producción para recuperar e implementar el origen. Además, explore una nueva vista de prueba de Apex. Estas funciones están disponibles cuando se lance Extensiones de Salesforce para VS Code v44 el 13 de octubre de 2018, y algunas funciones estarán disponibles antes.

Para obtener información sobre cómo empezar a trabajar con Extensiones de Salesforce para VS Code, consulte la documentación de Extensiones de Salesforce para VS Code en Visual Studio Code Marketplace. Para ver todas las extensiones de VS Code que publicó Salesforce, visite nuestra página de publicadores en Visual Studio Code Marketplace.

Para obtener información sobre las mejoras realizadas en las versiones semanales, consulte el registro de cambios de Extensiones de Salesforce para VS Code.

# EN ESTA SECCIÓN:

# Desarrollar en cualquier organización en Visual Studio Code (Beta)

Conecte con cualquier organización para recuperar e implementar origen desde Visual Studio Code. Anteriormente, podía utilizar Extensiones de Salesforce para VS Code solo en organizaciones borrador. Extensiones de Salesforce para VS Code es el entorno de desarrollo de referencia para la personalización de Salesforce con código. La capacidad de conectar con y desarrollar en cualquier organización le permite empezar a utilizar Visual Studio Code, incluso si no trabaja exclusivamente con organizaciones borrador.

Depurar todas sus organizaciones de forma gratuita con el Depurador de reproducción de Apex (Disponible de forma general)

El Depurador de reproducción de Apex simula una sesión de depuración activa mediante un registro de depuración, que es un registro de todas las interacciones en una transacción. Ya no necesita analizar miles de líneas de registro manualmente. En lugar de esto, el Depurador de reproducción de Apex presenta la información registrada de un modo similar a un depurador interactivo para que pueda depurar su código Apex. Con esta versión, agregamos puntos de comprobación, que proporcionan más información acerca de sus variables que los registros de depuración.

# Explorar sus pruebas de Apex en Visual Studio Code

Vea sus resultados de prueba de un vistazo y salte de esos resultados a su código de prueba en Visual Studio Code. Cuando fallan las pruebas de Apex, puede saltar desde los resultados de pruebas directamente a la línea que contiene la declaración de afirmación fallida. Cuando las pruebas de Apex se realizan con éxito y desea recordar lo que estaba probando, puede saltar a las definiciones de método para esas pruebas. También puede ver qué métodos de prueba están en sus clases de prueba desde la barra lateral de pruebas.

# Desarrollar en cualquier organización en Visual Studio Code (Beta)

Conecte con cualquier organización para recuperar e implementar origen desde Visual Studio Code. Anteriormente, podía utilizar Extensiones de Salesforce para VS Code solo en organizaciones borrador. Extensiones de Salesforce para VS Code es el entorno de desarrollo de referencia para la personalización de Salesforce con código. La capacidad de conectar con y desarrollar en cualquier organización le permite empezar a utilizar Visual Studio Code, incluso si no trabaja exclusivamente con organizaciones borrador.

**Dónde:** Esta función se aplica en Lightning Experience, Salesforce Classic y todas las versiones de la aplicación Salesforce en Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Developer Edition y Database.com Edition.

**Nota**: Dado que se trata de una función beta, la capacidad de utilizar VS Code con organizaciones sin seguimiento de fuente es una versión preliminar y no forma parte de los "Servicios" según su acuerdo general de suscripción con Salesforce. Utilice esta función a su única discreción y tome sus decisiones de compra solo en base a funciones y productos disponibles de forma general.
#### Extensiones de Salesforce para VS Code: Simulaciones de depuración en vivo y desarrollo para cualquier organización y Nueva vista de prueba de Apex

Salesforce no garantiza la disponibilidad general de esta función dentro de ningún plazo de tiempo y podemos interrumpirla en cualquier momento. Esta función es únicamente para fines de evaluación, no para uso de producción. Se ofrece tal cual y no es compatible, y Salesforce no tiene responsabilidad por cualquier daño emergente o en conexión con ella. Todas las restricciones, la reserva de derechos de Salesforce, las obligaciones en lo referente a los Servicios y condiciones para aplicaciones que no son de Salesforce relacionadas y Contenido se aplican por igual a su uso de esta función. Puede proporcionar comentarios y sugerencias sobre esta función en la sección de problemas del repositorio salesforcedx-vscode en GitHub.

**Cuándo:** Esperamos hacer disponible esta función y proporcionar documentación cuando se lance Extensiones de Salesforce para VS Code v44 el 13 de octubre de 2018. Para actualizaciones, eche un vistazo al registro de cambios de Extensiones de Salesforce para VS Code.

**Cómo:** Para acceder a la paleta de comandos de Visual Studio Code, pulse Cmd+Shift+P (macOS) o Ctrl+Shift+P (Windows o Linux). A continuación ejecute estos comandos según sea necesario.

- Para iniciar sesión en una organización y establecer esa organización como la organización predeterminada para su proyecto, ejecute *SFDX*: Autorizar una organización.
- Para generar un proyecto con un manifiesto (con un archivo package.xml) para desarrollar en organizaciones sin seguimiento de origen (organizaciones que no son organizaciones borrador), ejecute *SFDX: Crear proyecto con manifietso*.

Para recuperar el origen desde cualquier organización sin seguimiento de origen (desde una organización que no es una organización borrador), haga clic con el botón derecho del ratón en el manifiesto o un directorio en el explorador de Visual Studio Code. Seleccione **SFDX: Recuperar origen desde organización**. O bien haga clic con el botón derecho del ratón en un archivo abierto en el editor y seleccione **SFDX: Recuperar este origen desde organización**.

Importante: La recuperación de origen desde una organización sobrescribe sus versiones locales de los archivos de origen.

Para implementar el origen en cualquier organización sin seguimiento de origen (en una organización que no es una organización borrador), haga clic con el botón derecho del ratón en el manifiesto o un directorio en el explorador de Visual Studio Code. Seleccione **SFDX: Implementar origen en organización**. O bien haga clic con el botón derecho del ratón en un archivo abierto en el editor y seleccione **SFDX: Implementar este origen en organización**.

() Importante: La implementación de origen en una organización sobrescribe los metadatos en su organización con sus versiones locales de los archivos de origen.

para eliminar el origen de su proyecto y de su organización sin seguimiento de fuente, haga clic con el botón derecho del ratón en un manifiesto, un archivo de origen o un directorio en el explorador de Visual Studio Code. Seleccione SFDX: Eliminar de proyecto y organización. O bien haga clic con el botón derecho del ratón en un archivo abierto en el editor y seleccione SFDX: Eliminar este de proyecto y organización.

#### CONSULTE TAMBIÉN

Problema de GitHub para salesforcedx-vscode: Compatibilidad con el desarrollo basado en conjuntos de cambios

# Depurar todas sus organizaciones de forma gratuita con el Depurador de reproducción de Apex (Disponible de forma general)

El Depurador de reproducción de Apex simula una sesión de depuración activa mediante un registro de depuración, que es un registro de todas las interacciones en una transacción. Ya no necesita analizar miles de líneas de registro manualmente. En lugar de esto, el Depurador de reproducción de Apex presenta la información registrada de un modo similar a un depurador interactivo para que pueda depurar su código Apex. Con esta versión, agregamos puntos de comprobación, que proporcionan más información acerca de sus variables que los registros de depuración.

**Dónde:** Este cambio se aplica en Lightning Experience, Salesforce Classic y todas las versiones de la aplicación Salesforce en Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Developer Edition y Database.com Edition.

#### Extensiones de Salesforce para VS Code: Simulaciones de depuración en vivo y desarrollo para cualquier organización y Nueva vista de prueba de Apex

**Cuándo:** Depurador de reproducción de Apex está disponible de forma general cuando se lanza Extensiones de Salesforce para VS Code v44 el 13 de octubre de 2018, sustituyendo la versión beta que se lanzó en Summer '18.

Quién: Para ver, conservar y eliminar registros de depuración y para establecer puntos de comprobación, debe tener el permiso de usuario Ver todos los datos.

**Por qué:** El depurador de Apex (nuestro depurador interactivo) solo depura entornos sandbox y organizaciones borrador. No obstante, puede utilizar el Depurador de reproducción de Apex en cualquier organización en la que tenga código fuente y un registro de depuración, incluida su organización de producción. El Depurador de reproducción de Apex no solo es gratuito, sino también código abierto.

En Extensiones de Salesforce para VS Code v44, puede configurar hasta cinco puntos de comprobación para obtener un montón de depósitos cuando se ejecutan líneas de código. Todas las variables locales, las variables estáticas y las variables de contexto de desencadenador tienen mejor información en puntos de comprobación. Las variables de contexto de desencadenador no existen en registros y están disponibles únicamente en ubicaciones de punto de comprobación.

**Cómo:** En Visual Studio Code, un punto de comprobación es un tipo de punto de interrupción. Configure y cargue sus puntos de comprobación, luego inicie una sesión de Depurador de reproducción de Apex. Asegúrese de iniciar una sesión pronto tras la carga de los puntos de comprobación, porque los puntos de comprobación vencen en 30 minutos.

1. Establezca puntos de comprobación en hasta cinco líneas en desencadenadores y clases de Apex.

- a. Haga clic en la línea de código donde desea establecer el punto de comprobación.
- **b.** Abra la paleta de comandos (pulse Cmd+Shift+P en macOS o Ctrl+Shift+P en Windows o Linux).
- **c.** Ejecute SFDX: Cambiar punto de comprobación.

O bien, haga clic con el botón derecho del ratón en el margen interno a la izquierda de los números de línea, seleccione **Agregar punto de interrupción condicional** > **Expresión**, y establezca la expresión como *Punto de comprobación*.

O bien, para convertir un punto de interrupción en un punto de comprobación, haga clic con el botón derecho del ratón en el punto de interrupción y seleccione **Modificar punto de interrupción** > **Expresión**. Establezca la expresión como *Punto de comprobación*.

- 2. Para cargar sus puntos de comprobación en su organización de modo que se pueda recuperar información de volcado de pilas, abra la paleta de comando y ejecute *SFDX*: Actualizar puntos de comprobación en organización.
- **3.** Configure una sesión de Depurador de reproducción de Apex, ejecute el código que desea depurar y depure su código. Consulte la documentación de Depurador de reproducción de Apex para Visual Studio Code para obtener más información.

A medida que avanza con su código durante una sesión de depuración, Depurador de reproducción de Apex proporciona detalles acerca de sus variables desde volcados de pila en líneas donde los volcados de pila están disponibles. Asegúrese de depurar su código pronto tras el inicio de la sesión, porque los volcados de pila vencen casi un día tras generarlos.

Puede usar este depurador solo en sus organizaciones. La depuración de clientes ISV no está disponible en Depurador de reproducción de Apex. Para depurar organizaciones de clientes, utilice Depurador de clientes ISV.

#### CONSULTE TAMBIÉN

Salesforce CLI: Unirse a la evolución *Guía del desarrollador de Apex*: Desencadenar variables de contexto

## Explorar sus pruebas de Apex en Visual Studio Code

Vea sus resultados de prueba de un vistazo y salte de esos resultados a su código de prueba en Visual Studio Code. Cuando fallan las pruebas de Apex, puede saltar desde los resultados de pruebas directamente a la línea que contiene la declaración de afirmación fallida. Cuando las pruebas de Apex se realizan con éxito y desea recordar lo que estaba probando, puede saltar a las definiciones de método para esas pruebas. También puede ver qué métodos de prueba están en sus clases de prueba desde la barra lateral de pruebas.

**Dónde:** Esta función se aplica en Lightning Experience, Salesforce Classic y todas las versiones de la aplicación Salesforce en Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Developer Edition y Database.com Edition.

**Cuándo:** Esperamos hacer disponible esta función y proporcionar documentación cuando se lance Extensiones de Salesforce para VS Code v44 el 13 de octubre de 2018, o posiblemente antes. Para actualizaciones, eche un vistazo al registro de cambios de Extensiones de Salesforce para VS Code.

Por qué: Lea y ejecute sus pruebas de Apex (1), y salte desde los nombres de prueba a las líneas correspondientes en su código (2).



# Salesforce CLI: Unirse a la evolución

La interfaz de la línea de comandos de Salesforce (CLI) sigue evolucionando con más funciones y comandos que admiten los modelos de desarrollo de Salesforce DX. Utilícela para crear fácilmente entornos para el desarrollo y pruebas, sincronizar código fuente, ejecutar pruebas y controlar el ciclo de vida completo de la aplicación. Estas funciones nuevas y con cambios están disponibles con la presentación de Salesforce CLI v44 del sábado, 13 de octubre de 2018.

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

Publicamos cambios en Salesforce CLI de forma habitual. Lea las notas de la versión semanales para conocer actualizaciones recientes en la versión 44 de la CLI. Estos comandos y parámetros cambiaron en la versión 44 o durante las actualizaciones semanales de la versión 43. Para obtener más información, consulte la versión 44 de la Referencia de comandos de la CLI de Salesforce.

### Desinstalar la versión previa al lanzamiento de la CLI

Si instaló la versión 44 previa al lanzamiento de la CLI, desinstálela y, a continuación, ejecute el comando update.

```
sfdx plugins:uninstall salesforcedx
sfdx update
```

### Nuevos comandos

Estos nuevos comandos están disponibles en la versión v44 de Salesforce CLI.

#### force:source:delete (beta)

Elimina metadatos de una organización sin seguimiento de fuente, como un sandbox, y desde su proyecto local. Puede indicar una lista separada por comas de las rutas locales o de componentes de metadatos individuales.

#### force:source:deploy (beta)

Implementa el origen desde proyecto en una organización seguida sin origen. A diferencia del comando force:source:push para organizaciones borrador (organizaciones seguidas con origen), indica el conjunto específico de metadatos para implementar. Este comando sobrescribe todos los metadatos correspondientes en la organización con los archivos locales implementados.

#### force:source:retrieve (beta)

Recupera el origen desde una organización seguida sin origen en su proyecto. A diferencia del comando force:source:pull para organizaciones borrador (organizaciones seguidas con origen), con force:source:retrieve indica el conjunto de metadatos específico para recuperar. Este comando sobrescribe todos los archivos locales con los metadatos recuperados de la organización.

Nota: Como una función beta, los comandos de organizaciones sin seguimiento de fuente son una vista previa y no forman parte de los "Servicios" bajo su acuerdo general de suscripción con Salesforce. Utilice esta función a su única discreción y tome sus decisiones de compra solo en base a funciones y productos disponibles de forma general. Salesforce no garantiza la disponibilidad general de esta función dentro de ningún plazo de tiempo y podemos interrumpirla en cualquier momento. Esta función es únicamente para fines de evaluación, no para uso de producción. Se ofrece tal cual y no es compatible, y Salesforce no tiene responsabilidad por cualquier daño emergente o en conexión con ella. Todas las restricciones, la reserva de derechos de Salesforce, las obligaciones en lo referente a los Servicios y condiciones para aplicaciones que no son de Salesforce relacionadas y Contenido se aplican por igual a su uso de esta función. Puede proporcionar comentarios y sugerencias para los comandos de organizaciones sin seguimiento de fuente en Salesforce DX de Trailblazer Community.

Los comandos de instantánea de organización borrador están disponibles como parte de un piloto solo con invitación a finales de octubre de 2018.

#### force:org:snapshot:create (piloto)

Crea una instantánea de una organización borrador existente para utilizarla como base para creaciones de organizaciones borrador. Una instantánea refleja el estado de una organización borrador cuando se crea la instantánea. Contiene la información de la forma de la organización borrador (edición, funciones y licencias), paquetes instalados, metadatos y datos de prueba.

#### force:org:snapshot:delete (piloto)

Elimina una instantánea.

#### force:org:snapshot:get(piloto)

Devuelve información de una instantánea especificada.

#### force:org:snapshot:list(piloto)

Enumera todas las instantáneas asociadas con un Dev Hub.

Nota: Proporcionamos Instantánea de organización borrador a clientes seleccionados a través de un programa piloto que requiere un acuerdo con condiciones específicas. Para estar nominado para participar en el programa, haga contacto con Salesforce. Los

programas piloto están sujetos a cambios, no podemos garantizar la aceptación. La función Instantánea de organización borrador no está disponible de forma general a menos o hasta que Salesforce anuncie su disponibilidad general en la documentación, en comunicados de prensa o declaraciones públicas. No podemos garantizar la disponibilidad general dentro de ningún plazo de tiempo. Tome sus decisiones de compra solo en base a funciones y productos disponibles de forma general. Para obtener información sobre cómo activar esta función en su organización, haga contacto con Salesforce.

## Comandos cambiados

La función para estos comandos cambió en Salesforce CLI v44.

#### force:mdapi:convert

Este comando aplica caracteres de escape a las comillas al convertir del formato API de metadatos al formato de origen.

#### force:package:install, force:package:uninstall

Si ejecuta estos comandos utilizando el alias de versión de paquete, debe ejecutarlos desde una carpeta de proyecto de Salesforce DX. Si especifica el Id. de versión de paquete (que comienza por 04t), debe ejecutarlos fuera de un proyecto de DX.

#### force:package:version:list

El resultado incluye una nueva columna que indica si la versión del paquete está protegida por una clave de instalación.

#### force:source:push

Los errores de implementación muestran la ruta del proyecto.

#### force:source:pull

Si un nombre de metadatos tiene caracteres especiales (como barras diagonales, barras invertidas, signos de interrogación), codificamos el nombre de archivo en el sistema de archivos local para todos los sistemas operativos. Por ejemplo, si extrae un perfil personalizado denominado Custom: Perfil de marketing, los dos puntos se codifican en el nombre de archivo resultante.

Custom%3A Marketing Profile.profile-meta.xml

Si hace referencia a un nombre de archivo con caracteres especiales en .forceignore, utilice el nombre de archivo codificado.

Si utiliza identificadores de versión de paquete en vez de alias, ahora puede utilizar los identificadores de paquete 04t para todos los comandos force:package:version en vez de una mezcla de identificadores 04t (versión de paquete de suscriptor) y 05i (versión de paquete). No obstante, recomendamos encarecidamente el uso de alias para todos los comandos force:package y en el archivo sfdx-project.json.

- El resultado solo muestra los identificadores 04t para package:version:create, package:version:update, package:version:list y package:version:report.
- Puede utilizar identificadores 04t o 05i cuando ejecute package:version:update, package:version:promote o package:version:report.
- Puede utilizar identificadores 04t o 05i como el identificador del antecesor en el archivo sfdx-project.json.
- Puede ver identificadores 05i para package:version:listypackage:version:report si utiliza el parámetro --verbose.

### Parámetros nuevos

Este comando tiene un nuevo parámetro en Salesforce CLI v44.

#### force:project:create

Utilice el parámetro --manifest | -x para generar un manifiesto predeterminado (package.xml) para obtener componentes de Apex, Visualforce, Lightning, y recursos estáticos.

### Parámetros cambiados

Estos parámetros cambiaron en Salesforce CLI v44.

#### force:package:create --path | -r

El parámetro --path | -r es obligatorio. Este parámetro ignora barras diagonales finales. Por ejemplo, la CLI trata force-app y force-app/ por igual.

#### force:package:version:update

Cambiamos el nombre de varios parámetros para hacerlos coherentes con los parámetros para force:package:version:create.

Parámetro anterior	Parámetro actual
name   -n	versionname   -a
description   -d	versiondescription   -e
package2versionid   -i	package   -p

### Versión de paquete en el archivo de proyecto de Salesforce DX

Puede indicar una versión de paquete con un número de compilación cuando define un paquete dependiente en el archivo sfdx-project.json. Anteriormente tenía que indicar la palabra clave LATEST como número de compilación.

```
"dependencies": [
    {
        "package": "OHoxxx",
        "versionNumber": "1.1.0.3"
    }
]
```

### Nueva variable de entorno

Normalmente, cuando ejecuta algunos comandos de la CLI, se crea un directorio temporal con todos los metadatos que luego se elimina al terminar correctamente el comando. No obstante, la retención de esos archivos puede ser útil por varios motivos. Puede depurar problemas que se producen durante la ejecución del comando. Puede utilizar el archivo package.xml generado al ejecutar comandos posteriores, o como punto de partida para crear un manifiesto que incluya todos los metadatos que le importan.

Para retener todos los metadatos en una ruta de directorio especificada cuando ejecuta estos comandos, establezca la variable de entorno SFDX\_MDAPI\_TEMP\_DIR:

- force:source:deploy
- force:source:retrieve
- force:source:delete
- force:source:push
- force:source:pull
- force:source:convert
- force:org:create (si su definición de organización borrador contiene configuraciones de organizaciones borrador, no preferencias)

**EDICIONES** 

#### Ejemplo:

SFDX\_MDAPI\_TEMP\_DIR=/users/myName/myDXProject/metadata

#### CONSULTE TAMBIÉN

Actualizar archivos de flujos a la versión 44.0 de la API con Salesforce CLI

# Entornos Sandbox: Archivos de activos en entornos sandbox completos

Los archivos de activos ahora se incluyen en copias de sandbox completas, por lo que podrá probar sus imágenes de marca y reproducir el aspecto y el comportamiento de sus comunidades.

#### EN ESTA SECCIÓN:

Incluir archivos de activos en pruebas de sandbox completos

¿Realiza usted pruebas de aplicaciones Lightning o plantillas de Community en entornos sandbox? Ahora los archivos de activos son compatibles con los entornos sandbox completos.

Disponible en: **Enterprise** Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y

**Professional Edition** 

De este modo, podrá verificar cómo se están implementando las imágenes de su marca. Podrá ver cómo se muestra su logotipo en su aplicación y realizar pruebas con las imágenes de encabezado y pie de página de su plantilla de Community. Pruebe los cambios que vaya a realizar en la imagen de su marca antes de implementar nuevos logotipos o realizar otras actualizaciones.

## Incluir archivos de activos en pruebas de sandbox completos

¿Realiza usted pruebas de aplicaciones Lightning o plantillas de Community en entornos sandbox? Ahora los archivos de activos son compatibles con los entornos sandbox completos. De este modo, podrá verificar cómo se están implementando las imágenes de su marca. Podrá ver cómo se muestra su logotipo en su aplicación y realizar pruebas con las imágenes de encabezado y pie de página de su plantilla de Community. Pruebe los cambios que vaya a realizar en la imagen de su marca antes de implementar nuevos logotipos o realizar otras actualizaciones.

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

**Cómo:** Los archivos de activos se incluyen en copias de sandbox completas de manera predeterminada. Si va a realizar una copia completa con una plantilla de sandbox, seleccione **Cuerpo de contenido** en la plantilla para copiar los archivos de activos junto a otras entidades de contenido. Los archivos de activos ahora son compatibles con los entornos sandbox de Developer, Developer Pro o Copia parcial.

# Dev Hub: Ahora disponible en organizaciones de Developer Edition y prueba

¡Lo pidió y se lo dimos! Dev Hub está ahora disponible en organizaciones de prueba y de Developer Edition para probar organizaciones borrador y empaquetado de segunda generación.

**Dónde:** Este cambio se aplica a Lightning Experience, Salesforce Classic y todas las versiones de la aplicación Salesforce en Developer Edition, Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition.

**Cuándo:** Puede activar Dev Hub en organizaciones existentes cuando se actualicen a Winter '19. Puede activar Dev Hub en nuevas organizaciones de prueba y de Developer Edition a partir del 6 de octubre de 2018.

**Por qué:** Ya no tiene que inscribirse para una organización de prueba de Dev Hub especial que caduca en 30 días. Las organizaciones de Developer Edition no caducan siempre que permanezcan activas. En Dev Hub de prueba o de Developer Edition, puede crear hasta 6 organizaciones borrador y versiones de paquete al día, con un máximo de 3 organizaciones borrador activas.

Nota: Las organizaciones de prueba caducan en su fecha de caducidad. Las organizaciones de Developer Edition que estén inactivas durante 365 días son desactivadas.

Utilice una Dev Hub de prueba o de Developer Edition para practicar:

- El uso de la Salesforce CLI.
- La creación de organizaciones como entornos de desarrollo y prueba.
- La creación de versiones de paquete de segunda generación.
- La configuración de la integración continua empleando organizaciones borrador.

Cuando tenga intención de avanzar, active Dev Hub en su organización de producción o negocio debido a que:

- Tiene límites diarios superiores para organizaciones borrador y versiones de paquete.
- Los trabajos de integración continuos pueden requerir una cantidad significativa de organizaciones borrador.
- Las versiones de paquete se asocian con su organización de Dev Hub. Cuando una organización de prueba o de Developer Edition caduca, pierde el acceso a las versiones de paquete.

#### Cómo:

- 1. Inicie sesión como administrador del sistema en una organización que desee utilizar como su Dev Hub.
- 2. En Configuración, ingrese Dev Hub en el cuadro Búsqueda rápida y seleccione Dev Hub.
- 3. En la sección Dev Hub, haga clic en Activar.
- Nota: No puede activar Dev Hub en una organización de Developer Edition en la que tenga un espacio de nombres definido. No puede definir un espacio de nombres en una organización de Developer Edition que tenga Dev Hub activado.

#### CONSULTE TAMBIÉN

Ayuda de Salesforce: Desactivar una organización

# Organizaciones borrador: Más funciones y tipos de metadatos admitidos

Las organizaciones borrador, que están diseñadas para un uso efímero y de fácil recreación, están dedicadas y son configurables para entornos de Salesforce que puede preparar rápidamente para diversos fines. Pueden ser su entorno de desarrollo personal, o puede crear organizaciones borrador sin contenido para realizar pruebas automatizadas. Puede crear organizaciones borrador si activó Dev Hub en su organización de producción o tiene una organización de prueba de Dev Hub.

Para obtener más información, consulte la Guía del desarrollador de Salesforce DX.

#### EN ESTA SECCIÓN:

#### Configurar organizaciones borrador con nuevas funciones

Proporcionamos más funciones de complemento para las organizaciones borrador.

#### Consultar el reporte de cobertura de metadatos para compatibilidad de seguimiento de origen

Interrumpimos la versión beta de Seguimiento de origen ampliado. La página Configuración de Dev Hub ya no incluye la opción para activar Seguimiento de origen ampliado. Inicie el reporte Cobertura de metadatos para determinar metadatos compatibles para fines de seguimiento de origen de organizaciones borrador. El reporte Cobertura de metadatos es la fuente de la verdad definitiva para la cobertura de metadatos entre varios canales. Estos canales incluyen API de metadatos, seguimiento de origen de organizaciones borrador, paquetes desbloqueados, paquetes gestionados de segunda generación y paquetes gestionados classic.

#### Obtener más opciones de configuración con configuraciones de organizaciones borrador

¿Deseó alguna vez poder iniciar una organización borrador con una configuración de organización específica y descubrió que no se admitía? Con las configuraciones de organizaciones borrador puede configurar sus organizaciones borrador con cualquier configuración de la API de metadatos.

## Configurar organizaciones borrador con nuevas funciones

Proporcionamos más funciones de complemento para las organizaciones borrador.

**Dónde:** Este cambio se aplica a Lightning Experience, Salesforce Classic y todas las versiones de la aplicación Salesforce en Developer Edition, Enterprise Edition, Group Edition y Professional Edition.

**Quién:** Puede crear organizaciones borrador si activó Dev Hub en su organización de producción, activó Dev Hub en una organización de Developer Edition o tiene una organización de prueba de Dev Hub.

**Cómo:** Agregue las funciones a su archivo de definición de la organización borrador.

- ChatBot
- Asignaciones
- Interacción
- IOT
- Knowledge
- LiveAgent
- LiveMessage
- ProcessBuilder
- SiteForceContributor
- Flujo de trabajo

Consulte Valores de configuración de organizaciones borrador para obtener ña lista completa de funciones compatibles. Para algunas funciones, como ApexMaxSize y MaxCustomLabels, puede opcionalmente especificar un límite.

# Consultar el reporte de cobertura de metadatos para compatibilidad de seguimiento de origen

Interrumpimos la versión beta de Seguimiento de origen ampliado. La página Configuración de Dev Hub ya no incluye la opción para activar Seguimiento de origen ampliado. Inicie el reporte Cobertura de metadatos para determinar metadatos compatibles para fines de seguimiento de origen de organizaciones borrador. El reporte Cobertura de metadatos es la fuente de la verdad definitiva para la cobertura de metadatos entre varios canales. Estos canales incluyen API de metadatos, seguimiento de origen de organizaciones borrador, paquetes desbloqueados, paquetes gestionados de segunda generación y paquetes gestionados classic.

**Dónde:** Este cambio se aplica a Lightning Experience, Salesforce Classic y todas las versiones de la aplicación Salesforce en Developer Edition, Enterprise Edition, Group Edition y Professional Edition.

**Quién:** Puede crear organizaciones borrador si activó Dev Hub en su organización de producción, activó Dev Hub en una organización de Developer Edition o tiene una organización de prueba de Dev Hub.

Cómo: Para acceder al reporte Cobertura de metadatos, vaya a https://developer.salesforce.com/docs/metadata-coverage.

# Obtener más opciones de configuración con configuraciones de organizaciones borrador

¿Deseó alguna vez poder iniciar una organización borrador con una configuración de organización específica y descubrió que no se admitía? Con las configuraciones de organizaciones borrador puede configurar sus organizaciones borrador con cualquier configuración de la API de metadatos.

**Dónde:** Este cambio se aplica a Lightning Experience, Salesforce Classic y todas las versiones de la aplicación Salesforce en Developer Edition, Enterprise Edition, Group Edition y Professional Edition.

**Quién:** Puede crear organizaciones borrador si activó Dev Hub en su organización de producción, activó Dev Hub en una organización de Developer Edition o tiene una organización de prueba de Dev Hub.

**Por qué:** Las configuraciones de organizaciones borrador son un nuevo formato para definir las preferencias de organizaciones en la definición de organización borrador. Ya que puede utilizar todas las configuraciones de la API de metadatos, este formato es la forma más integral de configurar una organización borrador. Si se admite una configuración en la API de metadatos, se admite en organizaciones borrador. Las configuraciones le proporcionan control con ajuste fino: Puede definir valores para todos los campos para una configuración, en vez de solo activarlos o desactivarlos.

**Importante:** En Winter '19, puede especificar configuraciones de organizaciones borrador o preferencias de organización en su archivo de definición de organización borrador, pero no ambas. Le instamos a que convierta las preferencias de organización a configuraciones de organizaciones borrador en su definición de organización borrador. Las configuraciones de organizaciones borrador proporcionan más parámetros que no están disponibles en estos momentos como preferencias de organización. Tenemos intención de desusar la compatibilidad con preferencias de organización en Spring '19.

Cómo: Sustituya orgPreferences por settings de organización en el archivo de definición de la organización borrador.

Esta definición de organización borrador está configurada empleando preferencias de organización:

```
{
    "orgName": "Acme",
    "edition": "Enterprise",
    "features": ["Communities", "ServiceCloud", "Chatbot"],
    "orgPreferences" : {
        "enabled": ["NetworksEnabled", "S1DesktopEnabled", "S1EncryptedStoragePref2"]
    }
}
```

Este es el aspecto de la misma definición de organización borrador tras la conversión a configuraciones de organizaciones borrador:

Importante: Aunque las configuraciones están en upper camel case en la Guía del desarrollador de la API de metadatos, asegúrese de indicarlas en lower camel case en la definición de la organización borrador.

```
{
  "orgName": "Acme",
  "edition": "Enterprise",
  "features": ["Communities", "ServiceCloud", "Chatbot"],
  "settings": {
        "orgPreferenceSettings": {
            "networksEnabled": true,
            "s1DesktopEnabled": true,
            "s1EncryptedStoragePref2": false
        },
        "omniChannelSettings": {
            "enableOmniChannel": true
        },
    }
}
```

```
"caseSettings": {
    "systemUserEmail": "support@acme.com"
}
}
```

Con las preferencias de organización solo puede activar o desactivar las preferencias. También solo tiene acceso a aquellos parámetros que estaban diseñados para funcionar con organizaciones borrador. Con las configuraciones de organizaciones borrador, tiene acceso a todos los parámetros de la API de metadatos, como omniChannelSettings y caseSettings, que no estaban disponibles como preferencias de organización. Y lo que también es realmente potente es que ahora puede configurar campos no booleanos. Para obtener información sobre los parámetros de la API de metadatos y los campos que se admiten, consulte Settings (Configuración) en la *Guía del desarrollador de la API de metadatos*.

CONSULTE TAMBIÉN

Guía del desarrollador de Salesforce DX: Configuración de definición de la organización borrador

# Empaquetado: Paquetes desbloqueados disponibles de forma general

La versión disponible de forma general tiene paquetes desbloqueados mejorados, incluyendo compatibilidad para números de versión de parche, extracción de información de dependencia de paquete, movimiento de metadatos entre paquetes desbloqueados y gestión de metadatos desusados.

#### EN ESTA SECCIÓN:

#### Los números de versión de parche en paquetes desbloqueados son compatibles

Ahora puede utilizar números de versión de parche para sus versiones de paquete desbloqueado. Anteriormente, los números de parche no eran compatibles y siempre tenían que ser 0.

#### Extraer información de dependencia para paquetes desbloqueados

Para un paquete desbloqueado instalado, ahora puede ejecutar una simple consulta SOQL para extraer su información de dependencia. También puede crear una transmisión para automatizar la instalación de paquetes desbloqueados con dependencias.

#### Se eliminan más componentes de metadatos de forma permanente paquetes desbloqueados

Muchos más componentes de metadatos se eliminan ahora de forma permanente de la organización de destino cuando se eliminan de un paquete desbloqueado.

#### Activar la migración de metadatos desusados en paquetes desbloqueados

Cuando comience a crear más paquetes desbloqueados, es posible que necesite refactorizar su paquete y mover metadatos de un paquete desbloqueado a otro paquete desbloqueado. Ahora puede desusar metadatos en un paquete desbloqueado, mover esos metadatos a un nuevo paquete y luego instalar el nuevo paquete en su organización de producción. Tras una instalación correcta del nuevo paquete, los metadatos desusados se tornan asociados con el nuevo paquete. Esta función simplifica ese proceso.

#### Bloquear información durante la instalación de paquetes desbloqueados protegidos por clave de instalación

Estamos protegiendo más los paquetes desbloqueados con este cambio. Se requiere una clave de instalación como el primer paso durante la instalación, garantizando que no se divulgue ninguna información de paquete hasta que se proporcione la clave de instalación correcta. Anteriormente, se verificaban las claves solo al final de la instalación del paquete. Mover la verificación al inicio de la instalación protege la información de paquete, como el nombre t los componentes, de usuarios que no poseen la clave.

#### Mejores prácticas sobre la adopción de direcciones URL sin instancia de Mi dominio

Una actualización crítica en Spring '18 eliminó los nombres de instancias de las direcciones URL de Mi dominio. Actualice los paquetes de complementos existentes para que admitan las direcciones URL sin instancia antes de la fecha de activación automática de la actualización crítica. Sustituya las referencias codificadas por direcciones URL relativas. En adelante, construya paquetes que admitan tanto las URL con instancias como sin instancias.

## Los números de versión de parche en paquetes desbloqueados son compatibles

Ahora puede utilizar números de versión de parche para sus versiones de paquete desbloqueado. Anteriormente, los números de parche no eran compatibles y siempre tenían que ser 0.

**Dónde:** Este cambio se aplica a Lightning Experience, Salesforce Classic y todas las versiones de la aplicación Salesforce en Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Nota: Este cambio no se amplía a paquetes gestionados de segunda generación.

**Cómo:** Puede utilizar versiones de parche que no son cero durante la creación de versiones de paquete. Además, en su archivo sfdx-project.json, puede incluir la palabra clave SIGUIENTE o MÁS RECIENTE con un número de versión en el formato major.minor.patch.keyword, donde parche no es 0.

Ejemplo: Cree una versión de paquete con número de parche 12.

```
sfdx force:package:version:create --package exp-mgr --installationkey test1234
--versionnumber 4.7.12.6
```

## Extraer información de dependencia para paquetes desbloqueados

Para un paquete desbloqueado instalado, ahora puede ejecutar una simple consulta SOQL para extraer su información de dependencia. También puede crear una transmisión para automatizar la instalación de paquetes desbloqueados con dependencias.

**Dónde:** Este cambio se aplica a Lightning Experience, Salesforce Classic y todas las versiones de la aplicación Salesforce en Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

**Por qué:** El objeto de API de herramientas SubscriberPackageVersion proporciona ahora información de dependencia. Utilizando una consulta SOQL en SubscriberPackageVersion, puede identificar los paquetes en que su paquete desbloqueado tiene una dependencia. Puede obtener los Id. (04t) IDs y la orden de instalación correcta para esos paquetes.

**Ejemplo**: El paquete B tiene una dependencia en el paquete A. El paquete D depende de los paquetes B y C. Éste es un sfdx-project.json de muestra que pudo haber especificado al crear una versión de paquete. Las dependencias del paquete D están señaladas como paquetes A, B y C.

```
{
    "packageDirectories": [
        {
            "path": "pkg-a-workspace",
            "package": "pkgA",
            "versionName": "ver 4.9",
            "versionNumber": "4.9.0.NEXT",
            "default": true
        },
        {
            "path": "pkg-b-workspace",
            "package": "pkgB",
            "versionName": "ver 3.17",
        }
}
```

}

```
"versionNumber": "3.17.0.NEXT",
        "default": false,
        "dependencies": [
            {
                "package": "pkgA",
                "versionNumber": "3.3.0.LATEST"
            }
        ]
    },
    {
        "path": "pkg-c-workspace",
        "package": "pkgC",
        "versionName": "ver 2.1",
        "versionNumber": "2.1.0.NEXT",
        "default": false
    },
    {
        "path": "pkg-d-workspace",
        "package": "pkgD",
        "versionName": "ver 1.1",
        "versionNumber": "1.1.0.NEXT",
        "default": false,
        "dependencies": [
            {
                "package": "pkgA",
                "versionNumber": "3.3.0.LATEST"
            },
            {
                "package": "pkgB",
                "versionNumber": "3.12.0.LATEST"
            },
            {
                "package": "pkgC",
                "versionNumber": "2.1.0.LATEST"
            }
        ]
    }
],
"namespace": "",
"sfdcLoginUrl": "https://login.salesforce.com",
"sourceApiVersion": "44.0",
"packageAliases": {
    "pkgA": "0HoB00000080q6KAE",
    "pkgB": "0HoB00000080qBKAU",
    "pkgC": "0HoB00000080qGKAU",
    "pkgD": "0HoB00000080qGKAQ"
}
```

Antes de instalar pkgD (con ID=04txx00000082hAAA), utilice esta consulta SOQL para determinar sus dependencias.

```
sfdx force:data:soql:query -u {USERNAME} -t
-q "SELECT Dependencies FROM SubscriberPackageVersion
WHERE Id='04txx00000082hAAA'" --json
```

Verá este resultado cuando ejecute la consulta, con los Id. (04t) para pkgA, pkgB y pkgC en ese orden.

```
"Dependencies":{"Ids":[
    {"subscriberPackageVersionId":"04txx00000080vAAA"},
    {"subscriberPackageVersionId":"04txx00000082XAAQ"},
    {"subscriberPackageVersionId":"04txx000000AiGAAU"}]
```

# Se eliminan más componentes de metadatos de forma permanente paquetes desbloqueados

Muchos más componentes de metadatos se eliminan ahora de forma permanente de la organización de destino cuando se eliminan de un paquete desbloqueado.

**Dónde:** Este cambio se aplica a Lightning Experience, Salesforce Classic y todas las versiones de la aplicación Salesforce en Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

**Por qué:** Cuando se eliminan componentes de metadatos de un paquete desbloqueado y se crea y se instala una nueva versión de paquete, se eliminan de forma permanente de la organización de destino. Los metadatos que no se eliminan se desusan cuando se actualiza el paquete. Estos componentes de metadatos se agregan ahora a la lista de metadatos eliminados de forma permanente.

- BrandingSet
- EmailServicesFunction
- EmbeddedServiceBranding
- EmbeddedServiceConfig
- EmbeddedServiceLiveAgent
- ExternalServiceRegistration
- FeatureParameterBoolean
- FeatureParameterDate
- FeatureParameterInteger
- HomePageLayout
- InstalledPackage
- IntegrationHubSettings
- IntegrationHubSettingsType
- LicenseDefinition
- LightningComponentBundle
- LightningExperienceTheme
- LiveChatAgentConfig
- LiveChatButton
- LiveChatSensitiveDataRule
- NamedCredential
- NetworkBranding
- PermissionSetGroup
- PermissionSetLicense
- QuickAction

- RemoteSiteSetting
- UserLicense
- WaveApplication
- WaveDashboard
- WaveDataflow
- WaveDataset
- WaveLens
- WaveRecipe
- WaveTemplateBundle
- WaveXmd
- WorkflowFlowAction
- WorkflowTask(Tarea)

Estos componentes de metadatos ya son compatibles u se continúan eliminando de forma permanente de la organización cuando se eliminan de paquetes desbloqueados.

- ApexClass
- ApexComponent
- ApexPage
- ApexTrigger
- AuraDefinitionBundle
- CompactLayout
- CustomPermission
- Tablero
- Document
- EmailTemplate
- FlexiPage
- Formato
- ListView
- MatchingRule
- PermissionSet
- Perfil
- Reporte
- StaticResource
- WorkflowRule

Para obtener una lista de todos los metadatos compatibles, consulte Cobertura de metadatos en la Guía del desarrollador de Salesforce DX.

## Activar la migración de metadatos desusados en paquetes desbloqueados

Cuando comience a crear más paquetes desbloqueados, es posible que necesite refactorizar su paquete y mover metadatos de un paquete desbloqueado a otro paquete desbloqueado. Ahora puede desusar metadatos en un paquete desbloqueado, mover esos metadatos a un nuevo paquete y luego instalar el nuevo paquete en su organización de producción. Tras una instalación correcta del nuevo paquete, los metadatos desusados se tornan asociados con el nuevo paquete. Esta función simplifica ese proceso.

**Dónde:** Este cambio se aplica a Lightning Experience, Salesforce Classic y todas las versiones de la aplicación Salesforce en Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

**Por qué:** Anteriormente, tenía que utilizar la interfaz de usuario para eliminar manualmente los metadatos instalados del paquete original porque los metadatos desusados tras la actualización aún estaban asociados con el paquete. No podía instalar un nuevo paquete con esos metadatos sin el paso manual.

**Cómo:** Por ejemplo, para mover metadatos de producción de un paquete A a un paquete B:

- 1. Identifique los metadatos para mover del paquete A al paquete B.
- 2. Elimine los metadatos del paquete A, cree una versión y lance el paquete.
- 3. Agregue los metadatos al paquete B, cree una versión y lance el paquete.
- 4. En su organización de producción, actualice el paquete A.
- 5. En su organización de producción, instale el paquete B.

Sus metadatos ahora forman parte del paquete B en su organización de producción.

# Bloquear información durante la instalación de paquetes desbloqueados protegidos por clave de instalación

Estamos protegiendo más los paquetes desbloqueados con este cambio. Se requiere una clave de instalación como el primer paso durante la instalación, garantizando que no se divulgue ninguna información de paquete hasta que se proporcione la clave de instalación correcta. Anteriormente, se verificaban las claves solo al final de la instalación del paquete. Mover la verificación al inicio de la instalación protege la información de paquete, como el nombre t los componentes, de usuarios que no poseen la clave.

**Dónde:** Este cambio se aplica a Lightning Experience, Salesforce Classic y todas las versiones de la aplicación Salesforce en Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

**Cuándo:** Los cambios de API e interfaz de usuario del instalador son reales en la versión actual. Los cambios en la CLI de Salesforce se anunciarán en una versión futura.

#### CONSULTE TAMBIÉN

Objetos nuevos y modificados de la API de herramientas

## Mejores prácticas sobre la adopción de direcciones URL sin instancia de Mi dominio

Una actualización crítica en Spring '18 eliminó los nombres de instancias de las direcciones URL de Mi dominio. Actualice los paquetes de complementos existentes para que admitan las direcciones URL sin instancia antes de la fecha de activación automática de la actualización crítica. Sustituya las referencias codificadas por direcciones URL relativas. En adelante, construya paquetes que admitan tanto las URL con instancias como sin instancias.

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

#### Mensajería de negocios: Eventos de plataforma de alto volumen (Piloto), nuevo componente Lightning y Vista previa de desarrollador de Captura de datos de cambio

**Cuándo:** La actualización crítica Eliminar nombres de instancia de direcciones de URL para Visualforce, Generador de comunidades, Site.com Studio y Archivos de contenido se activará en todas las organizaciones el 16 de marzo de 2019.

#### CONSULTE TAMBIÉN

Anular la activación a direcciones URL sin instancia de Mi dominio

*Notas de la versión de Salesforce Spring '18*: Eliminar nombres de instancia de direcciones de URL para Visualforce, Generador de comunidades, Site.com Studio y Archivos de contenido (Actualización clave)

# Mensajería de negocios: Eventos de plataforma de alto volumen (Piloto), nuevo componente Lightning y Vista previa de desarrollador de Captura de datos de cambio

Use eventos para simplificar la comunicación entre los sistemas de negocio. Esta versión incluye mejoras para los eventos de plataforma de alto volumen (piloto), como las asignaciones basadas en uso y el componente Lightning empApi, así como la Vista previa de desarrollador de Captura de datos de cambio.

#### EN ESTA SECCIÓN:

#### Ampliar sus aplicaciones basadas en eventos con eventos de plataforma de alto volumen (Piloto)

Utilice eventos de plataforma de alto volumen para publicar y procesar millones de eventos de forma eficiente. Este piloto se ofreció en la última versión, y realizamos mejoras para esta versión.

#### Recibir eventos de transmisión en su componente Lightning

Convierta su componente Lightning personalizado en un elemento de escucha de eventos de transmisión incrustando el componente lightning:empApi. Puede suscribirse a cualquier tipo de canal de eventos. Los eventos que puede recibir incluyen eventos de plataforma, eventos PushTopic, eventos genéricos y eventos de Captura de datos de cambio (Vista previa del desarrollador).

#### Mantener sus datos externos actualizados gracias a Captura de datos de cambio (vista previa del desarrollador)

Reciba casi en tiempo real los cambios realizados en los registros de Salesforce y sincronice los registros correspondientes en un almacén de datos externo. La función Captura de datos de cambio publica los eventos de cambio, lo que representa cambios en los registros de Salesforce. Los cambios incluyen la creación, actualización, eliminación y anulación de eliminación de registros.

# Ampliar sus aplicaciones basadas en eventos con eventos de plataforma de alto volumen (Piloto)

Utilice eventos de plataforma de alto volumen para publicar y procesar millones de eventos de forma eficiente. Este piloto se ofreció en la última versión, y realizamos mejoras para esta versión.

Nota: La función de eventos de plataforma de gran volumen se ofrece a clientes seleccionados a través de un programa piloto que requiere aceptar unas condiciones específicas. Para estar nominado para participar en el programa, haga contacto con Salesforce. Los programas piloto están sujetos a cambios, no podemos garantizar la aceptación. Los eventos de plataforma de gran volumen no están disponibles de forma general a menos o hasta que Salesforce anuncie su disponibilidad general en la documentación o en comunicados de prensa o declaraciones públicas. No podemos garantizar la disponibilidad general dentro de ningún plazo de tiempo. Tome sus decisiones de compra solo en base a funciones y productos disponibles de forma general. Puede proporcionar comentarios y sugerencias para la función de eventos de plataforma de gran volumen en este grupo de Trailblazer Community.

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

#### Mensajería de negocios: Eventos de plataforma de alto volumen (Piloto), nuevo componente Lightning y Vista previa de desarrollador de Captura de datos de cambio

**Por qué:** Seleccione el tipo de evento de plataforma que se ajusta a sus necesidades de negocio. Para aplicaciones que reciben varios millones de eventos a diario, utilice eventos de plataforma de alto volumen a través de este programa piloto. Para aplicaciones que reciben hasta un millón de eventos al día, utilice eventos de plataforma de volumen estándar.

**Cómo:** Puede definir un evento de plataforma de alto volumen desde la interfaz de usuario o a través de API de metadatos. Desde la interfaz de usuario, en Configuración, ingrese *Eventos de plataforma* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Eventos de plataforma**. Al completar los campos estándar, seleccione **Alto volumen** para Tipo de evento.

En API de metadatos, la definición del evento se representa en el tipo CustomObject con eventType establecido como HighVolume.

Publique eventos de plataforma de gran volumen y suscribirse a ellos de la misma manera que publica y se suscribe a eventos de plataforma de volumen estándar. Puede utilizar herramientas declarativas, como Process Builder y flujo, o redactar códigos con Apex y aplicaciones de API de CometD.

Los eventos de plataforma de alto volumen se publican de forma asíncrona de modo que el sistema pueda procesar altas cargas de eventos de forma eficiente. La llamada de publicación coloca la solicitud de publicación en una cola. El mensaje de evento podría no publicarse de inmediato tras las devoluciones de llamadas, pero se publica cuando los recursos del sistema están disponibles. Los eventos de alto volumen se almacenan hasta tres días y los eventos almacenados se pueden volver a producir.

### Asignaciones de eventos basadas en el uso

Cada edición de Salesforce proporciona asignaciones predeterminadas para el número de eventos de alto volumen entregados mensualmente a clientes de CometD. Puede adquirir una licencia de complemento para aumentar su asignación mensual. Las medias de eventos se calculan para un mes de calendario, comenzando con el primer día del mes o la fecha de inicio de su contrato. Se aplica una asignación de entrega de eventos diaria para garantizar el uso compartido equitativo de recursos en el entorno de múltiples arrendatarios y para proteger el servicio. La asignación diaria depende de su asignación mensual y aumenta con ella.

Monitoree la asignación y el uso de entrega de eventos de alto volumen con el recurso de API de REST limits.

Las asignaciones basadas en el uso no se aplican a suscriptores que no utilizan CometD, incluyendo desencadenadores de Apex, procesos y flujos.

## Recibir eventos de transmisión en su componente Lightning

Convierta su componente Lightning personalizado en un elemento de escucha de eventos de transmisión incrustando el componente lightning:empApi. Puede suscribirse a cualquier tipo de canal de eventos. Los eventos que puede recibir incluyen eventos de plataforma, eventos PushTopic, eventos genéricos y eventos de Captura de datos de cambio (Vista previa del desarrollador).

**Dónde:** Este cambio se aplica a Lightning Experience, Salesforce Classic y todas las versiones de la aplicación móvil en Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

**Cómo:** El componente utiliza una conexión de la API de transmisión basada en CometD, que le permite ejecutar múltiples aplicaciones de transmisión en el navegador. Anteriormente solo podía ejecutar una aplicación en Salesforce que utilizara una conexión de transmisión basada en CometD.

## Mantener sus datos externos actualizados gracias a Captura de datos de cambio (vista previa del desarrollador)

Reciba casi en tiempo real los cambios realizados en los registros de Salesforce y sincronice los registros correspondientes en un almacén de datos externo. La función Captura de datos de cambio publica los eventos de cambio, lo que representa cambios en los registros de Salesforce. Los cambios incluyen la creación, actualización, eliminación y anulación de eliminación de registros.

**Nota**: La función Captura de datos de cambio está disponible como una vista previa del desarrollador en organizaciones de Developer Edition. La función Captura de datos de cambio no está disponible de forma general a menos o hasta que Salesforce

#### Mensajería de negocios: Eventos de plataforma de alto volumen (Piloto), nuevo componente Lightning y Vista previa de desarrollador de Captura de datos de cambio

anuncie su disponibilidad general en la documentación, en comunicados de prensa o declaraciones públicas. Todos los comandos, parámetros y otras funciones están sujetas a cambios o desuso en cualquier momento, con o sin previo aviso. No implemente funciones desarrolladas con estos comandos o herramientas. Además de la vista previa del desarrollador, Captura de datos de cambio se continúa ofreciendo a través de un programa piloto para clientes seleccionados. Para estar nominado para participar en el programa piloto, haga contacto con Salesforce. Puede proporcionar comentarios y sugerencias para la función Captura de datos de cambio en este grupo de Trailblazer Community.

**Dónde:** Este cambio se aplica a Lightning Experience y Salesforce Classic en Developer Edition como una vista previa del desarrollador. Este cambio se continúa ofreciendo como parte de una versión piloto en sandbox en Performance Edition, Unlimited Edition y Enterprise Edition.

**Cómo:** Por ejemplo, supongamos que tiene un sistema de recursos humanos (RR. HH.) con copias de registros de objetos personalizados de empleados de Salesforce. Ahora podrá sincronizar los registros de empleados del sistema de RR. HH. al recibir los eventos de cambio de Salesforce. Tras recibir los eventos, puede procesar las operaciones de inserción, actualización, eliminación o anulación de eliminación correspondientes en el sistema de RR. HH. Puesto que los cambios se reciben casi en tiempo real, los datos de su sistema de RR. HH. se mantendrán actualizados.

Los eventos de cambio están disponibles para todos los objetos personalizados que se definieron en su organización de Salesforce y para un subconjunto de objetos estándar. Seleccione los objetos para los que desde recibir notificaciones desde la nueva página Captura de datos de cambio en Configuración. A continuación se indican los objetos estándar que admiten los eventos de cambio.

- Cuenta (incluido el objeto Cuenta personal)
- AccountContactRole
- Campaña de activo
- Caso
- Contacto
- ContractLineItem
- Asignación
- Evento
- EventRelation
- Prospecto
- LiveChatTranscript
- Oportunidad
- OpportunityContactRole
- Pedido
- Orderltem
- Product2
- Presupuesto
- QuoteLineltem
- ServiceContract
- Tarea
- TaskRelation
- Usuario (incluidos los usuarios socios)

En esta versión se han realizado estas mejoras.

#### Seleccionar los objetos para las notificaciones de cambio

Para recibir notificaciones de cambios de registro, seleccione los objetos personalizados y los objetos estándar compatibles que más le interesen. Desde Configuración, ingrese *Captura de datos de cambio* en el cuadro de búsqueda rápida y, a continuación, haga clic en **Captura de datos de cambio**.

SETUP Change Data Capture Select the entities that generate change event notifications. Change Data Captu	ure sends notific	ations for cr	eated, updated, deleted, and undeleted records. All custom objects and a subset of standard objects are supp	ported.
Available Entities			Selected Entities	
Q Type to filter list	۲		Account (Account)	
Asset (Asset)		1	Contact (Contact)	
Employee (Employeec)			Account Contact Role (AccountContactRole)	
Event (Event)			Case (Case)	
Event Relation (EventRelation)			Lead (Lead)	
Opportunity (Opportunity)			List Email (ListEmail)	
Opportunity Contact Role (OpportunityContactRole)			Campaign (Campaign)	
Order (Order)				
Order Product (OrderItem)				
Product (Product2)				
Task (Task)				
Cancel				

#### Compatibilidad con el Cifrado de plataforma Shield

La función Captura de datos de cambio es compatible cuando se activa la el Cifrado de plataforma Shield. Si los campos de registros de Salesforce están cifrados con el Cifrado de plataforma Shield, los cambios en los valores de campos cifrados generarán eventos de cambio. Los datos de los mensajes de eventos de cambio se entregan mediante una capa de transporte segura (HTTPS y TLS).

Los eventos de cambio se guardan en almacenes de datos distintos en Salesforce durante tres días. Antes del almacenamiento, los datos se cifran. Esta operación requiere que cree un secreto de arrendatario de Bus de eventos. Para activar el cifrado y la entrega de eventos de cambio, cree en primer lugar un secreto de arrendatario de Bus de eventos en la página Gestión de claves en la Configuración. A continuación, en la página Política de cifrado, seleccione **Cifrar y entregar eventos de Captura de datos de cambio**.

#### Permisos de usuario granulares

Antes, solo se aplicaba el permiso Ver todos los datos para la suscripción a los eventos de cambio. En esta versión, el permiso que se necesita depende del canal al que se está suscrito. Si se suscribe a un canal de objeto específico, solo necesitará el permiso Ver todo para dicho objeto para recibir los eventos de cambio. El permiso Ver todos los usuarios es el que se aplica para recibir los cambios de registro de usuario.

#### Utilización del hash SHA-256 en las diferencias de datos.

El hash SHA-256 se incluye en los campos de texto de gran tamaño para el que se envían las diferencias de datos. Antes, se computaba el hash MD5; sin embargo, este hash es menos robusto que el hash criptográfico SHA-256. El valor del hash permite verificar que el valor reconstruido a partir de las diferencias unificadas coincide con el valor original.

#### Nuevo formato del valor de campo del encabezado changeOrigin.

El valor del campo changeOrigin ahora incluye el nombre y la versión de la API de Salesforce que se utilizó para realizar la llamada, además del ld. de cliente (si está disponible). El formato del campo changeOrigin es el siguiente:

com/salesforce/api/<API\_Name>/<API\_Version>;client=<Client\_ID>

El campo changeOrigin estará vacío si quien originó la solicitud no es la API (interfaz de usuario de Salesforce).

#### CONSULTE TAMBIÉN

Grabar datos cifrados con Captura de datos de cambio (Vista previa del desarrollador)

# Marketing: Múltiples unidades de negocio en Marketing distribuido y Vínculos personalizados en publicaciones de Facebook con Social Studio

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

Aprenda sobre nuestras funciones y mejoras más recientes en las Notas de la versión de Marketing Cloud.

- Versión de octubre de 2018
- Versión de agosto de 2018
- Versión de junio de 2018
- Versión de abril de 2018

#### CONSULTE TAMBIÉN

Descripción general de Marketing Cloud Marketing Cloud: Notas de versiones anteriores Página de Facebook de Salesforce Marketing Cloud

# Actualizaciones críticas

Esta versión incluye una nueva actualización crítica de seguridad de email. Además, se va a retirar la actualización crítica que aplica políticas de seguridad de contenido más estrictas para los componentes Lightning.

Para garantizar una transición sin problemas, cada actualización crítica tiene un periodo de participación, el cual finaliza en la fecha de activación automática que se muestra en la página Actualizaciones críticas de Configuración. Durante este periodo, puede activar y desactivar manualmente la actualización con la frecuencia necesaria para evaluar la repercusión en la organización y modificar las personalizaciones afectadas. Una vez transcurrido el periodo de participación, la actualización se activa. Para obtener más información, consulte Responder a actualizaciones críticas.

## Nuevas actualizaciones clave

Estas actualizaciones críticas son nuevas en Winter '19.

#### Mejorar la seguridad para sitios y comunidades restringiendo el acceso a registros para usuarios invitados

Para solucionar potenciales vulnerabilidades de seguridad, aplicamos una actualización crítica a los sitios y comunidades de Salesforce el 5 de octubre de 2018. Esta actualización retiró el acceso a registros predeterminado para usuarios invitados de modo que ya no

puedan crear, leer, actualizar o eliminar registros de Salesforce. Puede dar acceso a sus registros de Salesforce a los usuarios invitados modificando sus permisos de objetos.

#### Mejorar la seguridad del email con claves DKIM rediseñadas

Para abordar posibles vulnerabilidades de seguridad con claves DomainKeys Identified Mail (DKIM), mejoramos el modo en que se crean. Ya no tiene que perder el tiempo con claves públicas y privadas. En su lugar, Salesforce publica el registro TXT que contiene su clave pública en la DNS. También agregamos la rotación de claves automática para reducir el riesgo de que sus claves se tornen vulnerables por terceros. Además, como el uso compartido de claves puede ingresar vulnerabilidades de seguridad, eliminamos la capacidad de importar claves DKIM.

## Actualizaciones críticas retiradas

La actualización crítica "Activar políticas de seguridad de contenidos más estrictas para componentes Lightning" se sustituyó por una configuración de la organización. Para obtener más información, consulte Cambio de política de seguridad de contenido (CSP) más estricta de actualización crítica a configuración de la organización.

# Ayuda y capacitación

Agregamos rutas, módulos y proyectos de Trailhead y videos instructivos. También agregamos una nueva guía de implementación para Salesforce Engage.

#### EN ESTA SECCIÓN:

#### Explorar funciones con Trailhead

Familiarícese con Salesforce o descubra una nueva función con Trailhead, una herramienta divertida, guiada e interactiva. Puede seguir rutas de aprendizaje guiada para administradores o desarrolladores, o seleccionar su propia aventura con módulos autoguiados.

#### Ver videos (solo en inglés)

Creamos y actualizamos videos instructivos para ayudar a sus usuarios a aprender sobre las funciones nuevas y mejoradas de Salesforce.

#### Presentación de la Guía de implementación de Salesforce Engage

Con Salesforce Engage, el departamento de marketing puede compartir contenido con el de ventas para potenciar la fuerza de ventas de su compañía. Los representantes de ventas pueden utilizar plantillas de email aprobadas por el departamento de marketing para hacer contacto con clientes potenciales en el momento adecuado y realizar un seguimiento de la efectividad de los mensajes en Salesforce.

## Explorar funciones con Trailhead

Familiarícese con Salesforce o descubra una nueva función con Trailhead, una herramienta divertida, guiada e interactiva. Puede seguir rutas de aprendizaje guiada para administradores o desarrolladores, o seleccionar su propia aventura con módulos autoguiados.

Eche un vistazo a Trailhead en https://trailhead.salesforce.com y encuentre la ruta adecuada para usted. Aquí están las rutas, los módulos y los proyectos más recientes.

#### Nuevas rutas

#### Fundamentos de campañas

Aprenda a sacar el máximo provecho de Campañas de Salesforce para maximizar su efectividad de marketing.

#### Personalizar su comunidad

Obtenga información acerca de cómo optimizar y personalizar su comunidad con personalizaciones de alto impacto.

#### Nuevos módulos

#### **AppExchange Checkout**

Aprenda cómo Checkout le ayuda a gestionar pagos en línea y a monitorear las ventas para sus soluciones.

#### Health Cloud for Payers

Aprenda cómo ofrecer fantásticas experiencias para los miembros con Health Cloud for Payers.

#### Fundamentos de Lightning Knowledge

Aprenda cómo utilizar Lightning Knowledge para crear una base de datos de conocimientos para un mejor servicio al cliente.

#### Preparación para la versión de Financial Services Cloud

Aprenda detalles sobre el ciclo de lanzamientos de Salesforce y cómo preparar su organización para una nueva versión.

#### Productividad de agentes de Service Cloud

Aprenda cómo ayudar a sus agentes a trabajar más rápido y de manera más eficiente en la Consola de servicio.

#### Fundamentos del chat de web

Aprenda cómo configurar un canal de chat de web sencillo de utilizar empleando el Chat de Snap-ins en Lightning Experience.

#### Diseño de aplicaciones de Analytics

Aprenda los principios de diseño de aplicaciones y cómo utilizarlas para crear bonitas aplicaciones de Analytics.

#### **Lightning Dialer**

Aprenda cómo Lightning Dialer puede hacer que los equipos de ventas sean más eficientes y productivos.

#### Nuevos proyectos

#### Construir un bot de Einstein

Aprenda cómo construir un bot de Einstein que puede ayudar a los clientes con preguntas sencillas.

#### Colaboración con datos de CRM con sus socios

Obtenga información acerca de cómo utilizar la configuración de Salesforce para compartir datos de CRM de forma segura con socios.

#### Personalizar la experiencia de la comunidad con Objetivos de audiencia

Construya un portal de cuentas de clientes que esté personalizado para diferentes audiencias.

#### Inicio rápido: Einstein Analytics

Conozca Einstein Analytics construyendo y compartiendo una aplicación de exploración de datos.

## Ver videos (solo en inglés)

Creamos y actualizamos videos instructivos para ayudar a sus usuarios a aprender sobre las funciones nuevas y mejoradas de Salesforce.

- La nueva serie Quién ve qué en comunidades le muestra cómo compartir datos de manera segura con usuarios externos a través de portales y comunidades.
- El nuevo video Conexión con Salesforce en Gmail ofrece una visión general de las funciones disponibles en Lightning for Gmail e Inbox Beta for Gmail. Estas funciones incluyen la adición de registros, la gestión de tareas, el registro de email y las funciones de productividad disponibles en Inbox Beta for Gmail.

- Actualizamos el video O Pronósticos precisos con Pronósticos de colaboración en Lightning Experience para incluir nuevas funciones como pronósticos de territorios, colaboración de pronósticos y rutas de exploración.
- El video Conocer los widgets de tableros de Einstein Analytics se actualizó para reflejar mejoras y nuevas funciones.
- El video Utilizar pasos para construir widgets de tableros de Analytics se actualizó para reflejar mejoras y nuevas funciones.
- El video Obtener respuestas rápidas desde sus datos con exploración de plática se actualizó para reflejar mejoras y nuevas funciones.

# Presentación de la Guía de implementación de Salesforce Engage

Con Salesforce Engage, el departamento de marketing puede compartir contenido con el de ventas para potenciar la fuerza de ventas de su compañía. Los representantes de ventas pueden utilizar plantillas de email aprobadas por el departamento de marketing para hacer contacto con clientes potenciales en el momento adecuado y realizar un seguimiento de la efectividad de los mensajes en Salesforce.

Consulte la nueva Guía de implementación de Salesforce Engage, que le guía por la configuración y el aprovisionamiento de Salesforce Engage para sus usuarios.

# Otros productos y servicios de Salesforce

## Heroku

Heroku es una plataforma de aplicación basada en la nube para la creación e implementación de aplicaciones Web.

Para obtener información acerca de nuevas funciones, vaya al Heroku Changelog.

# Success Cloud

Los expertos certificados, los consultores y las herramientas innovadoras de Salesforce Success Cloud están aquí para ayudar con servicios profesionales, asesoramiento prescriptivo y experiencia en cada etapa de su trayectoria.

# ÍNDICE

# Α

Analytics 55 Aplicación móvil Salesforce 389 Aplicación Salesforce 388

## Е

Einstein 104 Exploradores compatibilidad limitada 53–54 configuración 53–54 recomendaciones 53–54 requisitos 53–54 versiones compatibles 53–54

# L

Lightning Experience compatibilidad de navegador 53 navegadores compatibles 53 requisitos 53

# R

Reportes Perspectivas de datos de Einstein 266

# S

Salesforce Authenticator 388 Salesforce Knowledge 251 Salesforce Service Cloud 183