Salesforce Spring '19 – Versionshinweise

Salesforce, Spring '19

Neue Wege zu verbundenen Kundenerlebnissen

@salesforcedocs

Letzte Aktualisierung: 31.01.2019

Die englische Version dieses Dokuments hat Vorrang vor der übersetzten Version.

© Copyright 2000–2019 salesforce.com, Inc. Alle Rechte vorbehalten. Salesforce ist eine registrierte Marke von salesforce.com, inc., ebenso wie andere Namen und Marken. Weitere in diesem Dokument erwähnte Marken sind möglicherweise Marken der jeweiligen Inhaber.

INHALT

Salesforce Spring '19 – Versionshinweise 1

Informationen zur Verwendung der Versionshinweise 3
Wie und wann werden Funktionen verfügbar gemacht? 14
Unterstützte Browser 52
Salesforce allgemein 54
Lightning Experience 74
Essentials 85
Salesforce Einstein 89
Vertrieb 91
Service 175
Analysen 239
Communities 290
Chatter 337
Dateien 339
Mobil 341
Financial Services Cloud 350
Health Cloud 352
Anpassung 362
Sicherheit und Identität 403
Bereitstellung 425
Salesforce IoT 426
Entwicklung 428
Marketing 509
Wichtige Aktualisierungen 509
Inhalt der Dokumentation 511
Andere Salesforce-Produkte und -Services 518

Verzeichnis 519

Salesforce Spring '19 – Versionshinweise

Die Version Spring '19 bietet stärker personalisierte und integrierte Kundenjourneys, ermöglicht Ihrem Team eine intelligentere Arbeitsweise und hebt Datenstatistiken für Ihre gesamte Organisation auf ein neues Niveau.

IN DIESEM ABSCHNITT:

Informationen zur Verwendung der Versionshinweise

Unsere Versionshinweise enthalten kurze allgemeine Beschreibungen von Verbesserungen und neuen Funktionen. Sie beinhalten zudem Informationen zur Einrichtung, Tipps, die Ihnen den Einstieg erleichtern, und bewährte Methoden, sodass Sie nachhaltigen Erfolg erzielen können.

Wie und wann werden Funktionen verfügbar gemacht?

Einige Funktionen der Version Spring '19 betreffen alle Benutzer umgehend, nachdem die Version live geschaltet wird. Sie sollten diese Änderungen ggf. Ihren Benutzern im Voraus mitteilen, damit sie darauf vorbereitet sind. Bei anderen Funktionen ist eine direkte Aktion durch einen Administrator erforderlich, damit die Benutzer in den Genuss der neuen Funktion kommen.

Unterstützte Browser

Unsere Unterstützung für Apple® Safari® wurde geändert: Es werden nun die Versionen ab Version 12.x aufwärts unterstützt. Die unterstützten Browser für Salesforce variieren abhängig davon, ob Sie Salesforce Classic oder Lightning Experience verwenden.

Salesforce allgemein: Weitere Tools zur Annahme von Lightning Experience und zum Steigern der Produktivität

Es werden neue Tools eingeführt, mit denen Sie durch einen erfolgreichen Wechsel zu Lightning Experience geführt werden. Sie können auch eine bevorzugte Favoritenliste als Ihre Standardliste festlegen. Vereinfachen Sie die Terminplanung mit dem neuen Lightning Scheduler. Erhalten Sie mit Übersetzungen, neuen Fragetypen und Einladungen mehr Statistiken durch Umfragen. Behalten Sie bei mehreren Fenstern mithilfe von Popout-Dienstprogrammen und angepassten Unterregisterkarten in Konsolenanwendungen den Überblick. Drucken Sie eine Datensatzseite, bringen Sie Ihre Wertschätzung von Kollegen mithilfe von Danksagungs-Badges zum Ausdruck, profitieren Sie von zusätzlichem Datenspeicher und (natürlich) von noch viel mehr.

Lightning Experience: Eine moderne und intelligente Benutzeroberfläche

Lightning Experience ist eine komplett neu gestaltete Oberfläche. Außerdem beruht sie auf der Lightning-Plattform, was bedeutet, dass sie mit Ihren Anforderungen wachsen und sich weiter entwickeln kann.

Salesforce Essentials: Kombination von Sales und Service, Hilfe innerhalb der Anwendung, Aktualisierungen an der Benutzerverwaltung und den Setup-Flows

Sales Essentials und Service Essentials sind ab sofort in einem Produkt kombiniert: Salesforce Essentials. Verwenden Sie die Hilfe innerhalb der Anwendung, um Ressourcen zu finden, ohne Salesforce zu verlassen. Fügen Sie Benutzerlizenzen hinzu und reduzieren Sie sie, um sicherzustellen, dass Sie über die richtige Anzahl für Ihr Team verfügen, und verwalten Sie Ihre Benutzer auf der umgestalteten Seite "Benutzer" in Setup. Verwenden Sie den neuen Sprach-Support-Setup-Flow, um ein Sprach-Support-System eines Drittanbieters in Salesforce zu integrieren, und erfahren Sie mehr über Leads und Opportunities im Vertriebsphasen-Setup-Flow.

Salesforce Einstein: Kundenvorgangsklassifizierung, Berichte für Statistiken und Kontakte und Pardot-Verhaltensbewertung (allgemein verfügbar)

Einstein bietet Ihnen Berichte zu Statistiken und Kontaktvorschlägen und wertet gleichzeitig die Ergebnisse von Berichten mit Einstein-Datenstatistiken auf. Durch verbesserte Synchronisierung, Freigabe und Kennzahlen mit der Einstein-Aktivitätserfassung sowie die Kundenvorgangsklassifizierung und intelligentere Bots können Agenten und Administratoren effizienter arbeiten. Der Prognosegenerator zeigt Ihnen die Auswirkungen der einzelnen Prädiktoren in Ihrem Modell und benachrichtigt Sie, wenn er fertig ist.

Vertrieb: High Velocity Sales-Tools, bessere Google-Integration, flexible Preisgestaltung über CPQ und Einstein in Pardot

Geben Sie Ihren internen Vertriebsmitarbeitern die Tools an die Hand, die sie benötigen, um mit High Velocity Sales erfolgreich zu sein. Erledigen Sie das Gewünschte schneller, indem Sie Salesforce in Gmail und im Google Kalender integrieren. Mit den nutzungsbasierten Preisen in Salesforce CPQ können Sie Ihre Preisgestaltung flexibler handhaben. Zudem können Sie mit der Einstein-Verhaltensbewertung und den Kampagnenstatistiken in Pardot Ihr Vertriebs- und Marketingteam am Targeting potenzieller Kunden ausrichten.

Service: Einstein-Kundenvorgangsklassifizierung, Migrationstool für Lightning Knowledge und Verbesserungen an der vorbeugenden Wartung

Mit der Einstein-Kundenvorgangsklassifizierung können Ihre Agenten schneller und intelligenter arbeiten. Sie empfiehlt Feldwerte für neue Kundenvorgänge anhand von früheren Daten. Sehen Sie sich die Erweiterungen an den Einstein-Bots an, darunter die Unterstützung für Ihren SMS-Nachrichtenkanal. Stellen Sie Ihre Salesforce Classic Knowledge Base mithilfe des Migrationstools für Lightning Knowledge um. Vereinfachen Sie die vorbeugende Wartungsverfolgung für den Außendienst, indem Sie alle Datenbestände eines Wartungsplans in einem Arbeitsauftrag gruppieren, wobei jeder Datenbestand einem Arbeitsauftragsbelegposten zugeordnet ist. Profitieren Sie zudem vom neuen Lightning Experience-Support für Kundenvorgangsverwaltungstools.

Analysen: KI-gestützte Statistiken in Berichten, verbundene Berichte in Lightning Experience, Aktionsmenüs in Communities

Erfahren Sie mit Einstein-Datenstatistiken Neues zu Ihrem Unternehmen. Sie werden auf interessante Muster in Berichten aufmerksam gemacht, ganz ohne diese gruppieren, filtern oder zusammenfassen zu müssen. Mit den verbundenen Berichten in Lightning Experience erhalten Sie Erkenntnisse aus bis zu fünf Berichtstypen und können sie in einem Dashboard mit 12 Spalten freigeben. In Communities können Sie Datensätze über Aktionsmenüs direkt aus eingebetteten Analytics-Dashboards heraus aktualisieren. Profitieren Sie von diesen und vielen weiteren Funktionen und Verbesserungen in Berichten, Dashboards und Einstein Analytics.

Communities: Mobile Publisher, Partneraccountbeziehungen, Feedübersetzungen, Einstein Next Best Action und vieles mehr

Die Version Spring '19 ist voll mit Funktionen und Verbesserungen für Ihre Communities. Verwenden Sie Salesforce Mobile Publisher für Community Cloud, um vorhandene Communities in mobile Anwendungen umzuwandeln, und veröffentlichen Sie sie im App Store oder auf Google Play. Erstellen Sie ohne Weiteres Freigabebeziehungen zwischen Partnertypen, beispielsweise Händler und Wiederverkäufer. Nehmen Sie die Integration in die Google Cloud Translation-API vor, damit Community-Mitglieder Fragen, Posts, Kommentare, Antworten und Reaktionen sofort in 50 Sprachen übersetzen können. Verwenden Sie Einstein Next Best Action, um zur richtigen Zeit das richtige Angebot bereitzustellen.

Chatter: Fest Sortierung, Hyperlinks in Posts, bessere Umleitungs-URLs, Berichte zu Themen und Posts

Die Feed-Sortieroptionen von Benutzern werden beibehalten, selbst wenn sie den Feed verlassen. Fügen Sie Hyperlinks in Posts und Kommentare ein. Umleitungs-URLs in Feeds sind kürzer und enthalten die Feedeintrags-ID. Führen Sie einen Bericht für Posts und Kommentare mit einem bestimmten Thema aus und zeigen Sie den Post- und Kommentarinhalt sowie andere Details an.

Dateien: Aktualisierungen von Datenbestandsdateien in verwalteten Paketen und Ordner in Datenbestandsbibliotheken der Organisation

Nehmen Sie Aktualisierungen an Datenbestandsdateien in verwalteten Paketen vor und organisieren Sie die Datenbestandsbibliothek Ihrer Organisation mit Ordnern.

Mobil: Unterwegs mehr erledigen

Sehen Sie sich die neuesten Funktionen an, mit denen Sie unabhängig von Ihrem Standort mehr erledigen können.

Financial Services Cloud: Lightning Scheduler und Financial Services Analytics

Lightning Scheduler bietet Ihnen die Tools, die Sie benötigen, um die Terminplanung für Ihre bestehenden und potenziellen Kunden zu vereinfachen. Financial Services Analytics – eine Anwendungssuite mit Datensets, Datenflüssen und Dashboards – hilft Ihnen dabei, Daten schneller in Statistiken zu konvertieren.

Health Cloud: Soziale Determinanten der Pflege, Überweisungsverwaltung und mehr

Helfen Sie Patienten ganzheitlich, optimieren Sie Patientenüberweisungen und stellen Sie Branchenstandardcodes für Vorautorisierungsanforderungen bereit. Bauen Sie Beziehungen zu Patienten auf und erstellen Sie personalisierte Journeys, bieten Sie flexiblere Beurteilungen und erstellen Sie eine benutzerdefinierte Smartphone-Anwendung.

Anpassung: Einstein Next Best Action, Lightning Flow Builder und Verbesserungen bei Salesforce Connect

Machen Sie Ihre Organisation mit Einstein Next Best Action – nun allgemein verfügbar – intelligenter. Erstellen Sie mit dem neuen Flow Builder einfachere und optimiertere Flows. Mit neuen Tools, Verbesserungen an vorhandenen Tools und erhöhten Obergrenzen können Sie einfacher Verbindungen mit externen Datensystemen herstellen und mit ihnen interagieren.

Sicherheit und Identität: Neue Anmeldeoptionen, Geräteverwaltung und nur zwischengespeicherte Schlüssel für alle

Benutzer können sich mit E-Mail-Adressen, Telefonnummern und Weiterem anmelden. Verwenden Sie die Geräteverwaltung, um den Gerätezugriff zu verfolgen und zu widerrufen. Darüber hinaus ist der Service für nur zwischengespeicherte Schlüssel nun allgemein verfügbar.

Bereitstellung: Änderungssetvorgänge mit weniger Klicks

Ergreifen Sie Maßnahmen bei einem Änderungsset, ohne dessen Detailseite zu laden.

Salesforce IoT: In Field Service Lightning für Android verfügbare IoT Insights, IoT in Service Cloud und ein verbesserter Kontext-Setup-Prozess

Mit IoT Insights können mobile Mitarbeiter nun Salesforce IoT-Daten in Field Service Lightning für Android anzeigen. Salesforce IoT wird nun als ein Bestandteil von Service Cloud in der Unlimited Edition angeboten. Auch der Kontext-Setup-Flow wurde dahingehend verbessert, dass ein Assistent zum Vereinfachen des Prozesses und andere Funktionen hinzugefügt wurden, um die Prozessnavigation effizienter zu gestalten.

Entwicklung: Erstellen einer eigenen Salesforce-Anwendung

Diese Verbesserungen an der Lightning-Plattform helfen Ihnen unabhängig davon, ob Sie Lightning-Komponenten, Visualforce, Apex oder unsere APIs mit Ihrer bevorzugten Programmiersprache verwenden, beim Entwickeln von herausragenden Anwendungen, Integrationen und Paketen für den Weiterverkauf an andere Organisationen.

Marketing: Google Analytics 360-Zielgruppenaktivierung und Instagram-Interaktion und Artikel für Social Studio

Die Marketing Cloud ist die führende Plattform, die Kunden 1:1-Kundenjourneys bietet. Dadurch können Sie von jeder beliebigen Quelle aus eine einzelne Ansicht Ihrer kundenbezogenen Daten erstellen. Planen und optimieren Sie einzigartige Kundenjourneys basierend auf Ihren Geschäftszielen. Stellen Sie personalisierte Inhalte in allen Kanälen und auf allen Geräten genau zur richtigen Zeit bereit. Messen Sie die Auswirkung jeder einzelnen Interaktion für Ihr Unternehmen, damit Sie Ihren Ansatz in Echtzeit optimieren und bessere Ergebnisse erzielen können.

Wichtige Aktualisierungen

Diese Version enthält neue wichtige Aktualisierungen für Lightning Experience-Benutzer, Dienstprogramme, Communities und Portale, Prozesse und Flows, die Enterprise-Regionsverwaltung, die Komponente "Liste der geführten Aktionen" und Ihr Organisationsschema. Und es wurden wichtige Aktualisierungen wie Namen in URLs und E-Mail-Benachrichtigungen bei automatisierten Feldaktualisierungen verschoben.

Hilfe und Schulung

Es wurden ein CLI-Plugin-Entwicklerhandbuch eingeführt sowie Inhalte zu Funktionen in den Outlook-und Gmail-Integrationen und die ausgelassene Dokumentation über unterstützte Sprachen hinzugefügt. Es wurden Trailhead-Module, -Trails und -Projekte hinzugefügt. Zudem wurden Videos mit Anleitungen erstellt und aktualisiert. Außerdem haben wir unsere Dokumentation zu Trust und zur Einhaltung von Vorschriften aktualisiert.

Andere Salesforce-Produkte und -Services

Informationen zur Verwendung der Versionshinweise

Unsere Versionshinweise enthalten kurze allgemeine Beschreibungen von Verbesserungen und neuen Funktionen. Sie beinhalten zudem Informationen zur Einrichtung, Tipps, die Ihnen den Einstieg erleichtern, und bewährte Methoden, sodass Sie nachhaltigen Erfolg erzielen können.

- Es stehen eine PDF- und eine HTML-Version zur Verfügung.

- Für die HTML-Version wird die Ihnen angezeigte Sprache durch die Einstellungen Ihres Browsers bestimmt. Wenn Sie die Sprache ändern möchten, führen Sie einen Bildlauf zum Seitenende aus, klicken Sie auf **Sprache ändern** und wählen Sie eine Sprache aus.
- Die Versionshinweise enthalten Details zu neuen und geänderten Funktionen. Bekannte Probleme sind nicht enthalten. Informationen zu bekannten Problemen finden Sie auf der Salesforce-Website Known Issues (Bekannte Probleme).

Anmerkung: Bis die neue Version für Sie verfügbar ist, sind die Links in den Versionshinweisen, mit denen auf die Salesforce-Hilfe, Implementierungsleitfäden, Entwicklerhandbücher und andere Dokumentation verwiesen wird, nicht funktionsfähig. Manchmal verweisen die Links auf Material aus der vorherigen Version.

Für einige Dokumentationen stehen mehrere Wochen vor der Veröffentlichung der Version Vorschauversionen zur Verfügung. Um eine Vorschauversion auf Salesforce Developers aufzurufen, wählen Sie in der Dropdown-Liste "Documentation Version" (Dokumentationsversion) den Eintrag **Preview** (Vorschau) aus.

IN DIESEM ABSCHNITT:

Verwenden von Filtern zum Abrufen der relevantesten Neuigkeiten

Mit den Filtern wird die Liste der Versionshinweise auf der rechten Seite Ihres Bildschirms eingegrenzt, jedoch nicht der Inhalt auf der linken Seite.

Funktionen in Lightning Experience und Funktionen in Salesforce Classic

Alle sind von Lightning Experience und den dazugehörigen Funktionen begeistert. Wir wissen jedoch auch, dass viele Organisationen weiterhin Salesforce Classic verwenden – entweder als ausschließliche Lösung oder parallel zur Weiterentwicklung von Lightning Experience.

Ihr Wunsch ist uns Befehl!

Wir haben die Funktionen integriert, die Sie sich auf IdeaExchange gewünscht haben.

Vorbereiten auf die Version

Es empfiehlt sich, die Versionshinweise zu lesen, um sich auf die Version vorzubereiten. Diese anderen Ressourcen sollen Sie, Ihre Organisation und Ihre Benutzer auf das Bevorstehende vorbereiten. Im Laufe der Version werden Ressourcen hinzugefügt, wenn sie verfügbar sind. Sie sollten also öfter einmal nachsehen.

Versionshinweis – Änderungen

Hier werden die Änderungen an den Versionshinweisen beschrieben, wobei die zuletzt vorgenommenen Änderungen als Erstes aufgeführt sind.

Ihr Feedback zählt

Wir wissen, wie wichtig unsere Dokumentationen für den Erfolg Ihres Unternehmens sind. Und wir würden gerne wissen, was für Sie funktioniert und was nicht.

Verwenden von Filtern zum Abrufen der relevantesten Neuigkeiten

Mit den Filtern wird die Liste der Versionshinweise auf der rechten Seite Ihres Bildschirms eingegrenzt, jedoch nicht der Inhalt auf der linken Seite.

Erfahrung
Erfahren Sie, welche Funktionen in Lightning Experience, Mobile und Salesforce Classic verfügbar sind.

Edition
Welche Funktionsverbesserungen für Sie verfügbar sind, hängt von Ihrer Edition ab. Filtern Sie die Versionshinweise, um nur die Verbesserungen anzuzeigen, die in Ihrer Edition verfügbar sind.

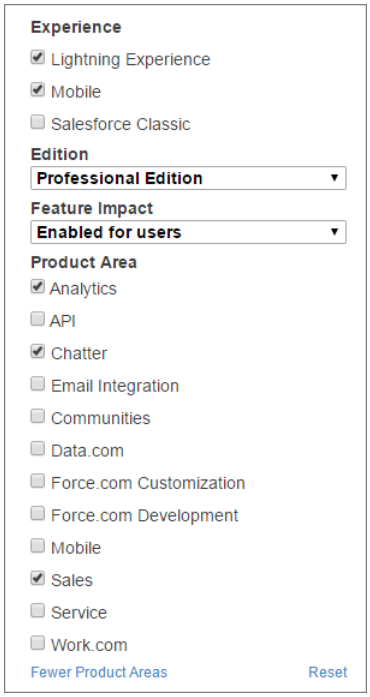
Auswirkungen auf Funktionen

Einige Funktionen müssen Sie erst aktivieren oder konfigurieren, damit Benutzer davon profitieren können. Als Administrator können Sie die Versionshinweise filtern, um sich nur auf diese Funktionen zu konzentrieren oder sie auszublenden. Oder vielleicht möchten Sie nur die Funktionen anzeigen, die automatisch für Ihre Benutzer aktiviert werden.

Produktbereich

Zeigen Sie nur die Produkte an, die Ihre Organisation verwendet. Wenn Ihre Organisation über einen Vertrieb verfügt, aber nicht über einen Support, richten Sie die Versionshinweise so ein, dass nur auf den Vertrieb bezogene Neuerungen angezeigt werden.

Klicken Sie auf der rechten Seite auf **Filter anzeigen**, um die Liste der Versionshinweise einzugrenzen.



Sie können Ihre gefilterte Liste der Versionshinweise für jedermann freigeben. Wählen Sie Filter aus, kopieren Sie den URL und verteilen Sie diesen URL anschließend nach Belieben.

Funktionen in Lightning Experience und Funktionen in Salesforce Classic

Alle sind von Lightning Experience und den dazugehörigen Funktionen begeistert. Wir wissen jedoch auch, dass viele Organisationen weiterhin Salesforce Classic verwenden – entweder als ausschließliche Lösung oder parallel zur Weiterentwicklung von Lightning Experience.

Ein Schlüssel zum Erfolg während dieser Übergangszeit ist es, zu wissen, welche Funktionen in einer, beiden oder allen der Salesforce-Oberflächen verfügbar sind. Als Hilfestellung wurden den vorliegenden Versionshinweisen an den betreffenden Stellen allgemeine Informationen zu den Oberflächen hinzugefügt: für gesamte Clouds oder für einzelne Funktionen innerhalb von Clouds. Sehen wir uns ein paar Beispiele an.

- Eine neue Service Cloud-Funktion ist auf *beiden Desktop-Oberflächen* verfügbar, entsprechend lautet die Beschreibung im Abschnitt **Wo** des Versionshinweises "Diese Änderung gilt für Lightning Experience und Salesforce Classic".
- Eine neue Sales Cloud-Funktion ist *nur* in Lightning Experience verfügbar, entsprechend lautet die Beschreibung im Abschnitt **Wo** des Versionshinweises "Diese Änderung gilt nur für Lightning Experience".

Wenn eine *Schlüsselfunktion* auch in der Salesforce-Anwendung verfügbar ist, ist dies im Abschnitt **Wo** des Versionshinweises angegeben. Im Abschnitt "Mobil" finden Sie zudem eine vollständige Liste der neuen Funktionen.

Ihr Wunsch ist uns Befehl!

Wir haben die Funktionen integriert, die Sie sich auf IdeaExchange gewünscht haben.

IdeaExchange	Bereitgestellte Funktion
Salesforce allgemein	
Configurable Default List View in Lightning Experience	Direktes Springen zur wichtigsten Listenansicht mit verankerten Listen
Thanks and Links in Lightning Experience	Verwenden von Danksagungs-Badges in Lightning Experience (Pilot)
Lightning Experience	
Suppress "Help & Training" link	Hinzufügen benutzerdefinierter Ressourcen zum aktualisierten Lightning Experience-Hilfemenü
Customize Help & Training Link on Homepage in Lightning	Hinzufügen benutzerdefinierter Ressourcen zum aktualisierten Lightning Experience-Hilfemenü
Vertrieb	
Territory Sharing for Custom Objects in Enterprise Territory Management	Freigeben von einzelnen Datensätzen nach Region
Lightning Email Templates not accessible in Salesforce Inbox (Mobile)	Schnelleres Schreiben von E-Mails mit Lightning-Vorlagen in Salesforce Inbox
Create Folders for Email Templates in Salesforce Engage	Schnelleres Suchen nach E-Mail-Vorlagen für Engage-Kampagnen
Connect Multiple Pardot Accounts to One Salesforce Org	Konzentrieren Ihrer Marketingaktivitäten mit Pardot Business Units
Support Multiple CNames	Verwenden von benutzerdefinierten Tracker-Domänen in E-Mail-Links und Vanity-URLs
Required Fields for Tasks in Salesforce Inbox	Lightning für Gmail und Salesforce Inbox in einer Chrome-Erweiterung
Ability to Create Custom Objects from Salesforce Inbox in Outlook and Chrome	Lightning für Gmail und Salesforce Inbox in einer Chrome-Erweiterung
Auto-Populating Profile Records When Creating New Leads and Contacts	Lightning für Gmail und Salesforce Inbox in einer Chrome-Erweiterung
Edit Contact and Lead Information in Salesforce Inbox	Lightning für Gmail und Salesforce Inbox in einer Chrome-Erweiterung
Change Log Email Icon When I've Already Added an Email to Salesforce	Lightning für Gmail und Salesforce Inbox in einer Chrome-Erweiterung
Ability to Edit New Contact Record Details When Adding to Salesforce from Inbox	Lightning für Gmail und Salesforce Inbox in einer Chrome-Erweiterung

IdeaExchange	Bereitgestellte Funktion
E-Mail Opt Out Doesn't Disable E-mailing	Berücksichtigen der Voreinstellungen zur Abbestellung und Nicht-Verfolgung mit einer neuen Einstellung
	Berücksichtigen der Kundenvoreinstellungen des Typs "Keine E-Mails"
Email Opt Out Functionality in Lightning	Berücksichtigen der Voreinstellungen zur Abbestellung und Nicht-Verfolgung mit einer neuen Einstellung
	Berücksichtigen der Kundenvoreinstellungen des Typs "Keine E-Mails"
Email Templates in Lightning - Need to Control Visibility / Folders	Organisieren von E-Mail-Vorlagen mit Ordnern und Verschachtelung
	Steuern, welche E-Mail-Vorlagen freigegeben werden
List View: Checklist	Abhaken von Aufgaben auf Ihrer Liste mit einem Klick
Need to Log Even Using Salesforce Inbox	Lightning für Gmail und Salesforce Inbox in einer Chrome-Erweiterung
Log Emails to Campaigns	Lightning für Gmail und Salesforce Inbox in einer Chrome-Erweiterung
Allow Us to Change the Visible Fields in Salesforce Inbox for Custom Objects	Lightning für Gmail und Salesforce Inbox in einer Chrome-Erweiterung
Use Lightning Email Templates As Well As Classic Templates in Salesforce Inbox	Lightning für Gmail und Salesforce Inbox in einer Chrome-Erweiterung
Add Salesforce Inbox Email Attachments Under Files not Attachments	Lightning für Gmail und Salesforce Inbox in einer Chrome-Erweiterung
Create Accounts from Salesforce Inbox	Lightning für Gmail und Salesforce Inbox in einer Chrome-Erweiterung
Sync recurring events with Lightning Sync for Microsoft Exchange	"Ereignisserie synchronisieren" (allgemein verfügbar)
Communities	
"Sort By" choice saved for user or session in Customer Service (Napili) template	Definieren einer standardmäßigen Feed-Sortierreihenfolge im Community-Generator
Change Default sort order discussions overview community	Definieren einer standardmäßigen Feed-Sortierreihenfolge im Community-Generator
Chatter answers default sorting in communities (kompakter Feed)	Definieren einer standardmäßigen Feed-Sortierreihenfolge im Community-Generator
Hyperlink button in Lightning for Chatter posts	Hinzufügen von Hyperlinks zu Ihren Community-Posts und -Kommentaren
Chatter	
Hyperlink button in Lightning for Chatter posts	Hinzufügen von Hyperlinks zu Ihren Posts und Kommentaren

IdeaExchange	Bereitgestellte Funktion
Anpassung	
Assign Lightning Home Pages by App	Zuweisen von auf der Lightning-Anwendung basierenden Startseiten

Vorbereiten auf die Version

Es empfiehlt sich, die Versionshinweise zu lesen, um sich auf die Version vorzubereiten. Diese anderen Ressourcen sollen Sie, Ihre Organisation und Ihre Benutzer auf das Bevorstehende vorbereiten. Im Laufe der Version werden Ressourcen hinzugefügt, wenn sie verfügbar sind. Sie sollten also öfter einmal nachsehen.

Release Readiness-Grundlagen

- Release Readiness Trailblazers. Greifen Sie auf Ressourcen und Experten in Bezug auf alle Release Readiness-Angelegenheiten zu.
- Versionsmeilensteine. Zeigen Sie wichtige Datumsangaben für die Version an.
- Vertrauensstatuswartungen. Zeigen Sie Sandbox-Instanzen und andere Veröffentlichungsdatumsangaben und -uhrzeiten an. Klicken Sie auf "Instanzen" und auf Ihre Instanz, damit Ihre Wartungsdatumsangaben angezeigt werden.
- Rechner für Sandbox-Aktualisierungen. Planen Sie, ob und wann Sie Ihre vorhandenen Sandbox-Organisationen aktualisieren müssen.
- Sandbox-Vorschauvideo. Erfahren Sie, wie Sie im Sandbox-Vorschauprozess navigieren können.
- Anleitung für die Sandbox-Vorschau. Erhalten Sie frühzeitigen Zugriff auf die neuen Funktionen in Ihrer Sandbox.
- Customer Success-Veranstaltungskalender. Registrieren Sie sich für Versionsüberblickswebinare und Zugriffsaufzeichnungen.
- Zertifizierungsversion-Wartungsplan. Halten Sie Ihre Zertifizierung in Trailhead auf dem neuesten Stand.
- Vorbereiten auf Salesforce-Versionen. Verwenden Sie Trailhead zum Erstellen Ihrer Versionsstrategie.
- E-Mail-Journey für Versionen. Bereiten Sie sich auf Versionen vor, indem Sie E-Mails abonnieren.

Neue Funktionen in dieser Version

- Release Overview Deck (ROD). Erstellen Sie interne Schulungen für Ihre Benutzer, prüfen Sie Setup-Bildschirme und erlernen Sie die Verwendung neuer Funktionen.
- Release Matrix. Sehen Sie im Handumdrehen, welche Funktionen sich auf Ihre Benutzer auswirken.
- Registrierung für die Vorabversion von Spring '19. Registrieren Sie sich für eine Vorabversionsorganisation, um frühzeitigen Zugriff auf die neuen Funktionen zu erhalten.
- Release Readiness Live Melden Sie sich an und optimieren Sie Ihre Verwendung der neuen Funktionen.
- Versionsdemos. Erhalten Sie per Video schnell einen Überblick über die Neuerungen in dieser Version.
- Website der Version Spring '19. Informieren Sie sich über die neuen Funktionen.
- Spring '19 Release Highlights Module. Erhalten Sie das Spring '19-Trailhead-Badge.
- Release in a Box. Verwenden Sie dieses Kit, um die neue Version für Ihre Organisation und Benutzer vorzubereiten und zu präsentieren.

Versionshinweis – Änderungen

Hier werden die Änderungen an den Versionshinweisen beschrieben, wobei die zuletzt vorgenommenen Änderungen als Erstes aufgeführt sind.

Montag, 4. Februar 2019

Erstellen komplexerer Visualforce-Seiten dank der erhöhten Anzeigestatusobergrenze

Die maximale Anzeigestatusobergrenze wurde von 135 KB auf 170 KB erhöht.

Ermitteln von Financial Services-Kunden für sofortige Aktionen mit Client Segmentation Analytics

Es wurde auf eine neue Analytics-Anwendung für Financial Services Cloud-Kunden hingewiesen.

Verschieben von Feedeinträgen für die beste Platzierung

Zum Verschieben von Feedeinträgen ist eine korrigierte Benutzerberechtigung erforderlich.

Mehr erhalten mit dem CMS für Community Cloud (Beta)

Die Verzögerung der Videounterstützung in CMS-Inhalten in Produktionsumgebungen wurde deutlicher formuliert.

Umbenennen Ihrer Apex-Symbole in Visual Studio Code

Es wurde ein Versionshinweis zur am 9. Februar 2019 beginnenden allgemeinen Verfügbarkeit der Funktion "Apex Refactor: Rename" hinzugefügt.

Geänderte Objekte

`EmailTemplate` wurde als Wert für das Feld `Typ` im Objekt "Ordner" hinzugefügt.

Neue und geänderte Aura-Komponenten

Informationen zu einer Änderung im Attribut `tabindex` wurden hinzugefügt.

Es wurde ein Hinweis zu den IANA-Zeitzonennamen für das Attribut `timeZone` für `lightning:formattedDateTime` hinzugefügt.

Änderungen in Lightning Locker

Es wurde ein Hinweis zur Bereinigung von SVG-Dateien durch Locker hinzugefügt.

Ihr Wunsch ist uns Befehl!

Die IdeaExchange-Zustellung für das Synchronisieren von wiederkehrenden Microsoft® Exchange-Ereignissen mit Lightning Sync wurde angekündigt.

Erforderliches Beibehalten des Paketstrukturfelds für Änderungen

Es wurde ein Versionshinweis zu den neuen Anforderungen für das Ändern von Kontakten hinzugefügt.

Vorinstallationsanweisungen von Salesforce Billing Spring '19

Es wurde eine neue Anforderung hinzugefügt, um Batch-Prozesse für Zahlungsläufe und Rechnungsläufe auszusetzen, bevor Salesforce Billing Spring '19 installiert wird.

Erstellen, Branding und Verteilen einer benutzerdefinierten mobilen Salesforce Community-Anwendung

Es wurde ein Versionshinweis zur ab dem 11. Februar 2019 beginnenden allgemeinen Verfügbarkeit von Salesforce Mobile Publisher für Community Cloud hinzugefügt.

Donnerstag, 31. Januar 2019

Entfernt: Erfassen von Änderungsereignissen in Apex-Auslösern (Entwicklervorschau)

Diese Funktion ist noch nicht ganz ausgereift, weshalb sie entfernt wird, um Verbesserungen vorzunehmen.

Mittwoch, 30. Januar 2019

Hilfe und Schulung

Es wurden eine ausgelassene Dokumentation zu unterstützten Sprachen sowie neue Trailhead-Trails, -Module und -Anweisungsvideos hinzugefügt.

Metadaten-API

Der Versionshinweis für den Metadatentyp "BotVersion" wurde aktualisiert: `sourceType` weist den Untertyp "BotVariableOperand" auf, nicht aber "BotStepCondition". Zudem ist `sourceType` kein Pflichtfeld mehr.

Dem Metadatentyp "ProfileActionOverride" wurden Änderungen hinzugefügt. Dieser Metadatentyp kann in "Profil" nicht mehr definiert werden. Definieren Sie den Metadatentyp stattdessen in der zugehörigen "CustomApplication".

Geänderte Objekte

Dem Objekt "PricebookEntry" wurde das Feld `IsArchived` hinzugefügt.

Aktivieren der verbesserten Zwischenspeicherung des Organisationsschemas (wichtige Aktualisierung, verschoben)

Im aktualisierten Versionshinweis wird nun angegeben, dass die wichtige Aktualisierung auf die Version Summer '19 verschoben wurde.

Blockierte Skript-Tags in dynamisch erstellten Komponenten

Es wurde ein Versionshinweis zur neuen Einschränkung in Aura-Komponenten hinzugefügt.

Schnelleres Laden von Seiten in Ihrer Community

Im aktualisierten Versionshinweis wird beschrieben, wie `https://static.lightning.force.com` in Positivlisten von Unternehmen einbezogen wird, um die Funktionalität sicherzustellen. Zusätzlich wurde zur Verdeutlichung Kontext hinzugefügt.

Schnelles Auffinden Ihrer E-Mail-Vorlagen

Das Thema wurde aktualisiert, um zu verdeutlichen, dass auf der Seite "E-Mail-Vorlagen" nur Lightning-E-Mail-Vorlagen angezeigt werden.

"Stabilisieren des Hostnamens der URLs für 'Meine Domäne' in Sandbox-Instanzen" (wichtige Aktualisierung) wurde verschoben

Es wurde ein Versionshinweis zur Verschiebung einer wichtigen Aktualisierung hinzugefügt.

Mehr erforderliche Zeichen für die Client-Geheimnisse der verbundenen OAuth 2.0-Anwendung

Das Thema wurde aktualisiert, um zu verdeutlichen, dass sich die Änderung der Client-Geheimnisgröße nicht auf verbundene OAuth-Anwendungen auswirkt.

Einstein-Prognosegenerator: Erweiterte Scorecard, Benachrichtigungen und neuer Setup-Flow (allgemein verfügbar)

Es wurde ein Versionshinweis zur allgemeinen Verfügbarkeit des Einstein-Prognosegenerators hinzugefügt.

Entfernt: Bewerten der Zielgruppeneffektivität mit Google Analytics

Diese Funktion ist noch nicht ganz ausgereift, weshalb sie entfernt wird, um Verbesserungen vorzunehmen.

Entfernt: Filtern von Berichten nach inaktiven Auswahllistenwerten

Diese Funktion ist noch nicht ganz ausgereift, weshalb sie entfernt wird, um Verbesserungen vorzunehmen. Sie werden benachrichtigt, sobald diese Funktion wieder verfügbar ist.

Aktivieren von Lightning Experience (wichtige Aktualisierung)

Die Informationen wurden dahingehend aktualisiert, wann die Aktualisierung unter "Wichtige Aktualisierungen" angezeigt und wann die Aktualisierung automatisch aktiviert wird.

Lightning Data-Service gibt neue Fehlerwerte zurück

Es wurde dahingehend ein Versionshinweis hinzugefügt, wie neue Fehlerwerte durch Lightning Data-Service zurückgegeben werden.

Mittwoch, 23. Januar 2019

Vorbereiten von Visualforce-Seiten für Lightning Experience mit Lightning Experience Configuration Converter (Beta)

Es wurde verdeutlicht, dass die Visualforce-Registerkarte in Lightning Experience Configuration Converter die Visualforce-Überprüfung in der Bereitschaftsprüfung ersetzt.

Intuitiveres Erstellen von Flows mit Flow Builder
Ein Hinweis zum Aktualisieren von Flow-Fehlermeldungen wurde verdeutlicht, um die in Flow Builder verwendete Terminologie zu berücksichtigen.

Field Service Mobile-Anwendung: Willkommen bei Version 5.0
Die Field Service Mobile-Anwendung Version 5.0 wird im Januar veröffentlicht.

Ihr Wunsch ist uns Befehl!
Bereitgestellte vorgeschlagene Funktionen hinzugefügt.

Geänderte Objekte
Für das Objekt "EmailMessage" wurde der Name des neuen Felds `EmailTemplateId` korrigiert.

Dem Objekt "EmailMessage" wurde das neue Feld `ActionCadenceStepTrackerId` hinzugefügt.

Berücksichtigen der Kundenvoreinstellungen des Typs "Keine E-Mails"
Die vorherige Funktionalität für "Keine E-Mails" wurde verdeutlicht.

Entfernt: Einstellungen für die Aktivierung der E-Mail-Weiterleitung wurden auf eine andere Seite verschoben
Diese Funktion ist noch nicht ganz ausgereift, weshalb sie entfernt wird, um Verbesserungen vorzunehmen.

Umbenennung einiger Funktionen im Migrationsassistenten für Lightning Experience
Im Migrationsassistent für Lightning Experience wurden die Namen von zwei Optionen umbenannt: "Benutzer zum Verbleib in Lightning Experience ermutigen" und "Lightning Experience-Benutzer nur in Lightning Experience beibehalten".

Verwenden der Inline-Bearbeitung in "Datensatzdetails"
In einem neuen Thema wird die Erweiterung der Inline-Bearbeitung in Datensatzdetailkomponenten in Lightning-Communities angekündigt.

Hinzufügen benutzerdefinierter Ressourcen zum aktualisierten Lightning Experience-Hilfemenü
Es wurde eine Überarbeitung vorgenommen, um zu verdeutlichen, dass der Abschnitt "Trailhead zeigt Ihnen, wie es geht" durch Links zu Trailhead-Modulen in anderen Abschnitten des Hilfemenüs ersetzt wurde. Zudem wurde verdeutlicht, dass der Link für die Inhaltssuche in der Salesforce-Hilfe durch die Fähigkeit ersetzt wurde, im Hilfemenü die Dokumentation zu durchsuchen.

Neue Statuscodes für Ereignisveröffentlichungsfehler
Es wurden Informationen zum Statuscode hinzugefügt, der zurückgegeben wird, wenn die Obergrenzen für die Plattformereignisveröffentlichungen überschritten werden.

DOM-Untersuchungstests können geändert werden
Das Messaging für durchgängige Benutzeroberflächentests wurde verdeutlicht.

Aktualisieren auf die Versionen Spring '19 von Analytics für iOS und Android
Es wurden Versionshinweise zu den neuen Versionen der mobilen Einstein Analytics-Anwendung hinzugefügt. Dazu zählen das neue Farbschema, Bilder in Tabellen, vorgeschlagene Diagramme und das lange Drücken in Diagrammen.

Dev Hub: Neue Limited Access License
Verwenden Sie die kostenlose Limited Access License, um Ihrer Dev Hub-Organisation Benutzer hinzuzufügen, damit sie Testorganisationen erstellen können.

Wichtige Aktualisierung "Sicherstellen, dass im Hintergrund eingereichte Datensätze zum richtigen Genehmigungsprozess weitergeleitet werden" verschoben
Es wurde ein Versionshinweis zur Verschiebung einer wichtigen Aktualisierung hinzugefügt.

Mittwoch, 16. Januar 2019

Organisieren von E-Mail-Vorlagen mit Ordnern und Verschachtelung
Es wurde geklärt, wann die Berechtigung "Ordner für Lightning E-Mail-Vorlagen erstellen" erforderlich ist.

Direktes Hinzufügen von Quip-Dokumenten zu Salesforce-Datensätzen (Beta)
Es wurde ein Versionshinweis in Bezug auf die neue Komponente "Quip-Dokument" hinzugefügt.

Force.com IDE wird im Oktober 2019 eingestellt
Ein Versionshinweis in Bezug auf die Einstellung des Force.com IDE-Plugins für Eclipse im Oktober 2019 wurde hinzugefügt.

Tooling-API
Dem Objekt "PackageInstallRequest" wurde das neue Feld `UpgradeType` hinzugefügt.

Verbesserter Field Service-Hilfeinhalt
Ein Versionshinweis zum neuen Field Service Lightning-Hilfeinhalt wurde hinzugefügt.

Entfernt: Anzeige der durchsuchten Objekte auf einen Blick
Diese Funktion ist noch nicht ganz ausgereift, sodass sie vorübergehend entfernt wird, um Verbesserungen vorzunehmen. Sie werden benachrichtigt, sobald diese Funktion wieder verfügbar ist.

Entfernt: Erstellen von Objekten in Tabellenblättern
Der Versionshinweis wurde entfernt. Das Erstellen von Objekten in Tabellenblättern ist in der Version Spring '19 nicht verfügbar.

Testorganisationen: Konfigurierbare Salesforce-Umgebungen
Informationen zu neuen und eingestellten Testorganisationsfunktionen wurden hinzugefügt. Es wurde angekündigt, dass die Organisationsvoreinstellungen in der Version Winter '19 nicht eingestellt werden.

Einfacheres Verfolgen von Datenänderungen für externe Objekte (Beta)
Ein Versionshinweis zur externen Änderungsdatenerfassung (Beta) wurde hinzugefügt.

Mittwoch, 9. Januar 2019

Konzentrieren Ihrer Marketingaktivitäten mit Pardot Business Units
Ein Versionshinweis zur Funktionsverfügbarkeit wurde hinzugefügt.

Sicheres Senden der Sitzungs-ID in "Ausgehende Nachrichten"
Ein Versionshinweis zu einer Sicherheitserweiterung für ausgehende Nachrichten wurde hinzugefügt.

Geänderte Objekte
Ein Versionshinweis zum neuen Feld `PermissionSetGroupId` im Objekt "PermissionSetAssignment" wurde hinzugefügt.

Startseiten-Profilzuweisungen für in Lightning sichtbare Classic-Anwendungen können nicht mehr bearbeitet werden
Ein Versionshinweis zur Funktionsverfügbarkeit wurde hinzugefügt.

Mehr Sicherheit mit einer aktualisierte Kennwortausschlussliste
Die Anweisungen zum Kontaktieren des Salesforce-Kundensupports für die Erweiterung der Kennwortausschlussliste wurden entfernt. Die Kennwortausschlussliste wird standardmäßig erweitert.

Vorinstallationsanweisungen von Salesforce Billing Spring '19
Vorinstallationsanweisungen für Salesforce Billing wurden hinzugefügt.

Aktivieren von Verbrauchsplänen für Salesforce CPQ und Billing
Aktivierungsanweisungen für Verbrauchspläne wurden hinzugefügt.

Verwenden von Verbrauchsplänen und Nutzungsraten in benutzerdefinierten Skripts
Der Versionshinweis wurde aus dem Abschnitt "Andere Änderungen in Salesforce CPQ" in den Abschnitt "Preisnutzung mit Verbrauchsplänen" verschoben.

Dienstag, 8. Januar 2019

Mehr Sicherheit von Datensets dank umfassenderer Freigabeübernahme
Der Versionshinweis wurde entfernt.

Mittwoch, 26. Dezember 2018

Geänderte Objekte

"ForecastingShare" wurde eine Änderung hinzugefügt.

"ForecastingType" wurde eine Änderung hinzugefügt.

Testen geplanter Prozessaktionen und von Flow-Fortsetzungsereignissen mit Apex

Details zum Testen geplanter Aktionen in Ereignisprozessen wurden hinzugefügt.

Geänderte Apex-Klassen

Wurden aktualisiert, um zu berücksichtigen, dass "stopTest" auch für Prozesse funktioniert, die gestartet werden, wenn eine Plattformereignisnachricht empfangen wird.

Intuitiveres Erstellen von Flows mit Flow Builder

Ein Hinweis zum Aktualisieren von Flow-Fehlermeldungen wurde hinzugefügt, um die in Flow Builder verwendete Terminologie zu berücksichtigen.

Konvertieren und schnelleres Verschieben im Lightning Experience-Konfigurationskonverter

Die Anweisung "Where" wurde aktualisiert, um das Verfügbarkeitsdatum der Änderungen ab Anfang 2019 zu aktualisieren.

"GoodData" wird eingestellt

Ein Versionshinweis zur Einstellung von "GoodData" wurde hinzugefügt.

Donnerstag, 20. Dezember 2018

Salesforce Billing: Neue Abrechnungsoptionen für Nutzungsübersichten und Evergreen-Abonnements

Benutzer mit Avalara für Salesforce Billing wurden gewarnt zu warten, bevor sie auf Salesforce Billing Spring '19 aktualisieren.

Erstellen von Umsatzplänen anhand des Auftragsprodukt-Buchungsbetrags

Es wurde geklärt, dass im Feld "Auftragsproduktbuchungen" der Buchungsbetrag eines Auftragsprodukts angezeigt wird.

Salesforce CPQ und Billing: Erweiterte Rechnungsstellung, Änderungsoptionen und Verbrauchspläne für Nutzungsübersichten

Ein Link zu einem Knowledge-Artikel wurde hinzugefügt, in dem alle neuen Salesforce CPQ & Billing-Objekte, -Felder und -Auswahllistenwerte für Spring '19 gezeigt werden.

Montag, 17. Dezember 2018

Salesforce Spring '19 – Versionshinweise

Versionshinweise zur Vorschau veröffentlicht.

Ihr Feedback zählt

Wir wissen, wie wichtig unsere Dokumentationen für den Erfolg Ihres Unternehmens sind. Und wir würden gerne wissen, was für Sie funktioniert und was nicht.

- **Feedbackformulare**: Wenn Sie mit unseren Dokumentationen arbeiten – ob in der Salesforce-Hilfe, den Versionshinweisen oder den Entwicklerhandbüchern –, suchen Sie nach dem Feedbackformular und nehmen Sie eine positive oder negative Bewertung vor. Fügen Sie bei Bedarf Kommentare hinzu.
- **Twitter**: Wenn Sie @salesforcedocs auf Twitter folgen, erhalten Sie Benachrichtigungen, wenn wir eine neue Dokumentation veröffentlichen oder die bestehende Dokumentation erheblich aktualisieren. Senden Sie uns Tweets an @salesforcedocs.

Wie und wann werden Funktionen verfügbar gemacht?

Einige Funktionen der Version Spring '19 betreffen alle Benutzer umgehend, nachdem die Version live geschaltet wird. Sie sollten diese Änderungen ggf. Ihren Benutzern im Voraus mitteilen, damit sie darauf vorbereitet sind. Bei anderen Funktionen ist eine direkte Aktion durch einen Administrator erforderlich, damit die Benutzer in den Genuss der neuen Funktion kommen.

Unterstützte Browser

Unsere Unterstützung für Apple® Safari® wurde geändert: Es werden nun die Versionen ab Version 12.x aufwärts unterstützt. Die unterstützten Browser für Salesforce variieren abhängig davon, ob Sie Salesforce Classic oder Lightning Experience verwenden.

Funktion	Für Benutzer aktiviert	Für Administratoren/ Entwickler aktiviert	Erfordert Einrichtung durch einen Administrator	Zum Aktivieren Salesforce kontaktieren
Unterstützte Browser für Lightning Experience	✅			
Unterstützte Browser für Salesforce Classic	✅			
Unterstützte Browser für Einstein Analytics	✅			

Salesforce allgemein

Es werden neue Tools eingeführt, mit denen Sie durch einen erfolgreichen Wechsel zu Lightning Experience geführt werden. Sie können auch eine bevorzugte Favoritenliste als Ihre Standardliste festlegen. Vereinfachen Sie die Terminplanung mit dem neuen Lightning Scheduler. Erhalten Sie mit Übersetzungen, neuen Fragetypen und Einladungen mehr Statistiken durch Umfragen. Behalten Sie bei mehreren Fenstern mithilfe von Popout-Dienstprogrammen und angepassten Unterregisterkarten in Konsolenanwendungen den Überblick. Drucken Sie eine Datensatzseite, bringen Sie Ihre Wertschätzung von Kollegen mithilfe von Danksagungs-Badges zum Ausdruck, profitieren Sie von zusätzlichem Datenspeicher und (natürlich) von noch viel mehr.

Funktion	Für Benutzer aktiviert	Für Administratoren/ Entwickler aktiviert	Erfordert Einrichtung durch einen Administrator	Zum Aktivieren Salesforce kontaktieren
Lightning Experience-Akzeptanz: Weitere Möglichkeiten zum Kennenlernen und zum Einstieg in das neue Salesforce				
Ankurbeln Ihrer Lightning Experience-Umstellung von einem Ort aus			✅	
Umbenennung einiger Funktionen im Migrationsassistenten für Lightning Experience			✅	

Funktion	Für Benutzer aktiviert	Für Administratoren/ Entwickler aktiviert	Erfordert Einrichtung durch einen Administrator	Zum Aktivieren Salesforce kontaktieren
Aktivieren von Lightning Experience (wichtige Aktualisierung) **(Veröffentlichung verzögert)**		✅		
Anzeigen der Funktionen zur Akzeptanzunterstützung in Sandbox-Umgebungen			✅	
"Einarbeitung und Hilfe" lautet nun "Akzeptanzunterstützung" in Setup		✅		
Hinzufügen benutzerdefinierter Ressourcen zum aktualisierten Lightning Experience-Hilfemenü	✅			
Lightning Experience-Konfigurationskonverter: Scannen und Vorbereiten von Visualforce-Seiten, Gleichzeitiges Scannen sämtlicher Objekte				
Vorbereiten von Visualforce-Seiten für Lightning Experience mit Lightning Experience Configuration Converter (Beta)	✅			
Konvertieren und schnelleres Verschieben im Lightning Experience-Konfigurationskonverter			✅	
Feedback abgeben **(Veröffentlichung verzögert)**	✅			
Direktes Springen zur wichtigsten Listenansicht mit verankerten Listen	✅			
Drucken einer Datensatzseite	✅			
Lightning Scheduler: Vereinfachen der Terminplanung				
Erstellen personalisierter Termine mit Lightning Scheduler			✅	
Salesforce-Umfragen: Globales Agieren und mehr Statistiken mit neuen Fragetypen				
Übersetzen Ihrer Umfragen	✅			
Erhalten von Statistiken zu Ihren Kunden mit neuen Fragetypen	✅			
Erstellen benutzerdefinierter Berichte für die Fragetypen "Net Promoter Score®", "Rang", "Bewertung" und "Schieberegler"			✅	

Funktion	Für Benutzer aktiviert	Für Administratoren/ Entwickler aktiviert	Erfordert Einrichtung durch einen Administrator	Zum Aktivieren Salesforce kontaktieren
Generieren von Umfrageeinladungen für Kontakte und Personenaccounts	✓			
Festlegen eines Ablaufdatums für eine Umfrageeinladung	✓			
Konsole				
Öffnen eines Fensters zur Produktivität mit Popout-Dienstprogrammen (wichtige Aktualisierung)	✓			
Verwalten Ihrer Arbeitsumgebung mit neuen Unterregisterkartenoptionen	✓			
Verwenden von Seitenvorlagen mit zwei Bereichen für Ihre Konsolenanwendungen			✓	
Verwenden von Lightning-Webkomponenten in der Dienstprogrammleiste		✓		
Festlegen von Registerkartenfarben, Deaktivieren des Dienstprogramm-Popout und Bearbeiten von Browserregisterkartentiteln mit JavaScript-APIs der Lightning-Konsole		✓		
Verwenden von Danksagungs-Badges in Lightning Experience (Pilot)			✓	
Suche				
Abrufen von Suchergebnissen für mehr Objekte	✓			
Mehr Datenspeicher		✓		
Richtiges Öffnen von Hyperlinks in Formelfeldern			✓	
Aktualisierung an der Obergrenze für die Aufbewahrung für Feldverlaufsdaten		✓		

Lightning Experience

Lightning Experience ist eine komplett neu gestaltete Oberfläche. Außerdem beruht sie auf der Lightning-Plattform, was bedeutet, dass sie mit Ihren Anforderungen wachsen und sich weiter entwickeln kann.

Funktion	Für Benutzer aktiviert	Für Administratoren/ Entwickler aktiviert	Erfordert Einrichtung durch einen Administrator	Zum Aktivieren Salesforce kontaktieren
Lightning Experience-Funktionen in dieser Version			✅	
Was in den Spring '19-Funktionen von Lightning Experience anders oder nicht verfügbar ist			✅	

Essentials

Sales Essentials und Service Essentials sind ab sofort in einem Produkt kombiniert: Salesforce Essentials. Verwenden Sie die Hilfe innerhalb der Anwendung, um Ressourcen zu finden, ohne Salesforce zu verlassen. Fügen Sie Benutzerlizenzen hinzu und reduzieren Sie sie, um sicherzustellen, dass Sie über die richtige Anzahl für Ihr Team verfügen, und verwalten Sie Ihre Benutzer auf der umgestalteten Seite "Benutzer" in Setup. Verwenden Sie den neuen Sprach-Support-Setup-Flow, um ein Sprach-Support-System eines Drittanbieters in Salesforce zu integrieren, und erfahren Sie mehr über Leads und Opportunities im Vertriebsphasen-Setup-Flow.

Funktion	Für Benutzer aktiviert	Für Administratoren/ Entwickler aktiviert	Erfordert Einrichtung durch einen Administrator	Zum Aktivieren Salesforce kontaktieren
Sales und Service – aus zwei mach eins	✅			
Finden hilfreicher Ressourcen und empfohlener Inhalte mit der Hilfe innerhalb der Anwendung	✅			
Hinzufügen oder Reduzieren von Benutzern zur Anpassung an Änderungen im Team		✅		
Verwalten der Informationen und Berechtigungen Ihres Teams auf der Seite "Benutzer"		✅		
Erstellen eines Callcenters mit dem Sprach-Support-Setup-Flow		✅		
Kennenlernen von Leads und Opportunities im Vertriebsphasen-Setup-Flow		✅		

Vertrieb

Geben Sie Ihren internen Vertriebsmitarbeitern die Tools an die Hand, die sie benötigen, um mit High Velocity Sales erfolgreich zu sein. Erledigen Sie das Gewünschte schneller, indem Sie Salesforce in Gmail und im Google Kalender integrieren. Mit den nutzungsbasierten Preisen in Salesforce CPQ können Sie Ihre Preisgestaltung flexibler handhaben. Zudem können Sie mit der Einstein-Verhaltensbewertung und den Kampagnenstatistiken in Pardot Ihr Vertriebs- und Marketingteam am Targeting potenzieller Kunden ausrichten.

Funktion	Für Benutzer aktiviert	Für Administratoren/ Entwickler aktiviert	Erfordert Einrichtung durch einen Administrator	Zum Aktivieren Salesforce kontaktieren
High Velocity Sales (Veröffentlichung verzögert)				
Optimieren der Kontaktaufnahme zum Unterstützen von Mitarbeitern beim schnelleren Verkauf mit Vertriebsrhythmen			✅	
Unterstützen von Vertriebsmitarbeitern mit der High Velocity Sales-Arbeitsumgebung und -Arbeitswarteschlange			✅	
Sales Cloud Einstein				
Einstein-Opportunity-Bewertungen				
Bereitstellen von Opportunity-Bewertungen für mehr Benutzer	✅			
Anzeigen von Opportunity-Bewertungen an mehr Stellen	✅			
Einstein-Aktivitätserfassung			✅	
Einstein-Statistiken			✅	
Automatische Einstein-Kontakte			✅	
Kernfunktionen für den Vertrieb				
Gemeinschaftliche Prognosen				
Abrufen von Prognosen für Produktfamilien nach Region			✅	
Freigeben der Informationen von Regionsprognosen	✅			
Anzeigen von Prognosen für mehr Zeiträume	✅			
Enterprise-Regionsverwaltung				

Funktion	Für Benutzer aktiviert	Für Administratoren/ Entwickler aktiviert	Erfordert Einrichtung durch einen Administrator	Zum Aktivieren Salesforce kontaktieren
Gewähren des Zugriffs auf Datensätze, Berichts- und Dashboard-Ordner und Listenansichten nach Region		✅		
Hinzufügen von Vertriebsmitarbeitern zu Gruppen und Warteschlangen anhand der Regionszuweisung		✅		
Freigeben von einzelnen Datensätzen nach Region	✅			
Aktivieren der manuellen Accountfreigabe in der Enterprise-Regionsverwaltung (wichtige Aktualisierung)			✅	
Abrufen von Produktfamilienumsatz-Prognosen für Regionen			✅	
Freigeben Ihrer Regionsprognosen	✅			
Accounts				
Entfernen eines Accountteams in Lightning Experience	✅			
Beibehalten weiterer verwandter Datensätze beim Übertragen von Accounts in Lightning Experience	✅			
Opportunities	✅			
Sonstige Änderungen bei den Kernfunktionen für den Vertrieb				
Anpassbare Prognosen werden eingestellt		✅		
Die ursprüngliche Regionsverwaltung wird eingestellt		✅		
Erweiterungen an der Produktauswahl	✅			
Produktivitätsfunktionen				
Einstein-Aktivitätserfassung				
Synchronisieren von Ereignissen und Kontakten mit der Einstein-Aktivitätserfassung			✅	
Freigeben von Aktivitäten für Benutzer, die die Einstein-Aktivitätserfassung nicht verwenden			✅	

Funktion	Für Benutzer aktiviert	Für Administratoren/ Entwickler aktiviert	Erfordert Einrichtung durch einen Administrator	Zum Aktivieren Salesforce kontaktieren
Erhalten eines vollständigen Bilds über Ihre Aktivitätsdaten mit "Aktivitätskennzahlen" (Beta)			✅	
Optimale Nutzung des Aktivitäten-Dashboards	✅			
Verfolgen von aus der Einstein-Aktivitätserfassung stammenden E-Mails	✅			
Steigern der Mitarbeiterfertigkeiten mit mehr empfohlenen Verbindungen	✅			
Einstein-E-Mail-Statistiken: Neue Statistiken, mehr Kontrolle über benutzerdefinierte Statistiken und erhöhte Sichtbarkeit	✅			
Testen der Einstein-Aktivitätserfassung in der Sandbox			✅	
E-Mail-Erfahrung				
Berücksichtigen der Voreinstellungen zur Abbestellung und Nicht-Verfolgung mit einer neuen Einstellung			✅	
Berücksichtigen der Kundenvoreinstellungen des Typs "Keine E-Mails"			✅	
Beachten des Kundendatenschutzes mit Aktualisierungen an Listen-E-Mail-Status			✅	
Erweiterte Erzwingung der täglichen Obergrenze für externe E-Mails für neue Organisationen		✅		
Erstellen sicherer DKIM-Schlüssel mit längeren RSA-Schlüsselgrößen		✅		
Zurücksenden von nicht zugestellten E-Mails an Absender als angehängte Dateien			✅	
E-Mail-Vorlagen				
Organisieren von E-Mail-Vorlagen mit Ordnern und Verschachtelung			✅	
Steuern, welche E-Mail-Vorlagen freigegeben werden			✅	

Funktion	Für Benutzer aktiviert	Für Administratoren/ Entwickler aktiviert	Erfordert Einrichtung durch einen Administrator	Zum Aktivieren Salesforce kontaktieren
Schnelles Auffinden Ihrer E-Mail-Vorlagen			✅	
Mehr erledigen mit der Berechtigung "Öffentliche Lightning E-Mail-Vorlagen verwalten"			✅	
Aktivitäten				
Abhaken von Aufgaben auf Ihrer Liste mit einem Klick	✅			
Erstellen eines Folgeereignisses mit einem Klick	✅			
Lightning Dialer			✅	
Inbox-Anwendung				
Schnelleres Schreiben von E-Mails mit Lightning-Vorlagen in Salesforce Inbox				
Anpassen von Inbox-Benachrichtigungen für Android-Geräte	✅			
Zugreifen auf neue und standardmäßige E-Mail-Statistiken			✅	
Verwenden von kombinierten benutzerdefinierten E-Mail-Statistiken für intelligentere E-Mails	✅			
Notizen	✅			
Kalender				
Planen einer Ereignisserie (allgemein verfügbar)			✅	
Aufrechterhalten der Organisation Ihres Teams mit öffentlichen Kalendern in Lightning Experience			✅	
Buchen von Ressourcen für Ereignisse			✅	
Hinzufügen von Teilnehmern ohne Einrichten von Lightning Sync			✅	
Anzeigen von mehr Details in der Ereignisvorschau			✅	
Anzeigen von mehr Details durch das Drucken von Kalendern	✅			

Funktion	Für Benutzer aktiviert	Für Administratoren/ Entwickler aktiviert	Erfordert Einrichtung durch einen Administrator	Zum Aktivieren Salesforce kontaktieren
Anzeigen von Dateien mit Bezug auf Ihre Ereignisse			✅	
Datenqualität			✅	
Integration in Google				
Gmail-Integration				
Lightning für Gmail und Salesforce Inbox in einer Chrome-Erweiterung			✅	
Beschleunigen des Vertriebs mit der High Velocity Sales-Arbeitswarteschlange in Gmail™			✅	
Anfordern von Anmeldeinformationen bei ablaufenden Sitzungen		✅		
Direktes Zugreifen auf Salesforce-Informationen in Google Kalender	✅			
Protokollieren von E-Mails an Personen, die keine E-Mail-Empfänger sind, von Gmail™ aus	✅			
Lightning Sync: Anzeigen der über die API vorgenommenen Teilnehmeränderungen in Google-Kalendern	✅			
Integration in Microsoft®				
Outlook®-Integration				
Beschleunigen des Vertriebs mit der High Velocity Sales-Arbeitswarteschlange in Microsoft® Outlook®			✅	
Protokollieren von E-Mails an Personen, die keine E-Mail-Empfänger sind, von Outlook® aus	✅			
Ausführen der Outlook-Integration in Outlook® 2019			✅	
Verwenden der Zwei-Faktoren-Authentifizierung für Salesforce in Microsoft® Outlook®			✅	

Funktion	Für Benutzer aktiviert	Für Administratoren/ Entwickler aktiviert	Erfordert Einrichtung durch einen Administrator	Zum Aktivieren Salesforce kontaktieren
Lightning Sync für Microsoft® Exchange®				
"Ereignisserie synchronisieren" (allgemein verfügbar)			✅	
Anzeigen der über die API vorgenommenen Teilnehmeränderungen in Microsoft®-Kalendern	✅			
Salesforce for Outlook				
Erkunden der neuesten Cloud-basierten Produktalternativen			✅	
Upgrade auf Salesforce for Outlook 3.4.5			✅	
Connect für Office	✅			
Salesforce CPQ und Billing: Erweiterte Rechnungsstellung, Änderungsoptionen und Verbrauchspläne für Nutzungsübersichten				
Salesforce CPQ				
Preisnutzung mit Verbrauchsplänen (allgemein verfügbar)	✅			
Ändern von Abonnements im Angebotsbelegposten-Editor	✅			
Andere Änderungen in Salesforce CPQ				
Salesforce Billing				
Vorinstallationsanweisungen von Salesforce Billing Spring '19	✅			
Abschließen Ihres Upgrades auf Salesforce Billing Spring '19			✅	
Bewerten und Abrechnen von Nutzungsübersichten mit Verbrauchsplänen	✅			
Abrechnen und Stornieren von Abonnements ohne Enddaten	✅			
Erstellen von Umsatzplänen anhand des Auftragsprodukt-Buchungsbetrags	✅			
Pardot				
Salesforce-Pardot-Integration: Einfachere Einrichtung und intelligentere Synchronisierung				

Funktion	Für Benutzer aktiviert	Für Administratoren/ Entwickler aktiviert	Erfordert Einrichtung durch einen Administrator	Zum Aktivieren Salesforce kontaktieren
Konzentrieren Ihrer Marketingaktivitäten mit Pardot Business Units				
Konfigurieren des Salesforce-Pardot-Konnektors mit verbesserter Navigation und verbessertem Design	✅			
Schnelles Erledigen der Pardot-Bereitstellung mit dem Pardot-Setup-Assistenten			✅	
Auswählen der zwischen Salesforce und Pardot zu synchronisierenden Datensätze				
Anzeigen der Marketing-Datenbestandsleistung für Kampagnen (allgemein verfügbar)			✅	
Verwenden von Pardot auf Französisch, Deutsch und Spanisch (allgemein verfügbar)	✅			
Verwenden von benutzerdefinierten Tracker-Domänen in E-Mail-Links und Vanity-URLs	✅			
Schnelleres Suchen nach E-Mail-Vorlagen für Engage-Kampagnen	✅			
Abrufen von Pardot-Aktionen und -Berichten ohne Bot-Klicks	✅			
Einfaches Einrichten von B2B Marketing Analytics			✅	
Bewerten der Interaktionsaktivität von potenziellen Kunden			✅	
"GoodData" wird eingestellt	✅			

Service

Mit der Einstein-Kundenvorgangsklassifizierung können Ihre Agenten schneller und intelligenter arbeiten. Sie empfiehlt Feldwerte für neue Kundenvorgänge anhand von früheren Daten. Sehen Sie sich die Erweiterungen an den Einstein-Bots an, darunter die Unterstützung für Ihren SMS-Nachrichtenkanal. Stellen Sie Ihre Salesforce Classic Knowledge Base mithilfe des Migrationstools für Lightning Knowledge um. Vereinfachen Sie die vorbeugende Wartungsverfolgung für den Außendienst, indem Sie alle Datenbestände eines Wartungsplans

in einem Arbeitsauftrag gruppieren, wobei jeder Datenbestand einem Arbeitsauftragsbelegposten zugeordnet ist. Profitieren Sie zudem vom neuen Lightning Experience-Support für Kundenvorgangsverwaltungstools.

Funktion	Für Benutzer aktiviert	Für Administratoren/ Entwickler aktiviert	Erfordert Einrichtung durch einen Administrator	Zum Aktivieren Salesforce kontaktieren
Einstein				
Agentenzeit sparen und Verbessern der Genauigkeit und Vervollständigung mit der Einstein-Kundenvorgangsklassifizierung			✅	
Auswerten, wie gut Ihre Bots Ihre Kunden verstehen			✅	
Intelligentere Bots durch Klassifizierung der Kundeneingabe und Feedback			✅	
Einsetzen Ihrer Bots in Ihrem SMS-Nachrichtenkanal			✅	
Einfacheres Einrichten von Einstein-Bots mit den Kanaleinstellungen im Bot-Generator		✅		
Erstellen kanalunabhängiger Bots			✅	
Verbessertes Dashboard für die Bots-Leistung			✅	
Kennenlernen der Terminologie unserer neuen Bots		✅		
Vorschlagen der richtigen Empfehlungen mit Einstein Next Best Action (allgemein verfügbar)		✅		
Field Service				
Schnelleres Verwalten von Servicebelegschaften (Beta)			✅	
Anpassen von Feed-Voreinstellungen für Servicetermine			✅	
Schnelleres Filtern in der Gantt-Ansicht	✅			
Farbcodieren der Disponenten-Konsole	✅			
Erstellen von Arbeitsauftragsbelegposten für jeden Datenbestand in einem Wartungsplan	✅			
Erstellen von Serviceterminen für Leads	✅			

Funktion	Für Benutzer aktiviert	Für Administratoren/ Entwickler aktiviert	Erfordert Einrichtung durch einen Administrator	Zum Aktivieren Salesforce kontaktieren
Erstellen eigener Symbole für die Gantt-Ansicht			✅	
Sortieren von Zeitfenstern nach Datum bei der Terminbuchung	✅			
Steuern des Zugriffs auf das Rückgängigmachen der Planung per Massenvorgang			✅	
Anzeigen von Abwesenheiten in der mehrtägigen Ansicht	✅			
Verbesserter Field Service-Hilfeinhalt	✅			
Field Service Mobile-Anwendung				
Mehr Steuerungsmöglichkeiten für Layouts			✅	
Offline-Support für Formelfunktionen und Operatoren			✅	
Verbesserte verbundene Anwendung für Push-Benachrichtigungen			✅	
Verbesserungen an Serviceberichten			✅	
Einsparen von Zeit beim Bestellen von Produkten mit kontextbezogenen Produktanforderungen (Android)			✅	
IoT Insights-Karte: Anzeigen Ihrer Salesforce IoT-Daten in Field Service Lightning (Android)			✅	
Verbesserte Kommunikation dank der Chatter-Erweiterungen für die Offline-Verwendung (Android)			✅	
Verbinden mit der Salesforce-Anwendung mit Themenlisten (Android)			✅	
Währung wird standardmäßig anhand des Arbeitsauftrags oder Arbeitsauftragsbelegpostens festgelegt (Android)			✅	
Sonstige Verbesserungen an der mobilen Field Service Lightning-Anwendung			✅	
Knowledge				

Funktion	Für Benutzer aktiviert	Für Administratoren/ Entwickler aktiviert	Erfordert Einrichtung durch einen Administrator	Zum Aktivieren Salesforce kontaktieren
Das zukunftsfähige Migrationstool für Lightning Knowledge (allgemein verfügbar)				✅
Verwalten Ihrer Artikel mit Lightning Experience-Aktionen			✅	
Anhängen von Dateien an E-Mails mit Lightning Knowledge			✅	
Anzeigen von zugehörigen Dateien für Artikel in Communities			✅	
Einbetten von Ooyala-Videos in Knowledge-Artikeln			✅	
		Kanäle		
Messaging				
Anzeigen von Abschriften ohne LiveMessage-Lizenz	✅			
Bereitstellen von Einstein-Bots in Ihrem SMS-Nachrichtenkanal			✅	
Weiterleiten von SMS-Nachrichten an qualifizierte Agenten mit der fertigkeitsbasierten Omnikanal-Weiterleitung			✅	
Kontaktdatensätze werden nicht mehr durch die automatische Verknüpfung erstellt	✅			
Communities			✅	
Chat				
Anzeigen von Abschriften ohne Live Agent-Lizenz	✅			
Nutzen der Chat-Konferenzschaltung für Snap-ins			✅	
Weiterleiten von Chats an qualifizierte Agenten mit der fertigkeitsbasierten Omnikanal-Weiterleitung (allgemein verfügbar)			✅	
Unterstützen Ihrer Agenten mit Verbesserungen für den			✅	

Funktion	Für Benutzer aktiviert	Für Administratoren/ Entwickler aktiviert	Erfordert Einrichtung durch einen Administrator	Zum Aktivieren Salesforce kontaktieren
Omnikanal-Supervisor für Lightning Experience				
Telefon				
Öffnen von Softphones in einem neuen Fenster	✅			
Einrichten von Open CTI mit wegweisender Erfahrung		✅		
Social-Kundenservice				
Verhindern doppelter Facebook-Nachrichten		✅		
Übernehmen von Social Personas und Social Posts beim Zusammenführen von Kontakten, Accounts oder Leads	✅			
Snap-ins für mobile Anwendungen			✅	
Snap-ins für Web				
Anzeigen der Kundenposition in der Warteschlange bei Übertragungen			✅	
Teambasierte Kundenunterstützung			✅	
Erhöhen Ihrer Antwortrate mit Nach-Chat-Aktualisierungen			✅	
Zulassen, dass Gastbenutzer Flows ausführen			✅	
Kundenvorgangsverwaltung				
Service-Konsole				
Lightning-Flow für Service				
Konvertieren der Einstellungen vom Typ "Geführte Aktionsliste" in Bereitstellungen unter "Setup" (wichtige Aktualisierung)			✅	
Wiederverwenden der Einstellungen der Liste der geführten Aktionen in einer Bereitstellung			✅	
Unterstützen von Agenten beim Suchen nach und Fortsetzen von angehaltenen Flows in der Liste der geführten Aktionen			✅	

Funktion	Für Benutzer aktiviert	Für Administratoren/ Entwickler aktiviert	Erfordert Einrichtung durch einen Administrator	Zum Aktivieren Salesforce kontaktieren
Ausblenden der Option "Entfernen" für geführte Aktionen			✅	
Anzeigen der neuesten und tollsten Liste der geführten Aktionen – jederzeit			✅	
Kundenvorgänge				
Überprüfen der Kundenkommunikation durch die Genehmigung von E-Mail-Entwürfen			✅	
Ersichtlichkeit verbundener Arbeiten auf einen Blick mit der Kundenvorgangshierarchie			✅	
Kundenvorgangskontaktrollen: Wissen, mit wem man es zu tun hat			✅	
An die Arbeit – mit der Schaltfläche "Kundenvorgang akzeptieren"	✅			
Omnikanal				
Weiterleiten von SMS-Nachrichten und Chats an qualifizierte Agenten mit der fertigkeitsbasierten Weiterleitung (allgemein verfügbar)			✅	
Weiterleiten von Kundenkontaktanforderungen mit Omnikanal				
Eine helfende Hand dank der Erweiterungen am Omni-Supervisor			✅	
Zuweisen von Arbeit auf Basis von Felddaten mit der attributbasierten Weiterleitung (Beta)			✅	
Produktivität				
Fristgerechtes Arbeiten mit den relativen Datumswerten für Makros	✅			
Aufräumen und Schließen der Registerkarte nach dem Abschluss eines Makros	✅			
Anzeigen sämtlicher Salesforce Classic-Makros und des gesamten Salesforce Classic-Schnelltexts in Lightning Experience	✅			

Funktion	Für Benutzer aktiviert	Für Administratoren/ Entwickler aktiviert	Erfordert Einrichtung durch einen Administrator	Zum Aktivieren Salesforce kontaktieren
Lightning Scheduler			✅	
Weitere Änderungen				
Erstellen eines Callcenters in Lightning Experience mit dem Sprach-Support-Setup-Flow		✅		
Einrichten der Offline-Unterstützung und verwandter Datensätze im Live Agent-Setup-Flow		✅		
Holen Sie sich IoT in Service Cloud Unlimited Edition für einen besseren Kundendienst		✅		

Analysen

Erfahren Sie mit Einstein-Datenstatistiken Neues zu Ihrem Unternehmen. Sie werden auf interessante Muster in Berichten aufmerksam gemacht, ganz ohne diese gruppieren, filtern oder zusammenfassen zu müssen. Mit den verbundenen Berichten in Lightning Experience erhalten Sie Erkenntnisse aus bis zu fünf Berichtstypen und können sie in einem Dashboard mit 12 Spalten freigeben. In Communities können Sie Datensätze über Aktionsmenüs direkt aus eingebetteten Analytics-Dashboards heraus aktualisieren. Profitieren Sie von diesen und vielen weiteren Funktionen und Verbesserungen in Berichten, Dashboards und Einstein Analytics.

Funktion	Für Benutzer aktiviert	Für Administratoren/ Entwickler aktiviert	Erfordert Einrichtung durch einen Administrator	Zum Aktivieren Salesforce kontaktieren
Berichte und Dashboards				
Berichte				
Verbundene Berichte in Lightning Experience (allgemein verfügbar)	✅			
Einfacheres Anzeigen von Daten auf der Ausführungsseite (allgemein verfügbar)				
Ändern der Größe der Spalten zum Einpassen Ihres Inhalts				
Schnelles Konzentrieren auf relevante Daten mit der bedingten Formatierung (Beta)				
Schnellere Statistiken mit gestapelten Zusammenfassungen				

Funktion	Für Benutzer aktiviert	Für Administratoren/ Entwickler aktiviert	Erfordert Einrichtung durch einen Administrator	Zum Aktivieren Salesforce kontaktieren
Anzeigen von Verfolgungsverlaufsberichten in Lightning Experience				
Dashboards				
Anzeigen von mehr Daten mit 12-Spalten-Dashboards	✅			
Hinzufügen von Zusammenfassungsformeln als Formelspalten zu Lightning-Tabellen	✅			
Platzieren von mehr Daten auf weniger Raum mit kompakten Komponenten	✅			
Weitere Verbesserungen an Dashboards in Lightning Experience	✅			
Abonnements				
Abonnieren von Berichten und Dashboards nach Gruppe oder Rolle	✅			
Einstein Analytics				
Setup und Datenintegration				
Souverän durch die Ersteinrichtung von Analytics			✅	
Ihre Website-Statistiken in Analytics: Der Google Analytics-Konnektor macht's möglich		✅		
Testen von Verbindungen bei der Erstellung		✅		
Erstellen komplexerer Datenfluss-Filter mit SAQL		✅		
Organisation von Datensynchronisierung und Datenflussausführungen mit ereignisbasierter Planung		✅		
Einrichten von Benachrichtigungen ohne Zeitplan		✅		
Herausfinden, welche Datenflüsse länger als erwartet dauern		✅		
Ausführen von mehr Datenaufträgen (Veröffentlichung verzögert)		✅		

Funktion	Für Benutzer aktiviert	Für Administratoren/ Entwickler aktiviert	Erfordert Einrichtung durch einen Administrator	Zum Aktivieren Salesforce kontaktieren
Bessere Metadatenansicht auf der Bearbeitungsseite von Datensets		✅		
Anwendungserstellung				
Erstellen von Anwendungen mit Vorlagen für einen schnellen Start Ihrer Analytics-Journey		✅		
Schnelle Visualisierung mit intelligenten Dashboard-Vorlagen	✅			
Durchsuchen der Anwendungs- und Dashboard-Vorlagenauswahl auf der Suche nach der passenden Vorlage		✅		
Links zu Seiten in unterschiedlichen Dashboards	✅			
Anpassen von Kombinationsdiagrammen mithilfe von Balken, Linien und Stapeln	✅			
Anpassen abgeleiteter Dimensionswerte	✅			
Zukunftsprognose über den Explorer	✅			
Plan für die Außerbetriebnahme von Einstein Analytics Classic Designer	✅			
Weitere Verbesserungen bei der Anwendungserstellung	✅			
Analytics-Intelligenz				
Zusätzliche Erkenntnisse aus Ihren Berichten mit Einstein-Datenstatistiken (allgemein verfügbar)	✅			
Verarbeiten größerer Datenmengen dank doppelter Zeilenlimits	✅			
Exportieren von Artikeln zur weiteren Analyse	✅			
Einfache Bereitstellung von Modellen für Salesforce-Objekte	✅			
Erweitern von Analytics				
Ausführen von Aktionen in Salesforce über Analytics für Communities		✅		

Funktion	Für Benutzer aktiviert	Für Administratoren/ Entwickler aktiviert	Erfordert Einrichtung durch einen Administrator	Zum Aktivieren Salesforce kontaktieren
Verbesserte Analyse in der mobilen Salesforce-Anwendung	✅			
Analytics für Endbenutzer				
Schritt-für-Schritt-Erläuterung der Analytics Studio-Startseite	✅			
Auswählen von Videos in Wiedergabelisten	✅			
Ansehen von Einarbeitungsvideos im Willkommensbereich	✅			
Weitere Verbesserungen bei der Einarbeitung	✅			
Aktualisieren auf die Versionen Spring '19 von Analytics für iOS und Android	✅			

Communities

Die Version Spring '19 ist voll mit Funktionen und Verbesserungen für Ihre Communities. Verwenden Sie Salesforce Mobile Publisher für Community Cloud, um vorhandene Communities in mobile Anwendungen umzuwandeln, und veröffentlichen Sie sie im App Store oder auf Google Play. Erstellen Sie ohne Weiteres Freigabebeziehungen zwischen Partnertypen, beispielsweise Händler und Wiederverkäufer. Nehmen Sie die Integration in die Google Cloud Translation-API vor, damit Community-Mitglieder Fragen, Posts, Kommentare, Antworten und Reaktionen sofort in 50 Sprachen übersetzen können. Verwenden Sie Einstein Next Best Action, um zur richtigen Zeit das richtige Angebot bereitzustellen.

Funktion	Für Benutzer aktiviert	Für Administratoren/ Entwickler aktiviert	Erfordert Einrichtung durch einen Administrator	Zum Aktivieren Salesforce kontaktieren
Mobile Communities				
Erstellen, Branding und Verteilen einer benutzerdefinierten mobilen Salesforce Community-Anwendung			✅	
Ausblenden von Komponenten aus der mobilen Anwendung mit dem Community-Generator			✅	
Bessere visuelle Erfahrung auf Mobilgeräten			✅	
Lightning-Communities				

Funktion	Für Benutzer aktiviert	Für Administratoren/ Entwickler aktiviert	Erfordert Einrichtung durch einen Administrator	Zum Aktivieren Salesforce kontaktieren
Aktualisieren Ihrer Lightning-Community auf die neueste Vorlage			✅	
Aktualisieren von Auswahlen in "Navigationsmenü", "Verwandte Artikel" und "Trending-Artikeln nach Thema"			✅	
Übersetzen von Feedeinträgen an Ort und Stelle			✅	
Erhöhen des Mitgliederengagements mit Leitbildern		✅		
Verschieben von Feedeinträgen für die beste Platzierung		✅		
Helfen Sie Ihren Mitgliedern, beim Thema zu bleiben			✅	
Mehr erhalten mit dem CMS für Community Cloud (Beta)		✅		
Verwenden der Themenliste "Dateien" für Knowledge-Artikel in Communities		✅		
Auswirkungen von Upvotes auf Einflusskarten und erhaltene "Gefällt mir"-Wertungen	✅			
Vorlagen- und Themaexporterweiterungen		✅		
Schaffen von zukunftsfähigen Verknüpfungen mit Navigations-API-Aufrufen		✅		
Schnelleres Laden von Seiten in Ihrer Community		✅		
Hinzufügen von Hyperlinks zu Ihren Community-Posts und -Kommentaren	✅			
Bereitstellen der neuesten Inhalts-Snapshots für Suchmaschinen		✅		
Hinzufügen von dynamischen SEO-Werten zu weiteren Objektdetailseiten		✅		

Funktion	Für Benutzer aktiviert	Für Administratoren/ Entwickler aktiviert	Erfordert Einrichtung durch einen Administrator	Zum Aktivieren Salesforce kontaktieren
Behalten Sie den Durchblick in Bezug auf Ihre SEO		✅		
Lightning-Komponenten im Community-Generator				
Verwenden von benutzerdefinierten Lightning-Webkomponenten in Communities			✅	
Mehrere Nutzungsmöglichkeiten Ihres Codes mit Lightning-Container-Komponenten in Communities		✅		
Empfehlen von Aktionen und Angeboten für Ihre Benutzer (allgemein verfügbar)		✅		
Erfassen von Feedback zur Nützlichkeit des Community-Inhalts		✅		
Unterstützen von Kunden beim Erhalten von schnellen Antworten und Entlasten Ihrer Supportauslastung			✅	
Hinzufügen einer Schaltfläche, damit Community-Mitglieder einen Anruf vom Support anfordern können			✅	
Aufpolieren Ihrer Schaltflächen mit mehr Stileigenschaften		✅		
Hinzufügen von Stilen zu Ihren vorgestellten Themen		✅		
Definieren einer standardmäßigen Feed-Sortierreihenfolge im Community-Generator		✅		
Verwenden der Inline-Bearbeitung in "Datensatzdetails"		✅		
Übernehmen der Kontrolle über Optionen in Datensatzlisten		✅		
Erhalten von mehr Komponenten in Ihrer Kundenaccountportal-Vorlage		✅		
Zielgruppen				

Funktion	Für Benutzer aktiviert	Für Administratoren/ Entwickler aktiviert	Erfordert Einrichtung durch einen Administrator	Zum Aktivieren Salesforce kontaktieren
Mehr einfacher erledigen mit dem aktualisierten Zielgruppen-Editor		✅		
Erstellen von Formeln für benutzerdefinierte Zielgruppen		✅		
Erhöhen der Leistung von Zielgruppen mit neuen Kriterien- und Datentypen		✅		
Partner-Communities				
Erstellen von Partneraccountbeziehungen und Datenfreigaberegeln (allgemein verfügbar)			✅	
Aktualisieren von Partneraccountfeldern für Opportunities und Leads			✅	
Partnerbenutzern erlauben, ihre eigenen Budgets mit Budgethierarchien zu verwalten			✅	
Interne Benutzer und Administratoren können Community-Mitglieder über Accounts anzeigen und verwalten			✅	
Zusammenführen von Accountmarkeninformationen für doppelte Accounts			✅	
Freigabe und Sicherheit				
Verwenden von Freigabesets mit Kampagnen, Opportunities und Aufträgen (allgemein verfügbar) **(Veröffentlichung verzögert)**		✅		
Verwenden von Freigabesets mit Kontakten mit mehreren Accounts (allgemein verfügbar)		✅		
Aktivieren externer organisationsweiter Standards in Organisationen mit Communities oder Portalen (wichtige Aktualisierung)			✅	

Funktion	Für Benutzer aktiviert	Für Administratoren/ Entwickler aktiviert	Erfordert Einrichtung durch einen Administrator	Zum Aktivieren Salesforce kontaktieren
Zuweisen einer Inhaltssicherheitsrichtlinien-Ebene zu Ihrer Community		✅		
Vermeiden von Inhaltssicherheitsrichtlinien-Fehlern beim Verwenden von CMS Connect		✅		
Erkennen und Beheben von Inhaltssicherheitsrichtlinien-Ressourcenproblemen		✅		
Einfacheres Aktivieren des Clickjack-Schutzes im Community-Generator		✅		
Einschränken des Communities-Benutzerzugriffs für Kundenvorgänge (allgemein verfügbar)			✅	
Anzeigen der für Ihre Gastbenutzer angezeigten Inhalte		✅		
Festlegen des Cookies iframeDomain in Sites und Communities in Internet Explorer		✅		
Lokalisieren von Anmeldeaufforderungen und Fehlermeldungen für die Anmeldungserkennung		✅		
Geben Sie neuen Benutzern vor ihrer Registrierung einen Vorgeschmack auf Ihre Community		✅		
Erstellen Ihrer eigenen Überprüfungsseite für Community-Registrierungen		✅		
Wichtige Aktualisierung "Entfernen von Instanznamen aus URLs für Visualforce, Community-Generator, Site.com Studio und Inhaltsdateien" wurde verschoben			✅	
Dateien in Lightning-Communities				
Verfolgen von Statistiken auf der Community-Dateidetailseite		✅		

Funktion	Für Benutzer aktiviert	Für Administratoren/ Entwickler aktiviert	Erfordert Einrichtung durch einen Administrator	Zum Aktivieren Salesforce kontaktieren
Community-Gastbenutzern erlauben, Dateien hochzuladen			✅	
Sonstige Änderungen in Communities				
Steuern der Sichtbarkeit für Community-Benutzer (allgemein verfügbar)			✅	
Erstellen von Berichten zur Themennutzung einer Community			✅	
Ausführen von Aktionen in Salesforce über Analytics-Dashboards		✅		

Chatter

Die Feed-Sortieroptionen von Benutzern werden beibehalten, selbst wenn sie den Feed verlassen. Fügen Sie Hyperlinks in Posts und Kommentare ein. Umleitungs-URLs in Feeds sind kürzer und enthalten die Feedeintrags-ID. Führen Sie einen Bericht für Posts und Kommentare mit einem bestimmten Thema aus und zeigen Sie den Post- und Kommentarinhalt sowie andere Details an.

Funktion	Für Benutzer aktiviert	Für Administratoren/ Entwickler aktiviert	Erfordert Einrichtung durch einen Administrator	Zum Aktivieren Salesforce kontaktieren
Sortierauswahlen werden beibehalten	✅			
Hinzufügen von Hyperlinks zu Ihren Posts und Kommentaren	✅			
Umleitungs-URLs sind kürzer und informativer	✅			
Erstellen von Berichten zu Themen und Posts, die sie verwenden			✅	

Dateien

Nehmen Sie Aktualisierungen an Datenbestandsdateien in verwalteten Paketen vor und organisieren Sie die Datenbestandsbibliothek Ihrer Organisation mit Ordnern.

Funktion	Für Benutzer aktiviert	Für Administratoren/ Entwickler aktiviert	Erfordert Einrichtung durch einen Administrator	Zum Aktivieren Salesforce kontaktieren
Aktualisieren von Datenbestandsdateien in verwalteten Paketen		✅		
Organisieren Ihrer Datenbestandsbibliothek mit Ordnern		✅		
Alle Dateien durchsuchen **(Veröffentlichung verzögert)**			✅	
Direktes Einbetten voll funktionsfähiger Quip-Dokumente in Salesforce (Beta)			✅	

Mobil

Sehen Sie sich die neuesten Funktionen an, mit denen Sie unabhängig von Ihrem Standort mehr erledigen können.

Funktion	Für Benutzer aktiviert	Für Administratoren/ Entwickler aktiviert	Erfordert Einrichtung durch einen Administrator	Zum Aktivieren Salesforce kontaktieren
		Salesforce-Anwendung		
Neues in der Salesforce-Anwendung				
Beibehaltung der Sortierreihenfolge auf Mobilgeräten			✅	
Übersetzen von Community-Feedeinträgen auf Ihrem Mobilgerät			✅	
Blockieren der Themenauswahl für Fragen	✅			
Schnelles Erhalten von Antworten			✅	
Aktualisierte Anforderungen für die Salesforce-Anwendung	✅			
Entfernen eines Account- oder Opportunity-Teams mit der Salesforce-Anwendung	✅			
Beibehalten weiterer zugehöriger Datensätze beim Übertragen von Accounts mit der Salesforce-Anwendung	✅			
Löschen von Push-Registrierungen für Mobilgeräte				

Funktion	Für Benutzer aktiviert	Für Administratoren/ Entwickler aktiviert	Erfordert Einrichtung durch einen Administrator	Zum Aktivieren Salesforce kontaktieren
Aktualisierungen an der Dokumentation zur mobilen Salesforce-Anwendung				
Funktionen der Version Spring '19, die in der Salesforce-Anwendung anders oder nicht verfügbar sind			✅	

Financial Services Cloud

Lightning Scheduler bietet Ihnen die Tools, die Sie benötigen, um die Terminplanung für Ihre bestehenden und potenziellen Kunden zu vereinfachen. Financial Services Analytics – eine Anwendungssuite mit Datensets, Datenflüssen und Dashboards – hilft Ihnen dabei, Daten schneller in Statistiken zu konvertieren.

Funktion	Für Benutzer aktiviert	Für Administratoren/ Entwickler aktiviert	Erfordert Einrichtung durch einen Administrator	Zum Aktivieren Salesforce kontaktieren
Personalisieren von Kundenterminen mit Lightning Scheduler			✅	
Schnelles Abrufen von Kundenstatistiken mit Einstein Analytics für Financial Services			✅	
Ermitteln von Financial Services-Kunden für sofortige Aktionen mit Client Segmentation Analytics			✅	

Health Cloud

Helfen Sie Patienten ganzheitlich, optimieren Sie Patientenüberweisungen und stellen Sie Branchenstandardcodes für Vorautorisierungsanforderungen bereit. Bauen Sie Beziehungen zu Patienten auf und erstellen Sie personalisierte Journeys, bieten Sie flexiblere Beurteilungen und erstellen Sie eine benutzerdefinierte Smartphone-Anwendung.

Funktion	Für Benutzer aktiviert	Für Administratoren/ Entwickler aktiviert	Erfordert Einrichtung durch einen Administrator	Zum Aktivieren Salesforce kontaktieren
Bereitstellen einer ganzheitlichen Versorgung und Unterstützung mit Statistiken zu sozialen Determinanten für die Gesundheit			✅	

Funktion	Für Benutzer aktiviert	Für Administratoren/ Entwickler aktiviert	Erfordert Einrichtung durch einen Administrator	Zum Aktivieren Salesforce kontaktieren
Optimieren von Patientenüberweisungen mit der Überweisungsverwaltung			✓	
Verstärken der Patientenpflege mit Kampagnen und personalisierten Journeys				✓
Vornehmen einer Gesundheitsbeurteilung im Namen einer anderen Person	✓			
Hinzufügen von Codesätzen zu Vorautorisierungsanforderungen und Genehmigungsprozessen			✓	
Interaktion für Patienten und Mitglieder mit der Health Cloud-Anwendungsvorlage			✓	
Personalisieren der Termine von Patienten und Mitgliedern mit Lightning Scheduler			✓	
Health Cloud weist neue Objekte auf		✓		
Geänderte Health Cloud-Objekte		✓		
Neue und geänderte Lightning-Komponenten für Health Cloud			✓	

Anpassung

Machen Sie Ihre Organisation mit Einstein Next Best Action – nun allgemein verfügbar – intelligenter. Erstellen Sie mit dem neuen Flow Builder einfachere und optimiertere Flows. Mit neuen Tools, Verbesserungen an vorhandenen Tools und erhöhten Obergrenzen können Sie einfacher Verbindungen mit externen Datensystemen herstellen und mit ihnen interagieren.

Funktion	Für Benutzer aktiviert	Für Administratoren/ Entwickler aktiviert	Erfordert Einrichtung durch einen Administrator	Zum Aktivieren Salesforce kontaktieren
Einstein: Next Best Action und Prognosegenerator				
Einstein-Prognosegenerator: Erweiterte Scorecard, Benachrichtigungen und neuer Setup-Flow (allgemein verfügbar)				

Funktion	Für Benutzer aktiviert	Für Administratoren/ Entwickler aktiviert	Erfordert Einrichtung durch einen Administrator	Zum Aktivieren Salesforce kontaktieren
Grundlegendes zu den einzelnen Prädiktoren in Ihrem Modell			✅	
Erhalten von Benachrichtigungen zum Prognosestatus			✅	
Schnelleres Arbeiten mit einem optimierten Prognose-Flow			✅	
Einstein Next Best Action: Verwenden von Strategien zum Empfehlen von Aktionen und Angeboten (allgemein verfügbar)		✅		
Erstellen einer Aktionsstrategie zum Erzeugen empfohlener Aktionen und Angebote		✅		
Lightning-Flow				
Intuitiveres Erstellen von Flows mit Flow Builder		✅		
Prozess- und Flow-Design				
Erstellen oder Installieren vordefinierter Geschäftsprozesse zum Anpassen		✅		
Reagieren auf Salesforce-Fehler bei Prozessen oder Flows		✅		
Erstellen eines Flows zum Anfordern von Hilfe für Community-Benutzer		✅		
Einfacheres Anzeigen eines Bilds und Erfassen von Adressinformationen in Ihren Flows		✅		
Zugreifen auf Daten außerhalb von Salesforce mit Prozessen und Flows über externe Objekte		✅		
Ausführen geplanter Aktionen in Ereignisprozessen		✅		
Planen der sofortigen Ausführung von Aktionen in Prozessen		✅		
Zurückgeben von Nullwerten in Prozess- und Flow-Formeln (wichtige Aktualisierung)			✅	

Funktion	Für Benutzer aktiviert	Für Administratoren/ Entwickler aktiviert	Erfordert Einrichtung durch einen Administrator	Zum Aktivieren Salesforce kontaktieren
Wichtige Aktualisierung "Verhindern, dass automatische Feldaktualisierungen E-Mail-Benachrichtigungen unterdrücken" wurde verschoben			✅	
Flow-Verteilung				
Verwenden von Aktionsstrategien und Einstein Next Best Action zum Empfehlen von Flows für Benutzer und Community-Mitglieder (allgemein verfügbar)		✅		
Erneutes Verwenden von Einstellungen der Liste der geführten Aktionen und Anzeigen angehaltener Flows		✅		
Verwenden von Snap-ins zum Ausführen von Flows durch Gastbenutzer		✅		
Testen geplanter Prozessaktionen und von Flow-Fortsetzungsereignissen mit Apex		✅		
Salesforce Connect				
Einfacheres Verfolgen von Datenänderungen für externe Objekte (Beta)		✅		
Verbinden Ihrer Benutzer mit mehr externen Daten durch erhöhte stündliche Obergrenzen		✅		
Validieren Ihrer Verbindungen mit externen Objektdaten		✅		
Verbesserter OData 2.0-Adapter für Salesforce Connect		✅		
Verwenden externer Objekte in Prozessen und Flows		✅		
Zugehörige Aktualisierungen für Entwickler		✅		
Lightning-Anwendungsgenerator				
Umschalten Ihrer Lightning-Seite auf eine andere Vorlage		✅		

Funktion	Für Benutzer aktiviert	Für Administratoren/ Entwickler aktiviert	Erfordert Einrichtung durch einen Administrator	Zum Aktivieren Salesforce kontaktieren
Vorschlagen von Empfehlungen und Angeboten gegenüber Ihren Lightning Experience-Benutzern (allgemein verfügbar)		✓		
Direktes Hinzufügen von Quip-Dokumenten zu Salesforce-Datensätzen (Beta)			✓	
Hinzufügen der Komponente "Arbeitswarteschlange" zu E-Mail-Anwendungsfenstern			✓	
Rich-Text-Komponente verwendet den Quill-Text-Editor		✓		
Bezeichnungen von standardmäßigen Lightning-Seitenvorlagen wurden geändert		✓		
Bessere Bezeichnungen für Formfaktoren in Komponentensichtbarkeitsregeln		✓		
Datenschutz und Datenschutzdetails				
Optimieren Ihrer Datenschutzverfolgung mit neuen Objekten			✓	
Kombinieren Sie Zustimmungs-API-Anforderungen in einem Aufruf mit dem Multiaktionsendpunkt		✓		
Zusammenführen von Datenschutzdatensätzen in Lightning Experience	✓			
Hinzufügen demografischer Informationen zu Ihren Datenschutzdatensätzen	✓			
Bericht zum Feldverlauf für Datenschutzdatensätze	✓			
Klassifizieren Ihrer sensiblen Daten zur Unterstützung Ihrer Datenverwaltungsrichtlinien (Beta)			✓	

Funktion	Für Benutzer aktiviert	Für Administratoren/ Entwickler aktiviert	Erfordert Einrichtung durch einen Administrator	Zum Aktivieren Salesforce kontaktieren
Globalisierung				
Verbinden mit mehr Kunden durch neue Plattformsprachen	✅			
Neues Erscheinungsbild für linksläufige Sprachen (Beta)			✅	
Translation Workbench unterstützt Umfrageübersetzungen			✅	
Freigabe				
Erhalten neuer Freigabeoptionen mit der Enterprise-Regionsverwaltung			✅	
Verbesserte Dokumentation zu Freigaberegeln	✅			
Allgemeines Setup				
Erstellen benutzerdefinierter großer Objekte in Setup		✅		
Zuweisen von auf der Lightning-Anwendung basierenden Startseiten		✅		
Startseiten-Profilzuweisungen für in Lightning sichtbare Classic-Anwendungen können nicht mehr bearbeitet werden		✅		
Überprüfen der Verweise eines Felds vor dessen Bearbeitung (Beta)		✅		
Einbeziehen reservierter Apex-Namen in Schemas für externe Services		✅		
Hinzufügen eines Namespace-Präfixes zu den Eigenschaften vom Typ "pageReference.state" und Abfrageparametern			✅	
Sicheres Senden der Sitzungs-ID in "Ausgehende Nachrichten"		✅		
Wichtige Aktualisierung "Sicherstellen, dass im Hintergrund eingereichte Datensätze zum richtigen			✅	

Funktion	Für Benutzer aktiviert	Für Administratoren/ Entwickler aktiviert	Erfordert Einrichtung durch einen Administrator	Zum Aktivieren Salesforce kontaktieren
Genehmigungsprozess weitergeleitet werden" verschoben				

Sicherheit und Identität

Benutzer können sich mit E-Mail-Adressen, Telefonnummern und Weiterem anmelden. Verwenden Sie die Geräteverwaltung, um den Gerätezugriff zu verfolgen und zu widerrufen. Darüber hinaus ist der Service für nur zwischengespeicherte Schlüssel nun allgemein verfügbar.

Funktion	Für Benutzer aktiviert	Für Administratoren/ Entwickler aktiviert	Erfordert Einrichtung durch einen Administrator	Zum Aktivieren Salesforce kontaktieren
Authentifizierung und Identität				
Anmeldungserkennung für eigene Domäne		✅		
Zertifikatsbasierte Authentifizierung			✅	
Lokalisierte Anmeldeaufforderungen und Fehlermeldungen		✅		
Integrationen in Auth 2.0-Endpunkte			✅	
Neue Größenanforderung für Clientgeheimnis		✅		
Benutzerdefinierte Überprüfungsseite		✅		
Asynchrone E-Mail-Überprüfungen		✅		
External Identity-Benutzer ohne Kontakt		✅		
Geräteverwaltung				✅
Benutzerdefinierter URL bei der Abmeldung		✅		
Umleiten zur Website nach der Selbstregistrierung		✅		
Sonderzeichen in Kennwörtern		✅		
Aktualisierte Kennwortausschlussliste				✅
Sicherheit der Anmeldeinformationen während des Sitzungszugriffs				

Funktion	Für Benutzer aktiviert	Für Administratoren/ Entwickler aktiviert	Erfordert Einrichtung durch einen Administrator	Zum Aktivieren Salesforce kontaktieren
Sicherer Zugriff für das Bearbeiten von Rollen			✅	
"Stabilisieren des Hostnamens der URLs für 'Meine Domäne' in Sandbox-Instanzen" (wichtige Aktualisierung) wurde verschoben				
Salesforce Shield				
"Feld-Aktivierungsprotokoll" unterstützt mehr Objekte				✅
Shield-Plattformverschlüsselung				
Service für nur zwischengespeicherte Schlüssel (allgemein verfügbar)			✅	
Synchronisieren Ihrer Daten mit der Self-Service-Verschlüsselung im Hintergrund			✅	
Self-Service-Verschlüsselung für verwaltete Pakete			✅	
Benutzerdefinierter Rich-Text-Bereich (allgemein verfügbar)			✅	
Verschlüsselungskompatibilität mit Ereignisserien			✅	
Ereignisüberwachung				
Abrufen von mehr Informationen beim Beenden langfristiger gleichzeitiger Apex-Anforderungen		✅		
Unerwarteter Apex-Ausnahmeereignistyp		✅		
Transaktionsrichtlinienverwaltung		✅		

Bereitstellung

Ergreifen Sie Maßnahmen bei einem Änderungsset, ohne dessen Detailseite zu laden.

Funktion	Für Benutzer aktiviert	Für Administratoren/ Entwickler aktiviert	Erfordert Einrichtung durch einen Administrator	Zum Aktivieren Salesforce kontaktieren
Duplizieren, Bereitstellen, Hochladen und Validieren von Änderungssets mit weniger Klicks		✅		
Neue und geänderte Komponenten für Änderungssets		✅		

Salesforce IoT

Mit IoT Insights können mobile Mitarbeiter nun Salesforce IoT-Daten in Field Service Lightning für Android anzeigen. Salesforce IoT wird nun als ein Bestandteil von Service Cloud in der Unlimited Edition angeboten. Auch der Kontext-Setup-Flow wurde dahingehend verbessert, dass ein Assistent zum Vereinfachen des Prozesses und andere Funktionen hinzugefügt wurden, um die Prozessnavigation effizienter zu gestalten.

Funktion	Für Benutzer aktiviert	Für Administratoren/ Entwickler aktiviert	Erfordert Einrichtung durch einen Administrator	Zum Aktivieren Salesforce kontaktieren
Verbessern der Kundenerfahrung mit IoT in der Unlimited Edition mit Service Cloud			✅	
Einfacherer Setup-Prozess für die Kontexterstellung			✅	
Anzeigen Ihrer Salesforce IoT-Daten in der mobilen Field Service Lightning-Anwendung für Android			✅	

Entwicklung

Diese Verbesserungen an der Lightning-Plattform helfen Ihnen unabhängig davon, ob Sie Lightning-Komponenten, Visualforce, Apex oder unsere APIs mit Ihrer bevorzugten Programmiersprache verwenden, beim Entwickeln von herausragenden Anwendungen, Integrationen und Paketen für den Weiterverkauf an andere Organisationen.

Funktion	Für Benutzer aktiviert	Für Administratoren/ Entwickler aktiviert	Erfordert Einrichtung durch einen Administrator	Zum Aktivieren Salesforce kontaktieren
Lightning-Komponenten				
Lightning-Webkomponenten (allgemein verfügbar)		✅		

Funktion	Für Benutzer aktiviert	Für Administratoren/ Entwickler aktiviert	Erfordert Einrichtung durch einen Administrator	Zum Aktivieren Salesforce kontaktieren
Locker Service ist nun Lightning Locker		✓		
Änderungen in Lightning Locker		✓		
Standardwerte ohne eckige Klammern für Array-, Satz- und Listenattribute veraltet		✓		
Erhalten von Benachrichtigungen bei nicht gespeicherten Änderungen		✓		
Verweisen auf Datenbestandsdateien mit dem globalen Wertanbieter $ContentAsset		✓		
Neue $Locale-Attribute für Datums- und Uhrzeitangaben		✓		
Leistungsverbesserungen für Communities			✓	
Hinzufügen von Bereichsbezeichnungen zu Ihren Aura-Seitenvorlagenkomponenten		✓		
DOM-Untersuchungstests können geändert werden		✓		
Blockierte Skript-Tags in dynamisch erstellten Komponenten		✓		
Navigieren zu einem URL mit dem Seitenverweistyp "standard__webPage"		✓		
Lightning Data-Service gibt neue Fehlerwerte zurück		✓		
Visualforce				
Anzeigen eines Toasts mit einer neuen JavaScript-Funktion		✓		
Zulassen externer iframes von Visualforce-Seiten mit Clickjack-Schutz		✓		
Die Komponenten <apex:detail> und <apex:enhancedList> sind nun miteinander kompatibel		✓		

Funktion	Für Benutzer aktiviert	Für Administratoren/ Entwickler aktiviert	Erfordert Einrichtung durch einen Administrator	Zum Aktivieren Salesforce kontaktieren
Erstellen komplexerer Visualforce-Seiten dank der erhöhten Anzeigestatusobergrenze		✅		
Wichtige Aktualisierung "Entfernen von Instanznamen aus URLs für Visualforce, Community-Generator, Site.com Studio und Inhaltsdateien" wurde verschoben			✅	
Behebung des Problems mit leeren Seiten erfordert Testaktualisierungen		✅		
Apex				
Durchsetzen von Feldebenensicherheitsberechtigungen für SOQL-Abfragen (Beta)		✅		
Aktivieren der verbesserten Zwischenspeicherung des Organisationsschemas (wichtige Aktualisierung, verschoben)		✅		
API				
Aufrufbare Aktionen		✅		
Weniger Roundtrips für das FlexiPage-Objekt durch Verwendung von SObject Collections		✅		
Benutzerdefinierte Metadatentypen		✅		
Salesforce CLI (Veröffentlichung verzögert)				
Nutzen der erweiterten Funktionen für Lightning-Webkomponenten in der Salesforce CLI		✅		
Erstellen Ihres eigenen Salesforce CLI-Plugins mit Open-Source-Tools		✅		
AppExchange-Partner				
Erstellen vordefinierter Geschäftsprozesse als Paket für Abonnenten zum Öffnen und weiteren Erstellen		✅		
Erstellen von inaktiven Prozessen und Flows als Paket		✅		

Funktion	Für Benutzer aktiviert	Für Administratoren/ Entwickler aktiviert	Erfordert Einrichtung durch einen Administrator	Zum Aktivieren Salesforce kontaktieren
Ende der Unterstützung für Trialforce-Webformulare		✅		
Benachrichtigungen im Unternehmen				
Gewährleisten der Aktualität externer Daten mit der Datenänderungserfassung (allgemein verfügbar) **(Veröffentlichung verzögert)**				
Migrieren von Einheitenauswahlen der Datenänderungserfassung mit der Metadaten-API		✅		
Erfassen von Datenänderungen für Feldtypkonvertierungen		✅		
Erfassen von Datenänderungen für Auswahllistenwerte über alle Datensätze hinweg		✅		
Skalieren von ereignisbasierten Anwendungen mit Plattformereignissen mit hohem Volumen (allgemein verfügbar)		✅		
Überwachen der Nutzung Ihres Plattformereignisses mit Standardvolumen.		✅		
Neue Statuscodes für Ereignisveröffentlichungsfehler		✅		
Abonnieren von Standardplattformereignissen in Prozessen und Flows		✅		
Sandbox-Instanzen				
Zeit sparen durch Duplizieren von Sandbox-Instanzen (allgemein verfügbar)		✅		
Einfacheres Benutzer-E-Mail-Adressenformat in Sandbox-Instanzen		✅		
Erweiterungspaket "Salesforce Extensions for VS Code"				
Vereinfachen der Lightning-Webkomponentenentwicklung mit dem VS Code-Erweiterungspaket		✅		

Funktion	Für Benutzer aktiviert	Für Administratoren/ Entwickler aktiviert	Erfordert Einrichtung durch einen Administrator	Zum Aktivieren Salesforce kontaktieren
Umbenennen Ihrer Apex-Symbole in Visual Studio Code		✅		
Force.com IDE wird im Oktober 2019 eingestellt		✅		

Unterstützte Browser

Unsere Unterstützung für Apple® Safari® wurde geändert: Es werden nun die Versionen ab Version 12.x aufwärts unterstützt. Die unterstützten Browser für Salesforce variieren abhängig davon, ob Sie Salesforce Classic oder Lightning Experience verwenden.

IN DIESEM ABSCHNITT:

Unterstützte Browser für Lightning Experience
Lesen Sie die Informationen zu unterstützten Browsern und Einschränkungen für Lightning Experience.

Unterstützte Browser für Salesforce Classic
Salesforce Classic unterstützt Microsoft® Internet Explorer® Version 9, 10 (die Unterstützung für 9 und 10 endet am 5. April 2019) und 11 sowie Apple® Safari® Version 12.x unter macOS. Die aktuellen stabilen Versionen von Microsoft Edge, Mozilla® Firefox® und Google Chrome™ werden ebenfalls unterstützt.

Unterstützte Browser für Einstein Analytics
Die unterstützten Browser für Einstein Analytics sind Microsoft® Edge, Microsoft Internet Explorer® 11 und die aktuellen stabilen Versionen von Mozilla® Firefox® und Google Chrome™. Analytics wird in Apple® Safari® nicht unterstützt.

Unterstützte Browser für Lightning Experience

Lesen Sie die Informationen zu unterstützten Browsern und Einschränkungen für Lightning Experience.

Wo: Lightning Experience ist in der Essentials, Group, Professional, Enterprise, Performance, Unlimited und Developer Edition verfügbar.

Anmerkung:

- Salesforce unterstützt keine Nicht-Browser-Anwendungen, die WebView oder ähnliche Steuerelemente für die Wiedergabe von Inhalten für Salesforce Classic, Lightning Experience oder die mobile Salesforce-Webversion integrieren. Beispiele für Ansätze, bei denen diese Art von Steuerelement integriert wird, sind das Salesforce Mobile SDK, das WebBrowser-Steuerelement von Microsoft, der eingebettete Chromium-Browser von Electron, UIWebView und WKWebView von iOS sowie WebView von Android.
- Auf Lightning Experience kann nicht in einem mobilen Browser zugegriffen werden. Stattdessen wird beim Arbeiten auf Mobilgeräten die Verwendung der Salesforce-Anwendung empfohlen. Eine Liste der unterstützten mobilen Browser in Salesforce finden Sie unter Anforderungen für die Salesforce-Anwendung.

Wichtig: Der Zugriff auf Lightning Experience über Internet Explorer 11 wird ab der Version Summer '16 nicht mehr unterstützt.

- Sie können bis zum 16. Dezember 2017 über IE11 auf Lightning Experience zugreifen.

- Wenn Sie sich für die erweiterte Unterstützung von IE11 entscheiden, können Sie bis zum 31. Dezember 2020 über IE11 auf Lightning Experience zugreifen.
- IE11 weist in Lightning Experience erhebliche Leistungsprobleme auf.
- Von der Verwendung von Internet Explorer 11 mit dem Community-Generator wird dringend abgeraten.
- Diese Änderung hat keine Auswirkungen auf Salesforce Classic.

	Microsoft® Internet Explorer®	Microsoft® Edge	Google Chrome™	Mozilla® Firefox®	Apple® Safari®
Lightning Experience	IE 11 (EOL 31. Dezember 2020)	Neueste Version	Neueste Version	Neueste Version	12.x+
Lightning-Communities	IE 11	Neueste Version	Neueste Version	Neueste Version	12.x+
Besondere Anforderungen bei der Einrichtung?	Nein	Nein	Nein	Nein	Nein
Einschränkungen?	Ja	Ja	Nein	Ja	Ja

Anmerkung: Der Ausdruck "neueste" wird durch die Browseranbieter definiert. Wenden Sie sich hinsichtlich der neuesten, verfügbaren Version an Ihren Browseranbieter.

Unterstützte Browser für Salesforce Classic

Salesforce Classic unterstützt Microsoft® Internet Explorer® Version 9, 10 (die Unterstützung für 9 und 10 endet am 5. April 2019) und 11 sowie Apple® Safari® Version 12.x unter macOS. Die aktuellen stabilen Versionen von Microsoft Edge, Mozilla® Firefox® und Google Chrome™ werden ebenfalls unterstützt.

Wo: Salesforce Classic ist in allen Editionen verfügbar.

Anmerkung:

- Ab dem 5. April 2019 werden Internet Explorer 9 und 10 nicht mehr unterstützt. Sie sollten zu einem unterstützten Browser wechseln. Dazu zählen beispielsweise Chrome, Firefox, Safari, Edge oder Internet Explorer Version 11. Nach dem 5. April 2019 können Sie weiterhin mit IE 9 und IE 10 auf Salesforce Classic zugreifen. Salesforce stellt jedoch keinen Support bei Problemen bereit, die in Verbindung mit der Verwendung dieser Browser auftreten.
- Die Verwendung von Salesforce Classic in einem mobilen Browser wird nicht unterstützt. Stattdessen wird beim Arbeiten auf Mobilgeräten die Verwendung der Salesforce-Anwendung empfohlen. Um zu erfahren, welche mobilen Browser für Salesforce unterstützt werden, lesen Sie den Abschnitt Anforderungen für die Salesforce-Anwendung.

	Microsoft Internet Explorer	Microsoft Edge	Google Chrome	Mozilla Firefox	Apple Safari
Salesforce Classic	IE 11 (Unterstützung für IE 9 und 10 endet am 5. April 2019)	Neueste Version	Neueste Version	Neueste Version	12.x+

	Microsoft Internet Explorer	Microsoft Edge	Google Chrome	Mozilla Firefox	Apple Safari
Salesforce Console	IE 11 (Unterstützung für IE 9 und 10 endet am 5. April 2019)	Neueste Version	Neueste Version	Neueste Version	Nein
Besondere Anforderungen bei der Einrichtung?	Ja	Nein	Nein	Ja	Nein
Einschränkungen?	Ja	Ja	Nein	Nein	Ja

Anmerkung:

- Der Ausdruck "neueste" wird durch die Browseranbieter definiert. Wenden Sie sich hinsichtlich der neuesten, verfügbaren Version an Ihren Browseranbieter.
- Die Unterstützung von Salesforce Classic für Microsoft Internet Explorer Version 7 und 8 wird ab der Version Summer '15 eingestellt.

Unterstützte Browser für Einstein Analytics

Die unterstützten Browser für Einstein Analytics sind Microsoft® Edge, Microsoft Internet Explorer® 11 und die aktuellen stabilen Versionen von Mozilla® Firefox® und Google Chrome™. Analytics wird in Apple® Safari® nicht unterstützt.

Salesforce allgemein: Weitere Tools zur Annahme von Lightning Experience und zum Steigern der Produktivität

Es werden neue Tools eingeführt, mit denen Sie durch einen erfolgreichen Wechsel zu Lightning Experience geführt werden. Sie können auch eine bevorzugte Favoritenliste als Ihre Standardliste festlegen. Vereinfachen Sie die Terminplanung mit dem neuen Lightning Scheduler. Erhalten Sie mit Übersetzungen, neuen Fragetypen und Einladungen mehr Statistiken durch Umfragen. Behalten Sie bei mehreren Fenstern mithilfe von Popout-Dienstprogrammen und angepassten Unterregisterkarten in Konsolenanwendungen den Überblick. Drucken Sie eine Datensatzseite, bringen Sie Ihre Wertschätzung von Kollegen mithilfe von Danksagungs-Badges zum Ausdruck, profitieren Sie von zusätzlichem Datenspeicher und (natürlich) von noch viel mehr.

IN DIESEM ABSCHNITT:

Lightning Experience-Akzeptanz: Weitere Möglichkeiten zum Kennenlernen und zum Einstieg in das neue Salesforce

Zum Erleichtern der Umstellung auf Lightning Experience wurde ein zentraler Ort für alle empfohlenen Schritte erstellt. Zeigen Sie Salesforce-Aufforderungen an, die Lightning Experience in Sandbox-Umgebungen empfehlen, anstatt nur die Aufforderungen in Produktionsorganisationen zu sehen. Führen Sie Ihre Benutzer mit der benutzerdefinierten Hilfe im neu gestalteten Hilfemenü.

Direktes Springen zur wichtigsten Listenansicht mit verankerten Listen

Haben Sie eine zentrale Listenansicht, die Sie als Ihre Standardliste laden möchten? Jetzt ist dies möglich. Mit verankerten Listen können alle Benutzer jede beliebige Liste als ihre neue Standardliste festlegen.

Drucken einer Datensatzseite

Drucken Sie wichtige Details und Themenlisten von einer Datensatzseite in Lightning Experience wie in Salesforce Classic. Geben Sie die Datensatzdetailsichtbarkeit auf der druckbaren Seite an und drucken Sie die Seite über den Browser. Diese Funktion ist für alle Benutzer für Account-, Kampagnen-, Kundenvorgangs-, Kontakt-, Vertrags-, Lead-, Opportunity-, Auftrags- und benutzerdefinierte Objekte verfügbar.

Lightning Scheduler: Vereinfachen der Terminplanung

Lightning Scheduler bietet Ihnen die Tools, die Sie benötigen, um die Terminplanung zu vereinfachen.

Salesforce-Umfragen: Globales Agieren und mehr Statistiken mit neuen Fragetypen

Sie können Ihre Umfragen nun übersetzen, verschiedene Fragetypen einfügen, gezielte Umfrageeinladungen generieren, benutzerdefinierte Berichte erstellen und Ablaufdatumswerte für Einladungen festlegen.

Lightning-Konsolenanwendungen: Popout-Dienstprogramme, Unterregisterkartenoptionen und API-Parität

Mithilfe von Popout-Dienstprogrammen können Sie Ihren Workflow auf mehrere Fenster erstrecken. Passen Sie Ihre Unterregisterkarten an und stufen Sie sie auf Arbeitsumgebungsregisterkarten hoch. Ändern Sie die Registerkartenfarben und bearbeiten Sie Registerkartentitel mit den neuen API-Methoden.

Verwenden von Danksagungs-Badges in Lightning Experience (Pilot)

Im Chatter-Feed können Sie nun Danke sagen. Danksagungs-Badges sind nun in Lightning Experience verfügbar. Mit unserer Suite aus Danksagungs-Badges können Sie Ihre Kollegen wissen lassen, wie sehr Sie sie schätzen.

Suche: Mehr durchsuchbare Objekte

Finden Sie Ergebnisse für mehr Objekte in Salesforce Classic und Lightning Experience.

Mehr Datenspeicher

Die Berechnung für den Datenspeicher ändert sich. Der Mindestspeicher wird von 1 GB auf 10 GB erhöht. Coole Sache!

Richtiges Öffnen von Hyperlinks in Formelfeldern

Wie in den Versionshinweisen der Version Spring '19 erwähnt, zielt diese wichtige Aktualisierung auf ein Problem beim Öffnen von Hyperlinks in Formelfeldern ab. In Formelfeldern, in denen die Funktion `HYPERLINK` enthalten ist, ignoriert Lightning Experience den Zielwert, sobald Sie versuchen, den Link zu öffnen. Durch diese wichtige Aktualisierung wird sichergestellt, dass der Zielwert für Hyperlinks berücksichtigt wird, unabhängig davon, ob er explizit konfiguriert oder standardmäßig festgelegt wurde. Diese wichtige Aktualisierung wird am 17. Mai 2019 in der Version Summer '19 aktiviert.

Aktualisierung an der Obergrenze für die Aufbewahrung für Feldverlaufsdaten

Salesforce garantiert Ihnen, dass Ihre Feldverlaufsdaten in Ihrer gesamten Organisation bis zu 18 Monate und über die API bis zu 24 Monate beibehalten werden. Wie in Version Winter '19 angekündigt, wird ab der Version Spring '19 mit dem Prozess begonnen, bei dem die Feldverlaufsdaten entfernt werden, die älter als 24 Monate sind. Aufgrund der rollierenden Durchführung von Massenlöschungen stehen die Daten möglicherweise auch einige Zeit nach der Version Spring '19 noch zur Verfügung.

Lightning Experience-Akzeptanz: Weitere Möglichkeiten zum Kennenlernen und zum Einstieg in das neue Salesforce

Zum Erleichtern der Umstellung auf Lightning Experience wurde ein zentraler Ort für alle empfohlenen Schritte erstellt. Zeigen Sie Salesforce-Aufforderungen an, die Lightning Experience in Sandbox-Umgebungen empfehlen, anstatt nur die Aufforderungen in Produktionsorganisationen zu sehen. Führen Sie Ihre Benutzer mit der benutzerdefinierten Hilfe im neu gestalteten Hilfemenü.

IN DIESEM ABSCHNITT:

Ankurbeln Ihrer Lightning Experience-Umstellung von einem Ort aus

Jetzt kann Ihr Unternehmen einfacher auf Lightning Experience umstellen. Ab Anfang 2019 ist der Lightning Experience-Umstellungsassistent Ihr zentraler Ort für *alle* empfohlenen Schritte für eine erfolgreiche Umstellung. Er führt Sie durch den gesamten Prozess – vom Erstellen eines Geschäftsfalls über das Bewerten der Readiness Ihrer Organisation und das Vorbereiten Ihrer Implementierung bis hin zum Starten von Lightning Experience, der Verfolgung der Benutzerakzeptanz und schließlich zum Deaktivieren von Salesforce Classic. Der Umstellungsassistent ersetzt den aktuellen Migrationsassistenten für Lightning Experience.

Umbenennung einiger Funktionen im Migrationsassistenten für Lightning Experience

Im Migrationsassistent für Lightning Experience wurden die Namen von zwei Funktionen umbenannt: "Benutzern zum Verbleib in Lightning Experience" und "Lightning Experience-Benutzer nur in Lightning Experience beibehalten".

Aktivieren von Lightning Experience (wichtige Aktualisierung)

Salesforce aktiviert Lightning Experience ab Winter '20 auf einer rollierenden Basis, damit Benutzer schneller agieren, mehr erledigen und produktiver sein können. Sie sollten sich darauf vorbereiten, bald auf Lightning Experience umzusteigen, damit Ihre Benutzer davon profitieren können, was die neue Oberfläche zu bieten hat. Die Zukunft der Salesforce-Benutzeroberfläche und -Plattform ist Salesforce Lightning. Künftig erfolgen alle Innovationen in Lightning Experience. Profitieren Sie von der Vorbereitungszeit bis zur Aktivierung von Lightning Experience, indem Sie sich damit vertraut machen, wie die Funktionen und Anpassungen Ihrer Organisation auf der neuen Oberfläche ausgeführt werden, und Ihre Benutzer über die Änderungsverwaltung darauf vorbereiten. Beginnen Sie noch heute, damit eine bessere Erfahrung gewährleistet ist, wenn Lightning Experience später aktiviert wird. Besser noch: Sie übernehmen die Kontrolle und aktivieren Lightning Experience für Ihre Benutzer unter Ihren Bedingungen, bevor diese Aktualisierung automatisch aktiviert wird.

Anzeigen der Funktionen zur Akzeptanzunterstützung in Sandbox-Umgebungen

In den vergangenen Versionen hat Salesforce Aufforderungen innerhalb der Anwendung eingeführt, mit denen Benutzer zum Testen von Lightning Experience ermutigt werden sollen. Diese Aufforderungen wurden nur in Produktionsumgebungen angezeigt. Nun können Sie steuern, ob die Aufforderungen in einer Sandbox angezeigt werden sollen. Probieren Sie Ihren Willkommensbereich aus, bevor Sie ihn in der Produktionsumgebung einführen. Oder sehen Sie sich an, wie Benutzern andere Typen von Aufforderungen innerhalb der Anwendung angezeigt werden.

"Einarbeitung und Hilfe" lautet nun "Akzeptanzunterstützung" in Setup

Die Setup-Startseite für die Aufforderungen zum Wechseln zu Salesforce Classic und zum Testen von Lightning Experience, für solche vom Typ "Es ist in Lightning besser" und für den Lightning Experience-Willkommensbereich weist nun einen neuen Namen auf: Akzeptanzunterstützung.

Hinzufügen benutzerdefinierter Ressourcen zum aktualisierten Lightning Experience-Hilfemenü

Das Hilfemenü wurde umgestaltet, um Platz für Ihre eigenen Ressourcen zu schaffen. Leiten Sie Benutzer während der Arbeit in Ihrer Organisation mit Links zu Ihren eigenen URLs zu Websites, PDF-Dateien, Videos oder Trailhead-Themen. Ein Abschnitt mit ersten Schritten hilft Benutzern und Administratoren dabei, sich in die neue Benutzererfahrung einzuarbeiten. Jeder kann nun im Hilfemenü suchen und Dokumentationsergebnisse anzeigen.

Lightning Experience-Konfigurationskonverter: Scannen und Vorbereiten von Visualforce-Seiten, Gleichzeitiges Scannen sämtlicher Objekte

Verwenden Sie Lightning Experience Configuration Converter, um die Visualforce-Seiten Ihrer Organisation auf Probleme zu untersuchen, die sich auf den Übergang zu Lightning Experience auswirken. Das Tool gibt Ihnen einen priorisierten Bericht mit Empfehlungen an die Hand und wendet automatisch Lightning Experience-Formatvorlagen an. Für die Registerkarten "JavaScript Buttons" (JavaScript-Schaltflächen) und "Actions and Buttons" (Aktionen und Schaltflächen) bedarf es nur eines Klicks, um alle Aktionen und Schaltflächen für alle Objekte zu scannen und anzuzeigen. Es wird auch eine Möglichkeit eingeführt, mit der alle Aktionen und Schaltflächen für alle Objekte auf einmal verschoben werden können.

Feedback abgeben

Geben Sie Salesforce Feedback! Es werden ständig anhand des Feedbacks der Kunden Innovationen vorangetrieben. In Lightning Experience wird nun ein Feedbackformular angezeigt, damit mehr Benutzer Feedback geben. Sie können das Formular deaktivieren.

Ankurbeln Ihrer Lightning Experience-Umstellung von einem Ort aus

Jetzt kann Ihr Unternehmen einfacher auf Lightning Experience umstellen. Ab Anfang 2019 ist der Lightning Experience-Umstellungsassistent Ihr zentraler Ort für *alle* empfohlenen Schritte für eine erfolgreiche Umstellung. Er führt Sie durch den gesamten Prozess – vom Erstellen eines Geschäftsfalls über das Bewerten der Readiness Ihrer Organisation und das Vorbereiten Ihrer Implementierung bis hin zum Starten von Lightning Experience, der Verfolgung der Benutzerakzeptanz und schließlich zum Deaktivieren von Salesforce Classic. Der Umstellungsassistent ersetzt den aktuellen Migrationsassistenten für Lightning Experience.

Wo: Diese Änderung gilt für Lightning Experience und Salesforce Classic in der Group, Professional, Enterprise, Performance, Unlimited und Developer Edition.

Wann: Der Umstellungsassistent ist ab dem ersten Quartal 2019 verfügbar, einige Zeit nach Abschluss der Version Spring '19.

Wer: Zum Verwenden des Umstellungsassistenten müssen Sie über die Benutzerberechtigungen "Setup und Konfiguration anzeigen" und "Anwendung anpassen" verfügen. "Meine Domäne" muss in Ihrer Organisation bereitgestellt sein, damit einige der Tools verwendet werden können, die im Umstellungsassistenten verfügbar sind.

Warum: Mit dem Umstellungsassistenten können Sie organisiert bleiben, Ihren Fortschritt überwachen und sicher sein, dass Ihnen nichts entgeht. Er schlüsselt zur besseren Verwaltbarkeit Elemente in Entdeckungs-, Einführungs- und Optimierungsphase auf. In jeder Phase erhalten Sie schrittweise Anweisungen und Tools, die viele Umstellungsaufgaben beschleunigen. Bleiben Sie dran und lassen Sie sich weitere Details nicht entgehen.

Umbenennung einiger Funktionen im Migrationsassistenten für Lightning Experience

Im Migrationsassistent für Lightning Experience wurden die Namen von zwei Funktionen umbenannt: "Benutzern zum Verbleib in Lightning Experience" und "Lightning Experience-Benutzer nur in Lightning Experience beibehalten".

Wo: Diese Änderung gilt für Lightning Experience und Salesforce Classic in der Group, Professional, Enterprise, Performance, Unlimited und Developer Edition.

Wie: Die Funktion **Benutzer zum Verbleib in Lightning Experience ermutigen** heißt nun **Umstellen von Benutzern auf Lightning Experience nach einem regelmäßigen Zeitplan**.

Die Funktion **Lightning Experience-Benutzer nur in Lightning Experience beibehalten** heißt nun **Lightning Experience als einzige Oberfläche Ihrer Organisation festlegen**.

Die Schaltflächen zum Steuern dieser Funktionen heißen nun **Aus** und **Ein** anstelle von **Deaktiviert** und **Aktiviert**.

Aktivieren von Lightning Experience (wichtige Aktualisierung)

Salesforce aktiviert Lightning Experience ab Winter '20 auf einer rollierenden Basis, damit Benutzer schneller agieren, mehr erledigen und produktiver sein können. Sie sollten sich darauf vorbereiten, bald auf Lightning Experience umzusteigen, damit Ihre Benutzer davon profitieren können, was die neue Oberfläche zu bieten hat. Die Zukunft der Salesforce-Benutzeroberfläche und -Plattform ist Salesforce Lightning. Künftig erfolgen alle Innovationen in Lightning Experience. Profitieren Sie von der Vorbereitungszeit bis zur Aktivierung von Lightning Experience, indem Sie sich damit vertraut machen, wie die Funktionen und Anpassungen Ihrer Organisation auf der neuen Oberfläche ausgeführt werden, und Ihre Benutzer über die Änderungsverwaltung darauf vorbereiten. Beginnen Sie noch heute, damit eine bessere Erfahrung gewährleistet ist, wenn Lightning Experience später aktiviert wird. Besser noch: Sie übernehmen die Kontrolle und aktivieren Lightning Experience für Ihre Benutzer unter Ihren Bedingungen, bevor diese Aktualisierung automatisch aktiviert wird.

Wo: Diese Änderung gilt für die Group, Developer, Professional, Enterprise, Performance und Unlimited Edition für Organisationen, die Lightning Experience noch nicht aktiviert haben.

Wann: Diese Aktualisierung wird ab dem 28. Januar 2019 unter "Wichtige Aktualisierungen" angezeigt. Die automatische Aktivierung dieser Aktualisierung beginnt am 12. Oktober 2019.

Wer: Alle Benutzer mit aktivierter Berechtigung "Lightning Experience-Benutzer" sind von dieser wichtigen Aktualisierung betroffen. Dies beinhaltet alle Benutzer mit Standardprofilen und Benutzer mit benutzerdefinierten Berechtigungssätzen, bei denen die Berechtigung

"Lightning Experience-Benutzer" von einem Administrator aktiviert wurde. In Salesforce Classic werden Benutzern zwei Optionen für den Wechsel zu Lightning Experience angezeigt: ein Link für den Wechsel zu Lightning Experience wird in der Kopfzeile und im Benutzerprofilmenü angezeigt.

Damit alle Benutzer ermutigt werden, in Lightning Experience zu arbeiten, wird für Benutzer, die in Salesforce Classic arbeiten, im Wochenrhythmus ein Wechsel zu Lightning Experience vorgenommen. Benutzer können im Benutzerprofilmenü zwischen Salesforce Classic und Lightning Experience wechseln.

Wie: Geben Sie unter "Setup" im Feld "Schnellsuche" den Text `Wichtige Aktualisierungen` ein und wählen Sie **Wichtige Aktualisierungen** aus. Klicken Sie bei "Aktivieren von Lightning Experience" auf **Überprüfen**. Wenn Sie zum Aktivieren von Lightning Experience bereit sind, können Sie die Aktualisierung unter "Wichtige Aktualisierungen" aktivieren oder in Lightning Experience in Setup auf **Aktivieren** klicken.

Salesforce steht bereit, um Ihnen dabei zu helfen.

- Erfahren Sie im Knowledge-Artikel mit den häufig gestellten Fragen zum Aktivieren von Lightning Experience (wichtige Aktualisierung) mehr über diese wichtige Aktualisierung.
- Lesen Sie in der Lernkarte für den Weg zu Lightning Experience mehr über die empfohlenen Tools für den Wechsel, die den Prozess automatisieren und beschleunigen.
- Treten Sie der Lightning Now-Gruppe der Trailblazer Community bei, um Antworten von Lightning Experience-Experten zu erhalten und im Sinne des Ohana von Salesforce zusammenzuarbeiten.

Anzeigen der Funktionen zur Akzeptanzunterstützung in Sandbox-Umgebungen

In den vergangenen Versionen hat Salesforce Aufforderungen innerhalb der Anwendung eingeführt, mit denen Benutzer zum Testen von Lightning Experience ermutigt werden sollen. Diese Aufforderungen wurden nur in Produktionsumgebungen angezeigt. Nun können Sie steuern, ob die Aufforderungen in einer Sandbox angezeigt werden sollen. Probieren Sie Ihren Willkommensbereich aus, bevor Sie ihn in der Produktionsumgebung einführen. Oder sehen Sie sich an, wie Benutzern andere Typen von Aufforderungen innerhalb der Anwendung angezeigt werden.

Wo: Diese Änderung gilt für Lightning Experience in der Group, Professional, Enterprise, Performance, Unlimited und Developer Edition.

Wie: Geben Sie unter "Setup" in Lightning Experience im Feld "Schnellsuche" den Text `Akzeptanzunterstützung` ein und wählen Sie dann **Akzeptanzunterstützung** aus. Wählen Sie **Akzeptanzunterstützung in Sandbox-Organisationen** aus.

Wenn Sie eine Automatisierung in der Sandbox ausführen, kann es sein, dass sich das Aktivieren der Akzeptanzunterstützungsfunktion auf Ihre automatisierten Tests auswirkt.

SIEHE AUCH:

Salesforce-Hilfe: Ermuntern von Benutzern, Lightning Experience zu verwenden (möglicherweise veraltet oder in der Vorschauversion nicht verfügbar)

"Einarbeitung und Hilfe" lautet nun "Akzeptanzunterstützung" in Setup

Die Setup-Startseite für die Aufforderungen zum Wechseln zu Salesforce Classic und zum Testen von Lightning Experience, für solche vom Typ "Es ist in Lightning besser" und für den Lightning Experience-Willkommensbereich weist nun einen neuen Namen auf: Akzeptanzunterstützung.

Wo: Diese Änderung gilt für Lightning Experience in der Group, Professional, Enterprise, Performance, Unlimited und Developer Edition.

Wie: Geben Sie unter "Setup" in Lightning Experience im Feld "Schnellsuche" den Text `Akzeptanzunterstützung` ein und wählen Sie dann **Akzeptanzunterstützung** aus. Sie können auch nach `Einarbeitung und Hilfe` suchen, um die untergeordneten Seiten **Akzeptanzunterstützung** und **Hilfemenü** anzuzeigen.

SIEHE AUCH:

Salesforce-Hilfe: Ermuntern von Benutzern, Lightning Experience zu verwenden (möglicherweise veraltet oder in der Vorschauversion nicht verfügbar)

Hinzufügen benutzerdefinierter Ressourcen zum aktualisierten Lightning Experience-Hilfemenü

Das Hilfemenü wurde umgestaltet, um Platz für Ihre eigenen Ressourcen zu schaffen. Leiten Sie Benutzer während der Arbeit in Ihrer Organisation mit Links zu Ihren eigenen URLs zu Websites, PDF-Dateien, Videos oder Trailhead-Themen. Ein Abschnitt mit ersten Schritten hilft Benutzern und Administratoren dabei, sich in die neue Benutzererfahrung einzuarbeiten. Jeder kann nun im Hilfemenü suchen und Dokumentationsergebnisse anzeigen.

Wo: Diese Änderung gilt für Lightning Experience in der Group, Professional, Enterprise, Performance, Unlimited und Developer Edition.

Warum: Das Hilfemenü ist der zentrale Ort für Lern-Journeys, Tipps zu den ersten Schritten, kontextabhängige Hilfethemen und nun auch für Ressourcen, die Sie für die Benutzer Ihrer Organisation erstellt haben.

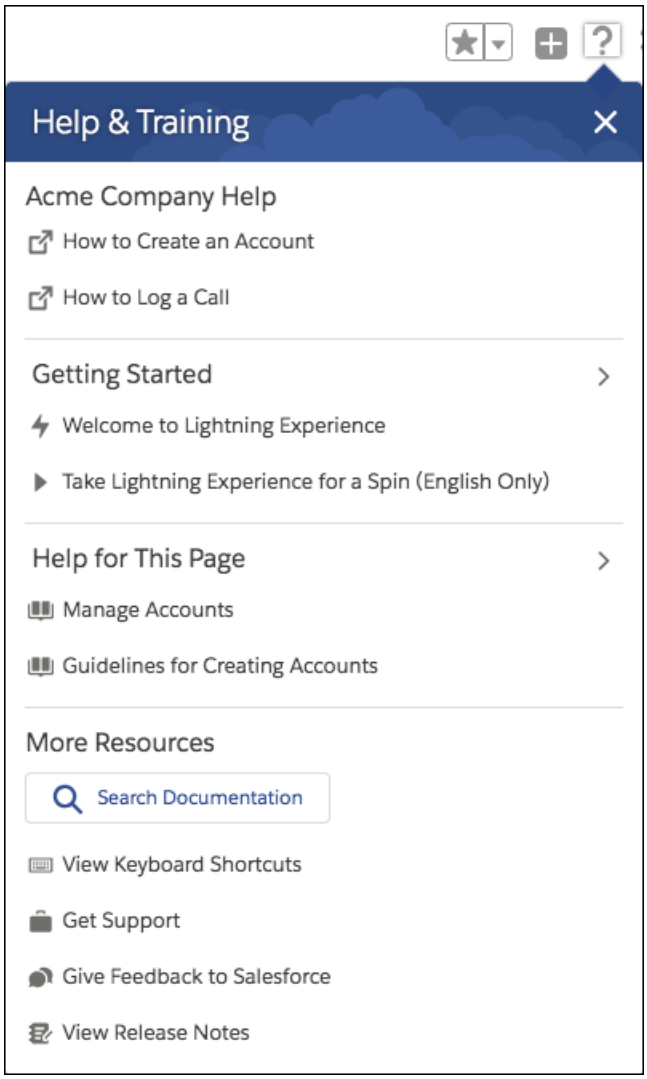
Das Hilfemenü weist vier Hauptabschnitte auf. Sie können nur dem Abschnitt "Benutzerdefinierte Hilfe" Links hinzufügen.

- **Benutzerdefinierte Hilfe**: Wenn Sie diesen Abschnitt hinzufügen, wird er auf jeder Seite in Lightning Experience ganz oben im Hilfemenü angezeigt. Sie können den Abschnitt benennen und auswählen, welche Ressourcen angezeigt werden.
- **Erste Schritte**: Ressourcen, die Benutzern und Administratoren dabei helfen sollen, mit Lightning Experience schnell einsatzbereit zu sein. Benutzern und Administratoren werden unterschiedliche Ressourcen angezeigt. Während Sie die vorgeschlagenen Ressourcen lesen, werden oben in der Liste mehr Themen angezeigt, damit Sie immer wieder etwas Neues erfahren.
- **Hilfe zu dieser Seite**: Für die Seite relevante Unterstützung, wenn Benutzer während der Arbeit eine Frage haben. Wenn für die Seite keine vorgeschlagenen Ressourcen vorhanden sind, wird der Abschnitt ausgeblendet.

  Anmerkung: Die von Salesforce empfohlenen Trailhead-Module werden in "Erste Schritte" und "Hilfe zu dieser Seite" angezeigt. Der in vorherigen Versionen verfügbare Abschnitt "Trailhead zeigt Ihnen, wie es geht" wurde entfernt, um Dopplungen zu vermeiden.

- **Weitere Ressourcen**: Links zu Tastenkombinationen und Feedback werden jedermann angezeigt. Administratoren werden auch Links zum Support und zu den Versionshinweisen angezeigt. Jeder kann im Hilfemenü nach Salesforce-Dokumentationen suchen, die besten Ergebnisse anzeigen und Themen lesen, ohne die Anwendung zu verlassen.

  Anmerkung: Die in vorherigen Versionen verfügbare Option "Salesforce-Hilfe durchsuchen" wurde entfernt. Dafür ist es möglich, die Dokumentation im Hilfemenü zu durchsuchen.



Wie: Geben Sie in Lightning Experience unter "Setup" im Feld "Schnellsuche" den Text `Hilfemenü` ein und wählen Sie dann **Hilfemenü** aus. Versehen Sie den Abschnitt Ihrer benutzerdefinierten Hilfe mit einem Titel und fügen Sie dann bis zu 15 Ressourcen hinzu. Aktivieren Sie **Hilfemenü anpassen**, damit die Ressourcen den Benutzern angezeigt werden.

Bei Bedarf können Sie Salesforce-Ressourcen ausblenden. Deaktivieren Sie **Benutzern Salesforce-Hilfeinhalt anzeigen**. Die Abschnitte "Erste Schritte" und "Hilfe zu dieser Seite" sowie die Möglichkeit, die Salesforce-Dokumentation zu durchsuchen, sind ausgeblendet. Die Links zu Tastenkombinationen und Feedback für Salesforce werden immer angezeigt. Als Administrator werden Ihnen immer alle Ressourcen angezeigt.

SIEHE AUCH:

Salesforce-Hilfe: Define Custom Help for the Lightning Experience Help Menu (Definieren der benutzerdefinierten Hilfe für das Lightning Experience-Hilfemenü) (möglicherweise veraltet oder in der Vorschauversion nicht verfügbar)

Salesforce-Hilfe: Aufrufen der Hilfe in Lightning Experience (möglicherweise veraltet oder in der Vorschauversion nicht verfügbar)

Lightning Experience-Konfigurationskonverter: Scannen und Vorbereiten von Visualforce-Seiten, Gleichzeitiges Scannen sämtlicher Objekte

Verwenden Sie Lightning Experience Configuration Converter, um die Visualforce-Seiten Ihrer Organisation auf Probleme zu untersuchen, die sich auf den Übergang zu Lightning Experience auswirken. Das Tool gibt Ihnen einen priorisierten Bericht mit Empfehlungen an die Hand und wendet automatisch Lightning Experience-Formatvorlagen an. Für die Registerkarten "JavaScript Buttons" (JavaScript-Schaltflächen) und "Actions and Buttons" (Aktionen und Schaltflächen) bedarf es nur eines Klicks, um alle Aktionen und Schaltflächen für alle Objekte zu scannen und anzuzeigen. Es wird auch eine Möglichkeit eingeführt, mit der alle Aktionen und Schaltflächen für alle Objekte auf einmal verschoben werden können.

IN DIESEM ABSCHNITT:

Vorbereiten von Visualforce-Seiten für Lightning Experience mit Lightning Experience Configuration Converter (Beta)
Die neue Visualforce-Registerkarte in Lightning Experience Configuration Converter überprüft die Visualforce-Seiten Ihrer Organisation auf Probleme, die sich möglicherweise auf Ihren Umstieg zu Lightning Experience auswirken. Sie gruppiert Seiten nach Profilen und priorisiert erforderliche Korrekturen anhand der höchsten Benutzerauswirkung und des niedrigsten Aufwandsniveaus. Wenn das Tool die ermittelten Probleme nicht beheben kann, erhalten Sie Anweisungen, wie Sie die Probleme selbst lösen können. Sie können das Tool auch verwenden, um die meisten Seiten für die Oberfläche neu zu gestalten, indem Sie die Lightning Experience-Formatvorlagen automatisch anwenden. Die Visualforce-Registerkarte in Configuration Converter ersetzt die von der Lightning Experience-Bereitschaftsüberprüfung generierte Visualforce-Überprüfung und den Visualforce-PDF-Bereitschaftsbericht.

Konvertieren und schnelleres Verschieben im Lightning Experience-Konfigurationskonverter
Sie sind es leid, auswählen zu müssen, welche Objekte für die aktuellen Informationen zu JavaScript-Schaltflächen und -Aktionen gescannt werden sollen? Erhalten Sie stattdessen einen vollständigen Überblick, indem Sie jede Registerkarte nach relevanten Metadaten aus allen Objekten scannen. Es stört Sie, Aktionen und Schaltflächen für jedes Objekt einzeln verschieben zu müssen? Verschieben Sie sie alle gleichzeitig – für alle Objekte.

SIEHE AUCH:

Salesforce-Hilfe: Lightning Experience-Konfigurationskonverter

Vorbereiten von Visualforce-Seiten für Lightning Experience mit Lightning Experience Configuration Converter (Beta)

Die neue Visualforce-Registerkarte in Lightning Experience Configuration Converter überprüft die Visualforce-Seiten Ihrer Organisation auf Probleme, die sich möglicherweise auf Ihren Umstieg zu Lightning Experience auswirken. Sie gruppiert Seiten nach Profilen und priorisiert erforderliche Korrekturen anhand der höchsten Benutzerauswirkung und des niedrigsten Aufwandsniveaus. Wenn das Tool die ermittelten Probleme nicht beheben kann, erhalten Sie Anweisungen, wie Sie die Probleme selbst lösen können. Sie können das Tool auch verwenden, um die meisten Seiten für die Oberfläche neu zu gestalten, indem Sie die Lightning Experience-Formatvorlagen automatisch anwenden. Die Visualforce-Registerkarte in Configuration Converter ersetzt die von der Lightning Experience-Bereitschaftsüberprüfung generierte Visualforce-Überprüfung und den Visualforce-PDF-Bereitschaftsbericht.

Wichtig: Als Beta-Funktion stellt die Funktion "Visualforce-Seiten" im Lightning Experience-Konfigurationskonverter eine Vorschau dar und zählt nicht zu den "Services" in Ihrem Rahmen-Abonnementvertrag mit Salesforce. Die Verwendung dieser Funktion liegt in Ihrem eigenen Ermessen. Treffen Sie Ihre Kaufentscheidungen nur auf der Grundlage allgemein verfügbarer Produkte und Funktionen. Salesforce kann nicht garantieren, dass diese Funktion in einem bestimmten Zeitrahmen oder überhaupt allgemein verfügbar wird, da sie jederzeit wieder eingestellt werden kann. Diese Funktion dient nur zu Evaluierungszwecken und nicht für die Verwendung in der Produktion. Die Funktion wird im aktuellen Zustand angeboten, beinhaltet keinen Support und Salesforce übernimmt keine Haftung für Schäden, die durch diese oder in Verbindung mit dieser Funktion entstehen. Alle Einschränkungen, der Vorbehalt von Rechten durch Salesforce, Verpflichtungen in Bezug auf die Services sowie die Bedingungen für zugehörige

Anwendungen und Inhalte, die nicht von SFDC stammen, gelten gleichermaßen für Ihre Verwendung dieser Funktion. In der Lightning Exp Configuration Converter Trailblazer Community können Sie Feedback und Vorschläge zu Visualforce-Seiten einbringen.

Wo: Dieses Tool ist in Lightning Experience und Salesforce Classic in der Enterprise, Performance, Unlimited und Developer Edition verfügbar.

Wann: Diese Funktion ist im Januar 2019 verfügbar.

Wer: Für die Funktion "Visualforce-Seiten" sind die Berechtigungen "Anwendung anpassen" und "Alle Daten modifizieren" erforderlich.

Wie: Der Lightning Experience-Konfigurationskonverter ist ein eigenständiges Tool außerhalb von Salesforce. Es wird empfohlen, ihn in einer Sandbox oder Developer-Organisation auszuführen und die Änderungen anschließend in die Produktionsorganisation zu migrieren. Um mit der Umwandlung zu beginnen, wechseln Sie zu https://lightning-configuration.salesforce.com/ und melden Sie sich mit den Anmeldeinformationen Ihrer Organisation an.

Konvertieren und schnelleres Verschieben im Lightning Experience-Konfigurationskonverter

Sie sind es leid, auswählen zu müssen, welche Objekte für die aktuellen Informationen zu JavaScript-Schaltflächen und -Aktionen gescannt werden sollen? Erhalten Sie stattdessen einen vollständigen Überblick, indem Sie jede Registerkarte nach relevanten Metadaten aus allen Objekten scannen. Es stört Sie, Aktionen und Schaltflächen für jedes Objekt einzeln verschieben zu müssen? Verschieben Sie sie alle gleichzeitig – für alle Objekte.

Wo: Diese Änderung gilt für Lightning Experience in der Professional, Enterprise, Unlimited und Developer Edition.

Wann: Diese Änderungen werden ab Anfang 2019 schrittweise zur Verfügung gestellt.

Warum: Ihr Feedback zu Lightning Experience-Konfigurationskonverter wurde berücksichtigt. Die nächste Iteration des Tools bietet Ihnen einen vollständigen Überblick über Ihre Organisation und hilft Ihnen, beim Vornehmen der notwendigen Änderungen Zeit zu sparen.

- Die Einstellungen, die Auswirkungen auf die Benutzer und die Aktualisierungsschaltflächen durch **Scan for JavaScript Buttons** (Nach JavaScript-Schaltflächen scannen) und **Scan for Actions and Buttons** (Nach Aktionen und Schaltflächen scannen) wurden ersetzt. Beim Scannen analysiert das Tool alle relevanten Metadaten für die Registerkarte für alle Objekte. Die Informationen zu den Auswirkungen auf die Benutzer werden auch berechnet. Während des Scans können Sie nicht auf den anderen Registerkarten arbeiten. Salesforce sendet Ihnen eine E-Mail, sobald der Scan abgeschlossen ist. Wenn Sie sich wieder im Tool befinden, werden Sie mit einer aktualisierten Liste aller Elemente der Registerkarte begrüßt.
- Sie können Aktionen und Schaltflächen für alle unterstützten Objekte auf einmal verschieben statt jeweils nur die Schaltflächen für ein Objekt. Im Rahmen dieser Verknüpfung wird noch das Paket "Intelligente mobile Aktionen" entfernt und die fehlenden Datensatztypen werden erstellt. Wählen Sie zum Überprüfen, was aktualisiert wird, mindestens ein Objekt aus und klicken Sie dann auf **Auswahl verschieben**. Während der Verschiebung können Sie nicht auf den anderen Registerkarten arbeiten. Sie erhalten eine E-Mail, sobald die Verschiebung abgeschlossen ist.

Wichtig: Als Beta-Funktion stellt die Funktion "Aktionen und Schaltflächen" im Lightning Experience-Konfigurationskonverter eine Vorschau dar und zählt nicht zu den "Services" in Ihrem Rahmen-Abonnementvertrag mit Salesforce. Die Verwendung dieser Funktion liegt in Ihrem eigenen Ermessen. Treffen Sie Ihre Kaufentscheidungen nur auf der Grundlage allgemein verfügbarer Produkte und Funktionen. Salesforce kann nicht garantieren, dass diese Funktion in einem bestimmten Zeitrahmen oder überhaupt allgemein verfügbar wird, da sie jederzeit wieder eingestellt werden kann. Diese Funktion dient nur zu Evaluierungszwecken und nicht für die Verwendung in der Produktion. Die Funktion wird im aktuellen Zustand angeboten, beinhaltet keinen Support und Salesforce übernimmt keine Haftung für Schäden, die durch diese oder in Verbindung mit dieser Funktion entstehen. Alle Einschränkungen, der Vorbehalt von Rechten durch Salesforce, Verpflichtungen in Bezug auf die Services sowie die Bedingungen für zugehörige Anwendungen und Inhalte, die nicht von SFDC stammen, gelten gleichermaßen für Ihre Verwendung dieser Funktion. In der Lightning Exp Configuration Converter Trailblazer Community können Sie Feedback und Vorschläge zu Aktionen und Schaltflächen einbringen.

Wie: Der Lightning Experience-Konfigurationskonverter ist ein eigenständiges Tool außerhalb von Salesforce. Es wird empfohlen, ihn in einer Sandbox oder Developer-Organisation auszuführen und die Änderungen anschließend in die Produktionsorganisation zu migrieren. Um mit der Umwandlung zu beginnen, wechseln Sie zu https://lightning-configuration.salesforce.com/ und melden Sie sich mit den Anmeldeinformationen Ihrer Organisation an.

SIEHE AUCH:

Salesforce-Hilfe: Lightning Experience-Konfigurationskonverter (möglicherweise veraltet oder in der Vorschauversion nicht verfügbar)

Feedback abgeben

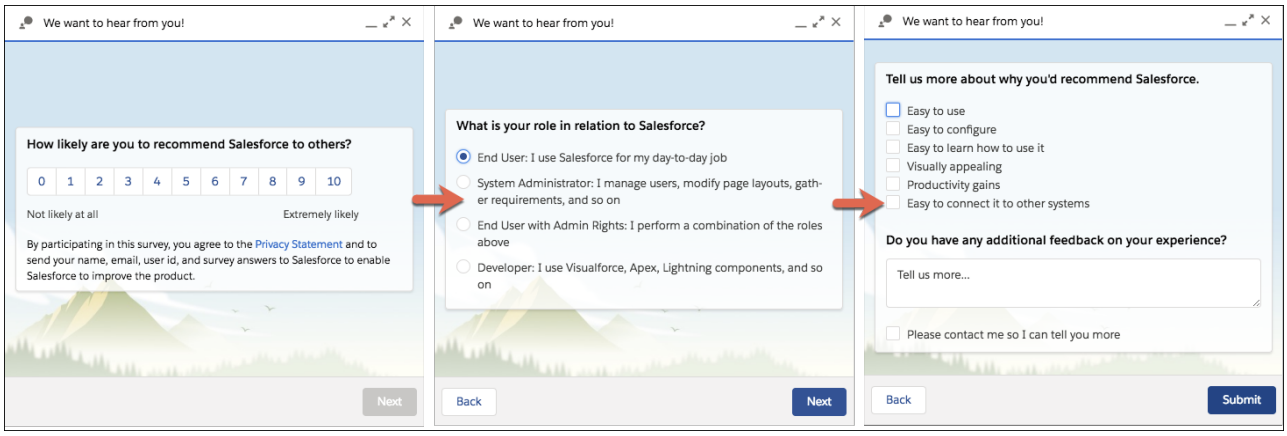
Geben Sie Salesforce Feedback! Es werden ständig anhand des Feedbacks der Kunden Innovationen vorangetrieben. In Lightning Experience wird nun ein Feedbackformular angezeigt, damit mehr Benutzer Feedback geben. Sie können das Formular deaktivieren.

Wo: Diese Änderung gilt für Lightning Experience in der Group, Essentials, Professional, Enterprise, Performance, Unlimited und Developer Edition.

Wann: Diese Änderung wird im März 2019 wirksam.

Wer: Das Formular wird einer zufällig ausgewählten Teilmenge von Benutzern in jeder Organisation angezeigt, um möglichst viele Antworten zu erhalten.

Warum: Das Formular wird am unteren Rand der Anwendung angezeigt. Benutzer können das Formular ausfüllen oder schließen.



Wie: Wenn Sie das Formular deaktivieren möchten, geben Sie unter "Setup" in Lightning Experience im Feld "Schnellsuche" den Text `Akzeptanzunterstützung` ein und wählen Sie dann **Akzeptanzunterstützung** aus. Deaktivieren Sie **Feedbackformular zu Salesforce-Produkten**.

SIEHE AUCH:

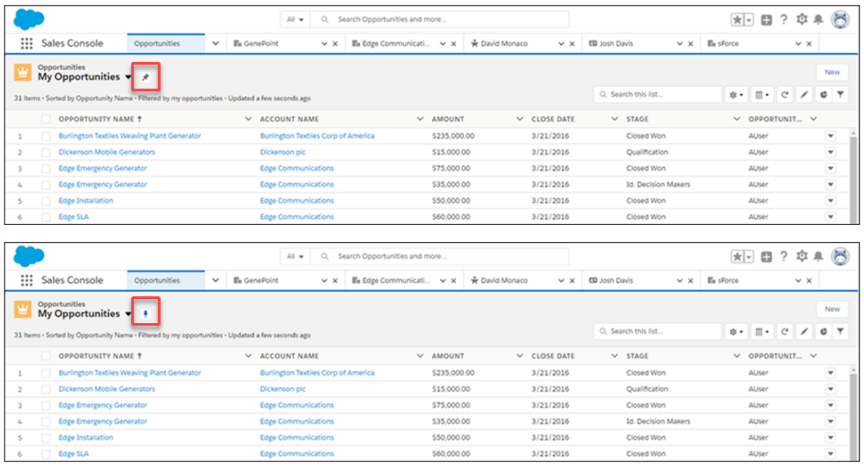
Salesforce-Hilfe: Salesforce Product Feedback Form (Salesforce-Produktfeedbackformular) (möglicherweise veraltet oder in der Vorschauversion nicht verfügbar)

Direktes Springen zur wichtigsten Listenansicht mit verankerten Listen

Haben Sie eine zentrale Listenansicht, die Sie als Ihre Standardliste laden möchten? Jetzt ist dies möglich. Mit verankerten Listen können alle Benutzer jede beliebige Liste als ihre neue Standardliste festlegen.

Wo: Diese Änderung gilt für Lightning Experience für die Essentials, Group, Professional, Enterprise, Performance, Unlimited und Developer Edition.

Wie: Klicken Sie zum Verankern einer nicht verankerten Liste auf das zugehörige Verankerungssymbol. Wählen Sie zum Verankern einer anderen Liste die Listenansicht aus und verankern Sie stattdessen sie. Die standardmäßig verankerte Liste für alle Objekte ist "Zuletzt angezeigt".



SIEHE AUCH:

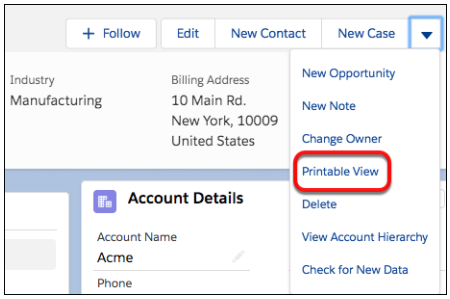
Salesforce-Hilfe: Pin List Views in Lightning Experience (Verankern von Listenansichten in Lightning Experience) (möglicherweise veraltet oder in der Vorschauversion nicht verfügbar)

Drucken einer Datensatzseite

Drucken Sie wichtige Details und Themenlisten von einer Datensatzseite in Lightning Experience wie in Salesforce Classic. Geben Sie die Datensatzdetailsichtbarkeit auf der druckbaren Seite an und drucken Sie die Seite über den Browser. Diese Funktion ist für alle Benutzer für Account-, Kampagnen-, Kundenvorgangs-, Kontakt-, Vertrags-, Lead-, Opportunity-, Auftrags- und benutzerdefinierte Objekte verfügbar.

Wo: Diese Änderung gilt für Lightning Experience in der Group, Professional, Enterprise, Performance und Unlimited Edition.

Wie: Klicken Sie auf einer Datensatzstartseite auf **Druckvorschau**. In den Abschnitten und Feldern in der Druckvorschau wird das Seitenlayout des aktuellen Benutzers berücksichtigt. Die Themenlisten berücksichtigen die Themenlistenvoreinstellungen des aktuellen Benutzers.



Die Druckvorschau wird auf Basis der Sichtbarkeit auf der Datensatzstartseite mit erweiterten oder reduzierten Datensatzdetails geöffnet. Sie können die Sichtbarkeit für alle Datensatzdetails oder für einzelne Detailabschnitte ändern. Themenlisten sind in der Druckvorschau sichtbar. Sie können ihre Sichtbarkeit zum Drucken nicht ändern.

Administratoren können die Schaltfläche **Druckvorschau** aus dem Datensatz-Seitenlayout im Seitenlayout-Editor entfernen, um die Funktion zu deaktivieren.

Lightning Scheduler: Vereinfachen der Terminplanung

Lightning Scheduler bietet Ihnen die Tools, die Sie benötigen, um die Terminplanung zu vereinfachen.

IN DIESEM ABSCHNITT:

Erstellen personalisierter Termine mit Lightning Scheduler
Steigern Sie die Zufriedenheit Ihrer bestehenden und potenziellen Kunden, indem Sie Termine mit der richtigen Person, zum richtigen Zeitpunkt und am richtigen Ort planen. Verwenden Sie Lightning Scheduler, um mit standardmäßigen Salesforce-Workflows wie Leads und Empfehlungen, Opportunities und Accounts schnell Termine einzurichten. Und mit mehr Transparenz bei Terminen können Sie Ressourcen effizienter zuweisen und besser auf Kundenanforderungen eingehen.

Erstellen personalisierter Termine mit Lightning Scheduler

Steigern Sie die Zufriedenheit Ihrer bestehenden und potenziellen Kunden, indem Sie Termine mit der richtigen Person, zum richtigen Zeitpunkt und am richtigen Ort planen. Verwenden Sie Lightning Scheduler, um mit standardmäßigen Salesforce-Workflows wie Leads und Empfehlungen, Opportunities und Accounts schnell Termine einzurichten. Und mit mehr Transparenz bei Terminen können Sie Ressourcen effizienter zuweisen und besser auf Kundenanforderungen eingehen.

Wo: Diese Funktion ist gegen Aufpreis in der Enterprise und Unlimited Edition verfügbar.

Warum: Im Folgenden werden einige Möglichkeiten beschrieben, die Ihnen mit Lightning Scheduler zur Verfügung stehen.

- Erstellen Sie Datensätze, die Ihre Mitarbeiter darstellen, und fügen Sie Details zu ihren Fertigkeiten, Standorten und Verfügbarkeiten hinzu.

- Definieren Sie Standorte und Betriebszeiten von Büros.
- Erstellen Sie Terminthemen wie *Kontoeröffnung* oder *Hypothekenantrag*.
- Suchen Sie nach Mitarbeitern mit den richtigen Fertigkeiten für einen Termin, einschließlich Zertifizierungen und Spezialgebieten.
- Planen Sie Kundentermine und fügen Sie Details zu erforderlichen Teilnehmern hinzu.

Wie: Weisen Sie die relevanten Berechtigungen zu und richten Sie Serviceressourcen und Regionen ein.

SIEHE AUCH:

Neue Objekte

Salesforce-Hilfe: Manage Appointments with Lightning Scheduler (Verwalten von Terminen mit Lightning Scheduler) (möglicherweise veraltet oder in der Vorschauversion nicht verfügbar)

Personalisieren von Kundenterminen mit Lightning Scheduler

Personalisieren der Termine von Patienten und Mitgliedern mit Lightning Scheduler

Salesforce-Umfragen: Globales Agieren und mehr Statistiken mit neuen Fragetypen

Sie können Ihre Umfragen nun übersetzen, verschiedene Fragetypen einfügen, gezielte Umfrageeinladungen generieren, benutzerdefinierte Berichte erstellen und Ablaufdatumswerte für Einladungen festlegen.

IN DIESEM ABSCHNITT:

Übersetzen Ihrer Umfragen

Sprechen Sie die Sprache Ihrer Kunden. Verbinden Sie sich mit Ihrer globalen Zielgruppe, indem Sie Ihre Umfragen in mehr als 10 Sprachen übersetzen. Den Organisationsteilnehmern werden die Umfragen automatisch in ihrer Standardsprache angezeigt. Teilnehmer außerhalb Ihrer Organisation können aus einer Liste der Sprachen auswählen, in die die Umfrage übersetzt wurde.

Erhalten von Statistiken zu Ihren Kunden mit neuen Fragetypen

Nutzen Sie zwei neue Fragetypen, um genauere Daten von Ihren Kunden zu erfassen. Der Fragetyp Net Promoter Score® (NPS®) wertet die Treue Ihrer Kunden hinsichtlich Ihrer Produkte und Services aus. Verwenden Sie den Fragetyp "Rang", um die Präferenzen Ihrer Teilnehmer mit einer Auswahlliste zu bewerten.

Erstellen benutzerdefinierter Berichte für die Fragetypen "Net Promoter Score®", "Rang", "Bewertung" und "Schieberegler"

Erstellen Sie benutzerdefinierte Berichte zu Teilnehmerantworten für die Fragetypen "Net Promoter Score®", "Rang", "Bewertung" und "Schieberegler.

Generieren von Umfrageeinladungen für Kontakte und Personenaccounts

Erweitern Sie den Umfang Ihrer Umfrage. Sie können nun direkt im Datensatz eine angepasste Umfrageeinladung für einen Kontakt oder Personenaccount generieren.

Festlegen eines Ablaufdatums für eine Umfrageeinladung

Legen Sie das genaue Datum fest, zu dem eine Umfrageeinladung ablaufen soll. Sie können das Ablaufdatum jederzeit während des Lebenszyklus der Einladung überarbeiten.

Übersetzen Ihrer Umfragen

Sprechen Sie die Sprache Ihrer Kunden. Verbinden Sie sich mit Ihrer globalen Zielgruppe, indem Sie Ihre Umfragen in mehr als 10 Sprachen übersetzen. Den Organisationsteilnehmern werden die Umfragen automatisch in ihrer Standardsprache angezeigt. Teilnehmer außerhalb Ihrer Organisation können aus einer Liste der Sprachen auswählen, in die die Umfrage übersetzt wurde.

Wo: Diese Änderung gilt für Lightning Experience in der Professional, Enterprise, Developer und Unlimited Edition mit aktivierten Salesforce-Umfragen.

Wer: Übersetzer in Ihrer Organisation, die über Übersetzungsworkbench-Berechtigungen verfügen, können Umfragen in die Sprachen übersetzen, für die sie über Berechtigungen verfügen.

Wie: Umfragedatensätze weisen nun eine Registerkarte "Sprache" auf, auf der Übersetzer Umfragen anzeigen und in die Sprachen übersetzen können, für die sie über Berechtigungen verfügen.

Erhalten von Statistiken zu Ihren Kunden mit neuen Fragetypen

Nutzen Sie zwei neue Fragetypen, um genauere Daten von Ihren Kunden zu erfassen. Der Fragetyp Net Promoter Score® (NPS®) wertet die Treue Ihrer Kunden hinsichtlich Ihrer Produkte und Services aus. Verwenden Sie den Fragetyp "Rang", um die Präferenzen Ihrer Teilnehmer mit einer Auswahlliste zu bewerten.

Wo: Diese Änderung gilt für Lightning Experience in der Professional, Enterprise, Developer und Unlimited Edition mit aktivierten Salesforce-Umfragen.

Wie: Klicken Sie im Umfragegenerator auf das Dropdown **Frage hinzufügen**, um Ihrer Umfrage die neuen Fragetypen hinzuzufügen.

Erstellen benutzerdefinierter Berichte für die Fragetypen "Net Promoter Score®", "Rang", "Bewertung" und "Schieberegler"

Erstellen Sie benutzerdefinierte Berichte zu Teilnehmerantworten für die Fragetypen "Net Promoter Score®", "Rang", "Bewertung" und "Schieberegler.

Wo: Diese Änderung gilt für Lightning Experience und Salesforce Classic in der Professional, Enterprise, Developer und Unlimited Edition mit aktivierten Salesforce-Umfragen.

Wer: Administratoren können benutzerdefinierte Berichte zu Umfrageantworten erstellen und anzeigen. Inhaber von Umfragen und Inhaber von Umfrageeinladungen können benutzerdefinierte Berichte für Umfragen oder Einladungen erstellen, deren Inhaber sie sind. Administratoren, Inhaber von Umfragen und Inhaber von Umfrageeinladungen können ihre benutzerdefinierten Berichte für andere freigeben.

Generieren von Umfrageeinladungen für Kontakte und Personenaccounts

Erweitern Sie den Umfang Ihrer Umfrage. Sie können nun direkt im Datensatz eine angepasste Umfrageeinladung für einen Kontakt oder Personenaccount generieren.

Wo: Diese Änderung gilt für Lightning Experience in der Professional, Enterprise, Developer und Unlimited Edition mit aktivierten Salesforce-Umfragen.

Wie: Klicken Sie in einem Kontakt- oder Personenaccount-Datensatz auf **Umfrageeinladung erhalten**.

Festlegen eines Ablaufdatums für eine Umfrageeinladung

Legen Sie das genaue Datum fest, zu dem eine Umfrageeinladung ablaufen soll. Sie können das Ablaufdatum jederzeit während des Lebenszyklus der Einladung überarbeiten.

Wo: Diese Änderung gilt für Lightning Experience und Salesforce Classic in der Professional, Enterprise, Developer und Unlimited Edition mit aktivierten Salesforce-Umfragen.

Wie: Sie können ein Ablaufdatum im Umfrageeinladungs-Datensatz, beim Generieren einer Umfrageeinladung im Umfragegenerator oder für einen Kontakt oder Personenaccount festlegen.

Lightning-Konsolenanwendungen: Popout-Dienstprogramme, Unterregisterkartenoptionen und API-Parität

Mithilfe von Popout-Dienstprogrammen können Sie Ihren Workflow auf mehrere Fenster erstrecken. Passen Sie Ihre Unterregisterkarten an und stufen Sie sie auf Arbeitsumgebungsregisterkarten hoch. Ändern Sie die Registerkartenfarben und bearbeiten Sie Registerkartentitel mit den neuen API-Methoden.

Anmerkung: Salesforce Classic-Konsolenanwendungen sind Lightning-Konsolenanwendungen noch einen Schritt voraus. Zum Beispiel sind einige Funktionen in Salesforce Classic-Konsolenanwendungen wie Push-Benachrichtigungen nicht in Lightning-Konsolenanwendungen verfügbar. Weitere Infos.

IN DIESEM ABSCHNITT:

Öffnen eines Fensters zur Produktivität mit Popout-Dienstprogrammen (wichtige Aktualisierung)

Lösen Sie Dienstprogramme von der Dienstprogrammleiste und öffnen Sie sie in eigenen separaten Fenstern. Sie können ausgeklappte Dienstprogramme anordnen und sie sogar auf unterschiedliche Monitore verschieben. Sie können mit einem aufgeklappten Dienstprogramm zusammen mit Ihrem Hauptfenster interagieren, wodurch Multitasking zum Kinderspiel wird. Wenn Sie mit der Verwendung des Dienstprogramms fertig sind, können Sie es wieder an Ihre Dienstprogrammleiste anheften oder das Fenster schließen.

Verwalten Ihrer Arbeitsumgebung mit neuen Unterregisterkartenoptionen

Die Unterregisterkarte hat eine bereits lange verdiente Höherstufung erhalten. Wenn Sie auf einer Unterregisterkarte arbeiten und mehr Platz benötigen, können Sie eine Unterregisterkarte zu einer Arbeitsumgebungsregisterkarte hochstufen. Sie können eine einzelne Unterregisterkarte auch aktualisieren und ihre Titel und Symbole anpassen.

Verwenden von Seitenvorlagen mit zwei Bereichen für Ihre Konsolenanwendungen

Enthalten drei Bereiche mehr Platz, als Sie tatsächlich benötigen? Für Konsolenanwendungen wurden Seitenvorlagen mit zwei Bereichen hinzugefügt: Konsole: Verankerte linke Randleiste (2 Bereiche) und Konsole: Verankerte Kopfzeile und linke Randleiste (2 Bereiche).

Verwenden von Lightning-Webkomponenten in der Dienstprogrammleiste

Integrieren Sie moderne blitzschnelle Lightning-Webkomponenten in die Dienstprogrammleiste, indem Sie der Metakonfiguration Ihrer Lightning-Webkomponenten das Ziel `lightning__UtilityBar` hinzufügen.
Lightning-Webkomponenten-Dienstprogramme unterstützen APIs bisher nicht und können nicht als Hintergrund-Dienstprogrammelemente verwendet werden.

Festlegen von Registerkartenfarben, Deaktivieren des Dienstprogramm-Popout und Bearbeiten von Browserregisterkartentiteln mit JavaScript-APIs der Lightning-Konsole

Legen Sie Registerkartenfarben fest, deaktivieren Sie das Dienstprogramm-Popout und bearbeiten Sie Browserregisterkartentitel. Durch diese neuen Methoden weist die JavaScript-API der Lightning-Konsole nun Parität mit den am häufigsten verwendeten Methoden und Ereignissen der klassischen API für das Integrations-Toolkit der Salesforce Console auf.

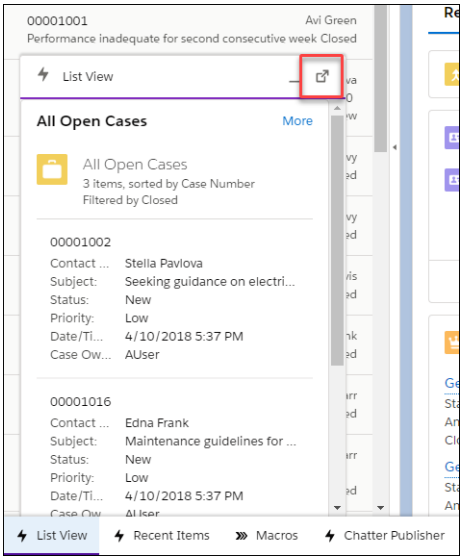
Öffnen eines Fensters zur Produktivität mit Popout-Dienstprogrammen (wichtige Aktualisierung)

Lösen Sie Dienstprogramme von der Dienstprogrammleiste und öffnen Sie sie in eigenen separaten Fenstern. Sie können ausgeklappte Dienstprogramme anordnen und sie sogar auf unterschiedliche Monitore verschieben. Sie können mit einem aufgeklappten Dienstprogramm zusammen mit Ihrem Hauptfenster interagieren, wodurch Multitasking zum Kinderspiel wird. Wenn Sie mit der Verwendung des Dienstprogramms fertig sind, können Sie es wieder an Ihre Dienstprogrammleiste anheften oder das Fenster schließen.

Wo: Diese Änderung gilt für Lightning Experience für Essentials, Professional, Enterprise, Performance, Unlimited und Developer Edition. Lightning-Konsolenanwendungen stehen Benutzern, die für bestimmte Produkte über Salesforce Platform-Benutzerlizenzen verfügen, gegen einen Aufpreis zur Verfügung. Es gelten einige Einschränkungen. Preisdetails erhalten Sie von Ihrem Salesforce-Kundenbeauftragten.

Wann: Das Popout ist in der Version Spring '19 für die meisten Standarddienstprogramme automatisch verfügbar. Die wichtige Aktualisierung ermöglicht das Popout für benutzerdefinierte Dienstprogramme. Diese wichtige Aktualisierung wird am 17. Juni 2019 für benutzerdefinierte Dienstprogramme aktiviert. Wenn ein benutzerdefiniertes Dienstprogramm noch nicht für das Popout bereit ist oder Sie generell nicht möchten, dass Benutzer es außerhalb der Leiste öffnen können, können Sie das Popout für die einzelnen Dienstprogramme deaktivieren.

Wie: Öffnen Sie auf der Dienstprogrammleiste ein Dienstprogramm und klicken Sie dann auf das Popout-Symbol, um das Dienstprogramm in einem eigenen Fenster zu öffnen.



Sie können die folgenden Standarddienstprogramme außerhalb der Leiste öffnen.

- Open CTI Softphone
- Verlauf
- Rich Text
- Berichtsdiagramm
- Visualforce
- Flow
- Listenansicht
- Zuletzt verwendete Elemente
- Chatter-Feed

- Chatter-Publisher

SIEHE AUCH:

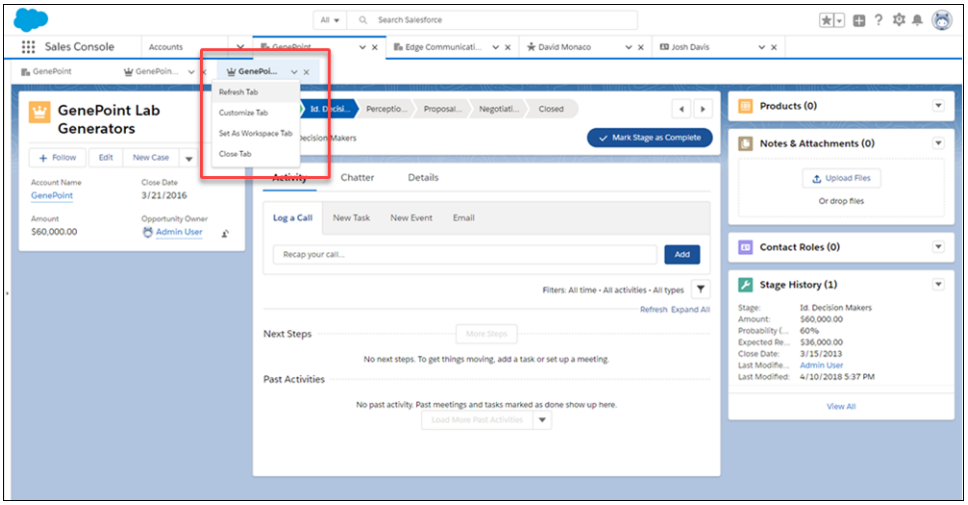
Salesforce Console Developer Guide: Using Pop-Out Utilities (Verwenden von Popout-Dienstprogrammen) (möglicherweise veraltet oder in der Vorschauversion nicht verfügbar)

Verwalten Ihrer Arbeitsumgebung mit neuen Unterregisterkartenoptionen

Die Unterregisterkarte hat eine bereits lange verdiente Höherstufung erhalten. Wenn Sie auf einer Unterregisterkarte arbeiten und mehr Platz benötigen, können Sie eine Unterregisterkarte zu einer Arbeitsumgebungsregisterkarte hochstufen. Sie können eine einzelne Unterregisterkarte auch aktualisieren und ihre Titel und Symbole anpassen.

Wo: Diese Änderung gilt für Lightning Experience für Essentials, Professional, Enterprise, Performance, Unlimited und Developer Edition. Lightning-Konsolenanwendungen stehen Benutzern, die für bestimmte Produkte über Salesforce Platform-Benutzerlizenzen verfügen, gegen einen Aufpreis zur Verfügung. Es gelten einige Einschränkungen. Preisdetails erhalten Sie von Ihrem Salesforce-Kundenbeauftragten.

Wie: Verwenden Sie das neue Dropdown-Menü auf einer Unterregisterkarte, um sie zu schließen, zu aktualisieren oder zu einer Arbeitsumgebungsregisterkarte hochzustufen.



Verwenden von Seitenvorlagen mit zwei Bereichen für Ihre Konsolenanwendungen

Enthalten drei Bereiche mehr Platz, als Sie tatsächlich benötigen? Für Konsolenanwendungen wurden Seitenvorlagen mit zwei Bereichen hinzugefügt: Konsole: Verankerte linke Randleiste (2 Bereiche) und Konsole: Verankerte Kopfzeile und linke Randleiste (2 Bereiche).

Wo: Diese Änderung gilt für Lightning Experience für Essentials, Professional, Enterprise, Performance, Unlimited und Developer Edition. Lightning-Konsolenanwendungen stehen Benutzern, die für bestimmte Produkte über Salesforce Platform-Benutzerlizenzen verfügen, gegen einen Aufpreis zur Verfügung. Es gelten einige Einschränkungen. Preisdetails erhalten Sie von Ihrem Salesforce-Kundenbeauftragten.

Verwenden von Lightning-Webkomponenten in der Dienstprogrammleiste

Integrieren Sie moderne blitzschnelle Lightning-Webkomponenten in die Dienstprogrammleiste, indem Sie der Metakonfiguration Ihrer Lightning-Webkomponenten das Ziel `lightning__UtilityBar` hinzufügen. Lightning-Webkomponenten-Dienstprogramme unterstützen APIs bisher nicht und können nicht als Hintergrund-Dienstprogrammelemente verwendet werden.

Wo: Diese Änderung gilt für Lightning Experience für Essentials, Professional, Enterprise, Performance, Unlimited und Developer Edition. Lightning-Konsolenanwendungen stehen Benutzern, die für bestimmte Produkte über Salesforce Platform-Benutzerlizenzen verfügen, gegen einen Aufpreis zur Verfügung. Es gelten einige Einschränkungen. Preisdetails erhalten Sie von Ihrem Salesforce-Kundenbeauftragten.

SIEHE AUCH:

Lightning-Webkomponenten (allgemein verfügbar)

Festlegen von Registerkartenfarben, Deaktivieren des Dienstprogramm-Popout und Bearbeiten von Browserregisterkartentiteln mit JavaScript-APIs der Lightning-Konsole

Legen Sie Registerkartenfarben fest, deaktivieren Sie das Dienstprogramm-Popout und bearbeiten Sie Browserregisterkartentitel. Durch diese neuen Methoden weist die JavaScript-API der Lightning-Konsole nun Parität mit den am häufigsten verwendeten Methoden und Ereignissen der klassischen API für das Integrations-Toolkit der Salesforce Console auf.

Wo: Diese Änderung gilt für Lightning Experience für Essentials, Professional, Enterprise, Performance, Unlimited und Developer Edition. Lightning-Konsolenanwendungen stehen Benutzern, die für bestimmte Produkte über Salesforce Platform-Benutzerlizenzen verfügen, gegen einen Aufpreis zur Verfügung. Es gelten einige Einschränkungen. Preisdetails erhalten Sie von Ihrem Salesforce-Kundenbeauftragten.

SIEHE AUCH:

Lightning-Konsolen-JavaScript-API

Erhalten von Benachrichtigungen bei nicht gespeicherten Änderungen

Salesforce Console Developer Guide: Classic Console API Methods Supported in the Lightning Console API (In der Lightning-Konsolen-API unterstützte Classic-Konsolen-API-Methoden) (möglicherweise veraltet oder in der Vorschauversion nicht verfügbar)

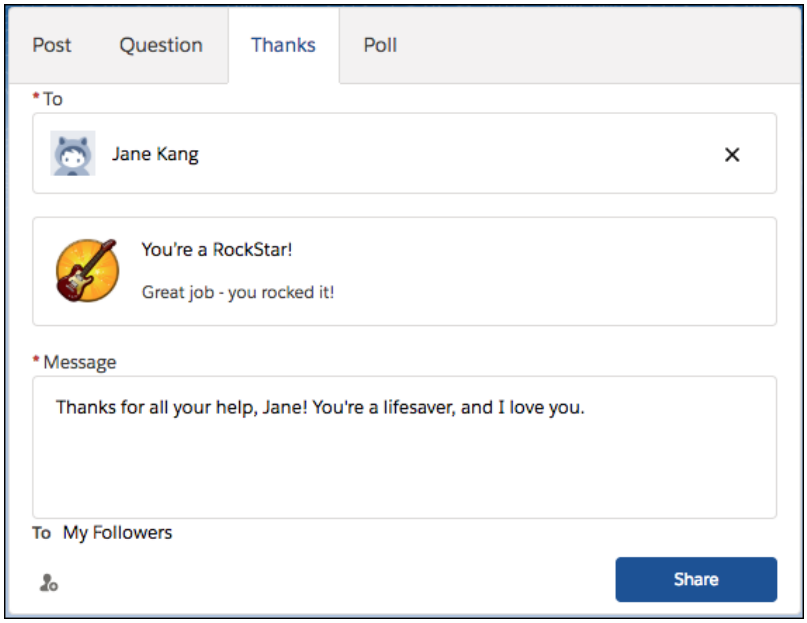
Verwenden von Danksagungs-Badges in Lightning Experience (Pilot)

Im Chatter-Feed können Sie nun Danke sagen. Danksagungs-Badges sind nun in Lightning Experience verfügbar. Mit unserer Suite aus Danksagungs-Badges können Sie Ihre Kollegen wissen lassen, wie sehr Sie sie schätzen.

Wo: Diese Änderung gilt für Lightning Experience in Essentials, Professional, Enterprise, Performance, Unlimited und Developer Edition.

Anmerkung: Als Beta-Funktion stellen Danksagungs-Badges in Lightning eine Vorschau dar und zählen nicht zu den "Services" in Ihrem Rahmen-Abonnementvertrag mit Salesforce. Die Verwendung dieser Funktion liegt in Ihrem eigenen Ermessen. Treffen Sie Ihre Kaufentscheidungen nur auf der Grundlage allgemein verfügbarer Produkte und Funktionen. Salesforce kann nicht garantieren, dass diese Funktion in einem bestimmten Zeitrahmen oder überhaupt allgemein verfügbar wird, da sie jederzeit unverbindlich wieder eingestellt werden kann. Diese Funktion dient nur zu Evaluierungszwecken. Die Funktion wird im aktuellen Zustand angeboten, beinhaltet keinen Support und Salesforce übernimmt keine Haftung für Schäden, die durch diese oder in Verbindung mit dieser Funktion entstehen. Alle Einschränkungen, der Vorbehalt von Rechten durch Salesforce, Verpflichtungen in Bezug auf die Services sowie die Bedingungen für zugehörige Anwendungen und Inhalte, die nicht von SFDC stammen, gelten gleichermaßen für Ihre Verwendung dieser Funktion. Wenden Sie sich an den Salesforce-Kundensupport, wenn Sie die Danksagungs-Badges-Funktion in Lightning verwenden möchten.

Warum: Chatter-Benutzer können sich nun im Profil, im Datensatz oder in einer Gruppe eines Benutzers in Lightning Experience bedanken. Danke zu sagen ist so einfach wie in Salesforce Classic. Klicken Sie in einem Chatter-Feed auf die Registerkarte **Vielen Dank** und geben Sie dann die Badge-Details ein.



Erstellen und verwalten Sie Badges in Salesforce Classic. Belohnungs-Badges werden von Lightning Experience nicht unterstützt.

Wie: Wenden Sie sich zum Aktivieren des Danksagungs-Pilotprogramms an den Salesforce-Kundensupport. Nach der Registrierung können Sie in Salesforce Classic auf die Danksagungseinstellungen zugreifen. Geben Sie unter "Setup" im Feld "Schnellsuche" den Text `Work.com` ein und wählen Sie dann **Work.com-Einstellungen** aus.

SIEHE AUCH:

IdeaExchange: Thanks and Links in Lightning Experience (möglicherweise veraltet oder in der Vorschauversion nicht verfügbar)

Suche: Mehr durchsuchbare Objekte

Finden Sie Ergebnisse für mehr Objekte in Salesforce Classic und Lightning Experience.

IN DIESEM ABSCHNITT:

Abrufen von Suchergebnissen für mehr Objekte

Die Objekte "Accountmarke", "Accountbeziehung", "Einwilligung des Kontaktpunkttyps", "Rechtsgrundlage der Datenverwendung", "Zweck der Datenverwendung" und "Arbeitstypgruppe" können nun durchsucht werden. Das Objekt "Kalender" kann über eine Nachschlagesuche in Lightning Experience durchsucht werden.

Abrufen von Suchergebnissen für mehr Objekte

Die Objekte "Accountmarke", "Accountbeziehung", "Einwilligung des Kontaktpunkttyps", "Rechtsgrundlage der Datenverwendung", "Zweck der Datenverwendung" und "Arbeitstypgruppe" können nun durchsucht werden. Das Objekt "Kalender" kann über eine Nachschlagesuche in Lightning Experience durchsucht werden.

Wo: Diese Änderung gilt für Lightning Experience, Salesforce Classic sowie alle Versionen der Salesforce-Anwendung.

SIEHE AUCH:

Salesforce-Hilfe: Durchsuchbare Felder nach Objekt in Salesforce Classic (möglicherweise veraltet oder in der Vorschauversion nicht verfügbar)

Salesforce-Hilfe: Durchsuchbare Felder nach Objekt in Lightning Experience (möglicherweise veraltet oder in der Vorschauversion nicht verfügbar)

Mehr Datenspeicher

Die Berechnung für den Datenspeicher ändert sich. Der Mindestspeicher wird von 1 GB auf 10 GB erhöht. Coole Sache!

Wo: Diese Änderung gilt für Lightning Experience, Salesforce Classic und alle Versionen der Salesforce-Anwendung in der Contact Manager, Group, Essentials, Professional, Enterprise, Performance und Unlimited Edition.

Wann: Organisationen werden die Erhöhung ab Ende März 2019 bemerken.

Wie: Wenn Sie beispielsweise über Professional- oder Unlimited-Editionen mit 10 Benutzern verfügen, erfahren Sie im Folgenden, wie Ihr Speicher berechnet wird. Beachten Sie bei anderen Editionen die erhaltenen Benutzerlizenzzuteilungen, einschließlich der Zusatzlizenzen.

Edition	Vor Spring '19	Nach Spring '19
Professional	10 Benutzer * 20 MB pro Benutzer = 200 MB. Wird auf 1 GB Gesamtdatenspeicher aufgerundet.	10 Benutzer * 20 MB pro Benutzer = 200 MB + 10 GB. 10,2 GB Gesamtdatenspeicher.
Unlimited	10 Benutzer * 120 MB = 1,2 GB Gesamtdatenspeicher.	10 Benutzer * 120 MB = 1,2 GB + 10 GB. 11,2 GB Gesamtdatenspeicher.

Richtiges Öffnen von Hyperlinks in Formelfeldern

Wie in den Versionshinweisen der Version Spring '19 erwähnt, zielt diese wichtige Aktualisierung auf ein Problem beim Öffnen von Hyperlinks in Formelfeldern ab. In Formelfeldern, in denen die Funktion `HYPERLINK` enthalten ist, ignoriert Lightning Experience den Zielwert, sobald Sie versuchen, den Link zu öffnen. Durch diese wichtige Aktualisierung wird sichergestellt, dass der Zielwert für Hyperlinks berücksichtigt wird, unabhängig davon, ob er explizit konfiguriert oder standardmäßig festgelegt wurde. Diese wichtige Aktualisierung wird am 17. Mai 2019 in der Version Summer '19 aktiviert.

Wo: Diese Änderung gilt für Lightning Experience und die Salesforce-Anwendung in allen Editionen.

Anmerkung: Wenn für Ihre Organisation als Datum der automatischen Aktivierung 10. Januar 2019 angezeigt wird, ignorieren Sie dies. Dieses Datum war das ursprüngliche Aktivierungsdatum für die wichtige Aktualisierung, bevor sie verschoben wurde. Sobald Ihre Organisation auf die Version Spring '19 aktualisiert wird, ist das angezeigte Datum der automatischen Aktivierung korrekt.

Wie: Geben Sie unter "Setup" im Feld "Schnellsuche" den Text *`Wichtige Aktualisierungen`* ein. Wählen Sie dann **Wichtige Aktualisierungen** aus. Klicken Sie bei "Lightning Experience berücksichtigt Zielwerte für Hyperlinks in Formelfeldern" auf **Bestätigen**.

Aktualisierung an der Obergrenze für die Aufbewahrung für Feldverlaufsdaten

Salesforce garantiert Ihnen, dass Ihre Feldverlaufsdaten in Ihrer gesamten Organisation bis zu 18 Monate und über die API bis zu 24 Monate beibehalten werden. Wie in Version Winter '19 angekündigt, wird ab der Version Spring '19 mit dem Prozess begonnen, bei dem die Feldverlaufsdaten entfernt werden, die älter als 24 Monate sind. Aufgrund der rollierenden Durchführung von Massenlöschungen stehen die Daten möglicherweise auch einige Zeit nach der Version Spring '19 noch zur Verfügung.

Wo: Diese Richtlinie gilt für alle nach dem 1. Juni 2011 erstellten Organisationen, die das Add-On "Feld-Aktivierungsprotokoll" nicht gekauft haben.

Anmerkung: Wenn Ihre Organisation vor dem 1. Juni 2011 erstellt wurde, verpflichtet sich Salesforce, Ihren Feldverlauf auch nach der Obergrenze von 18 Monaten beizubehalten.

Wie: Sobald die Feldverlaufsdaten die Obergrenze von 18 Monaten erreichen, bewahrt Salesforce sie für weitere sechs Monate auf. Der Zugriff auf die Daten ist jedoch nur über Data Loader mit "Alle exportieren" oder mit der API `queryAll()` möglich. Nachdem Salesforce die Daten gelöscht hat, können Sie die API `getDeleted()` nicht mehr verwenden, um darauf zuzugreifen.

Sie sollten das Add-On "Feld-Aktivierungsprotokoll" erwerben, damit garantiert wird, dass Sie auf Ihre Feldverlaufsdaten zugreifen können. Mithilfe des Feld-Aktivierungsprotokolls können Sie eine Richtlinie definieren, sodass die archivierten Feldverlaufsdaten ab ihrem Archivierungszeitpunkt bis zu 10 Jahre aufbewahrt werden. Wenden Sie sich an ihren Salesforce-Kundenbeauftragten, um das Feld-Aktivierungsprotokoll zu erwerben. Wenden Sie sich an den Salesforce-Kundensupport, um Hilfe beim Abrufen Ihres Feldverlaufs zu erhalten, bevor er gelöscht wird.

SIEHE AUCH:

Winter '19 – Versionshinweise: Die Obergrenze für die Aufbewahrung für Feldverlaufsdaten wird nun erzwungen

Salesforce-Hilfe: Feldverlaufsverfolgung

Salesforce-Hilfe: Feld-Aktivierungsprotokoll

Salesforce-Hilfe: Exportieren von Daten mit Data Loader

Developer Guide: queryAll() API

Lightning Experience: Eine moderne und intelligente Benutzeroberfläche

Lightning Experience ist eine komplett neu gestaltete Oberfläche. Außerdem beruht sie auf der Lightning-Plattform, was bedeutet, dass sie mit Ihren Anforderungen wachsen und sich weiter entwickeln kann.

IN DIESEM ABSCHNITT:

Lightning Experience-Funktionen in dieser Version

Lightning Experience ist eine komplett neu gestaltete Oberfläche. Außerdem beruht sie auf unserer UI-Plattform, was bedeutet, dass sie mit Ihren Anforderungen wachsen und sich weiter entwickeln kann. Informieren Sie sich über die neuen Funktionen und Überlegungen in dieser Version.

Was in den Spring '19-Funktionen von Lightning Experience anders oder nicht verfügbar ist

Lesen Sie diese Themen zu den neuen Lightning Experience-Funktionen und -Verbesserungen, um herauszufinden, ob Funktionen, die für Ihre Geschäfte wichtig sind, in dieser Version eingeschränkt oder nicht verfügbar sind.

Lightning Experience-Funktionen in dieser Version

Lightning Experience ist eine komplett neu gestaltete Oberfläche. Außerdem beruht sie auf unserer UI-Plattform, was bedeutet, dass sie mit Ihren Anforderungen wachsen und sich weiter entwickeln kann. Informieren Sie sich über die neuen Funktionen und Überlegungen in dieser Version.

Lightning Experience: Eine moderne und intelligente Benutzeroberfläche

Salesforce allgemein

Direktes Springen zur wichtigsten Listenansicht mit verankerten Listen

Drucken einer Datensatzseite

Lightning-Konsolenanwendungen: Popout-Dienstprogramme, Unterregisterkartenoptionen und API-Parität

Verwenden von Danksagungs-Badges in Lightning Experience (Pilot)

Mehr Datenspeicher

Richtiges Öffnen von Hyperlinks in Formelfeldern

Lightning Experience-Akzeptanz: Weitere Möglichkeiten zum Kennenlernen und zum Einstieg in das neue Salesforce

Ankurbeln Ihrer Lightning Experience-Umstellung von einem Ort aus

Umbenennung einiger Funktionen im Migrationsassistenten für Lightning Experience

Aktivieren von Lightning Experience (wichtige Aktualisierung)

Anzeigen der Funktionen zur Akzeptanzunterstützung in Sandbox-Umgebungen

"Einarbeitung und Hilfe" lautet nun "Akzeptanzunterstützung" in Setup

Hinzufügen benutzerdefinierter Ressourcen zum aktualisierten Lightning Experience-Hilfemenü

Lightning Experience-Konfigurationskonverter: Scannen und Vorbereiten von Visualforce-Seiten, Gleichzeitiges Scannen sämtlicher Objekte

Feedback abgeben

Lightning Scheduler: Vereinfachen der Terminplanung

Erstellen personalisierter Termine mit Lightning Scheduler

Salesforce-Umfragen: Globales Agieren und mehr Statistiken mit neuen Fragetypen

Übersetzen Ihrer Umfragen

Erhalten von Statistiken zu Ihren Kunden mit neuen Fragetypen

Erstellen benutzerdefinierter Berichte für die Fragetypen "Net Promoter Score®", "Rang", "Bewertung" und "Schieberegler"

Generieren von Umfrageeinladungen für Kontakte und Personenaccounts

Festlegen eines Ablaufdatums für eine Umfrageeinladung

Suche

Abrufen von Suchergebnissen für mehr Objekte

Essentials

Sales und Service – aus zwei mach eins

Finden hilfreicher Ressourcen und empfohlener Inhalte mit der Hilfe innerhalb der Anwendung

Hinzufügen oder Reduzieren von Benutzern zur Anpassung an Änderungen im Team

Verwalten der Informationen und Berechtigungen Ihres Teams auf der Seite "Benutzer"

Erstellen eines Callcenters mit dem Sprach-Support-Setup-Flow

Kennenlernen von Leads und Opportunities im Vertriebsphasen-Setup-Flow

Vertrieb

High Velocity Sales: Beschleunigen Ihres Vertriebsteams mit Vertriebsrhythmen und Arbeitswarteschlangen

Sales Cloud Einstein: Opportunity-Bewertung für alle Benutzer, wesentliche Verbesserungen an der Einstein-Aktivitätserfassung und mehr Berichte

Lightning Data: Automatisches Aktualisieren von Daten

Kernfunktionen für den Vertrieb

Gemeinschaftliche Prognosen: Prognosen für Produktfamilien nach Region, Regionsprognosefreigabe und erweiterter Prognosebereich

Enterprise-Regionsverwaltung: Optionen für die regionsbasierte Freigabe und Erweiterungen an Regionsprognosen

Accounts: Accountteamentfernung, Übertragung von verwandten Datensätzen an den neuen Inhaber

Opportunities: Entfernen eines Teams in Lightning Experience

Sonstige Änderungen bei den Kernfunktionen für den Vertrieb

Produktivitätsfunktionen

Einstein-Aktivitätserfassung: Neue Synchronisierungsfunktionalitäten, erweiterte Freigabe, bessere Kennzahlen und Erweiterungen an E-Mail-Statistiken

E-Mail-Erfahrung: Bessere E-Mail-Datenschutzerzwingung, Möglichkeit der Sendung von nicht kommerziellen E-Mails, mehr Listen-E-Mail-Statusdetails und erweiterte Obergrenzen

E-Mail-Vorlagen: Ordner, Freigabe und Vorlagenberichte

Aktivitäten und Aufgaben: Optimierte Ereigniserstellung und -schließung

Lightning Dialer: Verfolgen der jeweiligen Anrufergebnisse

Salesforce Inbox-Anwendung: Lightning Experience-Vorlagen, Android-Benachrichtigungen, zusammengesetzte E-Mail-Statistiken

Notizen: Unsichere Zeichen in Notizen waren gestern

Kalender: Mehr Möglichkeiten, in Lightning Experience organisiert zu bleiben

Integration in Google

Gmail-Integration: Kombinierte Chrome-Erweiterung, High Velocity Sales-Arbeitswarteschlange und mehr E-Mail-Protokollierungsoptionen

Lightning Sync: Anzeigen der über die API vorgenommenen Teilnehmeränderungen in Google-Kalendern

Integration in Microsoft®

Outlook-Integration: High Velocity Sales-Arbeitswarteschlange, mehr Protokollierungsoptionen und Zwei-Faktoren-Authentifizierung sowie Outlook 2019-Unterstützung

Lightning Sync für Microsoft® Exchange: Verbesserungen an der Ereignisseriensynchronisierung (allgemein verfügbar) und der Teilnehmersynchronisierung

Salesforce for Outlook: Mehr Cloud-basierte Alternativen und die neueste installierbare Version

Salesforce CPQ und Billing: Erweiterte Rechnungsstellung, Änderungsoptionen und Verbrauchspläne für Nutzungsübersichten

Salesforce CPQ: Verbrauchspläne für Nutzungsübersichten und mehr Änderungsoptionen

Salesforce Billing: Neue Abrechnungsoptionen für Nutzungsübersichten und Evergreen-Abonnements

Pardot

Anzeigen der Marketing-Datenbestandsleistung für Kampagnen (allgemein verfügbar)

Einfaches Einrichten von B2B Marketing Analytics

Bewerten der Interaktionsaktivität von potenziellen Kunden

Service

Einstein

Agentenzeit sparen und Verbessern der Genauigkeit und Vervollständigung mit der Einstein-Kundenvorgangsklassifizierung

Auswerten, wie gut Ihre Bots Ihre Kunden verstehen

Intelligentere Bots durch Klassifizierung der Kundeneingabe und Feedback

Einsetzen Ihrer Bots in Ihrem SMS-Nachrichtenkanal

Einfacheres Einrichten von Einstein-Bots mit den Kanaleinstellungen im Bot-Generator

Erstellen kanalunabhängiger Bots

Verbessertes Dashboard für die Bots-Leistung

Kennenlernen der Terminologie unserer neuen Bots

Vorschlagen der richtigen Empfehlungen mit Einstein Next Best Action (allgemein verfügbar)

Field Service

Schnelleres Verwalten von Servicebelegschaften (Beta)

Anpassen von Feed-Voreinstellungen für Servicetermine

Schnelleres Filtern in der Gantt-Ansicht

Farbcodieren der Disponenten-Konsole

Erstellen von Arbeitsauftragsbelegposten für jeden Datenbestand in einem Wartungsplan

Erstellen von Serviceterminen für Leads

Erstellen eigener Symbole für die Gantt-Ansicht

Sortieren von Zeitfenstern nach Datum bei der Terminbuchung

Steuern des Zugriffs auf das Rückgängigmachen der Planung per Massenvorgang

Anzeigen von Abwesenheiten in der mehrtägigen Ansicht

Verbesserter Field Service-Hilfeinhalt

Field Service Mobile-Anwendung: Willkommen bei Version 5.0

Knowledge

Das zukunftsfähige Migrationstool für Lightning Knowledge (allgemein verfügbar)

Verwalten Ihrer Artikel mit Lightning Experience-Aktionen

Anhängen von Dateien an E-Mails mit Lightning Knowledge

Anzeigen von zugehörigen Dateien für Artikel in Communities

Einbetten von Ooyala-Videos in Knowledge-Artikeln

Kanäle

Messaging: Abschriftszugriff, Einstein-Bots für SMS und fertigkeitsbasierte Weiterleitung

Communities: Ermöglichen Sie es Ihren Kunden, einen Anruf vom Support anzufordern

Chat: Erweiterter Zugriff auf Abschriften und fertigkeitsbasierte Weiterleitung

Telefon: Softphone-Popout und ein geführter Setup-Flow für Open CTI

Sozialer Kundendienst: Verhindern doppelter Facebook-Nachrichten und zusammengeführte Datensätze mit Social Personas und Social Posts

Snap-ins für mobile Anwendungen: Verbesserte Chat-Erfahrung für Kunden

Snap-ins für Web: Warteschlangenpositionen für Übertragungen, Chat-Konferenzen und aktualisierter Nach-Chat

Kundenvorgangsverwaltung

Service-Konsole: Höhere Benutzerfreundlichkeit für Administratoren, Agenten und Kunden

Lightning-Flow für Service: Wiederverwendbare Bereitstellungen und einfach zu findende angehaltene Flows

Kundenvorgänge: Schaltflächen "E-Mail-Genehmigung", "Kundenvorgangshierarchie", "Kontaktrollen" und "Kundenvorgang akzeptieren"

Omnikanal: Fertigkeitsbasierte Weiterleitung für Chats und Texte, Weiterleitung für Kontaktanforderungen, Erweiterungen am Omni-Supervisor und attributbasierte Weiterleitung (Beta)

Agentenproduktivität: Relative Datumswerte und "Registerkarte schließen" für Makros

Lightning Scheduler: Vereinfachen der Terminplanung

Weitere Änderungen

Einrichten der Offline-Unterstützung und verwandter Datensätze im Live Agent-Setup-Flow

Holen Sie sich IoT in Service Cloud Unlimited Edition für einen besseren Kundendienst

Analysen

Berichte und Dashboards

Berichte: Verbundene Lightning-Berichte (allgemein verfügbar), erweiterte Ausführungsseite (allgemein verfügbar), bedingte Formatierung (Beta), Anzeigen von Verfolgungsverlaufsberichten

Dashboards: 12-Spalten-Layouts, Formelspalten in Lightning-Tabellen, kompakte metrische Komponenten

Abonnements: Berichts- und Dashboard-Abonnements für Benutzer, Gruppen und Rollen

Einstein Analytics

Setup und Datenintegration: Neuer Google Analytics-Konnektor, SAQL in Datenfluss-Filtern, ereignisbasierter Datenfluss-Zeitplan

Anwendungserstellung: Analytics-Vorlagen für Anwendungen und intelligente Dashboards, Links zu Dashboard-Seiten, Anpassungsmöglichkeiten für Kombinationsdiagramme

Analytics-Intelligenz: Einstein-Datenstatistiken (allgemein verfügbar), Einstein Discovery-Verbesserungen

Erweitern von Analytics: Aktionsmenüs in Communities, erweiterte Unterstützung für die mobile Salesforce-Anwendung

Analytics für Endbenutzer: Schrittweise Anleitung für Studio, Video-Wiedergabelisten und mobile Anwendungen

Communities

Mobile Communities: Einführen von Salesforce Mobile Publisher für Community Cloud

Lightning-Communities

Aktualisieren Ihrer Lightning-Community auf die neueste Vorlage

Aktualisieren von Auswahlen in "Navigationsmenü", "Verwandte Artikel" und "Trending-Artikeln nach Thema"

Übersetzen von Feedeinträgen an Ort und Stelle

Erhöhen des Mitgliederengagements mit Leitbildern

Verschieben von Feedeinträgen für die beste Platzierung

Helfen Sie Ihren Mitgliedern, beim Thema zu bleiben

Mehr erhalten mit dem CMS für Community Cloud (Beta)

Verwenden der Themenliste "Dateien" für Knowledge-Artikel in Communities

Auswirkungen von Upvotes auf Einflusskarten und erhaltene "Gefällt mir"-Wertungen

Vorlagen- und Themaexporterweiterungen

Schaffen von zukunftsfähigen Verknüpfungen mit Navigations-API-Aufrufen

Schnelleres Laden von Seiten in Ihrer Community

Hinzufügen von Hyperlinks zu Ihren Community-Posts und -Kommentaren

Bereitstellen der neuesten Inhalts-Snapshots für Suchmaschinen

Hinzufügen von dynamischen SEO-Werten zu weiteren Objektdetailseiten

Behalten Sie den Durchblick in Bezug auf Ihre SEO

Lightning-Komponenten im Community-Generator

Verwenden von benutzerdefinierten Lightning-Webkomponenten in Communities

Mehrere Nutzungsmöglichkeiten Ihres Codes mit Lightning-Container-Komponenten in Communities

Empfehlen von Aktionen und Angeboten für Ihre Benutzer (allgemein verfügbar)

Erfassen von Feedback zur Nützlichkeit des Community-Inhalts

Unterstützen von Kunden beim Erhalten von schnellen Antworten und Entlasten Ihrer Supportauslastung

Hinzufügen einer Schaltfläche, damit Community-Mitglieder einen Anruf vom Support anfordern können

Aufpolieren Ihrer Schaltflächen mit mehr Stileigenschaften

Hinzufügen von Stilen zu Ihren vorgestellten Themen

Definieren einer standardmäßigen Feed-Sortierreihenfolge im Community-Generator

Verwenden der Inline-Bearbeitung in "Datensatzdetails"

Übernehmen der Kontrolle über Optionen in Datensatzlisten

Erhalten von mehr Komponenten in Ihrer Kundenaccountportal-Vorlage

Zielgruppen

Mehr einfacher erledigen mit dem aktualisierten Zielgruppen-Editor

Erstellen von Formeln für benutzerdefinierte Zielgruppen

Erhöhen der Leistung von Zielgruppen mit neuen Kriterien- und Datentypen

Partner-Communities

Erstellen von Partneraccountbeziehungen und Datenfreigaberegeln (allgemein verfügbar)

Aktualisieren von Partneraccountfeldern für Opportunities und Leads

Partnerbenutzern erlauben, ihre eigenen Budgets mit Budgethierarchien zu verwalten

Interne Benutzer und Administratoren können Community-Mitglieder über Accounts anzeigen und verwalten

Zusammenführen von Accountmarkeninformationen für doppelte Accounts

Freigabe und Sicherheit

Verwenden von Freigabesets mit Kampagnen, Opportunities und Aufträgen (allgemein verfügbar)

Verwenden von Freigabesets mit Kontakten mit mehreren Accounts (allgemein verfügbar)

Aktivieren externer organisationsweiter Standards in Organisationen mit Communities oder Portalen (wichtige Aktualisierung)

Zuweisen einer Inhaltssicherheitsrichtlinien-Ebene zu Ihrer Community

Vermeiden von Inhaltssicherheitsrichtlinien-Fehlern beim Verwenden von CMS Connect

Erkennen und Beheben von Inhaltssicherheitsrichtlinien-Ressourcenproblemen

Einfacheres Aktivieren des Clickjack-Schutzes im Community-Generator

Einschränken des Communities-Benutzerzugriffs für Kundenvorgänge (allgemein verfügbar)

Anzeigen der für Ihre Gastbenutzer angezeigten Inhalte

Festlegen des Cookies iframeDomain in Sites und Communities in Internet Explorer

Lokalisieren von Anmeldeaufforderungen und Fehlermeldungen für die Anmeldungserkennung

Geben Sie neuen Benutzern vor ihrer Registrierung einen Vorgeschmack auf Ihre Community

Erstellen Ihrer eigenen Überprüfungsseite für Community-Registrierungen

Wichtige Aktualisierung "Entfernen von Instanznamen aus URLs für Visualforce, Community-Generator, Site.com Studio und Inhaltsdateien" wurde verschoben

Dateien in Lightning-Communities

Verfolgen von Statistiken auf der Community-Dateidetailseite

Community-Gastbenutzern erlauben, Dateien hochzuladen

Sonstige Änderungen in Communities

Steuern der Sichtbarkeit für Community-Benutzer (allgemein verfügbar)

Erstellen von Berichten zur Themennutzung einer Community

Ausführen von Aktionen in Salesforce über Analytics-Dashboards

Chatter

Sortierauswahlen werden beibehalten

Hinzufügen von Hyperlinks zu Ihren Posts und Kommentaren

Umleitungs-URLs sind kürzer und informativer

Erstellen von Berichten zu Themen und Posts, die sie verwenden

Dateien

Aktualisieren von Datenbestandsdateien in verwalteten Paketen

Organisieren Ihrer Datenbestandsbibliothek mit Ordnern

Alle Dateien durchsuchen

Direktes Einbetten voll funktionsfähiger Quip-Dokumente in Salesforce (Beta)

Financial Services Cloud

Personalisieren von Kundenterminen mit Lightning Scheduler

Schnelles Abrufen von Kundenstatistiken mit Einstein Analytics für Financial Services

Ermitteln von Financial Services-Kunden für sofortige Aktionen mit Client Segmentation Analytics

Anpassung

Einstein: Next Best Action und Prognosegenerator

Einstein-Prognosegenerator: Erweiterte Scorecard, Benachrichtigungen und neuer Setup-Flow (allgemein verfügbar)

Einstein Next Best Action: Verwenden von Strategien zum Empfehlen von Aktionen und Angeboten (allgemein verfügbar)

Erstellen einer Aktionsstrategie zum Erzeugen empfohlener Aktionen und Angebote

Lightning-Flow

Intuitiveres Erstellen von Flows mit Flow Builder

Prozess- und Flow-Design: Zugriff auf externe Daten, Prozess- und Flow-Vorlagen, Hilfeanforderungs-Flows für Communities

Flow-Verteilung: Empfohlene Flows mit Next Best Action, Bereitstellungen von geführten Aktionen und Snap-ins zum Ausführen von Flows durch Gastbenutzer

Testen geplanter Prozessaktionen und von Flow-Fortsetzungsereignissen mit Apex

Salesforce Connect

Einfacheres Verfolgen von Datenänderungen für externe Objekte (Beta)

Verbinden Ihrer Benutzer mit mehr externen Daten durch erhöhte stündliche Obergrenzen

Validieren Ihrer Verbindungen mit externen Objektdaten

Verbesserter OData 2.0-Adapter für Salesforce Connect

Verwenden externer Objekte in Prozessen und Flows

Zugehörige Aktualisierungen für Entwickler

Lightning-Anwendungsgenerator

Umschalten Ihrer Lightning-Seite auf eine andere Vorlage

Vorschlagen von Empfehlungen und Angeboten gegenüber Ihren Lightning Experience-Benutzern (allgemein verfügbar)

Direktes Hinzufügen von Quip-Dokumenten zu Salesforce-Datensätzen (Beta)

Hinzufügen der Komponente "Arbeitswarteschlange" zu E-Mail-Anwendungsfenstern

Rich-Text-Komponente verwendet den Quill-Text-Editor

Bezeichnungen von standardmäßigen Lightning-Seitenvorlagen wurden geändert

Bessere Bezeichnungen für Formfaktoren in Komponentensichtbarkeitsregeln

Datenschutz und Datenschutzdetails

Optimieren Ihrer Datenschutzverfolgung mit neuen Objekten

Kombinieren Sie Zustimmungs-API-Anforderungen in einem Aufruf mit dem Multiaktionsendpunkt

Zusammenführen von Datenschutzdatensätzen in Lightning Experience

Hinzufügen demografischer Informationen zu Ihren Datenschutzdatensätzen

Bericht zum Feldverlauf für Datenschutzdatensätze

Klassifizieren Ihrer sensiblen Daten zur Unterstützung Ihrer Datenverwaltungsrichtlinien (Beta)

Globalisierung

Verbinden mit mehr Kunden durch neue Plattformsprachen

Neues Erscheinungsbild für linksläufige Sprachen (Beta)

Translation Workbench unterstützt Umfrageübersetzungen

Freigabe

Erhalten neuer Freigabeoptionen mit der Enterprise-Regionsverwaltung

Verbesserte Dokumentation zu Freigaberegeln

Allgemeines Setup

Erstellen benutzerdefinierter großer Objekte in Setup

Zuweisen von auf der Lightning-Anwendung basierenden Startseiten

Startseiten-Profilzuweisungen für in Lightning sichtbare Classic-Anwendungen können nicht mehr bearbeitet werden

Überprüfen der Verweise eines Felds vor dessen Bearbeitung (Beta)

Einbeziehen reservierter Apex-Namen in Schemas für externe Services

Hinzufügen eines Namespace-Präfixes zu den Eigenschaften vom Typ "pageReference.state" und Abfrageparametern

Sicheres Senden der Sitzungs-ID in "Ausgehende Nachrichten"

Wichtige Aktualisierung "Sicherstellen, dass im Hintergrund eingereichte Datensätze zum richtigen Genehmigungsprozess weitergeleitet werden" verschoben

Sicherheit und Identität

Authentifizierung und Identität

Erstellen einer identitätsbasierten Anmeldeseite mit der Anmeldungserkennung für die eigene Domäne

Authentifizieren Ihrer Benutzer mit Zertifikaten

Lokalisieren von Anmeldeaufforderungen und benutzerdefinierten Fehlermeldungen für die Anmeldungserkennung

Optimieren der Integration verbundener Anwendungen in OAuth 2.0-Endpunkte (allgemein verfügbar)

Mehr erforderliche Zeichen für die Client-Geheimnisse der verbundenen OAuth 2.0-Anwendung

Erstellen Ihrer eigenen Überprüfungsseite für Community-Registrierungen

Senden asynchroner E-Mail-Überprüfungen

Erstellen von kompakten External Identity-Benutzern ohne Kontakt (allgemein verfügbar)

Anzeigen und Widerrufen von Geräten mit der Geräteverwaltung (Beta)

Senden von Benutzern nach ihrer Abmeldung an einen benutzerdefinierten URL

Umleiten von Benutzern auf Ihre Website nach der Selbstregistrierung

Einbeziehen von mehr Sonderzeichen in Kennwörtern

Mehr Sicherheit mit einer aktualisierte Kennwortausschlussliste

Festlegen der Sitzungssicherheitsrichtlinie für den sicheren Zugriff zum Bearbeiten von Rollen

"Stabilisieren des Hostnamens der URLs für 'Meine Domäne' in Sandbox-Instanzen" (wichtige Aktualisierung) wurde verschoben

Salesforce Shield

Shield-Plattformverschlüsselung: Schlüssel, die nur zwischengespeichert sind, sind allgemein verfügbar, Self-Service-Verschlüsselung im Hintergrund und mehr Kompatibilität zwischen Clouds

Ereignisüberwachung: Neue Ereignistypen für die Apex-Fehlerbehebung und verbesserter Transaktionsrichtlinien-Assistent

Bereitstellung

Duplizieren, Bereitstellen, Hochladen und Validieren von Änderungssets mit weniger Klicks

Neue und geänderte Komponenten für Änderungssets

Salesforce IoT

Verbessern der Kundenerfahrung mit IoT in der Unlimited Edition mit Service Cloud

Einfacherer Setup-Prozess für die Kontexterstellung

Anzeigen Ihrer Salesforce IoT-Daten in der mobilen Field Service Lightning-Anwendung für Android

Entwicklung

Lightning-Komponenten: Einführung in Lightning-Webkomponenten

Visualforce: Anzeigen eines Toasts in JavaScript, verbesserte Komponentenkompatibilität und Verschiebung einer wichtigen Aktualisierung

Apex

API

Benutzerdefinierte Metadaten: Konfigurieren von Standardfeldwerten mit benutzerdefinierten Metadatentypen

Salesforce CLI: Vorabversion, Salesforce-Plugin-Generator

Salesforce-Erweiterungen für VS Code: Lightning-Webkomponentenunterstützung, Apex-Refaktorierung, bevorstehende Force.com IDE-Einstellung

AppExchange-Partner

Erstellen vordefinierter Geschäftsprozesse als Paket für Abonnenten zum Öffnen und weiteren Erstellen

Erstellen von inaktiven Prozessen und Flows als Paket

Ende der Unterstützung für Trialforce-Webformulare

Benachrichtigungen im Unternehmen

Gewährleisten der Aktualität externer Daten mit der Datenänderungserfassung (allgemein verfügbar)

Skalieren von ereignisbasierten Anwendungen mit Plattformereignissen mit hohem Volumen (allgemein verfügbar)

Überwachen der Nutzung Ihres Plattformereignisses mit Standardvolumen.

Neue Statuscodes für Ereignisveröffentlichungsfehler

Abonnieren von Standardplattformereignissen in Prozessen und Flows

Sandbox-Instanzen

Zeit sparen durch Duplizieren von Sandbox-Instanzen (allgemein verfügbar)

Einfacheres Benutzer-E-Mail-Adressenformat in Sandbox-Instanzen

Neue und geänderte Elemente für Entwickler

Lightning-Komponenten: Neue und geänderte Elemente

Apex: Neue und geänderte Elemente

API: Neue und geänderte Elemente

Salesforce CLI: Neue und geänderte Befehle

Dev Hub: Neue Limited Access License

Testorganisationen: Konfigurierbare Salesforce-Umgebungen

Inhalt der Dokumentation

Erstellen Ihres eigenen Salesforce CLI-Plugins mit einem neuen Entwicklerhandbuch

Hinzugefügter Inhalt in der Outlook- und Gmail-Integration

Anzeigen von Videos (nur Englisch)

Was in den Spring '19-Funktionen von Lightning Experience anders oder nicht verfügbar ist

Lesen Sie diese Themen zu den neuen Lightning Experience-Funktionen und -Verbesserungen, um herauszufinden, ob Funktionen, die für Ihre Geschäfte wichtig sind, in dieser Version eingeschränkt oder nicht verfügbar sind.

Anmerkung: Eine vollständige Liste der Funktionslücken und -einschränkungen in Lightning Experience für die vorherige Version finden Sie in der Salesforce-Hilfe im Thema über die "Lücken zwischen Lightning Experience und Salesforce Classic".

Produktivität

Kalenderansichten

In der Ereignisvorschau sind der Typ, die Zeit, die Dauer, die Teilnehmer und E-Mail nicht sichtbar.

Bei öffentlichen, Ressourcen- und den Kalenderereignissen anderer Benutzer können Sie den Betreff, die Start- und die Endzeit in den Ereignisvorschaudetails anzeigen, jedoch nicht die anderen Felder, die dem kompakten Layout hinzugefügt wurden.

Ereignisserie

- Wenn Sie die Plattformverschlüsselung für "Ereignisbeschreibung" aktiviert haben, wird die in der Version Winter '19 erstellte Ereignisserie nicht automatisch verschlüsselt. Bearbeiten Sie zum Verschlüsseln der in der Version Winter '19 erstellten Serie die Ereignisserie. Ereignisse, die dahingehend aktualisiert werden, dass sie außerhalb des Serienmusters liegen, werden nicht mit der Serie verschlüsselt. Wenn diese Ausnahmen für die Serie verschlüsselt werden sollen, müssen Sie die jeweiligen Vorkommen bearbeiten.
- Sie können einzelnen Ereignissen in einer Serie zugehörige Dateien und Notizen hinzufügen, jedoch nicht die Serie als Ganzes.
- Wenn Sie eine Serie in Lightning Experience erstellen, können Sie die Serie in Salesforce Classic weder aktualisieren noch löschen.
- Es ist nicht möglich, das Startdatum einer Serie zu bearbeiten. Löschen Sie stattdessen die Serie und erstellen Sie sie mit einem neuen Startdatum neu.
- Es ist nicht möglich, die Serie aus Ereignissen zu bearbeiten, die nicht in das Serienmuster passen.
- Wenn Sie die folgenden Felder für eine Ereignisserie bearbeiten, werden nicht mit dem Serienmuster übereinstimmende Ereignisse zusammen mit der Serie aktualisiert. Vorherige Änderungen an diesen Ereignissen werden nicht beibehalten.
  - Kontrollkästchen "Ganztägiges Ereignis"
  - Start- oder Endzeit
  - Wiederholungsmuster

  - Start- oder Enddatum für Wiederholung
  - Standort

- Durch das Bearbeiten des Felds "Zugeordnet zu" für eine Ereignisserie werden die Ereignisse, die nicht in das Serienmuster passen, nicht aktualisiert. Weisen Sie dem neuen Inhaber diese Ereignisse einzeln neu zu.
- Wenn Sie eine Serie mit Ereignissen planen, deren Vorkommen länger als 180 Tage zurückliegt, werden alle Ereignisse in der Serie nicht in Ihrem Kalender angezeigt. Sie können das erste Ereignis in der Serie anzeigen sowie Ereignisse, die innerhalb von 180 Tagen ab dem aktuellen Datum auftreten.

Salesforce Essentials: Kombination von Sales und Service, Hilfe innerhalb der Anwendung, Aktualisierungen an der Benutzerverwaltung und den Setup-Flows

Sales Essentials und Service Essentials sind ab sofort in einem Produkt kombiniert: Salesforce Essentials. Verwenden Sie die Hilfe innerhalb der Anwendung, um Ressourcen zu finden, ohne Salesforce zu verlassen. Fügen Sie Benutzerlizenzen hinzu und reduzieren Sie sie, um sicherzustellen, dass Sie über die richtige Anzahl für Ihr Team verfügen, und verwalten Sie Ihre Benutzer auf der umgestalteten Seite "Benutzer" in Setup. Verwenden Sie den neuen Sprach-Support-Setup-Flow, um ein Sprach-Support-System eines Drittanbieters in Salesforce zu integrieren, und erfahren Sie mehr über Leads und Opportunities im Vertriebsphasen-Setup-Flow.

IN DIESEM ABSCHNITT:

Sales und Service – aus zwei mach eins

Sales Essentials und Service Essentials sind ab sofort ein Produkt: Salesforce Essentials. Wir möchten, dass Ihre Tools für Vertrieb und Kundensupport nahtlos miteinander verflochten sind, egal, ob Sie Geschäfte abwickeln oder Kundensupportanfragen bearbeiten. Alle Essentials-Kunden haben Zugriff auf beide Funktionen.

Finden hilfreicher Ressourcen und empfohlener Inhalte mit der Hilfe innerhalb der Anwendung

Durchsuchen Sie die Hilfe und zeigen Sie empfohlene Ressourcen an, ohne Ihre Position in Salesforce zu verlassen. Mit der Hilfe innerhalb der Anwendung erhalten Sie die benötigte Hilfe genau dann, wenn Sie sie brauchen, damit Sie auf dem Laufenden bleiben und produktiver arbeiten können. Wenn Sie zusätzliche Unterstützung benötigen, können Sie einen Kundenvorgang eröffnen und Verbindung mit einem der Essentials-Coaches aufnehmen.

Hinzufügen oder Reduzieren von Benutzern zur Anpassung an Änderungen im Team

Nehmen Sie im Handumdrehen Anpassungen an der Anzahl der Benutzer vor. Sie müssen keine Anrufe mehr tätigen und keine E-Mails senden, um genau die richtige Anzahl an Lizenzen für Ihr Unternehmen zu erhalten. Dabei spielt es keine Rolle, ob Sie Essentials zum ersten Mal kaufen oder die Anzahl der Personen anpassen, die Salesforce verwenden.

Verwalten der Informationen und Berechtigungen Ihres Teams auf der Seite "Benutzer"

Wenn Ihr Team wächst und sich verändert, müssen Sie Benutzer einladen, aktualisieren und deaktivieren. Auf der umgestalteten Seite "Benutzer" in Setup können Sie Benutzerinformationen anzeigen und aktualisieren, Kennwörter zurücksetzen sowie Profile und Berechtigungssätze zuweisen.

Erstellen eines Callcenters mit dem Sprach-Support-Setup-Flow

Integrieren Sie Ihr Drittanbieter-Sprach-Support-System in Salesforce, damit Ihr Team Anrufe über die Servicekonsole tätigen kann. Der neue geführte Setup-Flow führt Sie schrittweise durch die folgenden Aufgaben: Herstellen einer Verbindung mit Ihrem Sprachanbieter, Installieren des erforderlichen AppExchange-Pakets und Auswählen der Benutzer, die Anrufe tätigen können.

Kennenlernen von Leads und Opportunities im Vertriebsphasen-Setup-Flow

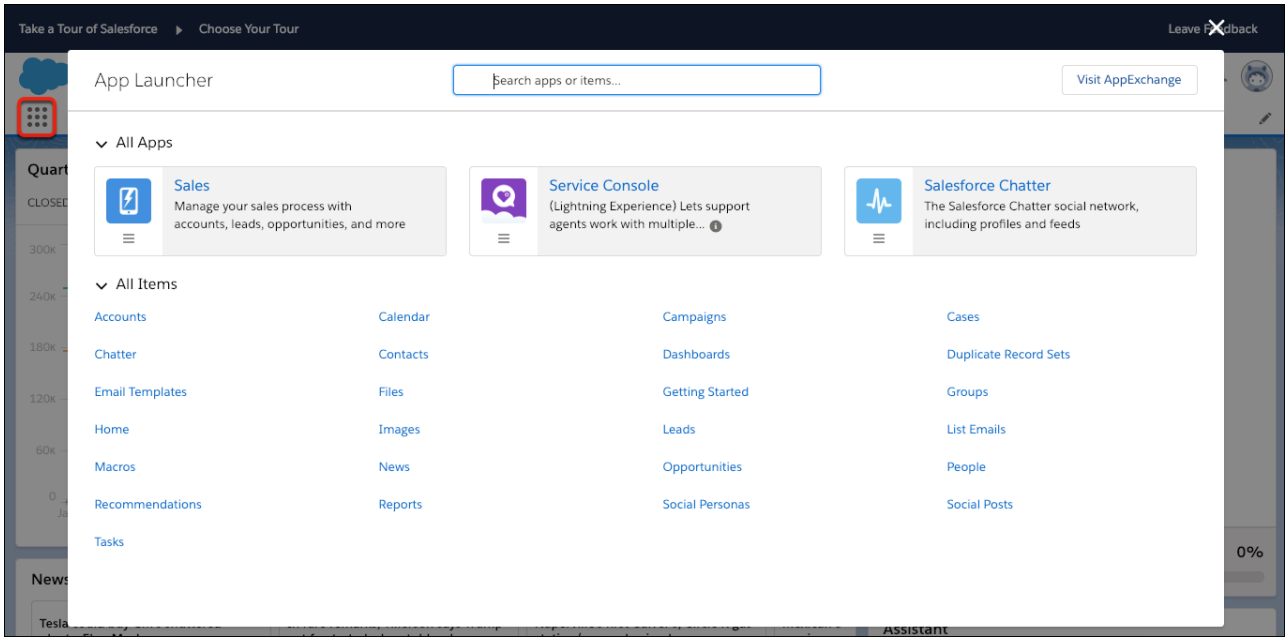
Passen Sie die einzelnen Phasen Ihres Vertriebsprozesses an – von ganz oben in Ihrem Trichter mit Leads bis hin zum Geschäfsabschluss mit Opportunities. Bisher wurden mit diesem Flow nur Opportunity-Phasen erstellt. Mit einem neuen Startbildschirm, auf dem Leads und Opportunities erläutert werden, erhalten Sie zudem den Kontext, den Sie benötigen, um den besten Pfad für Ihr Team zu erstellen.

Sales und Service – aus zwei mach eins

Sales Essentials und Service Essentials sind ab sofort ein Produkt: Salesforce Essentials. Wir möchten, dass Ihre Tools für Vertrieb und Kundensupport nahtlos miteinander verflochten sind, egal, ob Sie Geschäfte abwickeln oder Kundensupportanfragen bearbeiten. Alle Essentials-Kunden haben Zugriff auf beide Funktionen.

Wo: Diese Änderung gilt für die Essentials Edition.

Wie: Sie können über den App Launcher zwischen Sales und Service wechseln.



Finden hilfreicher Ressourcen und empfohlener Inhalte mit der Hilfe innerhalb der Anwendung

Durchsuchen Sie die Hilfe und zeigen Sie empfohlene Ressourcen an, ohne Ihre Position in Salesforce zu verlassen. Mit der Hilfe innerhalb der Anwendung erhalten Sie die benötigte Hilfe genau dann, wenn Sie sie brauchen, damit Sie auf dem Laufenden bleiben und produktiver arbeiten können. Wenn Sie zusätzliche Unterstützung benötigen, können Sie einen Kundenvorgang eröffnen und Verbindung mit einem der Essentials-Coaches aufnehmen.

Wo:

Wie: Wählen Sie auf der Startseite aus.

Hinzufügen oder Reduzieren von Benutzern zur Anpassung an Änderungen im Team

Nehmen Sie im Handumdrehen Anpassungen an der Anzahl der Benutzer vor. Sie müssen keine Anrufe mehr tätigen und keine E-Mails senden, um genau die richtige Anzahl an Lizenzen für Ihr Unternehmen zu erhalten. Dabei spielt es keine Rolle, ob Sie Essentials zum ersten Mal kaufen oder die Anzahl der Personen anpassen, die Salesforce verwenden.

Wo: Diese Änderung gilt für die Essentials Edition.

Wie: Wählen Sie und dann "Benutzer" aus. Wenn Sie die Anzahl der Lizenzen anpassen möchten, wählen Sie **Lizenzen verwalten** aus und geben Sie an, wie viele Instanzen Sie benötigen.

Verwalten der Informationen und Berechtigungen Ihres Teams auf der Seite "Benutzer"

Wenn Ihr Team wächst und sich verändert, müssen Sie Benutzer einladen, aktualisieren und deaktivieren. Auf der umgestalteten Seite "Benutzer" in Setup können Sie Benutzerinformationen anzeigen und aktualisieren, Kennwörter zurücksetzen sowie Profile und Berechtigungssätze zuweisen.

Wo: Diese Änderung gilt für die Essentials Edition.

Erstellen eines Callcenters mit dem Sprach-Support-Setup-Flow

Integrieren Sie Ihr Drittanbieter-Sprach-Support-System in Salesforce, damit Ihr Team Anrufe über die Servicekonsole tätigen kann. Der neue geführte Setup-Flow führt Sie schrittweise durch die folgenden Aufgaben: Herstellen einer Verbindung mit Ihrem Sprachanbieter, Installieren des erforderlichen AppExchange-Pakets und Auswählen der Benutzer, die Anrufe tätigen können.

SIEHE AUCH:

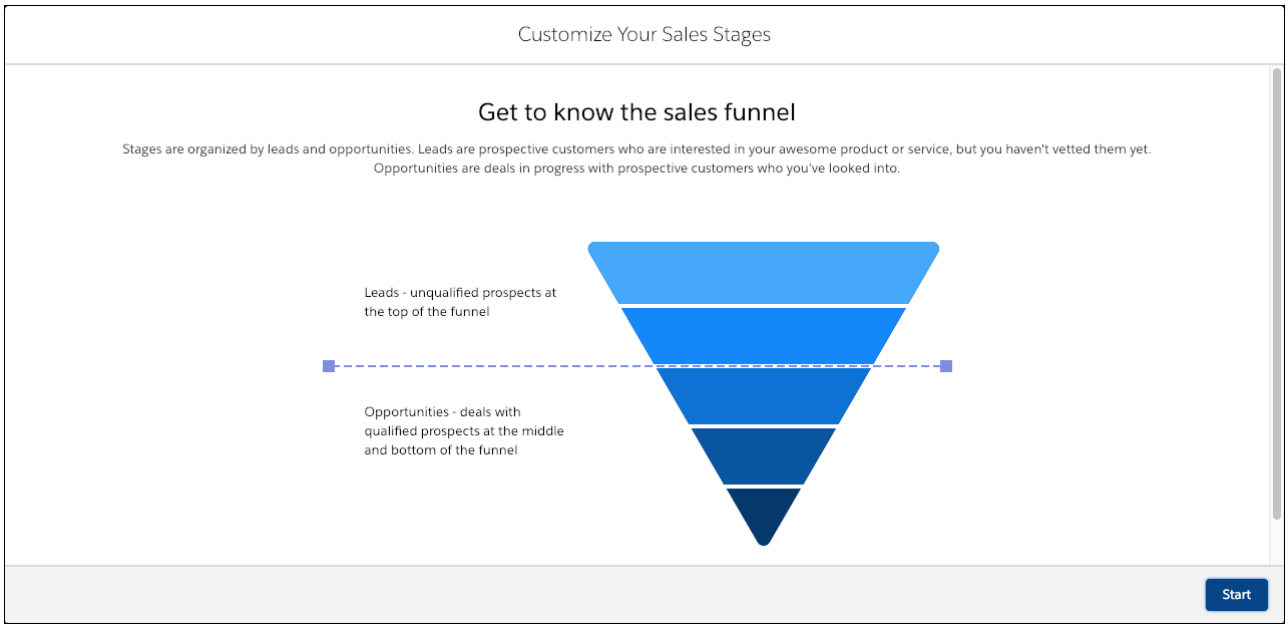
Einrichten von Open CTI mit wegweisender Erfahrung

Kennenlernen von Leads und Opportunities im Vertriebsphasen-Setup-Flow

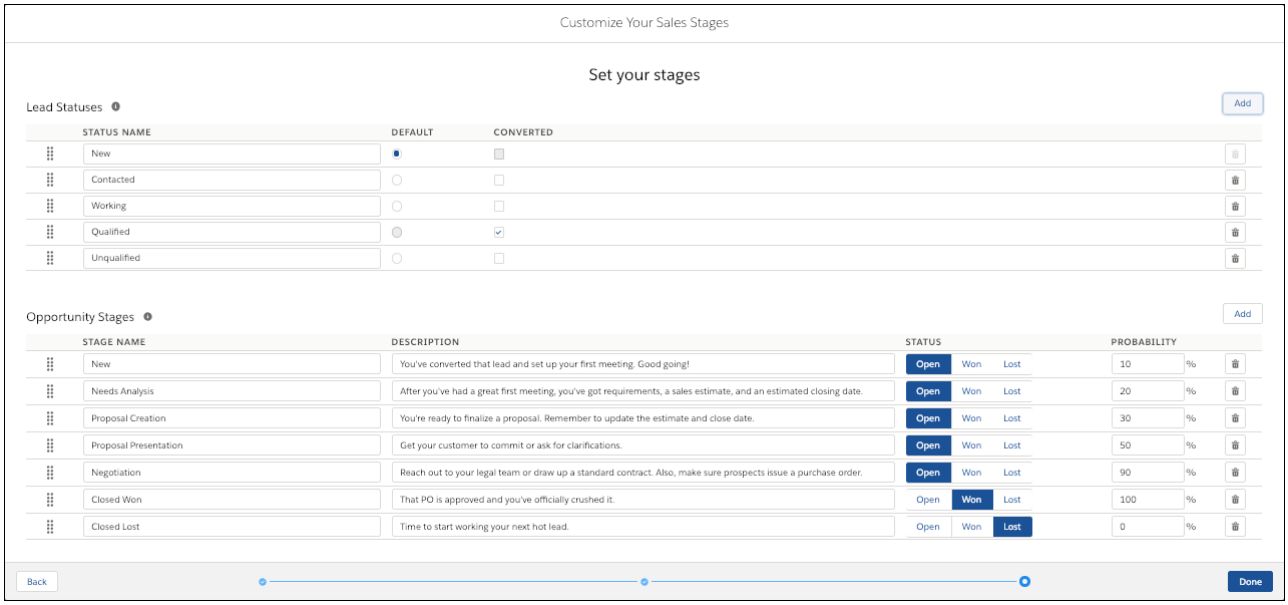
Passen Sie die einzelnen Phasen Ihres Vertriebsprozesses an – von ganz oben in Ihrem Trichter mit Leads bis hin zum Geschäftsabschluss mit Opportunities. Bisher wurden mit diesem Flow nur Opportunity-Phasen erstellt. Mit einem neuen Startbildschirm, auf dem Leads und Opportunities erläutert werden, erhalten Sie zudem den Kontext, den Sie benötigen, um den besten Pfad für Ihr Team zu erstellen.

Wo: Diese Änderung gilt für die Essentials Edition.

Warum: Mit dem neuen Startbildschirm können Sie besser nachvollziehen, wie Leads und Opportunities zusammenwirken, um Ihre Team während des Vertriebsprozesses zu unterstützen.



Mit dem Phasenschritt im Flow können Sie die Leadstatus und Opportunity-Phasen anpassen, um einfacher verfolgen zu können, wo und wie Leads zu Opportunities konvertiert werden. Es wird die Verwendung von Phasen auf der Basis von Kunden wie Ihnen empfohlen; Sie können die Phasen dann für Ihr Unternehmen anpassen.



Salesforce Einstein: Kundenvorgangsklassifizierung, Berichte für Statistiken und Kontakte und Pardot-Verhaltensbewertung (allgemein verfügbar)

Einstein bietet Ihnen Berichte zu Statistiken und Kontaktvorschlägen und wertet gleichzeitig die Ergebnisse von Berichten mit Einstein-Datenstatistiken auf. Durch verbesserte Synchronisierung, Freigabe und Kennzahlen mit der Einstein-Aktivitätserfassung sowie die Kundenvorgangsklassifizierung und intelligentere Bots können Agenten und Administratoren effizienter arbeiten. Der Prognosegenerator zeigt Ihnen die Auswirkungen der einzelnen Prädiktoren in Ihrem Modell und benachrichtigt Sie, wenn er fertig ist.

Hier hilft Einstein Ihnen dabei, intelligenter zu arbeiten.

Vertrieb

Einstein-Aktivitätserfassung: Erreichen der nächsten Stufe mit Synchronisierungsfunktionen, verbesserter Freigabe und besseren Kennzahlen

Synchronisieren Sie Kontakte und Ereignisse. Geben Sie Aktivitäten für Kollegen frei, die die Einstein-Aktivitätserfassung nicht verwenden. Die Aktivitätskennzahlen und ein verbessertes Aktivitäten-Dashboard vertiefen Ihr Verständnis hinsichtlich der Aktivitäten. Darüber hinaus können Sie mit den Einstein-E-Mail-Statistiken und "Empfohlene Verbindungen" mehr erledigen.

Einstein-Statistiken: Erstellen von auf Statistiken basierenden Berichten

Sie können nun Berichte und Dashboards erstellen, die Account- und Opportunity-Statistiken zugeordnet sind. Verstehen Sie Ihre Kunden besser, indem Sie beispielsweise Berichte ausführen, in denen alle Statistiken für bestimmte Accounts oder Opportunities angezeigt werden.

Automatische Einstein-Kontakte: Erstellen von auf Vorschlägen basierenden Berichten

Sie können Berichte und Dashboards erstellen, die Kontaktvorschlägen und Opportunity-Kontaktrollenvorschlägen zugeordnet sind. Beispielsweise können Sie Berichte verwenden, um im Handumdrehen zu sehen, welche Vorschläge Einstein für welche Accounts zu Salesforce hinzugefügt hat.

Bereitstellen von Opportunity-Bewertungen für mehr Benutzer

Nun kann jeder Opportunities priorisieren und mehr Geschäfte abschließen. Wenn Sie über mindestens eine Sales Cloud Einstein-Lizenz verfügen, werden Einstein-Opportunity-Bewertungen für alle Salesforce-Benutzer in Ihrem Unternehmen aktiviert. Benutzer mit zugewiesener Sales Cloud Einstein-Lizenz sehen Bewertungen für alle Opportunities. Demgegenüber werden allen anderen Benutzern die Bewertungen nur für eine begrenzte Anzahl an Opportunities angezeigt.

Anzeigen von Opportunity-Bewertungen an mehr Stellen

Opportunity-Bewertungen befinden sich nun in der Opportunity-Listenansicht "Zuletzt angezeigt", wenn sie als eine Tabelle angezeigt wird. Auf diese Weise können Vertriebsmitarbeiter in einer priorisierten Liste der Opportunities arbeiten und benötigen dazu weniger Klicks.

Bewerten der Interaktionsaktivität von potenziellen Kunden

Ihre potenziellen Kunden generieren jede Menge Daten. Es ist jedoch schwierig, zu wissen, was man damit anfangen kann. Einstein analysiert die Aktivitäten Ihrer potenziellen Pardot-Kunden, um deren Interaktion zu aggregieren und zu bewerten. So können Sie sich auf die Personen konzentrieren, die für Ihr Unternehmen am relevantesten sind. Platzieren Sie die Komponente "Einstein-Bewertung" in Ihren Datensätzen potenzieller Kunden, um detaillierte, aussagekräftige Statistiken anzuzeigen.

Service

Agentenzeit sparen und Verbessern der Genauigkeit und Vervollständigung mit der Einstein-Kundenvorgangsklassifizierung

Verwenden Sie "Einstein-Kundenvorgangsklassifizierung", um Auswahllisten- und Kontrollkästchenfeldwerte für neue Kundenvorgänge anhand früherer Daten zu empfehlen oder aufzufüllen. Zeigen Sie diese Empfehlungen Ihren Agenten in der Servicekonsole in Lightning Experience und Salesforce Classic an. In Lightning Experience zeigen Ihre Agenten die Empfehlungen in den zugehörigen Datensatzkomponenten an.

Auswerten, wie gut Ihre Bots Ihre Kunden verstehen

Auf der Seite "Modellverwaltung" werden die Kennzahlen zur Qualität des Intent-Modells Ihres Bots und eine detaillierte Anzeige einzelner Intents bereitgestellt. Verwenden Sie die Informationen zum Optimieren von Intents und um die Fähigkeit Ihres Bots, Ihre Kunden zu verstehen, zu erhöhen.

Intelligentere Bots durch Klassifizierung der Kundeneingabe und Feedback

Überprüfen Sie, wie ein Bot das klassifiziert, was Ihre Kunden im Chat eingeben, und genehmigen, ignorieren oder klassifizieren Sie die jeweilige Eingabe für den entsprechenden Intent neu. Anhand dieses Feedbackprozesses kann Ihr Bot lernen und mit der Zeit intelligenter werden.

Einsetzen Ihrer Bots in Ihrem SMS-Nachrichtenkanal

Nachdem Sie Ihren Bot erstellt haben, können Sie ihn zusätzlich zum Live Agent-Chat-Kanal im LiveMessage-SMS-Nachrichtenkanal bereitstellen.

Einfacheres Einrichten von Einstein-Bots mit den Kanaleinstellungen im Bot-Generator

Die Einrichtung Ihres Bot für die Arbeit mit Live Agent verwirrt Sie? Nicht nur Sie! Die Kanaleinrichtung wurde optimiert, indem sie in den Bot-Generator verschoben wurde.

Erstellen kanalunabhängiger Bots

Planen Sie, Ihren Bot in Live Agent- und SMS-Nachrichtenkanälen einzusetzen? In diesem Fall sollten Sie sich die neuen Kontext- und Systemvariablen ansehen, mit denen Ihr Bot kanalunabhängig Kundeninformationen erfassen kann. Es sind weder Vor-Chat-Formular-Regelaktionen noch benutzerdefinierter Code erforderlich.

Verbessertes Dashboard für die Bots-Leistung

Sie können Inhalte im Leistungs-Dashboard nun nach Datum und Kanal (Chat, Messaging) filtern. Zudem stehen Ihnen mehr Möglichkeiten zur Verfügung, die Leistung Ihres Bots nachzuvollziehen: "Top Last Dialogs" (Zuletzt am häufigsten verwendete Dialogfelder), "Escalation Success" (Eskalationserfolg), "Einstein Intent Usage" (Einstein-Intent-Nutzung) und "Interactions" (Interaktionen).

Kennenlernen der Terminologie unserer neuen Bots

Zur Unterstützung der Verarbeitung natürlicher Sprache wird der Begriff *Äußerung* eingeführt und von *Kundeneingabe* unterschieden.

Analysen

Zusätzliche Erkenntnisse aus Ihren Berichten mit Einstein-Datenstatistiken (allgemein verfügbar)

Mit Einstein-Datenstatistiken werden Ihre Berichte durch künstliche Intelligenz ergänzt, sodass Sie neue nützliche Statistiken zu Ihren Daten entdecken können.

Verarbeiten größerer Datenmengen dank doppelter Zeilenlimits

Einstein Discovery kann Artikel aus Einstein Analytics-Datensets mit bis zu 20 Millionen Zeilen erstellen.

Exportieren von Artikeln zur weiteren Analyse

Durch den Export Ihres Artikels in R können Ihre Datenwissenschaftler das Modell in ihrer eigenen Sprache analysieren und anpassen. Wenn Sie den Artikel für Geschäftsbenutzer in Ihrem Team freigeben möchten, exportieren Sie ihn in Quip.

Einfache Bereitstellung von Modellen für Salesforce-Objekte

Ordnen Sie Felder zwischen einem Modell und einem Salesforce-Objekt zu, damit Sie die gewünschten Empfehlungen und Prognosen erhalten, ohne Code schreiben zu müssen.

Anpassung

Einstein-Prognosegenerator: Erweiterte Scorecard, Benachrichtigungen und neuer Setup-Flow (allgemein verfügbar)

Nach dem erfolgreichen Beta-Programm ist der Einstein-Prognosegenerator nun allgemein verfügbar. Details zur Auswirkung des jeweiligen Prädiktors finden Sie in der Scorecard. Erhalten Sie Benachrichtigungen, wenn Ihre Prognose bereit ist. In einem optimierten Setup-Flow können Sie Ihre Prognosen effizienter erstellen.

Einstein Next Best Action: Verwenden von Strategien zum Empfehlen von Aktionen und Angeboten (allgemein verfügbar)

Zeigen Sie mit Einstein Next Best Action den richtigen Personen im richtigen Moment die richtigen Empfehlungen an. Integrieren Sie Geschäftsregeln, Prognosemodelle und Daten innerhalb und außerhalb von Salesforce, um individuelle Strategien für alle Ihre Anwendungsfälle zu erstellen. Möglicherweise verfügen Sie über Angebote wie Rabatte und Upgrades, die nur unter bestimmten Bedingungen relevant sind. Vielleicht haben Sie mehrere Möglichkeiten, mit denen Serviceagenten Kunden unterstützen können, und Sie möchten den Agenten die geeignetste Aktion aufzeigen. Denken Sie darüber nach, Einstein Next Best Action zu verwenden.

Erstellen einer Aktionsstrategie zum Erzeugen empfohlener Aktionen und Angebote

Verwenden Sie Strategy Builder, um einen Stream mit Aktionen und Angeboten zu erstellen, den Sie auf Lightning-Datensatzseiten und Community-Seiten anzeigen können. Strategy Builder ist ein Zeigen-und-Klicken-Automatisierungstool zum Erstellen von Strategien für Einstein Next Best Action. Mit Strategy Builder können Sie Ihre Empfehlungen sortieren, filtern und priorisieren.

Vertrieb: High Velocity Sales-Tools, bessere Google-Integration, flexible Preisgestaltung über CPQ und Einstein in Pardot

Geben Sie Ihren internen Vertriebsmitarbeitern die Tools an die Hand, die sie benötigen, um mit High Velocity Sales erfolgreich zu sein. Erledigen Sie das Gewünschte schneller, indem Sie Salesforce in Gmail und im Google Kalender integrieren. Mit den nutzungsbasierten Preisen in Salesforce CPQ können Sie Ihre Preisgestaltung flexibler handhaben. Zudem können Sie mit der Einstein-Verhaltensbewertung und den Kampagnenstatistiken in Pardot Ihr Vertriebs- und Marketingteam am Targeting potenzieller Kunden ausrichten.

IN DIESEM ABSCHNITT:

High Velocity Sales: Beschleunigen Ihres Vertriebsteams mit Vertriebsrhythmen und Arbeitswarteschlangen

Beschleunigen Sie Ihren inneren Vertriebsprozess mit einer hochproduktiven Arbeitsumgebung. Mit Vertriebsrhythmen können Manager benutzerdefinierte Vertriebsprozesse erstellen, die Mitarbeiter durch das Verarbeiten unterschiedlicher Typen potenzieller Kunden führen. Vertriebsrhythmen werden Vertriebsmitarbeitern in der Arbeitswarteschlange angezeigt. Hierbei handelt es sich um eine priorisierte Liste, die in der High Velocity Sales-Arbeitsumgebung angezeigt wird. Mit den anderen produktivitätssteigernden Funktionen wie Lightning Dialer, Einstein-Leadbewertung und enthaltenen Berichten haben Ihre Vertriebsteams zudem alles an der Hand, was sie benötigen, um die potenziellen Kunden in einem Bruchteil der zuvor benötigten Zeit abzuwickeln.

Sales Cloud Einstein: Opportunity-Bewertung für alle Benutzer, wesentliche Verbesserungen an der Einstein-Aktivitätserfassung und mehr Berichte

Einstein-Opportunity-Bewertungen sind für Sie aktiviert und stehen mehr Benutzern zur Verfügung. Die Einstein-Aktivitätserfassung bietet zusätzliche Synchronisierungsfunktionen, erweiterte Freigabe und bessere Kennzahlen. Account-Statistiken, Opportunity-Statistiken und automatisierte Kontakte sind in Berichten und Dashboards verfügbar.

Kernfunktionen für den Vertrieb: Erweiterte Prognose, Freigabe nach Region und einfachere Verwaltung von Account- und Opportunity-Teams

"Gemeinschaftliche Prognosen" bieten Ihnen mehr Optionen, einschließlich der Prognosen für Produktfamilien nach Region. Gewähren Sie Zugriff auf Datensätze, Ordner und Listenansichten nach Region. Darüber hinaus können Sie Account- und Opportunity-Teams mit weniger Klicks verwalten.

Produktivitätsfunktionen: Verbesserungen an der Einstein-Aktivitätserfassung, bessere E-Mail-Datenschutz- und Vorlagenverwaltung und Erweiterungen an Salesforce Inbox

Die Einstein-Aktivitätserfassung bietet zusätzliche Synchronisierungsfunktionen, erweiterte Freigabe und bessere Kennzahlen. Beachten Sie die Voreinstellungen von Kunden für das Empfangen von E-Mails. Organisieren Sie E-Mail-Vorlagen und geben Sie sie frei – besser als je zuvor. Zudem unterstützt die Salesforce Inbox-Anwendung Lightning Experience-E-Mail-Vorlagen und zusammengesetzte E-Mail-Statistiken.

Lightning Data: Automatisches Aktualisieren von Daten

In Lightning Data-Regeln, die Felder in Ihren Datensätzen über die Nachschlagesuche nach einem benutzerdefinierten Objekt aktualisieren, können Sie alte Daten automatisch durch neue Informationen ersetzen: Wählen Sie unter "Setup" eine neue Feldzuordnungsoption für vorhandene Werte aus. Wenn Vertriebsmitarbeiter zuvor Accounts, Kontakte oder Leads aktualisiert haben, konnte Lightning Data nur leere Felder ausfüllen. Demgegenüber konnten die Felder, in denen bereits Daten enthalten waren, nicht aktualisiert werden, selbst wenn die Daten veraltet waren. Vertriebsmitarbeiter müssen nun nicht mehr auf einen Link klicken, um die neuesten Daten, beispielsweise Personalbestand, Umsatz oder Kontaktinformationen, anzuzeigen. Diese Automatisierung bietet Ihrem Vertriebsteam eine bessere Segmentierung, umfassendere Berichte und eine einfachere Aufgabenzuweisung.

Integration in Google: Kombinierte Chrome-Erweiterung, High Velocity Sales-Arbeitswarteschlange und Teilnehmersynchronisierungsverbesserungen

Lightning für Gmail und Salesforce Inbox sind nun in einer kombinierten Chrome-Erweiterung verfügbar. Die High Velocity Sales-Arbeitswarteschlange ist in Gmail™ verfügbar. Zusätzlich können Lightning Sync-Benutzer nun die Ereignisteilnehmeränderungen sehen, die über die API in Google-Kalendern vorgenommen wurden.

Integration in Microsoft®: High Velocity Sales-Arbeitswarteschlange, mehr E-Mail-Protokollierungsoptionen und Ereignisseriensynchronisierung

Arbeiten Sie innerhalb von Outlook® in der High Velocity Sales-Arbeitswarteschlange. Protokollieren Sie eine E-Mail für eine beliebige Person in Salesforce. Halten Sie mit weniger Aufwand die Ereignisserie auf dem neuesten Stand.

Salesforce CPQ und Billing: Erweiterte Rechnungsstellung, Änderungsoptionen und Verbrauchspläne für Nutzungsübersichten

Integrieren Sie nutzungsbasierte Preise in Salesforce CPQ und definieren Sie benutzerdefinierte abzurechnende Stückpreise für Ihre Evergreen-Abonnements. Ändern Sie Abonnements in den Verträgen aus einem Ihrer Accounts im Angebotsbelegposten-Editor. Verwenden Sie Verbrauchspläne zum Bewerten Ihrer Nutzungsübersichten. Erweitern Sie Ihre Rechnungsstellungsfunktionen um die Abrechnung von Nutzungsübersichten mit Verbrauchsplänen und Abonnements ohne Enddatumswerte.

Pardot: Einfachere Einrichtung und Synchronisierung, Interaktionsverlauf, Einstein-Bewertung potenzieller Kunden und weitere Annehmlichkeiten

Mit dem Pardot-Setup-Assistenten können Sie ohne Weiteres Konfigurationsaufgaben und Bereitstellungen ausführen sowie Datensätze zu Salesforce synchronisieren, ohne dass dafür komplexe Freigaberegeln erforderlich sind. Der Interaktionsverlauf ist nun allgemein verfügbar. Damit können Sie die Interaktion potenzieller Kunden mit verbundenen Kampagnen verfolgen, ohne Salesforce zu verlassen. Darüber hinaus wurde die künstliche Intelligenz von Einstein in Pardot integriert und umfasst die Verhaltensbewertung, die lernt, potenzielle Kunden zu ermitteln und zu bewerten, die kaufbereit sind.

High Velocity Sales: Beschleunigen Ihres Vertriebsteams mit Vertriebsrhythmen und Arbeitswarteschlangen

Beschleunigen Sie Ihren inneren Vertriebsprozess mit einer hochproduktiven Arbeitsumgebung. Mit Vertriebsrhythmen können Manager benutzerdefinierte Vertriebsprozesse erstellen, die Mitarbeiter durch das Verarbeiten unterschiedlicher Typen potenzieller Kunden führen. Vertriebsrhythmen werden Vertriebsmitarbeitern in der Arbeitswarteschlange angezeigt. Hierbei handelt es sich um eine priorisierte Liste, die in der High Velocity Sales-Arbeitsumgebung angezeigt wird. Mit den anderen produktivitätssteigernden Funktionen wie Lightning Dialer, Einstein-Leadbewertung und enthaltenen Berichten haben Ihre Vertriebsteams zudem alles an der Hand, was sie benötigen, um die potenziellen Kunden in einem Bruchteil der zuvor benötigten Zeit abzuwickeln.

High Velocity Sales und die zugehörigen Funktionen sind gegen Aufpreis verfügbar. Preisdetails erhalten Sie von Ihrem Salesforce-Kundenbeauftragten.

IN DIESEM ABSCHNITT:

Optimieren der Kontaktaufnahme zum Unterstützen von Mitarbeitern beim schnelleren Verkauf mit Vertriebsrhythmen
Mit Vertriebsrhythmen können Ihre internen Vertriebsmitarbeiter ihre potenziellen Kunden in Höchstgeschwindigkeit verarbeiten. Interne Vertriebsleiter verwenden den Vertriebsrhythmusgenerator zum Erstellen von konsistenten, geplanten Rhythmen der Kontaktaufnahmeaktivitäten, um Mitarbeiter dabei zu unterstützen, die Beziehung zu ihren potenziellen Kunden mit maximaler Effizienz zu pflegen. Beispielsweise zählen zu einem Vertriebsrhythmus Aktivitäten wie das Senden von E-Mails, das Tätigen von Anrufen, das Vereinbaren von Besprechungen und das Senden von SMS-Nachrichten. Vertriebsleiter und -mitarbeiter können dem jeweiligen Vertriebsrhythmus Leads und Kontakte hinzufügen. Vertriebsmitarbeiter reagieren auf Vertriebsrhythmusaktivitäten aus einer priorisierten Arbeitswarteschlange, in der sie auf einem Blick sehen können, welche potenziellen Kunden für die jeweilige Kontaktaufnahme bereit sind.

Unterstützen von Vertriebsmitarbeitern mit der High Velocity Sales-Arbeitsumgebung und -Arbeitswarteschlange
Mit der High Velocity Sales-Anwendung werden Vertriebsmitarbeitern alle benötigten Informationen angezeigt. Die Anwendung umfasst die Arbeitswarteschlange, die die nächsten Schritte priorisiert, die Mitarbeiter für ihre potenziellen Kunden durchführen sollten. Die Click-to-Dial-Funktion aus Lightning Dialer ist direkt in Salesforce verfügbar. Zusätzlich können Mitarbeiter mit E-Mail-Vorlagen und Anrufskripts zuversichtlich mit potenziellen Kunden kommunizieren.

Optimieren der Kontaktaufnahme zum Unterstützen von Mitarbeitern beim schnelleren Verkauf mit Vertriebsrhythmen

Mit Vertriebsrhythmen können Ihre internen Vertriebsmitarbeiter ihre potenziellen Kunden in Höchstgeschwindigkeit verarbeiten. Interne Vertriebsleiter verwenden den Vertriebsrhythmusgenerator zum Erstellen von konsistenten, geplanten Rhythmen der Kontaktaufnahmeaktivitäten, um Mitarbeiter dabei zu unterstützen, die Beziehung zu ihren potenziellen Kunden mit maximaler Effizienz zu pflegen. Beispielsweise zählen zu einem Vertriebsrhythmus Aktivitäten wie das Senden von E-Mails, das Tätigen von Anrufen, das Vereinbaren von Besprechungen und das Senden von SMS-Nachrichten. Vertriebsleiter und -mitarbeiter können dem jeweiligen Vertriebsrhythmus Leads und Kontakte hinzufügen. Vertriebsmitarbeiter reagieren auf Vertriebsrhythmusaktivitäten aus einer priorisierten Arbeitswarteschlange, in der sie auf einem Blick sehen können, welche potenziellen Kunden für die jeweilige Kontaktaufnahme bereit sind.

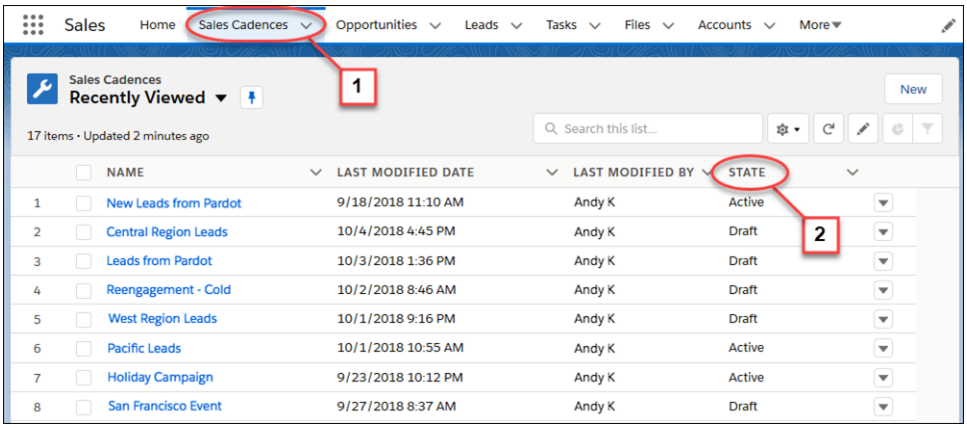
Wo: Die High Velocity Sales-Anwendung und die Vertriebsrhythmen sind in Lightning Experience in der Enterprise, Performance und Unlimited Edition gegen Aufpreis verfügbar.

Wer: Zum Erstellen von Vertriebsrhythmen benötigen Benutzer die Berechtigung "Rhythmusersteller für High Velocity Sales". Zum Erstellen von E-Mail-Vorlagen benötigen Benutzer die Berechtigung "Öffentliche Lightning E-Mail-Vorlagen verwalten".

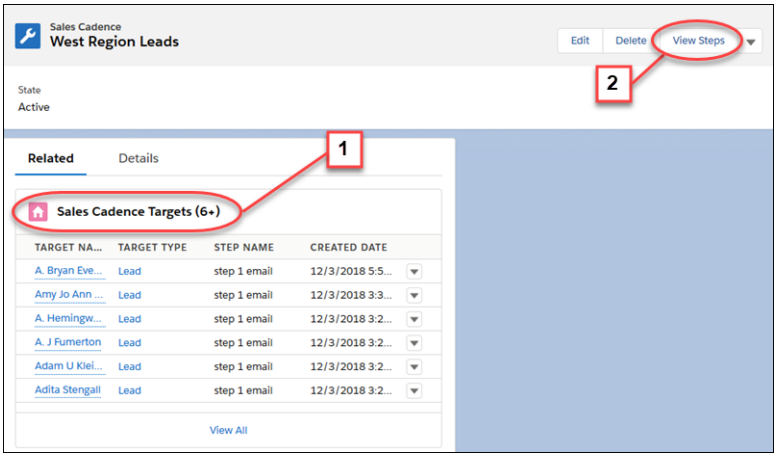
Warum: Manager können bewährte Vorgehensweisen direkt in Salesforce einpflegen, wodurch die Gewinnung potenzieller Kunden optimiert wird. Vertriebsrhythmen führen neue und erfahrene Mitarbeiter gleichermaßen durch den Prozess für die Gewinnung potenzieller

Kunden. Dies schließt ein, wann einem potenziellen Kunden eine E-Mail gesendet, wann er angerufen und wann gewartet werden soll. Manager können sogar Anrufskripts und E-Mail-Vorlagen für die jeweiligen Schritte angeben.

Vertriebsrhythmen enthalten alle ausstehenden Aktivitäten der Mitarbeiter in einer Ansicht. Zudem protokollieren die Vertriebsrhythmen die Aktivitäten der Mitarbeiter, wenn sie von ihnen abgeschlossen werden. Sobald die Mitarbeiter Vertriebsrhythmen verwenden, können Manager Berichte dahingehend erstellen, welcher davon zu den besten Umsatzergebnissen geführt hat.



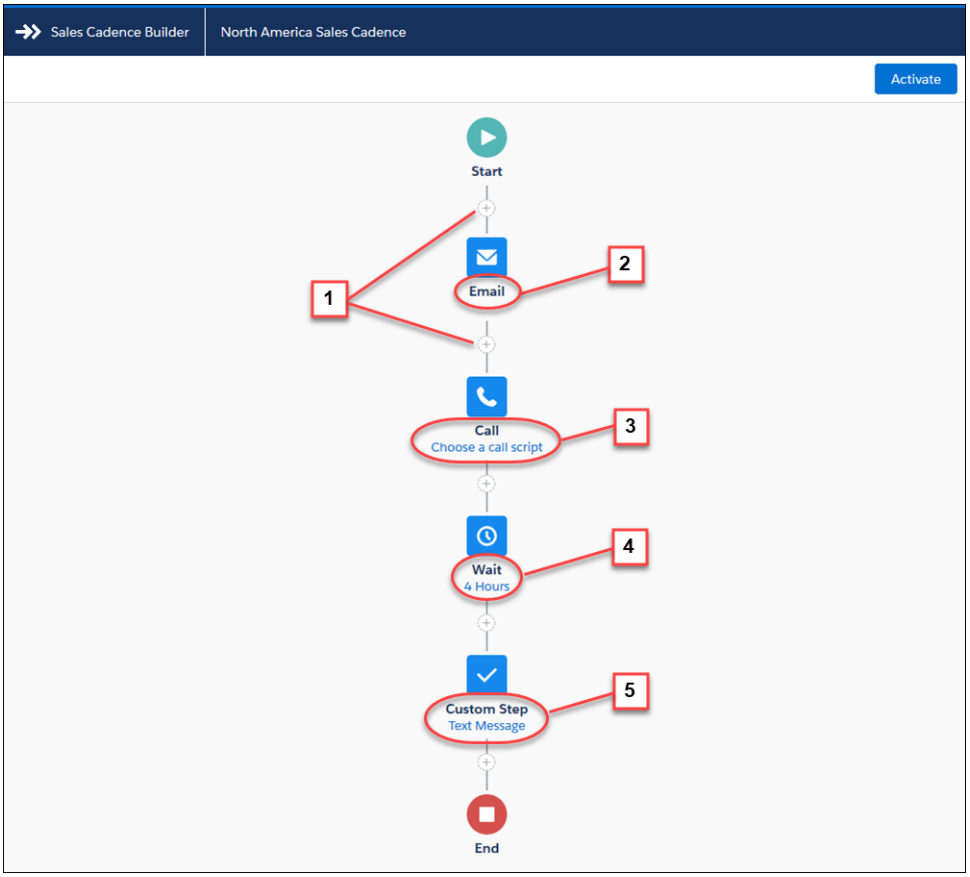
Auf der Registerkarte "Vertriebsrhythmen" (1) werden die Details für den jeweiligen Vertriebsrhythmus angezeigt. So wird auch angezeigt, ob er als Entwurf vorliegt, aktiviert wird oder aktiv ist (2). Wenn er als Entwurf vorliegt, können die Vertriebsleiter den Vertriebsrhythmus bearbeiten. Bei aktiviertem Vertriebsrhythmus kann der Vertriebsleiter dem Vertriebsrhythmus Leads und Kontakte zuweisen. Die Schritte können jedoch nicht geändert werden.



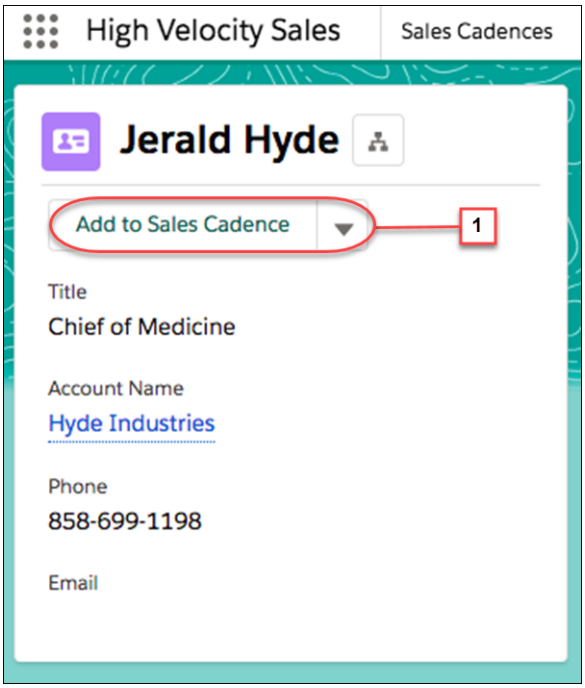
Manager können die Details auf der Vertriebsrhythmus-Datensatz-Detailseite überprüfen. Dazu zählen die Leads und Kontakte, auf die der Vertriebsrhythmus abgezielt hat (1), sowie die zugehörigen Schritte zur Kontaktaufnahme (2).

Beispielsweise kann ein Vertriebsleiter einen Vertriebsrhythmus erstellen, der Vertriebsmitarbeiter dahingehend durch den Prozess führt, dass er zwei Telefonanrufe nacheinander mit dem potenziellen Kunden führt, einen halben Tag wartet und ihn dann erneut anruft oder ihm eine E-Mail sendet. Diese Reihenfolge ist eine bewährte Vorgehensweise für die Optimierung der Ergebnisse für die Gewinnung potenzieller Kunden.

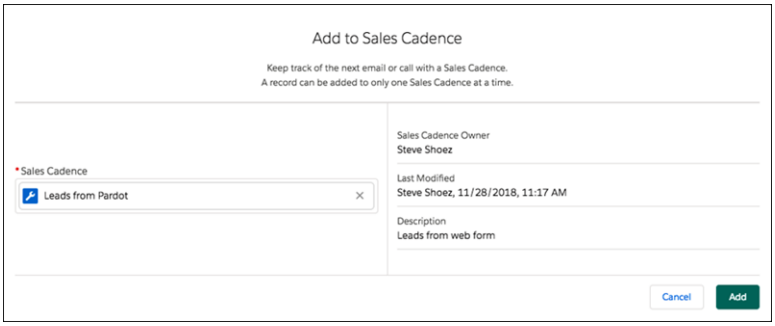
Wie: Vertriebsleiter verwenden den Vertriebsrhythmusgenerator zum Erstellen des jeweils geplanten Kontaktaufnahmeplans.



Klicken Sie auf die +-Symbole (1), um eine E-Mail (2), einen Anruf (3), einen Wartezeitraum (4) oder einen benutzerdefinierten Schritt (5) hinzuzufügen, beispielsweise für das Einrichten einer Besprechung oder für das Senden einer SMS-Nachricht.



Nach der Aktivierung eines Vertriebsrhythmus können Vertriebsleiter oder -mitarbeiter direkt auf einer Lead- oder Kontaktdetailseite potenzielle Kunden hinzufügen, indem sie auf die Aktion **Zu Vertriebsrhythmus hinzufügen** (1) klicken. Wählen Sie anschließend einen Vertriebsrhythmus aus, um mit der geplanten Kontaktaufnahme der potenziellen Kunden zu beginnen.



Sie können jeweils nur einen Lead und Kontakt einem Vertriebsrhythmus zuweisen und der Lead oder Kontakt wird in der Arbeitswarteschlange des Datensatzinhabers angezeigt. Wenn Ihr Unternehmen neue potenzielle Kunden mit einem bestimmten Vertriebsprozess sofort bei Eingang ansprechen möchte, können Sie sie den Vertriebsrhythmen automatisch hinzufügen. Verwenden Sie den Prozessgenerator und den Flow-Designer ohne Code oder verwenden Sie den Prozessgenerator und Apex.

SIEHE AUCH:

Salesforce-Hilfe: Add Prospects to a High Velocity Sales Cadence Automatically (Automatisches Hinzufügen von potenziellen Kunden zu einer High Velocity Sales-Kadenz) (möglicherweise veraltet oder in der Vorschauversion nicht verfügbar)

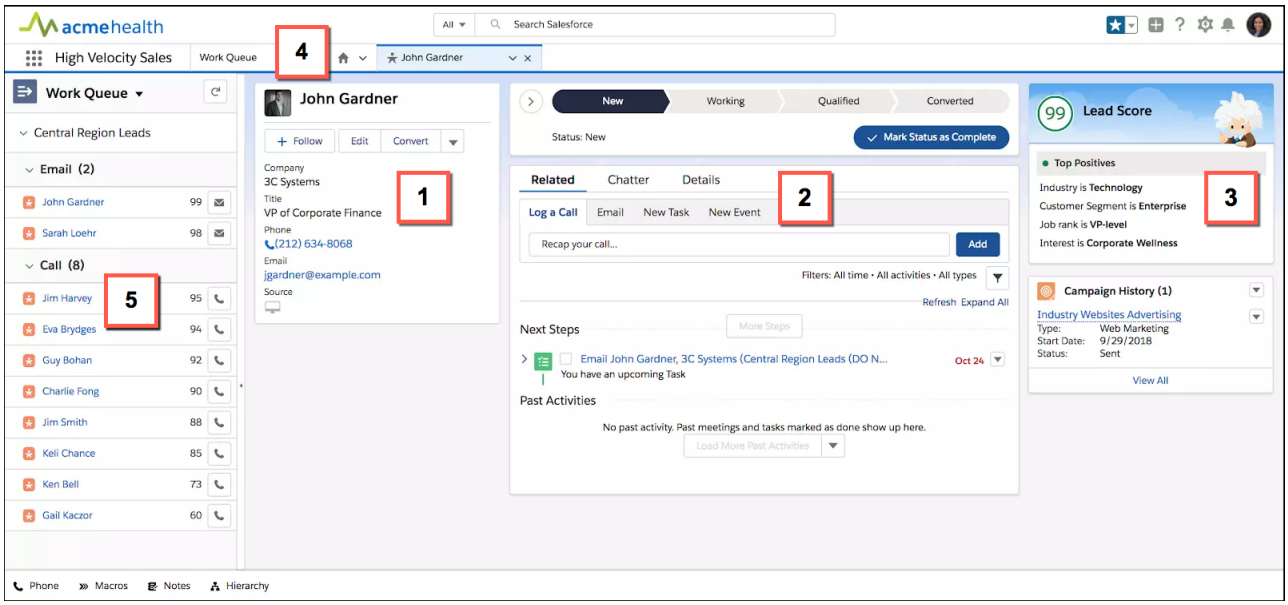
Unterstützen von Vertriebsmitarbeitern mit der High Velocity Sales-Arbeitsumgebung und -Arbeitswarteschlange

Mit der High Velocity Sales-Anwendung werden Vertriebsmitarbeitern alle benötigten Informationen angezeigt. Die Anwendung umfasst die Arbeitswarteschlange, die die nächsten Schritte priorisiert, die Mitarbeiter für ihre potenziellen Kunden durchführen sollten. Die Click-to-Dial-Funktion aus Lightning Dialer ist direkt in Salesforce verfügbar. Zusätzlich können Mitarbeiter mit E-Mail-Vorlagen und Anrufskripts zuversichtlich mit potenziellen Kunden kommunizieren.

Wo: Die High Velocity Sales-Anwendung und die Arbeitswarteschlange sind in Lightning Experience in der Enterprise, Performance und Unlimited Edition gegen Aufpreis verfügbar.

Wer: Zum Verwenden der High Velocity Sales-Funktionen benötigen Benutzer den Berechtigungssatz "High Velocity Sales-Benutzer". Lightning Dialer steht gegen Aufpreis als Zusatzlizenz zur Verfügung.

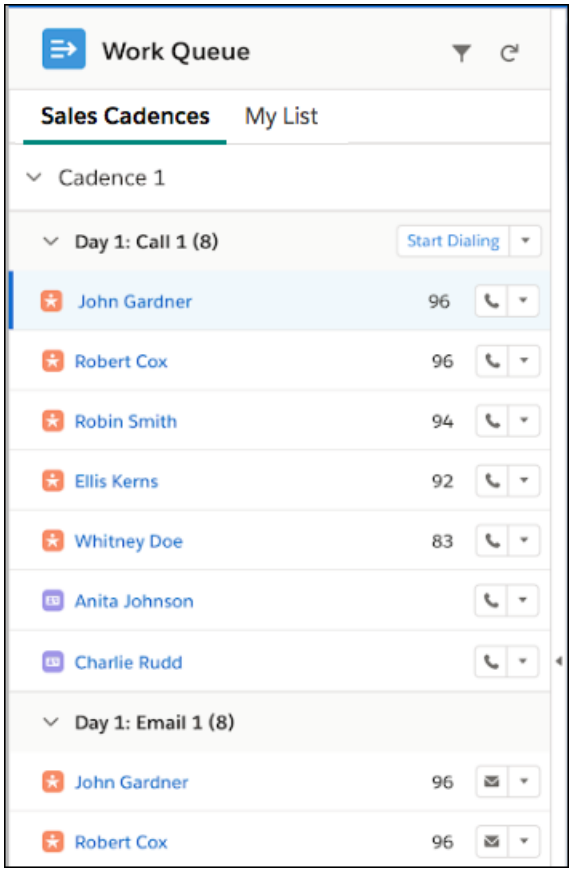
Warum: High Velocity Sales basiert auf der Lightning-Vertriebskonsole, die Ihren Mitarbeitern in einer registerkartenbasierten Arbeitsumgebung alles Benötigte an die Hand gibt.



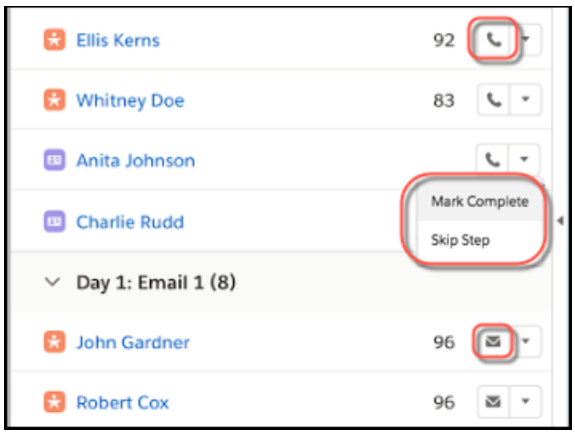
Die Konsole umfasst ein navigationsfreundliches Dreispalten-Layout, das einen Hervorhebungsbereich (1), die vertraute Arbeitsumgebung (2) und nützliche Themenlisten (3) enthält. In der geteilten Ansicht können Ihre Mitarbeiter eine Listenansicht anzeigen, während sie Arbeitsumgebungsregisterkarten und -unterregisterkarten anzeigen. Auf diese Weise erhalten sie alles, was sie benötigen, in einer Arbeitsumgebung. Sie können das Standardlayout für die Geschäftsprozesse Ihres Unternehmens anpassen.

Mitarbeiter können Registerkarten wie „Startseite" (4) für den einfachen Zugriff auf nützliche Inhalte verankern. Auf der Startseite erhalten die Mitarbeiter eine Übersicht über das, was in der Arbeitswarteschlange auf sie wartet. Sie kann auch für Benutzer angepasst werden, sodass darauf relevante Berichte und Dashboards angezeigt werden.

Mit der Arbeitswarteschlange (5) in der geteilten Ansicht können Ihre Mitarbeiter High Velocity Sales optimal nutzen. In der Arbeitswarteschlange wird Mitarbeitern, denen der Lead gehört oder die Kontaktdatensätze gehören, eine priorisierte Liste der E-Mails, Anrufe und Aufgaben angezeigt. Diese Aktivitäten werden anhand der von Vertriebsleitern erstellten Vertriebsrhythmen definiert. Mitarbeiter können zudem ihre eigene Liste der einmaligen Aktivitäten in "Meine Liste" in Angriff nehmen.

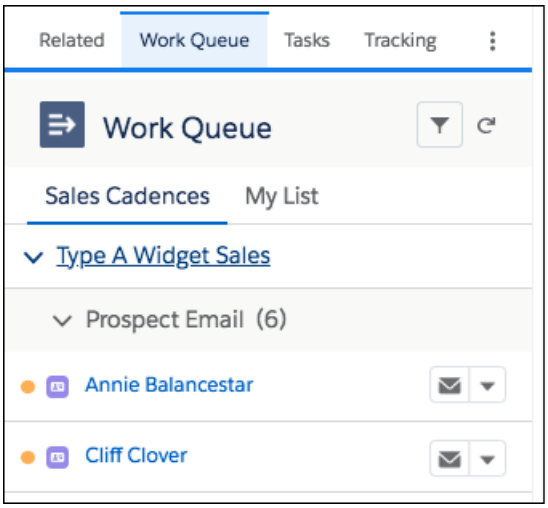


Wenn in Ihrem Unternehmen die Einstein-Leadbewertung verwendet wird, werden die Leads in der Arbeitswarteschlange anhand der Leadbewertung priorisiert. Ihre Mitarbeiter können sofort auf die Leads abzielen, deren Konvertierung auf der Grundlage der künstlichen Intelligenz zu den Mustern der Leadkonvertierung Ihres Unternehmens am wahrscheinlichsten ist. Wenn die Einstein-Leadbewertung nicht aktiv ist, werden die Datensätze alphabetisch sortiert.



Die Mitarbeiter können direkt in der Arbeitswarteschlange tätig werden. Sie können auf das Telefonsymbol klicken, um Lightning Dialer über die Konsole zu starten. Mitarbeiter können E-Mails mit der E-Mail-Aktion senden. Zudem unterstützen die den Vertriebsrhythmusschritten zugewiesenen Anrufskripts und E-Mail-Vorlagen die Mitarbeiter dabei, die jeweiligen Aktionen noch effizienter

durchzuarbeiten. Wenn Mitarbeiter die Aufgabe ausführen, ohne die Arbeitswarteschlange zu verwenden, können sie einen Schritt auch manuell ausführen. Zudem können sie irrelevante Schritte überspringen.



Darüber hinaus können Sie die Arbeitswarteschlange in den Outlook- und Gmail-Integrationen verfügbar machen, indem Sie einem E-Mail-Integrationsbereich die Komponente hinzufügen.

High Velocity Sales umfasst die Einstein-Aktivitätserfassung. Daher werden relevante Ereignisse und E-Mails automatisch verwandten Datensätzen in Salesforce zugeordnet. Mitarbeiter müssen sich keine Gedanken über das manuelle Protokollieren unterschiedlicher Aktivitäten machen.

Wie: Auf der Seite "High Velocity Sales" unter "Setup" können Sie Funktionen einrichten und anpassen. Weitere Informationen finden Sie im High Velocity Sales Implementation Guide.

Sales Cloud Einstein: Opportunity-Bewertung für alle Benutzer, wesentliche Verbesserungen an der Einstein-Aktivitätserfassung und mehr Berichte

Einstein-Opportunity-Bewertungen sind für Sie aktiviert und stehen mehr Benutzern zur Verfügung. Die Einstein-Aktivitätserfassung bietet zusätzliche Synchronisierungsfunktionen, erweiterte Freigabe und bessere Kennzahlen. Account-Statistiken, Opportunity-Statistiken und automatisierte Kontakte sind in Berichten und Dashboards verfügbar.

Anmerkung: Einige Services und Abonnements enthalten diese Funktion gegen Aufpreis. Preisdetails erhalten Sie von Ihrem Salesforce-Kundenbeauftragten.

IN DIESEM ABSCHNITT:

Einstein-Opportunity-Bewertungen: Bewertungen für mehr Benutzer und an mehr Stellen
Einstein-Opportunity-Bewertungen wurden aktiviert und stehen nun mehr Benutzern zur Verfügung. Zusätzlich befinden sich die Opportunity-Bewertungen in der Opportunity-Listenansicht "Zuletzt angezeigt".

Einstein-Aktivitätserfassung: Erreichen der nächsten Stufe mit Synchronisierungsfunktionen, verbesserter Freigabe und besseren Kennzahlen
Synchronisieren Sie Kontakte und Ereignisse. Geben Sie Aktivitäten für Kollegen frei, die die Einstein-Aktivitätserfassung nicht verwenden. Die Aktivitätskennzahlen und ein verbessertes Aktivitäten-Dashboard vertiefen Ihr Verständnis hinsichtlich der Aktivitäten. Darüber hinaus können Sie mit den Einstein-E-Mail-Statistiken und "Empfohlene Verbindungen" mehr erledigen.

Einstein-Statistiken: Erstellen von auf Statistiken basierenden Berichten

Sie können nun Berichte und Dashboards erstellen, die Account- und Opportunity-Statistiken zugeordnet sind. Verstehen Sie Ihre Kunden besser, indem Sie beispielsweise Berichte ausführen, in denen alle Statistiken für bestimmte Accounts oder Opportunities angezeigt werden.

Automatische Einstein-Kontakte: Erstellen von auf Vorschlägen basierenden Berichten

Sie können Berichte und Dashboards erstellen, die Kontaktvorschlägen und Opportunity-Kontaktrollenvorschlägen zugeordnet sind. Beispielsweise können Sie Berichte verwenden, um im Handumdrehen zu sehen, welche Vorschläge Einstein für welche Accounts zu Salesforce hinzugefügt hat.

SIEHE AUCH:

Bewerten der Interaktionsaktivität von potenziellen Kunden

Einstein-Opportunity-Bewertungen: Bewertungen für mehr Benutzer und an mehr Stellen

Einstein-Opportunity-Bewertungen wurden aktiviert und stehen nun mehr Benutzern zur Verfügung. Zusätzlich befinden sich die Opportunity-Bewertungen in der Opportunity-Listenansicht "Zuletzt angezeigt".

IN DIESEM ABSCHNITT:

Bereitstellen von Opportunity-Bewertungen für mehr Benutzer

Nun kann jeder Opportunities priorisieren und mehr Geschäfte abschließen. Wenn Sie über mindestens eine Sales Cloud Einstein-Lizenz verfügen, werden Einstein-Opportunity-Bewertungen für alle Salesforce-Benutzer in Ihrem Unternehmen aktiviert. Benutzer mit zugewiesener Sales Cloud Einstein-Lizenz sehen Bewertungen für alle Opportunities. Demgegenüber werden allen anderen Benutzern die Bewertungen nur für eine begrenzte Anzahl an Opportunities angezeigt.

Anzeigen von Opportunity-Bewertungen an mehr Stellen

Opportunity-Bewertungen befinden sich nun in der Opportunity-Listenansicht "Zuletzt angezeigt", wenn sie als eine Tabelle angezeigt wird. Auf diese Weise können Vertriebsmitarbeiter in einer priorisierten Liste der Opportunities arbeiten und benötigen dazu weniger Klicks.

Bereitstellen von Opportunity-Bewertungen für mehr Benutzer

Nun kann jeder Opportunities priorisieren und mehr Geschäfte abschließen. Wenn Sie über mindestens eine Sales Cloud Einstein-Lizenz verfügen, werden Einstein-Opportunity-Bewertungen für alle Salesforce-Benutzer in Ihrem Unternehmen aktiviert. Benutzer mit zugewiesener Sales Cloud Einstein-Lizenz sehen Bewertungen für alle Opportunities. Demgegenüber werden allen anderen Benutzern die Bewertungen nur für eine begrenzte Anzahl an Opportunities angezeigt.

Wo: Diese Änderung gilt für Lightning Experience und Salesforce Classic in Enterprise, Performance und Unlimited Edition.

Wann: Bis mindestens 30 Tage nach der Veröffentlichung werden keine Änderungen vorgenommen. Halten Sie Ausschau nach weiteren Salesforce-Mitteilungen in Bezug auf den genauen Zeitpunkt und auf die Abbestellung.

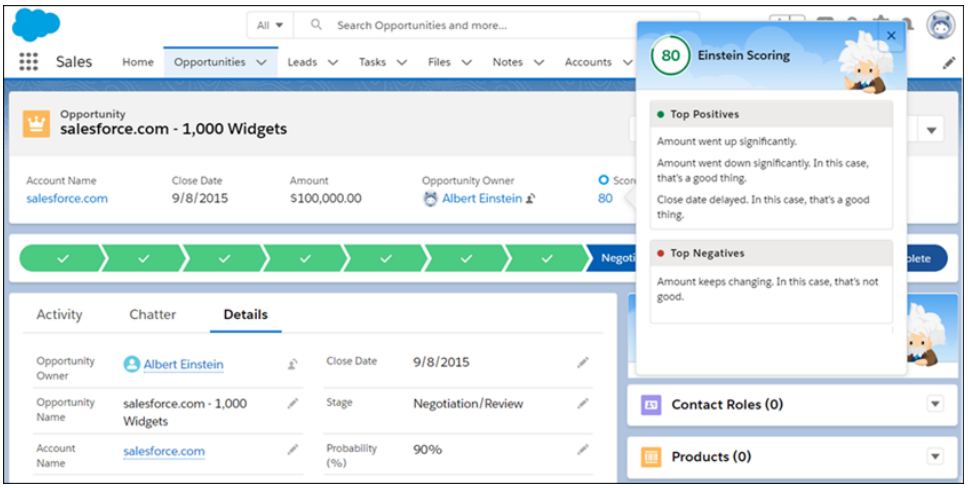
Wer: Wenn Sie bereits Einstein-Opportunity-Bewertungen verwenden, ändert sich nichts für die Mitarbeiter, die über eine Sales Cloud Einstein-Lizenz verfügen, unabhängig davon, ob Sie nicht lizenzierten Benutzern Zugriff auf Opportunity-Bewertungen gewährt haben.

Damit sichergestellt ist, dass sich diese Änderung positiv auswirkt, werden Einstein-Opportunity-Bewertungen nicht für alle Benutzer aktiviert, wenn eine der folgenden Umstände auf Ihr Unternehmen zutrifft.

- Sie erfüllen nicht die Mindestdatenanforderungen für Einstein-Opportunity-Bewertungen.
- Sie haben festgelegt, dass Funktionen nicht automatisch aktiviert werden.

- Sie haben festgelegt, dass in Ihrer Salesforce-Organisation keine Daten kopiert werden.

Warum: Indem Sie allen Vertriebsmitarbeitern Bewertungen an die Hand geben, können Ihre gesamten Vertriebsteams Opportunities priorisieren und mehr Geschäfte abschließen.



SIEHE AUCH:

Salesforce Einstein: Kundenvorgangsklassifizierung, Berichte für Statistiken und Kontakte und Pardot-Verhaltensbewertung (allgemein verfügbar)

Salesforce-Hilfe: Manage Whether All Users See Einstein Opportunity Scores (Verwalten, ob allen Benutzern Einstein-Opportunity-Bewertungen angezeigt werden) (möglicherweise veraltet oder in der Vorschauversion nicht verfügbar)

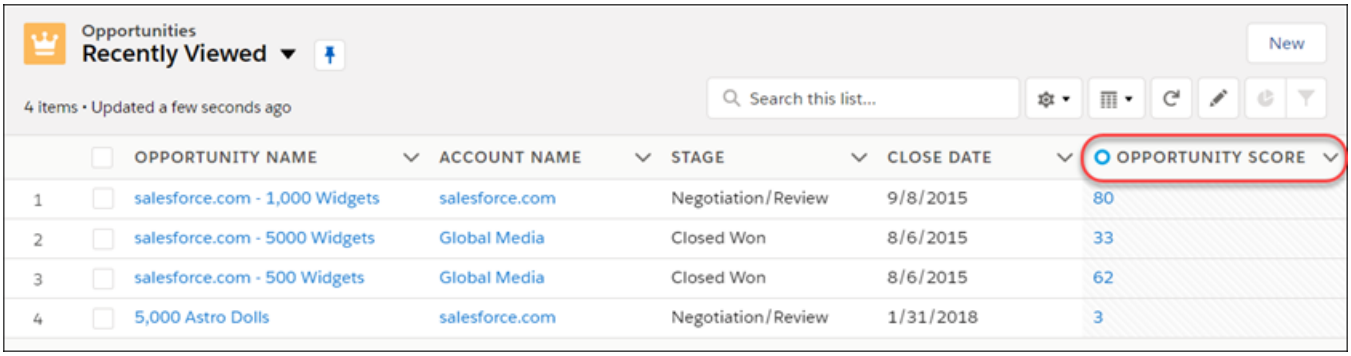
Salesforce-Hilfe: Einstein-Opportunity-Bewertung (möglicherweise veraltet oder in der Vorschauversion nicht verfügbar)

Anzeigen von Opportunity-Bewertungen an mehr Stellen

Opportunity-Bewertungen befinden sich nun in der Opportunity-Listenansicht "Zuletzt angezeigt", wenn sie als eine Tabelle angezeigt wird. Auf diese Weise können Vertriebsmitarbeiter in einer priorisierten Liste der Opportunities arbeiten und benötigen dazu weniger Klicks.

Wo: Diese Änderung gilt für Lightning Experience und Salesforce Classic in Enterprise, Performance und Unlimited Edition.

Wie: Das Feld "Opportunity-Bewertung" befindet sich standardmäßig in der Listenansicht "Zuletzt angezeigt".



SIEHE AUCH:

Salesforce Einstein: Kundenvorgangsklassifizierung, Berichte für Statistiken und Kontakte und Pardot-Verhaltensbewertung (allgemein verfügbar)

Salesforce-Hilfe: Einstein-Opportunity-Bewertung (möglicherweise veraltet oder in der Vorschauversion nicht verfügbar)

Einstein-Aktivitätserfassung: Erreichen der nächsten Stufe mit Synchronisierungsfunktionen, verbesserter Freigabe und besseren Kennzahlen

Synchronisieren Sie Kontakte und Ereignisse. Geben Sie Aktivitäten für Kollegen frei, die die Einstein-Aktivitätserfassung nicht verwenden. Die Aktivitätskennzahlen und ein verbessertes Aktivitäten-Dashboard vertiefen Ihr Verständnis hinsichtlich der Aktivitäten. Darüber hinaus können Sie mit den Einstein-E-Mail-Statistiken und "Empfohlene Verbindungen" mehr erledigen.

Wo: Diese Änderung gilt für Lightning Experience in Enterprise, Performance und Unlimited Edition.

SIEHE AUCH:

Einstein-Aktivitätserfassung: Neue Synchronisierungsfunktionalitäten, erweiterte Freigabe, bessere Kennzahlen und Erweiterungen an E-Mail-Statistiken

Salesforce Einstein: Kundenvorgangsklassifizierung, Berichte für Statistiken und Kontakte und Pardot-Verhaltensbewertung (allgemein verfügbar)

Einstein-Statistiken: Erstellen von auf Statistiken basierenden Berichten

Sie können nun Berichte und Dashboards erstellen, die Account- und Opportunity-Statistiken zugeordnet sind. Verstehen Sie Ihre Kunden besser, indem Sie beispielsweise Berichte ausführen, in denen alle Statistiken für bestimmte Accounts oder Opportunities angezeigt werden.

Wo: Diese Änderung gilt für Lightning Experience und Salesforce Classic in Enterprise, Performance und Unlimited Edition.

Wie: Erstellen Sie zunächst einen benutzerdefinierten Berichtstyp. Verwenden Sie "Opportunities" als Hauptobjekt und "Einstein-Opportunity-Statistiken" als sekundäres Objekt, um Berichte zu Opportunity-Statistiken zu erstellen. Verwenden Sie "Accounts" als Hauptobjekt und "Einstein-Account-Statistiken" als sekundäres Objekt, um Berichte zu Account-Statistiken zu erstellen. Fügen Sie anschließend zusätzliche Kriterien hinzu, um sich auf die benötigten Daten zu konzentrieren.

Beachten Sie die folgenden Einschränkungen.

- Wenn Statistiken nicht mehr relevant sind, werden sie aus der Einstein-Komponente entfernt und stehen in den Berichten nicht mehr zur Verfügung. So wird beispielsweise eine Statistik über die nicht erfolgte Kommunikation mit einem potenziellen Kunden entfernt, nachdem die Kommunikation wieder aufgegriffen wurde.

- Sie können Berichte nur für die Objekte ausführen, deren Statistiken Ihnen zugeordnet sind. Es ist nicht möglich, Berichte für Statistiken auszuführen, die darauf basieren, was auf der Startseite angezeigt wird.

SIEHE AUCH:

Salesforce Einstein: Kundenvorgangsklassifizierung, Berichte für Statistiken und Kontakte und Pardot-Verhaltensbewertung (allgemein verfügbar)

Automatische Einstein-Kontakte: Erstellen von auf Vorschlägen basierenden Berichten

Sie können Berichte und Dashboards erstellen, die Kontaktvorschlägen und Opportunity-Kontaktrollenvorschlägen zugeordnet sind. Beispielsweise können Sie Berichte verwenden, um im Handumdrehen zu sehen, welche Vorschläge Einstein für welche Accounts zu Salesforce hinzugefügt hat.

Wo: Diese Änderung gilt für Lightning Experience und Salesforce Classic in Enterprise, Performance und Unlimited Edition.

Wie: Erstellen Sie zunächst einen benutzerdefinierten Berichtstyp. Verwenden Sie "Accounts" als Hauptobjekt und "Einstein-Kontaktvorschläge" als sekundäres Objekt, um Berichte zu Kontaktvorschlägen zu erstellen. Verwenden Sie "Opportunities" als Hauptobjekt und "Einstein-Opportunity-Kontaktrollenvorschläge" als sekundäres Objekt, um Berichte zu Opportunity-Kontaktrollenvorschlägen zu erstellen. Fügen Sie anschließend weitere Kriterien hinzu, um sich auf die benötigten Daten zu konzentrieren.

SIEHE AUCH:

Salesforce Einstein: Kundenvorgangsklassifizierung, Berichte für Statistiken und Kontakte und Pardot-Verhaltensbewertung (allgemein verfügbar)

Kernfunktionen für den Vertrieb: Erweiterte Prognose, Freigabe nach Region und einfachere Verwaltung von Account- und Opportunity-Teams

"Gemeinschaftliche Prognosen" bieten Ihnen mehr Optionen, einschließlich der Prognosen für Produktfamilien nach Region. Gewähren Sie Zugriff auf Datensätze, Ordner und Listenansichten nach Region. Darüber hinaus können Sie Account- und Opportunity-Teams mit weniger Klicks verwalten.

IN DIESEM ABSCHNITT:

Gemeinschaftliche Prognosen: Prognosen für Produktfamilien nach Region, Regionsprognosefreigabe und erweiterter Prognosebereich

Prognostizieren Sie den Umsatz der Produktfamilie nach Region. Geben Sie Ihre Regionsprognosen frei. Zeigen Sie darüber hinaus Prognosen für bis zu 15 Monate oder für Geschäftszeiträume an.

Enterprise-Regionsverwaltung: Optionen für die regionsbasierte Freigabe und Erweiterungen an Regionsprognosen

Die Freigabe ist das Schlüsselwort für die Regionsverwaltung in der Version Spring '19. Verwenden Sie Regionen, um Ebenen für den Zugriff auf Datensätze, Berichts- und Dashboard-Ordner und Listenansichten zu definieren. Erstellen Sie öffentliche Gruppen und regionsbasierte Warteschlangen. Prognostizieren Sie den Umsatz der Produktfamilie nach Region. Geben Sie zudem Ihre Regionsprognosen frei.

Accounts: Accountteamentfernung, Übertragung von verwandten Datensätzen an den neuen Inhaber

In Lightning Experience können Accountmitarbeiter ein gesamtes Accountteam mit einem Klick entfernen. Wenn ein Mitarbeiter einen Account auf einen anderen Mitarbeiter überträgt, werden auch weitere verwandte Datensätze übertragen.

Opportunities: Entfernen eines Teams in Lightning Experience

Wenn Ihre Vertriebsmitarbeiter keinen Teamarbeitsansatz verwenden, kann der Opportunity-Inhaber ein gesamtes Opportunity-Team mit einem Klick entfernen. Zuvor mussten Sie die Teammitglieder einzeln entfernen.

Sonstige Änderungen bei den Kernfunktionen für den Vertrieb

Es ist geplant, dass anpassbare Prognosen und die ursprüngliche Regionsverwaltungsfunktion eingestellt werden. Zudem wurde die Produktauswahl für Opportunities erweitert.

Gemeinschaftliche Prognosen: Prognosen für Produktfamilien nach Region, Regionsprognosefreigabe und erweiterter Prognosebereich

Prognostizieren Sie den Umsatz der Produktfamilie nach Region. Geben Sie Ihre Regionsprognosen frei. Zeigen Sie darüber hinaus Prognosen für bis zu 15 Monate oder für Geschäftszeiträume an.

IN DIESEM ABSCHNITT:

Abrufen von Prognosen für Produktfamilien nach Region

Da Vertriebsteams den Produktfamilienumsatz nun nach Vertriebsregion prognostizieren können, haben sie ein besseres Verständnis in Bezug auf ihre Prognosen. So können sie beispielsweise sehen, wie sich Software in Kanada verkauft und welche Produktfamilie in Arizona hinterherhängt. Bisher standen Regionsprognosen nur für Opportunity-Umsatzprognosen zur Verfügung.

Freigeben der Informationen von Regionsprognosen

Prognosemanager können nun ihre Regionsprognose für Salesforce-Benutzer in ihrem Unternehmen freigeben. Durch die Freigabe wird gewährleistet, dass Prognosen von den entsprechenden Benutzern angezeigt, angepasst und gemeldet werden können. Zuvor war die Freigabe mit Ausnahme von Regionsprognosen für alle Prognosetypen verfügbar. Wenn Regionsprognosen eingerichtet sind, sind keine Schritte erforderlich, um diese Erweiterung zu erhalten.

Anzeigen von Prognosen für mehr Zeiträume

Muss Ihr Team Umsatzprognosen für 15 Monate oder für benutzerdefinierte Geschäftszeiträume auf einen Blick einsehen können? Jetzt ist das möglich! Bisher lag die Obergrenze bei 12. Bei quartalsweisen Prognosen liegt die Obergrenze weiterhin bei 8.

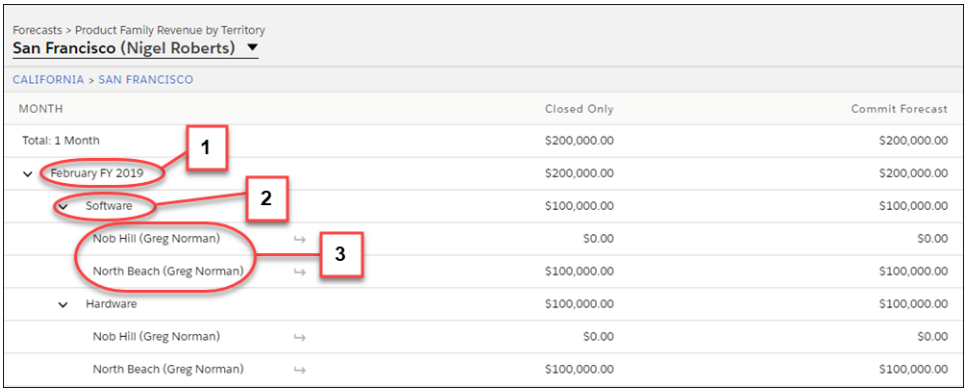
Abrufen von Prognosen für Produktfamilien nach Region

Da Vertriebsteams den Produktfamilienumsatz nun nach Vertriebsregion prognostizieren können, haben sie ein besseres Verständnis in Bezug auf ihre Prognosen. So können sie beispielsweise sehen, wie sich Software in Kanada verkauft und welche Produktfamilie in Arizona hinterherhängt. Bisher standen Regionsprognosen nur für Opportunity-Umsatzprognosen zur Verfügung.

Wo: Diese Änderung gilt für Lightning Experience in der Performance und Developer Edition und in der Enterprise und Unlimited Edition mit Sales Cloud.

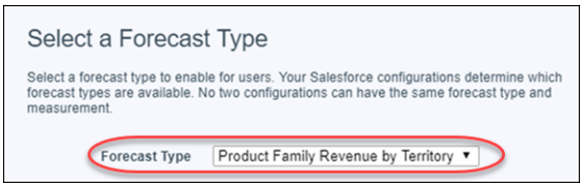
Wer: Bei aktivierter Enterprise-Regionsverwaltung können Prognosebenutzer den Produktfamilienumsatz nach Region prognostizieren.

Warum: Auf der Prognoseseite wird gezeigt, wie die Prognosen für Produktfamilien für Regionen organisiert sind.



Benutzern werden die Beträge für einen Zeitraum (1) angezeigt, die nach Produktfamilie (2) aufgeschlüsselt sind. Produktfamilien werden weitergehend nach Region (3) aufgeschlüsselt.

Wie: Stellen Sie sicher, dass Ihr aktives Regionsmodell und die Produktfamilien so eingerichtet sind, dass die Geschäftsanforderungen Ihres Unternehmens berücksichtigt werden. Fügen Sie anschließend unter "Setup" auf der Seite "Einstellungen der Prognosefunktion" den Prognosetyp für den Umsatz der Produktfamilie nach Region hinzu.



Wenn kein anderer Produktfamilien-Prognosetyp aktiviert ist, wählen Sie die Produktfamilien, die auf der Prognoseseite angezeigt werden sollen, und die Reihenfolge, in der sie angezeigt werden sollen, aus.

SIEHE AUCH:

- *Salesforce-Hilfe*: Regionsprognosen (möglicherweise veraltet oder in der Vorschauversion nicht verfügbar)
- *Salesforce-Hilfe*: Aktivieren und Einrichten von Regionsprognosen (möglicherweise veraltet oder in der Vorschauversion nicht verfügbar)
- *Salesforce-Hilfe*: Aktivieren von Prognosetypen für "Gemeinschaftliche Prognosen" (möglicherweise veraltet oder in der Vorschauversion nicht verfügbar)

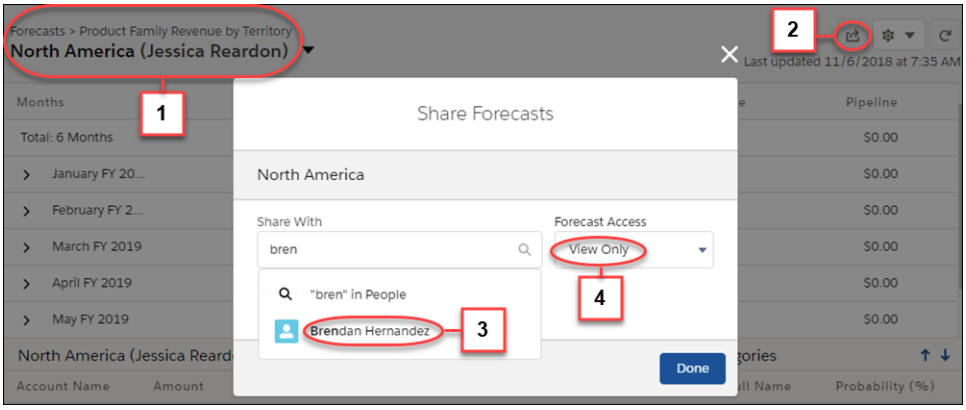
Freigeben der Informationen von Regionsprognosen

Prognosemanager können nun ihre Regionsprognose für Salesforce-Benutzer in ihrem Unternehmen freigeben. Durch die Freigabe wird gewährleistet, dass Prognosen von den entsprechenden Benutzern angezeigt, angepasst und gemeldet werden können. Zuvor war die Freigabe mit Ausnahme von Regionsprognosen für alle Prognosetypen verfügbar. Wenn Regionsprognosen eingerichtet sind, sind keine Schritte erforderlich, um diese Erweiterung zu erhalten.

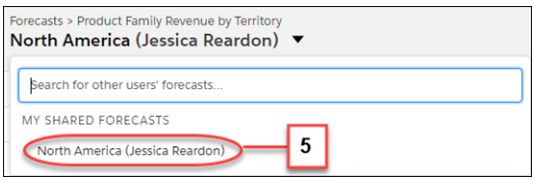
Wo: Diese Änderung gilt für Lightning Experience in der Performance und Developer Edition und in der Enterprise und Unlimited Edition mit Sales Cloud.

Wer: Regionen zugewiesene Prognosemanager können ihre Regionsprognosen freigeben.

Warum: Im Folgenden finden Sie ein Beispiel dazu, wie einfach es ist, Regionsprognosen freizugeben.



Jessica, eine Prognosemanagerin, zeigt ihre Regionsprognosen (1) auf der Prognoseseite an. Sie klickt auf die Schaltfläche "Freigeben" (2) und wählt Brendan aus, für den sie den Inhalt freigeben möchte (3). Nun kann Brendan die Regionsprognosen von Jessica sehen (4), aber nicht anpassen.



Zum Anzeigen der von Jessica freigegebenen Prognosen wählt Brendan sie auf der Prognoseseite in der Liste "Meine freigegebenen Prognosen" (5) aus.

SIEHE AUCH:

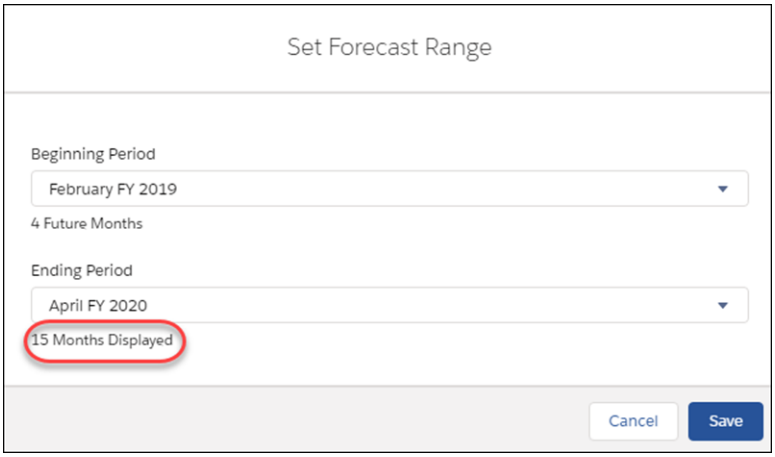
Salesforce-Hilfe: Freigeben von Prognosen und Verwalten von freigegebenen Prognosen (möglicherweise veraltet oder in der Vorschauversion nicht verfügbar)

Anzeigen von Prognosen für mehr Zeiträume

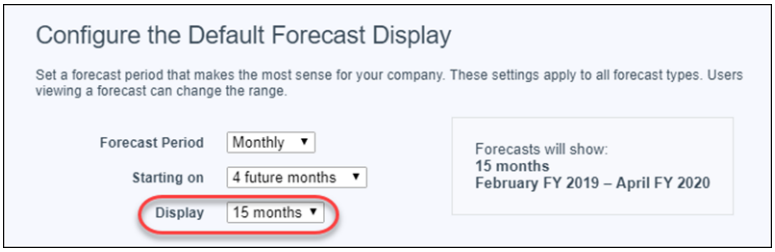
Muss Ihr Team Umsatzprognosen für 15 Monate oder für benutzerdefinierte Geschäftszeiträume auf einen Blick einsehen können? Jetzt ist das möglich! Bisher lag die Obergrenze bei 12. Bei quartalsweisen Prognosen liegt die Obergrenze weiterhin bei 8.

Wo: Diese Änderung gilt für Lightning Experience und Salesforce Classic in der Professional, Performance und Developer Edition und in der Enterprise und Unlimited Edition mit Sales Cloud.

Warum: Unter "Einstellungen anzeigen" auf der Prognoseseite können Prognosebenutzer einen größeren Prognosebereich festlegen.



Wie: Sie müssen keine weiteren Schritte unternehmen, damit Ihr Team von dieser Erweiterung profitieren kann. Wählen Sie zum Ausweiten des standardmäßigen Prognosezeitraums die Anzahl der Monate oder Zeiträume unter "Setup" auf der Seite "Einstellungen der Prognosefunktion" aus.



SIEHE AUCH:

Salesforce-Hilfe: Ändern der Anzeige des Prognosedatumsbereichs in Gemeinschaftliche Prognosen (möglicherweise veraltet oder in der Vorschauversion nicht verfügbar)

Salesforce-Hilfe: Definieren des Prognosedatumsbereichs Ihres Unternehmens (möglicherweise veraltet oder in der Vorschauversion nicht verfügbar)

Enterprise-Regionsverwaltung: Optionen für die regionsbasierte Freigabe und Erweiterungen an Regionsprognosen

Die Freigabe ist das Schlüsselwort für die Regionsverwaltung in der Version Spring '19. Verwenden Sie Regionen, um Ebenen für den Zugriff auf Datensätze, Berichts- und Dashboard-Ordner und Listenansichten zu definieren. Erstellen Sie öffentliche Gruppen und regionsbasierte Warteschlangen. Prognostizieren Sie den Umsatz der Produktfamilie nach Region. Geben Sie zudem Ihre Regionsprognosen frei.

IN DIESEM ABSCHNITT:

Gewähren des Zugriffs auf Datensätze, Berichts- und Dashboard-Ordner und Listenansichten nach Region

Mit Freigaberegeln erhalten Benutzergruppen umfangreicheren Zugriff auf Datensätze, als dies mit den organisationsweiten Standardeinstellungen möglich ist. Nun können Sie Freigaberegeln auf Grundlage der den Regionen zugewiesenen Benutzer definieren. Beispielsweise können Sie Opportunities mit Ausnahme von California-Mitarbeitern privat halten, die Opportunities anzeigen und bearbeiten müssen, die den Oregon-Mitarbeitern zugewiesen sind. Sie können zudem Berichtsordner, Dashboard-Ordner und Listenansichten nach Region freigeben.

Hinzufügen von Vertriebsmitarbeitern zu Gruppen und Warteschlangen anhand der Regionszuweisung

Nun ist es schon mit einigen wenigen Klicks möglich, Gruppen oder Warteschlangen alle bestimmten Regionen zugewiesenen Mitarbeiter hinzuzufügen. So können Sie beispielsweise Ihrer öffentlichen Gruppe "Ostküste" alle Ihre Mitarbeiter aus Florida hinzufügen. Dies ist schneller als das einzelne Hinzufügen von Mitarbeitern. Zudem werden dadurch redundante Benutzergruppierungen vermieden.

Freigeben von einzelnen Datensätzen nach Region

In Salesforce Classic können Mitarbeiter die ihnen gehörenden Datensätze für Benutzer freigeben, die Regionen zugewiesen sind. Wenn die Freigabe auf diese Weise erfolgt, können Benutzer umfangreicheren Zugriff auf Datensätze gewähren, als dies mit den organisationsweiten Standardeinstellungen möglich ist. Dies ist beispielsweise der Fall, wenn die Opportunities Ihres Teams privat sind, die "California" zugewiesenen Mitarbeiter die Geschäfte jedoch zusammen abwickeln. Daher geben sie ihre Opportunities für die Kollegen frei.

Aktivieren der manuellen Accountfreigabe in der Enterprise-Regionsverwaltung (wichtige Aktualisierung)

Diese Aktualisierung ändert den Code für Ursache `TerritoryManual` in AccountShare-Datensätzen zu `Territory2AssociationManual` und ist erforderlich, damit Benutzer Accounts manuell für Regionsgruppen freigeben können. Nachdem Sie die Aktualisierung in der Produktion aktiviert haben, kann es bis zu zwei Wochen dauern, bevor die Änderungen angezeigt werden.

Abrufen von Produktfamilienumsatz-Prognosen für Regionen

Wenn Ihre Teammitglieder "Gemeinschaftliche Prognosen" verwenden, können sie nun Produktfamilienumsatz-Prognosen für Regionen anzeigen. Beispielsweise können sie anzeigen, welche Region den meisten Umsatz aus Softwaregeschäften erbringt oder welche Produktfamilie sich in Kanada am besten verkauft.

Freigeben Ihrer Regionsprognosen

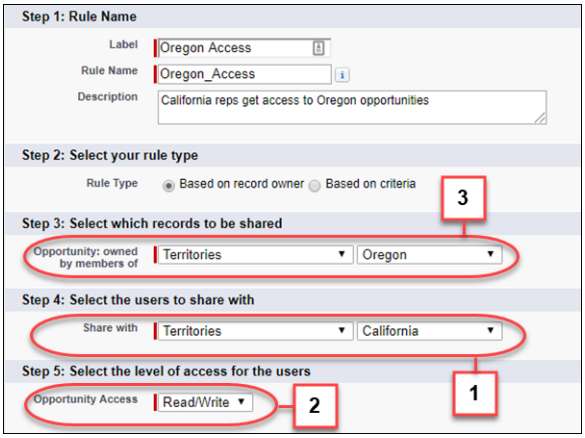
Wenn Ihr Team "Gemeinschaftliche Prognosen" verwendet, können Prognosemanager nun ihre Regionsprognosen für die Salesforce-Benutzer in ihrem Unternehmen freigeben. Durch die Prognosefreigabe wird gewährleistet, dass die von einem Manager freigegebenen Prognosen von den entsprechenden Benutzern angezeigt, angepasst und gemeldet werden können.

Gewähren des Zugriffs auf Datensätze, Berichts- und Dashboard-Ordner und Listenansichten nach Region

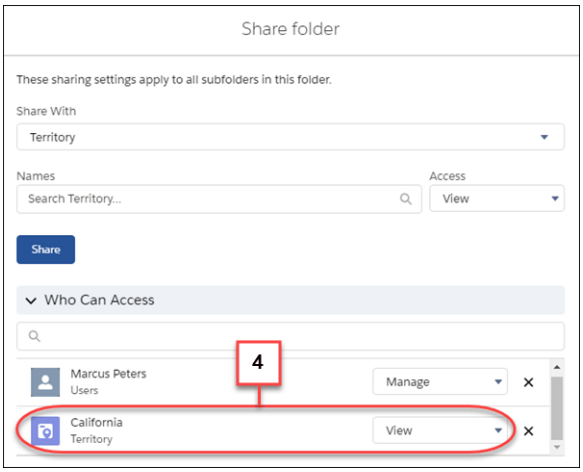
Mit Freigaberegeln erhalten Benutzergruppen umfangreicheren Zugriff auf Datensätze, als dies mit den organisationsweiten Standardeinstellungen möglich ist. Nun können Sie Freigaberegeln auf Grundlage der den Regionen zugewiesenen Benutzer definieren. Beispielsweise können Sie Opportunities mit Ausnahme von California-Mitarbeitern privat halten, die Opportunities anzeigen und bearbeiten müssen, die den Oregon-Mitarbeitern zugewiesen sind. Sie können zudem Berichtsordner, Dashboard-Ordner und Listenansichten nach Region freigeben.

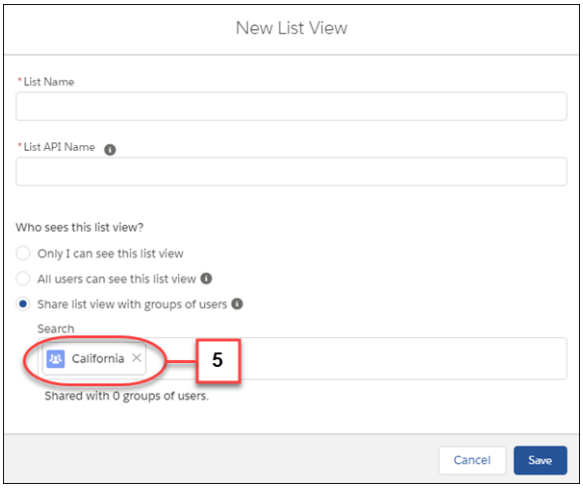
Wo: Diese Änderung gilt für Lightning Experience und Salesforce Classic in der Performance und Developer Edition und in der Enterprise und Unlimited Edition mit Sales Cloud.

Wie: Wählen Sie **Regionen** oder **Regionen und nachgeordnete Positionen** unter "Setup" aus, wenn Sie eine Freigaberegel in den Freigabeeinstellungen erstellen. Geben Sie anschließend die Regionen an. Nur Regionen in Ihrem aktiven Regionsmodell sind verfügbar.



Mit dieser Freigaberegel erhalten die California-Mitarbeiter (1) Lese-/Schreibzugriff (2) auf Opportunities, die den Oregon-Mitarbeitern (3) gehören.





Befolgen Sie zum Freigeben von Berichtsordnern (4), Dashboard-Ordnern und Listenansichten (5) einen ähnlichen Prozess.

SIEHE AUCH:

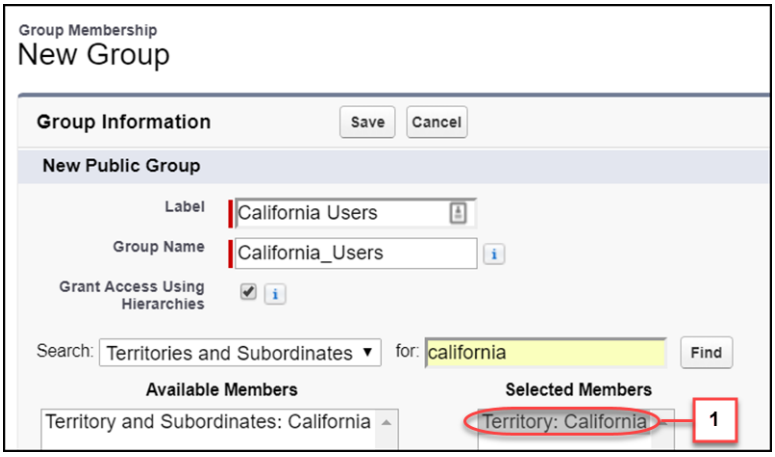
- Demo: Who Sees What: Record Access via Sharing Rules (nur in englischer Sprache) (möglicherweise veraltet oder in der Vorschauversion nicht verfügbar)
- *Salesforce-Hilfe*: Freigaberegeln (möglicherweise veraltet oder in der Vorschauversion nicht verfügbar)
- *Salesforce-Hilfe*: Freigeben von Berichts- oder Dashboard-Ordnern in Lightning Experience (möglicherweise veraltet oder in der Vorschauversion nicht verfügbar)
- *Salesforce-Hilfe*: Freigeben von Berichts- oder Dashboard-Ordnern in Salesforce Classic (möglicherweise veraltet oder in der Vorschauversion nicht verfügbar)
- *Salesforce-Hilfe*: Erstellen oder Duplizieren einer Listenansicht in Lightning Experience (möglicherweise veraltet oder in der Vorschauversion nicht verfügbar)
- *Salesforce-Hilfe*: Erstellen einer benutzerdefinierten Listenansicht in Salesforce Classic (möglicherweise veraltet oder in der Vorschauversion nicht verfügbar)

Hinzufügen von Vertriebsmitarbeitern zu Gruppen und Warteschlangen anhand der Regionszuweisung

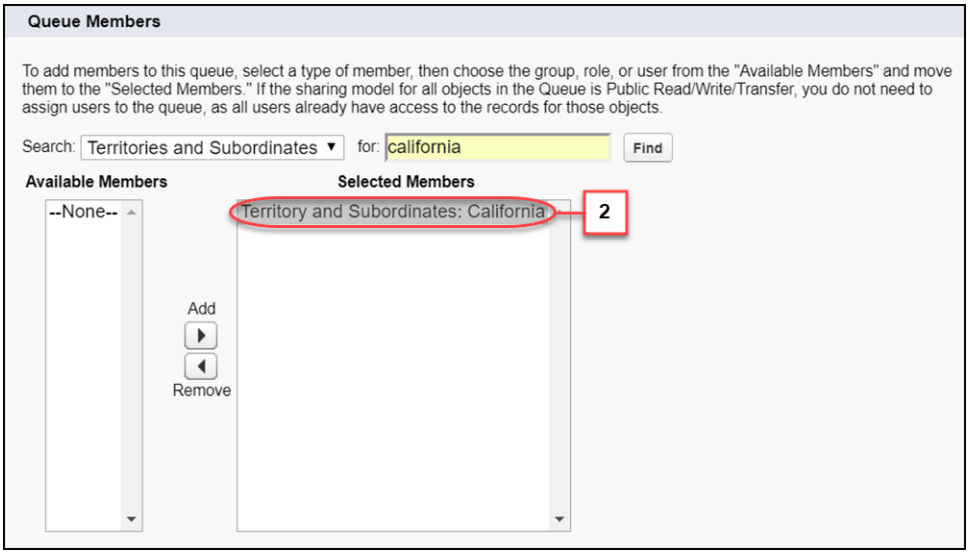
Nun ist es schon mit einigen wenigen Klicks möglich, Gruppen oder Warteschlangen alle bestimmten Regionen zugewiesenen Mitarbeiter hinzuzufügen. So können Sie beispielsweise Ihrer öffentlichen Gruppe "Ostküste" alle Ihre Mitarbeiter aus Florida hinzufügen. Dies ist schneller als das einzelne Hinzufügen von Mitarbeitern. Zudem werden dadurch redundante Benutzergruppierungen vermieden.

Wo: Diese Änderung gilt für Lightning Experience und Salesforce Classic in der Performance und Developer Edition und in der Enterprise und Unlimited Edition mit Sales Cloud.

Wie: Wählen Sie **Regionen** oder **Regionen und nachgeordnete Positionen** unter "Setup" aus, wenn Sie eine Gruppe oder Warteschlange erstellen oder bearbeiten.



Wählen Sie anschließend die Regionen aus, die der Gruppe (1) oder Warteschlange (2) hinzugefügt werden sollen. Nur Regionen in Ihrem aktiven Regionsmodell sind verfügbar.



SIEHE AUCH:

Salesforce-Hilfe: Was ist eine Gruppe? (möglicherweise veraltet oder in der Vorschauversion nicht verfügbar)

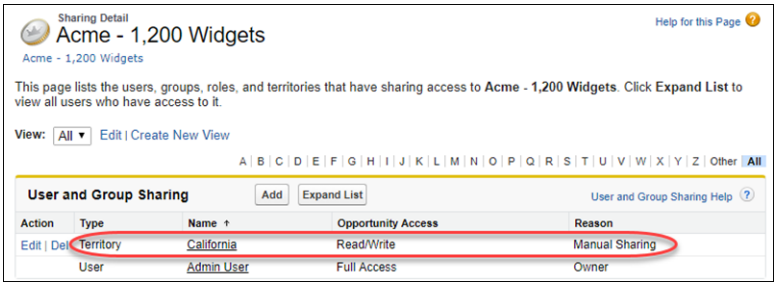
Salesforce-Hilfe: Erstellen von Warteschlangen (möglicherweise veraltet oder in der Vorschauversion nicht verfügbar)

Freigeben von einzelnen Datensätzen nach Region

In Salesforce Classic können Mitarbeiter die ihnen gehörenden Datensätze für Benutzer freigeben, die Regionen zugewiesen sind. Wenn die Freigabe auf diese Weise erfolgt, können Benutzer umfangreicheren Zugriff auf Datensätze gewähren, als dies mit den organisationsweiten Standardeinstellungen möglich ist. Dies ist beispielsweise der Fall, wenn die Opportunities Ihres Teams privat sind, die "California" zugewiesenen Mitarbeiter die Geschäfte jedoch zusammen abwickeln. Daher geben sie ihre Opportunities für die Kollegen frei.

Wo: Diese Funktion ist in Salesforce Classic in der Performance und Developer Edition und in der Enterprise und Unlimited Edition mit Sales Cloud verfügbar.

Warum: Beim Freigeben eines Datensatzes können Mitarbeiter nun **Regionen** oder **Regionen und nachgeordnete Positionen** auswählen. Nur Regionen im aktiven Regionsmodell sind verfügbar.



Wie: Damit Ihre Mitarbeiter Accountdatensätze nach Region freigeben können, sollten Sie die wichtige Aktualisierung für das Aktivieren der manuellen Accountfreigabe in der Enterprise-Regionsverwaltung aktiveren. Es ist kein Setup erforderlich, damit Ihre Mitarbeiter andere Datensatztypen nach Region freigeben können.

SIEHE AUCH:

- Aktivieren der manuellen Accountfreigabe in der Enterprise-Regionsverwaltung (wichtige Aktualisierung)
- *Salesforce-Hilfe*: Gewähren des Zugriffs auf Datensätze (möglicherweise veraltet oder in der Vorschauversion nicht verfügbar)
- *Salesforce-Hilfe*: Freigeben von Accounts (möglicherweise veraltet oder in der Vorschauversion nicht verfügbar)
- Ihr Wunsch ist uns Befehl!

Aktivieren der manuellen Accountfreigabe in der Enterprise-Regionsverwaltung (wichtige Aktualisierung)

Diese Aktualisierung ändert den Code für Ursache `TerritoryManual` in AccountShare-Datensätzen zu `Territory2AssociationManual` und ist erforderlich, damit Benutzer Accounts manuell für Regionsgruppen freigeben können. Nachdem Sie die Aktualisierung in der Produktion aktiviert haben, kann es bis zu zwei Wochen dauern, bevor die Änderungen angezeigt werden.

Wo: Diese Aktualisierung gilt für Lightning Experience und Salesforce Classic in der Performance und Developer Edition und in der Enterprise und Unlimited Edition mit Sales Cloud.

Wann: Sie können diese Aktualisierung in der Version Spring '19 aktivieren. Diese Aktualisierung wird am 30. Oktober 2019 automatisch aktiviert.

Warum: In der Version Winter '19 und früher:

- Der Ursachencode `TerritoryManual` wurde in Datensätze vom Typ "AccountShare" geschrieben, wenn Sie einer Region manuell einen Account zugewiesen hatten.
- Die manuelle Freigabe eines Accounts für Regionsgruppen war nicht verfügbar.

Bei aktivierter Aktualisierung:

- Der Ursachencode `Territory2AssociationManual` ersetzt alle Instanzen von `TerritoryManual`.
- Der Ursachencode `Territory2AssociationManual` wird in Datensätze vom Typ "AccountShare" geschrieben, wenn Sie einer Region manuell einen Account zuweisen.
- Die manuelle Freigabe eines Accounts für Regionsgruppen ist verfügbar.

Wie: Sie sollten diese Aktualisierung in einer Sandbox- oder Developer Edition-Organisation testen, bevor Sie die Aktualisierung in der Produktion aktivieren. Navigieren Sie zum Aktivieren dieser Aktualisierung unter "Setup" zu "Wichtige Aktualisierungen" und klicken Sie dann neben der Option zum Aktivieren der manuellen Accountfreigabe in der Enterprise-Regionsverwaltung auf **Aktivieren**. Nachdem die Aktualisierung aktiviert wurde, kann sie nicht mehr deaktiviert werden.

Wenn Sie über Apex-Code oder -Integrationen verfügen, die direkt mit dem Objekt "AccountShare" interagieren, müssen alle Instanzen des Ursachencodes `TerritoryManual` auf `Territory2AssociationManual` aktualisiert werden.

SIEHE AUCH:

- Freigeben von einzelnen Datensätzen nach Region

Abrufen von Produktfamilienumsatz-Prognosen für Regionen

Wenn Ihre Teammitglieder "Gemeinschaftliche Prognosen" verwenden, können sie nun Produktfamilienumsatz-Prognosen für Regionen anzeigen. Beispielsweise können sie anzeigen, welche Region den meisten Umsatz aus Softwaregeschäften erbringt oder welche Produktfamilie sich in Kanada am besten verkauft.

Wo: Diese Änderung gilt für Lightning Experience in der Performance und Developer Edition und in der Enterprise und Unlimited Edition mit Sales Cloud.

SIEHE AUCH:

Abrufen von Prognosen für Produktfamilien nach Region

Freigeben Ihrer Regionsprognosen

Wenn Ihr Team "Gemeinschaftliche Prognosen" verwendet, können Prognosemanager nun ihre Regionsprognosen für die Salesforce-Benutzer in ihrem Unternehmen freigeben. Durch die Prognosefreigabe wird gewährleistet, dass die von einem Manager freigegebenen Prognosen von den entsprechenden Benutzern angezeigt, angepasst und gemeldet werden können.

Wo: Diese Änderung gilt für Lightning Experience in der Performance und Developer Edition und in der Enterprise und Unlimited Edition mit Sales Cloud.

SIEHE AUCH:

Freigeben der Informationen von Regionsprognosen

Accounts: Accountteamentfernung, Übertragung von verwandten Datensätzen an den neuen Inhaber

In Lightning Experience können Accountmitarbeiter ein gesamtes Accountteam mit einem Klick entfernen. Wenn ein Mitarbeiter einen Account auf einen anderen Mitarbeiter überträgt, werden auch weitere verwandte Datensätze übertragen.

IN DIESEM ABSCHNITT:

Entfernen eines Accountteams in Lightning Experience

Wenn ein Accountteam nicht benötigt wird, kann der Accountinhaber das gesamte Team mit einem Klick entfernen. Zuvor mussten Sie die Teammitglieder einzeln entfernen.

Beibehalten weiterer verwandter Datensätze beim Übertragen von Accounts in Lightning Experience

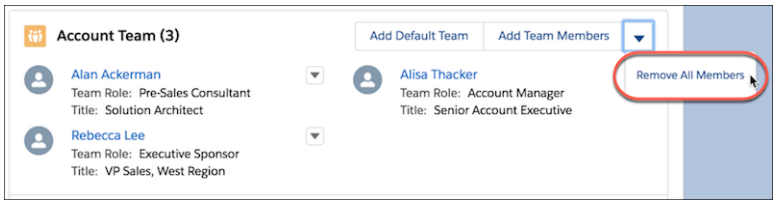
Wenn ein Accountmitarbeiter einen Account auf einen anderen Inhaber überträgt, werden weitere der Verlaufsinformationen, die der neue Inhaber benötigt, ebenfalls übertragen.

Entfernen eines Accountteams in Lightning Experience

Wenn ein Accountteam nicht benötigt wird, kann der Accountinhaber das gesamte Team mit einem Klick entfernen. Zuvor mussten Sie die Teammitglieder einzeln entfernen.

Wo: Diese Änderung gilt für Lightning Experience sowie alle Versionen der Salesforce-Anwendung in der Enterprise, Performance, Unlimited und Developer Edition.

Wie: Wählen Sie in der Themenliste "Accountteam" die Option **Alle Mitglieder entfernen** aus, um ein Team zu entfernen.



SIEHE AUCH:

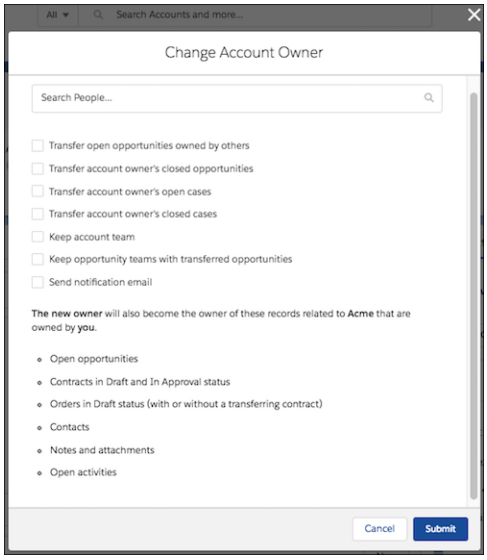
Entfernen eines Account- oder Opportunity-Teams mit der Salesforce-Anwendung

Beibehalten weiterer verwandter Datensätze beim Übertragen von Accounts in Lightning Experience

Wenn ein Accountmitarbeiter einen Account auf einen anderen Inhaber überträgt, werden weitere der Verlaufsinformationen, die der neue Inhaber benötigt, ebenfalls übertragen.

Wo: Diese Änderung gilt für Lightning Experience sowie alle Versionen der Salesforce-Anwendung in der Contact Manager, Group, Essentials, Professional, Enterprise, Performance, Unlimited und Developer Edition.

Wie: Accountinhaber können ihnen gehörende Opportunities, offene Kundenvorgänge und geschlossene Kundenvorgänge übertragen. Sie können das Accountteam und die Opportunity-Teams in Bezug auf die zu übertragenden Opportunities beibehalten oder löschen.



SIEHE AUCH:

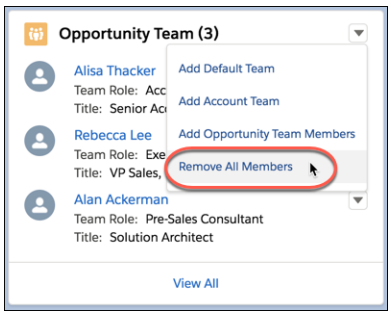
Beibehalten weiterer zugehöriger Datensätze beim Übertragen von Accounts mit der Salesforce-Anwendung

Opportunities: Entfernen eines Teams in Lightning Experience

Wenn Ihre Vertriebsmitarbeiter keinen Teamarbeitsansatz verwenden, kann der Opportunity-Inhaber ein gesamtes Opportunity-Team mit einem Klick entfernen. Zuvor mussten Sie die Teammitglieder einzeln entfernen.

Wo: Diese Änderung gilt für Lightning Experience sowie alle Versionen der Salesforce-Anwendung in der Enterprise, Performance, Unlimited und Developer Edition.

Wie: Wählen Sie in der Themenliste "Opportunity-Team" die Option **Alle Mitglieder entfernen** aus, um ein Team zu entfernen.



SIEHE AUCH:

Entfernen eines Account- oder Opportunity-Teams mit der Salesforce-Anwendung

Sonstige Änderungen bei den Kernfunktionen für den Vertrieb

Es ist geplant, dass anpassbare Prognosen und die ursprüngliche Regionsverwaltungsfunktion eingestellt werden. Zudem wurde die Produktauswahl für Opportunities erweitert.

IN DIESEM ABSCHNITT:

Anpassbare Prognosen werden eingestellt

Es ist geplant, dass anpassbare Prognosen ab der Version Summer '20 eingestellt werden. Nach der Einstellung der Funktion können Benutzer weder auf anpassbare Prognosen noch auf die ihnen zugrunde liegenden Daten zugreifen. Es wird empfohlen, zu "Gemeinschaftliche Prognosen" zu migrieren.

Die ursprüngliche Regionsverwaltung wird eingestellt

Es ist geplant, dass die ursprüngliche Regionsverwaltungsfunktion ab der Version Summer '20 eingestellt wird. Nach der Einstellung der Funktion können Benutzer weder auf die ursprüngliche Regionsverwaltung noch auf die ihr zugrunde liegenden Daten zugreifen. Es wird empfohlen, zu "Enterprise-Regionsverwaltung" zu migrieren.

Erweiterungen an der Produktauswahl

Die Produktauswahl für Opportunities wurde überarbeitet, um Vertriebsmitarbeiter dabei zu unterstützen, auf kleineren Bildschirmen besser zu arbeiten. Beim Hinzufügen von Produkten zu Opportunities können die Mitarbeiter mehr Produkte auf dem Bildschirm anzeigen. Zudem können sie ausgewählte Produkte auf einem Bildschirm anzeigen.

Anpassbare Prognosen werden eingestellt

Es ist geplant, dass anpassbare Prognosen ab der Version Summer '20 eingestellt werden. Nach der Einstellung der Funktion können Benutzer weder auf anpassbare Prognosen noch auf die ihnen zugrunde liegenden Daten zugreifen. Es wird empfohlen, zu "Gemeinschaftliche Prognosen" zu migrieren.

Wo: Diese Änderung gilt für Salesforce Classic in der Professional, Enterprise, Performance, Unlimited und Developer Edition.

Wie: Lesen Sie unsere Dokumentation und befolgen Sie die Anweisungen für das Einrichten von "Gemeinschaftliche Prognosen". Wenn Sie die ursprüngliche Regionsverwaltungsfunktion verwenden, wird zudem empfohlen, zur Enterprise-Regionsverwaltung zu migrieren.

SIEHE AUCH:

- Knowledge-Artikel: Anpassbare Prognosen werden in der Version Summer '20 eingestellt
- Die ursprüngliche Regionsverwaltung wird eingestellt

Die ursprüngliche Regionsverwaltung wird eingestellt

Es ist geplant, dass die ursprüngliche Regionsverwaltungsfunktion ab der Version Summer '20 eingestellt wird. Nach der Einstellung der Funktion können Benutzer weder auf die ursprüngliche Regionsverwaltung noch auf die ihr zugrunde liegenden Daten zugreifen. Es wird empfohlen, zu "Enterprise-Regionsverwaltung" zu migrieren.

Wo: Diese Änderung gilt für Salesforce Classic in der Performance und Developer Edition und in der Enterprise und Unlimited Edition mit Sales Cloud.

Wie: Lesen Sie unsere Dokumentation und befolgen Sie die Anweisungen für das Einrichten von "Enterprise-Regionsverwaltung". Wenn Sie anpassbare Prognosen verwenden, sollten Sie zu "Gemeinschaftliche Prognosen" migrieren.

SIEHE AUCH:

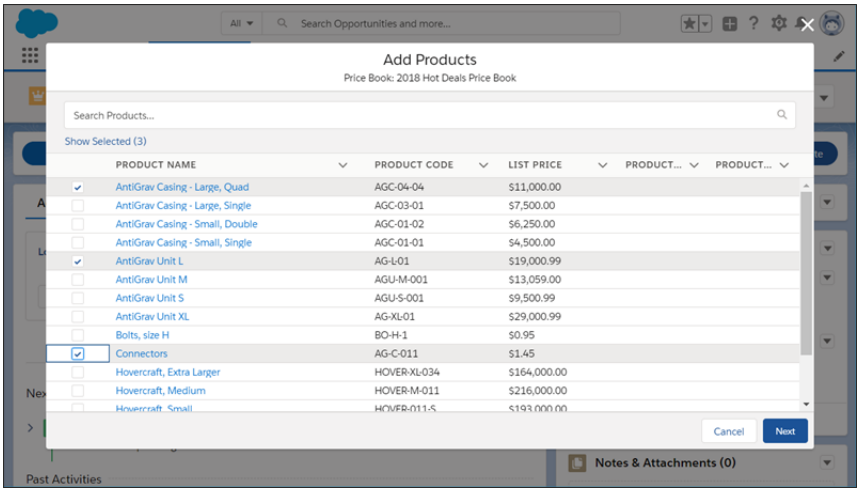
- Knowledge-Artikel: Das ursprüngliche Regionsverwaltungsmodul wird in der Version Summer '20 eingestellt
- Anpassbare Prognosen werden eingestellt

Erweiterungen an der Produktauswahl

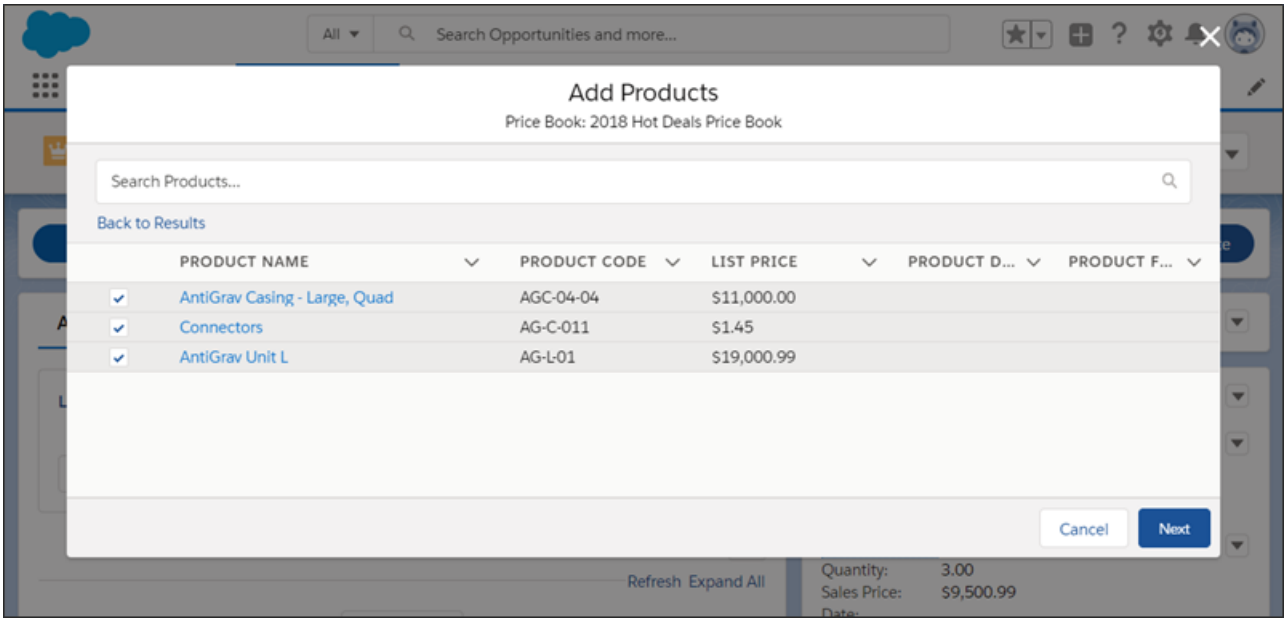
Die Produktauswahl für Opportunities wurde überarbeitet, um Vertriebsmitarbeiter dabei zu unterstützen, auf kleineren Bildschirmen besser zu arbeiten. Beim Hinzufügen von Produkten zu Opportunities können die Mitarbeiter mehr Produkte auf dem Bildschirm anzeigen. Zudem können sie ausgewählte Produkte auf einem Bildschirm anzeigen.

Wo: Diese Änderung gilt für Lightning Experience in der Professional, Enterprise, Performance, Unlimited und Developer Edition.

Warum: Die neue Produktauswahl verwendet den Platz auf dem Bildschirm effizienter, sodass die Mitarbeiter produktiver arbeiten können. Wählen Sie Produkte aus der zusammengefassten Liste aus oder suchen Sie nach gewünschten Produkten.



Klicken Sie auf **Ausgewählte anzeigen**, um eine detaillierte Liste der ausgewählten Produkte anzuzeigen. Durchsuchen Sie ausgewählte Produkte, um im Handumdrehen zu überprüfen, ob sich Produkte, die Sie hinzufügen wollten, auch tatsächlich auf der Liste befinden. Deaktivieren Sie Produkte, um sie zu entfernen, bevor Sie zur nächsten Seite wechseln, um die Auswahlen zu konfigurieren.



Produktivitätsfunktionen: Verbesserungen an der Einstein-Aktivitätserfassung, bessere E-Mail-Datenschutz- und Vorlagenverwaltung und Erweiterungen an Salesforce Inbox

Die Einstein-Aktivitätserfassung bietet zusätzliche Synchronisierungsfunktionen, erweiterte Freigabe und bessere Kennzahlen. Beachten Sie die Voreinstellungen von Kunden für das Empfangen von E-Mails. Organisieren Sie E-Mail-Vorlagen und geben Sie sie frei – besser als je zuvor. Zudem unterstützt die Salesforce Inbox-Anwendung Lightning Experience-E-Mail-Vorlagen und zusammengesetzte E-Mail-Statistiken.

IN DIESEM ABSCHNITT:

Einstein-Aktivitätserfassung: Neue Synchronisierungsfunktionalitäten, erweiterte Freigabe, bessere Kennzahlen und Erweiterungen an E-Mail-Statistiken

Synchronisieren Sie Kontakte und Ereignisse. Geben Sie Aktivitäten für Kollegen frei, die die Einstein-Aktivitätserfassung nicht verwenden. Die Aktivitätskennzahlen und ein verbessertes Aktivitäten-Dashboard vertiefen Ihr Verständnis hinsichtlich der Aktivitäten. Darüber hinaus können Sie mit den Einstein-E-Mail-Statistiken und "Empfohlene Verbindungen" mehr erledigen.

E-Mail-Erfahrung: Bessere E-Mail-Datenschutzerzwingung, Möglichkeit der Sendung von nicht kommerziellen E-Mails, mehr Listen-E-Mail-Statusdetails und erweiterte Obergrenzen

Respektieren Sie es, wenn Kunden es vorziehen, keine E-Mails zu empfangen, oder lassen Sie die E-Mails verfolgen, die Kunden von Ihnen erhalten haben. Benachrichtigen Sie Vertriebsmitarbeiter, bevor sie Einzelpersonen E-Mails senden, die sich vom Erhalt kommerzieller E-Mails abgemeldet haben. Geben Sie Mitarbeitern die Berechtigungen an die Hand, Kunden nicht-kommerzielle E-Mails zu senden. Erhalten Sie zudem weitere Details zum Status der Empfänger Ihrer Listen-E-Mail. In neuen Organisationen werden mehr E-Mail-Typen auf die tägliche Obergrenze für externe E-Mails angerechnet.

E-Mail-Vorlagen: Ordner, Freigabe und Vorlagenberichte

Mit Unterordnern und verschachtelten Ordnern ist es ein Leichtes, E-Mail-Vorlagen organisiert zu halten. Zudem wird es einfacher, E-Mail-Vorlagen für die richtigen Personen freizugeben, da dies im Ordner erfolgt.

Aktivitäten und Aufgaben: Optimierte Ereigniserstellung und -schließung

Zum Schließen von Aufgaben muss nur auf eine Schaltfläche geklickt werden. Auch das Erstellen eines aufgabebasierten Folgeereignisses erfordert nur einen Klick.

Lightning Dialer: Verfolgen der jeweiligen Anrufergebnisse

Vertriebsmitarbeiter können mit einem Klick verfolgen, ob ein Anruf verbunden wurde und wie er verlief. Diese wichtigen Informationen, die auch als Anrufdisposition bezeichnet werden, werden in Salesforce in Anrufprotokollen und in der Aktivitätszeitachse von verwandten Datensätzen erfasst.

Salesforce Inbox-Anwendung: Lightning Experience-Vorlagen, Android-Benachrichtigungen, zusammengesetzte E-Mail-Statistiken

Verwenden Sie Lightning Experience-Vorlagen in der Salesforce Inbox-Anwendung für iOS und Android. Salesforce Inbox-Benachrichtigungen sind nun mit den Benachrichtigungskategorien von Android verbunden. Dadurch können Benutzer auswählen, welche sie empfangen möchten. Zusammengesetzte E-Mail-Statistiken sind in der Salesforce Inbox-Anwendung verfügbar.

Notizen: Unsichere Zeichen in Notizen waren gestern

Bisher war es nicht möglich, eine Notiz zu speichern, in der bestimmte HTML-Zeichen enthalten waren, beispielsweise ein einzelnes Anführungszeichen ('), da dies zu Cross-Site-Scripting-Angriffen führen kann. Salesforce übernimmt nun die Zusatzarbeit für Sie: Es entfernt die unsicheren Zeichen und speichert die Notiz.

Kalender: Mehr Möglichkeiten, in Lightning Experience organisiert zu bleiben

Vertriebsmitarbeiter können die gesamte Logistik ihrer Ereignisanforderungen in Lightning Experience und der Salesforce-Anwendung besser verwalten. Ereignisserien sind allgemein verfügbar. Nun haben Sie zudem mehr Flexibilität beim Löschen von Ereignissen aus einer Serie. Profitieren Sie von mehr Ereignisoptionen. Dazu zählen das Erstellen von Ereignissen für Gruppenkalender, das Buchen von Ressourcen und das einfache Hinzufügen von Teilnehmern. Bereiten Sie sich darüber hinaus auf Ereignisse vor, indem Sie zugehörige Dateien für Besprechungen anzeigen und Kalender drucken.

Einstein-Aktivitätserfassung: Neue Synchronisierungsfunktionalitäten, erweiterte Freigabe, bessere Kennzahlen und Erweiterungen an E-Mail-Statistiken

Synchronisieren Sie Kontakte und Ereignisse. Geben Sie Aktivitäten für Kollegen frei, die die Einstein-Aktivitätserfassung nicht verwenden. Die Aktivitätskennzahlen und ein verbessertes Aktivitäten-Dashboard vertiefen Ihr Verständnis hinsichtlich der Aktivitäten. Darüber hinaus können Sie mit den Einstein-E-Mail-Statistiken und "Empfohlene Verbindungen" mehr erledigen.

IN DIESEM ABSCHNITT:

Synchronisieren von Ereignissen und Kontakten mit der Einstein-Aktivitätserfassung

Diese produktivitätssteigernde Funktion erledigt mehr als das bloße Zuordnen von E-Mails und Ereignissen zu verwandten Salesforce-Datensätzen. Die Einstein-Aktivitätserfassung synchronisiert nun Ereignisse und Kontakte zwischen den Google- oder Microsoft®-Accounts der Vertriebsmitarbeiter und Salesforce. Da alles erfasst und synchron ist, können sich die Mitarbeiter den wichtigen Dingen wie dem Vertrieb zuwenden.

Freigeben von Aktivitäten für Benutzer, die die Einstein-Aktivitätserfassung nicht verwenden

Wenn die Freigabeeinstellung für Benutzer der Einstein-Aktivitätserfassung auf "Für alle freigeben" festgelegt ist, sind damit wirklich alle gemeint. Bisher wurden mit dieser Einstellung die von der "Einstein-Aktivitätserfassung" erfassten E-Mails und Ereignisse für andere Benutzer der Einstein-Aktivitätserfassung freigegeben. Aufgrund dieser erweiterten Sichtbarkeit können Mitarbeiter einfacher zusammenarbeiten.

Erhalten eines vollständigen Bilds über Ihre Aktivitätsdaten mit "Aktivitätskennzahlen" (Beta)

Wenn Sie Felder vom Typ "Aktivitätskennzahlen" für Berichte, Auslöser, Listenansichten, Seitenlayouts usw. hinzufügen, werden in den Daten Aktivitäten berücksichtigt, die Salesforce manuell und durch die Einstein-Aktivitätserfassung hinzugefügt wurden.

Optimale Nutzung des Aktivitäten-Dashboards

Das Aktivitäten-Dashboard wurde nicht nur umgestaltet, sondern auch besser organisiert und mit besseren Filtern versehen. Dank dieser Verbesserungen wird es für Sie einfacher, die benötigten Daten abzurufen.

Verfolgen von aus der Einstein-Aktivitätserfassung stammenden E-Mails

Die verwandten Salesforce-Datensätzen von der Einstein-Aktivitätserfassung hinzugefügten E-Mails enthalten nun Verfolgungsinformationen. Auf diese Weise können Vertriebsmitarbeiter anzeigen, ob und wann ein Empfänger eine E-Mail öffnet. Rufen Sie Verfolgungsinformationen in der Aktivitätszeitachse ab.

Steigern der Mitarbeiterfertigkeiten mit mehr empfohlenen Verbindungen

Je mehr empfohlene Verbindungen Vertriebsmitarbeitern angezeigt werden, desto einfacher ist es für sie, Geschäftsverbindungen in ihren Netzwerken aufzufinden. Die Anzahl der Verbindungen, die Mitarbeitern angezeigt wird, wurde von 3 auf 50 erhöht. Auf diese Weise wird es einfacher, Ratschläge oder eine Einführung durch einen Kollegen zu erhalten.

Einstein-E-Mail-Statistiken: Neue Statistiken, mehr Kontrolle über benutzerdefinierte Statistiken und erhöhte Sichtbarkeit

Mit den neuen standardmäßigen Statistiken können Sie Einstein-E-Mail-Statistiken optimieren. Wenn Sie benutzerdefinierte E-Mail-Statistiken verwenden, können Sie Statistiken bearbeiten und kombinieren. Darüber hinaus können die Einstein-Aktivitätserfassung verwendende Vertriebsmitarbeiter die standardmäßigen E-Mail-Statistiken für freigegebene E-Mails anzeigen.

Testen der Einstein-Aktivitätserfassung in der Sandbox

Die Einstein-Aktivitätserfassung steht in Sandbox-Umgebungen zur Verfügung. Erfahren Sie, wie einfach die Einrichtung ist und wie einfach eine Vorschau dessen angezeigt werden kann, wie die Funktion durch Vertriebsmitarbeiter verwendet wird.

Synchronisieren von Ereignissen und Kontakten mit der Einstein-Aktivitätserfassung

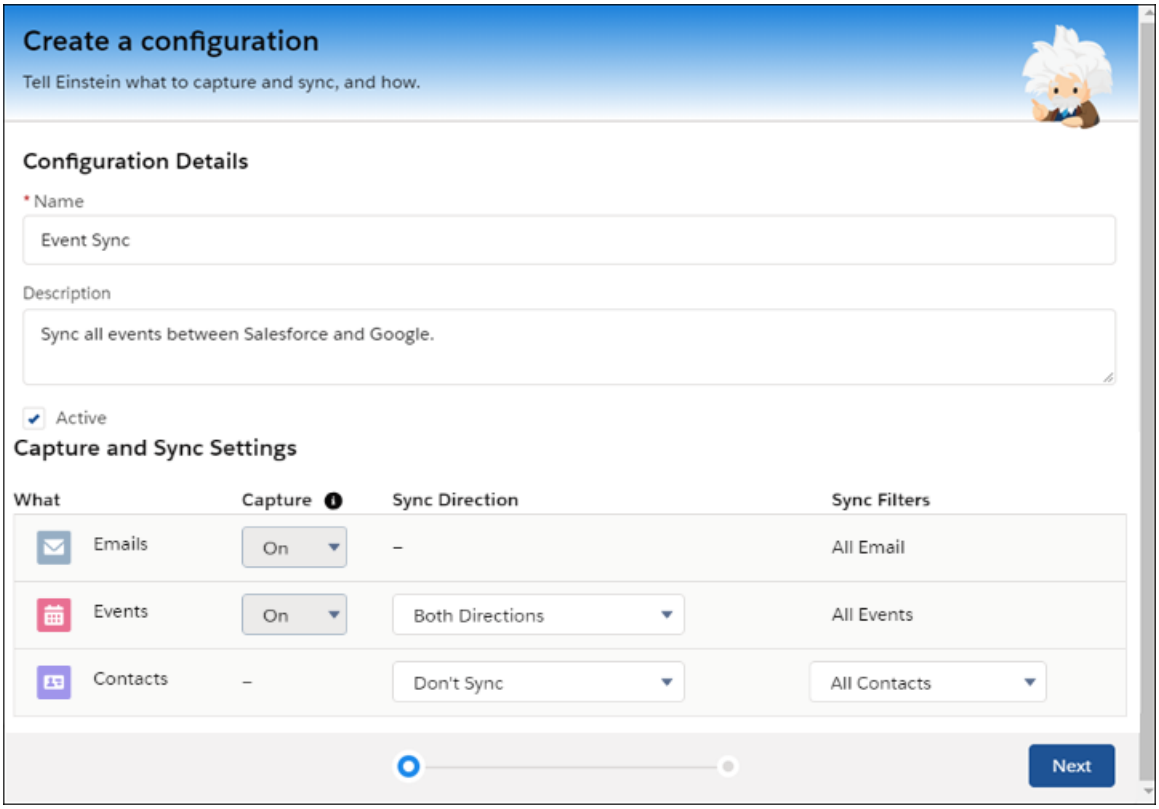
Diese produktivitätssteigernde Funktion erledigt mehr als das bloße Zuordnen von E-Mails und Ereignissen zu verwandten Salesforce-Datensätzen. Die Einstein-Aktivitätserfassung synchronisiert nun Ereignisse und Kontakte zwischen den Google- oder Microsoft®-Accounts der Vertriebsmitarbeiter und Salesforce. Da alles erfasst und synchron ist, können sich die Mitarbeiter den wichtigen Dingen wie dem Vertrieb zuwenden.

Wo: Diese Änderung gilt für Lightning Experience in Professional, Enterprise, Performance und Unlimited Edition.

Wer: Die Synchronisierung erfolgt für Benutzer der Einstein-Aktivitätserfassung, die die folgenden Kriterien erfüllen.

- Der E-Mail-Account für ihren Benutzerdatensatz ist mit Salesforce verbunden.
- Sie fügen sie einer Konfiguration der Einstein-Aktivitätserfassung hinzu, die die Synchronisierung umfasst.

Wie: Navigieren Sie unter "Setup" zur Einstellungsseite der Einstein-Aktivitätserfassung. Erstellen Sie eine Konfiguration, die Kontakte oder Ereignisse synchronisiert.



SIEHE AUCH:

Salesforce-Hilfe: Create a Configuration for Einstein Activity Capture (Erstellen einer Konfiguration für die Einstein-Aktivitätserfassung) (möglicherweise veraltet oder in der Vorschauversion nicht verfügbar)

Freigeben von Aktivitäten für Benutzer, die die Einstein-Aktivitätserfassung nicht verwenden

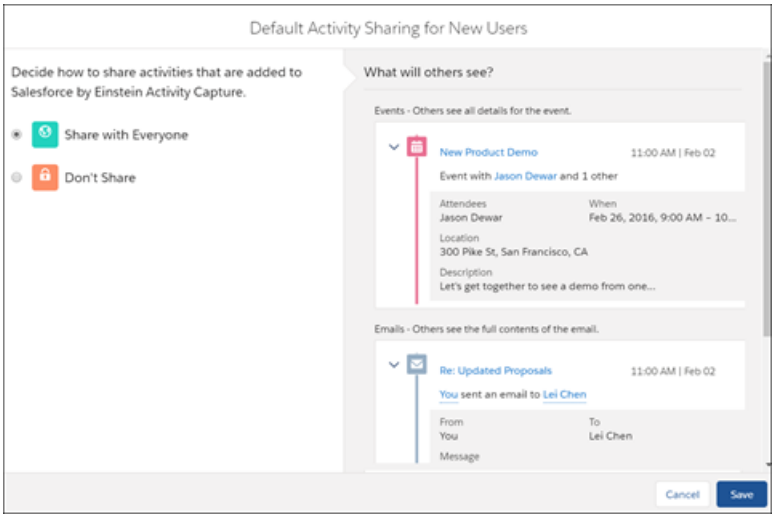
Wenn die Freigabeeinstellung für Benutzer der Einstein-Aktivitätserfassung auf "Für alle freigeben" festgelegt ist, sind damit wirklich alle gemeint. Bisher wurden mit dieser Einstellung die von der "Einstein-Aktivitätserfassung" erfassten E-Mails und Ereignisse für andere Benutzer der Einstein-Aktivitätserfassung freigegeben. Aufgrund dieser erweiterten Sichtbarkeit können Mitarbeiter einfacher zusammenarbeiten.

Wo: Diese Änderung gilt für Lightning Experience in der Essentials, Professional, Enterprise, Performance und Unlimited Edition.

Warum: Mitarbeitern, die die Einstein-Aktivitätserfassung nicht verwenden, werden die Aktivitäten auf ähnliche Weise angezeigt wie Benutzern der Einstein-Aktivitätserfassung.

- Bei freigegebenen Aktivitäten sehen sie die vollständigen Ereignisdetails und E-Mail-Inhalte in der Aktivitätszeitachse. Sie sehen zudem die ggf. verfügbaren E-Mail-Statistiken, können jedoch weder Aktionen über die Statistiken ausführen noch Feedback zu ihnen geben.
- Bei privaten Aktivitäten sehen sie nur die Datums- und Uhrzeitangaben sowie die Teilnehmer des Ereignisses und nur den Absender, die Empfänger und das Datum einer E-Mail in der Aktivitätszeitachse. Sie können den vollständigen Zugriff direkt in der E-Mail oder im Ereignis anfordern.
- Wenn Benutzer der Einstein-Aktivitätserfassung Aktivitäten in Chatter-Gruppen freigeben, gilt die Freigabe nun für alle Gruppenmitglieder.

Wie: Diese Änderung erfolgt automatisch. Sie können die standardmäßige Freigabe für neue Benutzer der Einstein-Aktivitätserfassung in den Einstellungen der Einstein-Aktivitätserfassung festlegen. Darüber hinaus können Benutzer der Einstein-Aktivitätserfassung ihre Aktivitätsfreigabe jederzeit in ihren persönlichen Einstellungen und in einzelnen E-Mails oder Ereignissen ändern.



SIEHE AUCH:

Salesforce-Hilfe: Festlegen der Standard-Aktivitätsfreigabe für Benutzer der Einstein-Aktivitätserfassung (möglicherweise veraltet oder in der Vorschauversion nicht verfügbar)

Erhalten eines vollständigen Bilds über Ihre Aktivitätsdaten mit "Aktivitätskennzahlen" (Beta)

Wenn Sie Felder vom Typ "Aktivitätskennzahlen" für Berichte, Auslöser, Listenansichten, Seitenlayouts usw. hinzufügen, werden in den Daten Aktivitäten berücksichtigt, die Salesforce manuell und durch die Einstein-Aktivitätserfassung hinzugefügt wurden.

Wo: Diese Änderung gilt für Lightning Experience in der Essentials, Professional, Enterprise, Performance und Unlimited Edition. Benutzer können "Aktivitätskennzahlen" auch anzeigen, wenn sie zu Salesforce Classic zurückwechseln.

Anmerkung: Als Beta-Funktion stellen Aktivitätskennzahlen eine Vorschau dar und zählen nicht zu den "Services" in Ihrem Rahmen-Abonnementvertrag mit Salesforce. Die Verwendung dieser Funktion liegt in Ihrem eigenen Ermessen. Treffen Sie Ihre Kaufentscheidungen nur auf der Grundlage allgemein verfügbarer Produkte und Funktionen. Salesforce kann nicht garantieren, dass diese Funktion in einem bestimmten Zeitrahmen oder überhaupt allgemein verfügbar wird, da sie jederzeit wieder eingestellt werden kann. Diese Funktion dient nur zu Evaluierungszwecken und nicht für die Verwendung in der Produktion. Die Funktion wird im aktuellen Zustand angeboten, beinhaltet keinen Support und Salesforce übernimmt keine Haftung für Schäden, die durch diese oder in Verbindung mit dieser Funktion entstehen. Alle Einschränkungen, der Vorbehalt von Rechten durch Salesforce, Verpflichtungen in Bezug auf die Services sowie die Bedingungen für zugehörige Anwendungen und Inhalte, die nicht von SFDC stammen, gelten gleichermaßen für Ihre Verwendung dieser Funktion. In der Trailblazer Community können Sie Feedback und Vorschläge zu Aktivitätskennzahlen einbringen.

Wer: Wenn Sie über mindestens einen lizenzierten Benutzer der Einstein-Aktivitätserfassung verfügen, können Sie "Aktivitätskennzahlen" verwenden.

Warum: Da die Daten der Einstein-Aktivitätserfassung außerhalb von Salesforce gespeichert werden, stehen sie für viele Funktionen der Salesforce Platform, beispielsweise Berichte und Auslöser, nicht zur Verfügung Mit "Aktivitätskennzahlen" können Sie darauf vertrauen, dass die Aktivitätsdaten vollständig sind, ohne sie manuell zu verwalten.

Wie: Aktivieren Sie "Aktivitätskennzahlen" in den Einstellungen für die "Einstein-Aktivitätserfassung". Je nach Ihrem Datenvolumen kann es ein paar Stunden dauern, bis die Felder des Typs "Aktivitätskennzahlen" verwendet werden können. Sie erhalten eine Benachrichtigung, sobald sie verfügbar sind.

Beispielsweise gibt das Feld "Aktivitäten der letzten 7 Tage" an, wie viele Aktivitäten in den letzten sieben Tagen abgeschlossen wurden. Verwenden Sie einen Auslöser, um Opportunity-Inhabern eine E-Mail zu senden, wenn in den letzten sieben Tagen keine abgeschlossenen Aktivitäten vorlagen.

SIEHE AUCH:

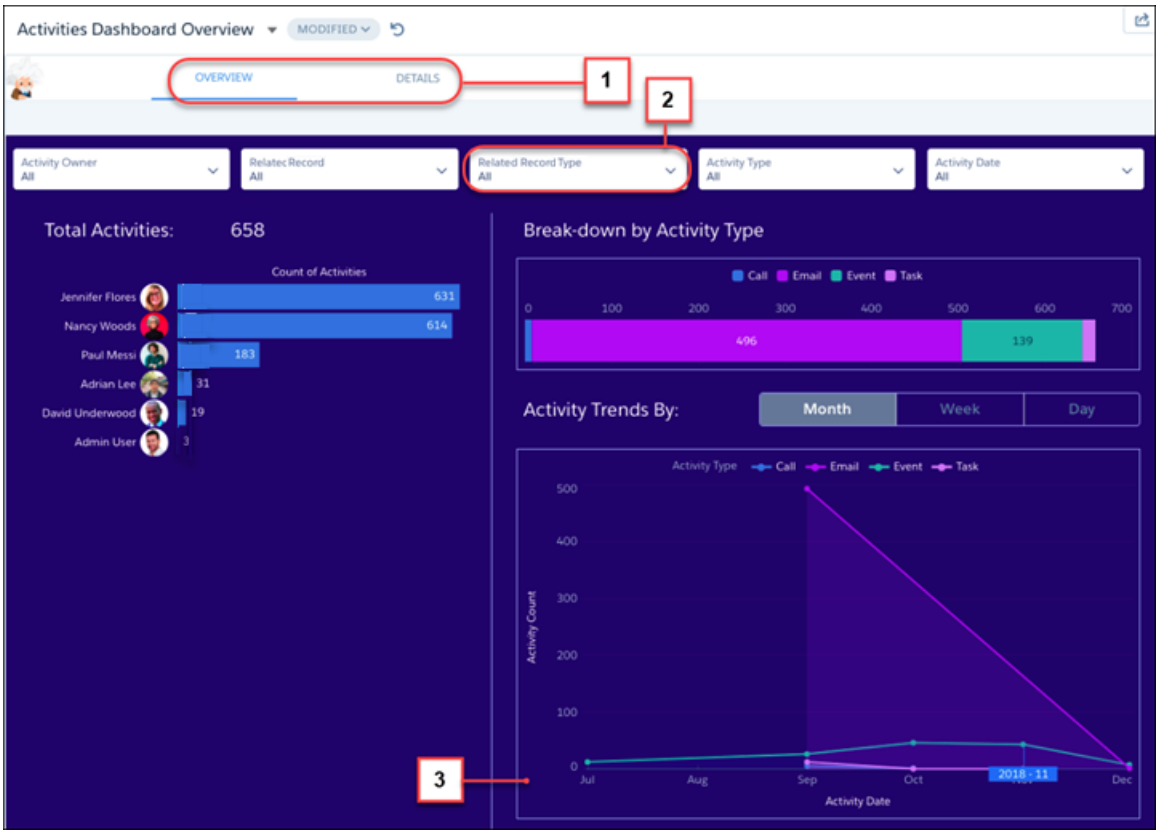
Salesforce-Hilfe: Activity Metrics (Aktivitätskennzahlen) (möglicherweise veraltet oder in der Vorschauversion nicht verfügbar)

Optimale Nutzung des Aktivitäten-Dashboards

Das Aktivitäten-Dashboard wurde nicht nur umgestaltet, sondern auch besser organisiert und mit besseren Filtern versehen. Dank dieser Verbesserungen wird es für Sie einfacher, die benötigten Daten abzurufen.

Wo: Diese Änderung gilt für Lightning Experience in der Essentials, Professional, Enterprise, Performance und Unlimited Edition.

Warum: Das aktualisierte Aktivitäten-Dashboard weist die folgenden Erweiterungen auf.



- Diagramme werden nach Registerkarten organisiert (1). Die Registerkarte "Übersicht" enthält die ursprünglichen Diagramme. Die Registerkarte "Details" enthält die zwei neuen Diagramme "Aktivitäten nach Accounts" und "Aktivitäten nach Opportunities", mit denen Vertriebsmitarbeiter die Aktivitäten in ihren gesamten Accounts und Opportunities vergleichen können.
- Der Filter für den zugehörigen Datensatztyp (2) enthält alle Objekte, die durch die Einstein-Aktivitätserfassung unterstützt werden. Bisher enthielt der Filter nur Opportunities und Angebote.

- Der Aktivitätsdatenverlauf, der im Dashboard angezeigt wird (3), wurde von 90 auf 180 Tage erhöht. Dieser Erhöhung unterstützt Unternehmen mit längeren Vertriebszyklen dabei, Aktivitätsdaten für den gesamten Zyklus zu analysieren. Diese Änderung gilt für lizenzierte Benutzer der Einstein-Aktivitätserfassung, aber nicht für Benutzer des Einstein-Aktivitätserfassungsstandards.

SIEHE AUCH:

Salesforce-Hilfe: Erteilen von Benutzerzugriff auf das Dashboard "Aktivitäten" (möglicherweise veraltet oder in der Vorschauversion nicht verfügbar)

Verfolgen von aus der Einstein-Aktivitätserfassung stammenden E-Mails

Die verwandten Salesforce-Datensätzen von der Einstein-Aktivitätserfassung hinzugefügten E-Mails enthalten nun Verfolgungsinformationen. Auf diese Weise können Vertriebsmitarbeiter anzeigen, ob und wann ein Empfänger eine E-Mail öffnet. Rufen Sie Verfolgungsinformationen in der Aktivitätszeitachse ab.

Wo: Diese Änderung gilt für Lightning Experience in der Essentials, Professional, Enterprise, Performance und Unlimited Edition.

Wie: Aktivieren Sie "E-Mail-Verfolgung", um E-Mail-Verfolgungsinformationen für Ihr Unternehmen zu sammeln und anzuzeigen.

Ausschließlich in Lightning Experience können Sie zudem "Datenschutz und Datenschutzdetails" und "E-Mail-Datenschutzeinstellungen erzwingen" aktivieren, um die E-Mail-Verfolgung zu sammeln und anzuzeigen, während gleichzeitig die individuellen Datenschutzvoreinstellungen beachtet werden.

SIEHE AUCH:

Berücksichtigen der Voreinstellungen zur Abbestellung und Nicht-Verfolgung mit einer neuen Einstellung

Salesforce-Hilfe: Datenschutz und Datenschutzdetails (möglicherweise veraltet oder in der Vorschauversion nicht verfügbar)

Salesforce-Hilfe: Aktivieren von E-Mail-Verfolgung für HTML-basierte E-Mails (möglicherweise veraltet oder in der Vorschauversion nicht verfügbar)

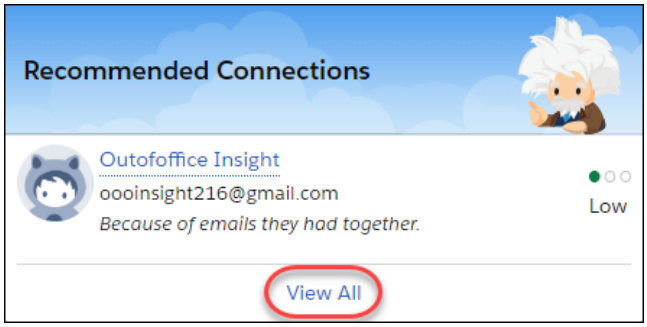
Salesforce-Hilfe: Enable the Enforce Email Privacy Settings Preference (Aktivieren der Voreinstellung zum Erzwingen der E-Mail-Datenschutzeinstellungen) (möglicherweise veraltet oder in der Vorschauversion nicht verfügbar)

Steigern der Mitarbeiterfertigkeiten mit mehr empfohlenen Verbindungen

Je mehr empfohlene Verbindungen Vertriebsmitarbeitern angezeigt werden, desto einfacher ist es für sie, Geschäftsverbindungen in ihren Netzwerken aufzufinden. Die Anzahl der Verbindungen, die Mitarbeitern angezeigt wird, wurde von 3 auf 50 erhöht. Auf diese Weise wird es einfacher, Ratschläge oder eine Einführung durch einen Kollegen zu erhalten.

Wo: Diese Änderung gilt für Lightning Experience in Enterprise, Performance und Unlimited Edition.

Wie: Wenn sich die Komponente "Empfohlene Verbindung" bereits auf einer Seite befindet, wird die Schaltfläche "Alle anzeigen" angezeigt. Klicken Sie auf **Alle anzeigen**, um bis zu 50 empfohlene Verbindungen anzuzeigen.



SIEHE AUCH:

Salesforce-Hilfe: Add Recommended Connections to Lightning Pages (Hinzufügen von empfohlenen Verbindungen zu Lightning-Seiten) (möglicherweise veraltet oder in der Vorschauversion nicht verfügbar)

Einstein-E-Mail-Statistiken: Neue Statistiken, mehr Kontrolle über benutzerdefinierte Statistiken und erhöhte Sichtbarkeit

Mit den neuen standardmäßigen Statistiken können Sie Einstein-E-Mail-Statistiken optimieren. Wenn Sie benutzerdefinierte E-Mail-Statistiken verwenden, können Sie Statistiken bearbeiten und kombinieren. Darüber hinaus können die Einstein-Aktivitätserfassung verwendende Vertriebsmitarbeiter die standardmäßigen E-Mail-Statistiken für freigegebene E-Mails anzeigen.

IN DIESEM ABSCHNITT:

Erhalten von Vorwarnungen von Einstein mit den neuen standardmäßigen E-Mail-Statistiken

Einstein-E-Mail-Statistiken verfügt über neue Statistiken, mit denen Vertriebsmitarbeiter in Bezug auf wichtige E-Mails, in denen Mitbewerber und Führungskräfte erwähnt werden, auf dem Laufenden bleiben können.

Anpassen von benutzerdefinierten Einstein-E-Mail-Statistiken

Es braucht Übung, um benutzerdefinierte E-Mail-Statistiken zu erstellen, die sich als nützlich erweisen. Speichern Sie Ihre Statistik als Entwurf und behalten Sie die vorherige Version bei. Nun können Sie die in Ihren Statistiken verwendeten Stichwörter bearbeiten. Stichwörter konnten bisher zwar hinzugefügt, aber nicht bearbeitet werden. Indem Sie nachvollziehen können, was funktioniert und was nicht, können Sie die E-Mail-Statistiken optimieren.

Noch intelligentere E-Mails durch das Kombinieren von E-Mail-Statistiken

Nun können Sie zwei oder mehr Statistiken in eine Superstatistik verwandeln, wodurch Ihre E-Mail noch intelligenter wird. Wenn beispielsweise eine benutzerdefinierte E-Mail-Statistik für Golf mit der Statistik "Führungskraft beteiligt" angezeigt wird, haben Sie möglicherweise den perfekten Kandidaten für die CEO Golf Extravaganza gefunden, die Ihr Unternehmen alljährlich sponsert.

Standardmäßige Einstein-E-Mail-Statistiken für alle Benutzer sichtbar

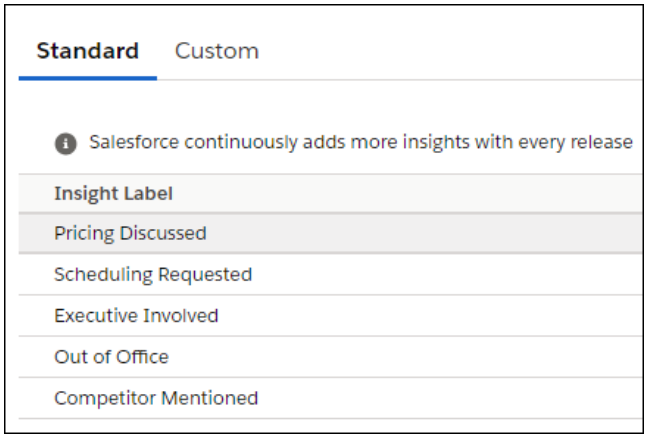
Statistiken können mehr! Wenn in Ihrer Organisation mindestens eine bezahlte Lizenz des Typs "Einstein-Aktivitätserfassung" vorhanden ist, können alle Benutzer standardmäßige und benutzerdefinierte E-Mail-Statistiken für freigegebene E-Mails anzeigen.

Erhalten von Vorwarnungen von Einstein mit den neuen standardmäßigen E-Mail-Statistiken

Einstein-E-Mail-Statistiken verfügt über neue Statistiken, mit denen Vertriebsmitarbeiter in Bezug auf wichtige E-Mails, in denen Mitbewerber und Führungskräfte erwähnt werden, auf dem Laufenden bleiben können.

Wo: Diese Änderung gilt für Lightning Experience in Enterprise, Performance und Unlimited Edition. Diese Funktion ist auch in der mobilen Anwendung Salesforce Inbox neu, die gegen Aufpreis in der Essentials, Professional, Enterprise, Performance und Unlimited Edition erhältlich ist.

Wer: Benutzerdefinierte Einstein-E-Mail-Statistiken sind für Standardbenutzer der Einstein-Aktivitätserfassung nicht verfügbar.



SIEHE AUCH:

Standardmäßige Einstein-E-Mail-Statistiken für alle Benutzer sichtbar

Salesforce-Hilfe: Aktivieren von Einstein-E-Mail-Statistiken (möglicherweise veraltet oder in der Vorschauversion nicht verfügbar)

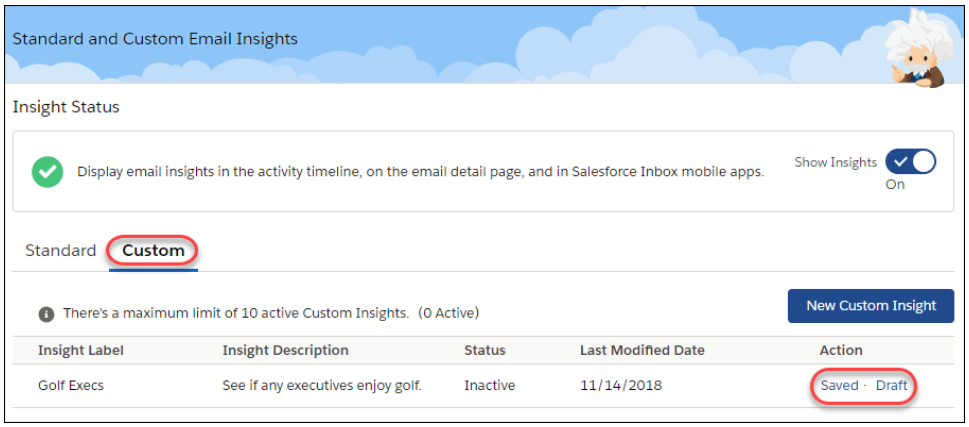
Anpassen von benutzerdefinierten Einstein-E-Mail-Statistiken

Es braucht Übung, um benutzerdefinierte E-Mail-Statistiken zu erstellen, die sich als nützlich erweisen. Speichern Sie Ihre Statistik als Entwurf und behalten Sie die vorherige Version bei. Nun können Sie die in Ihren Statistiken verwendeten Stichwörter bearbeiten. Stichwörter konnten bisher zwar hinzugefügt, aber nicht bearbeitet werden. Indem Sie nachvollziehen können, was funktioniert und was nicht, können Sie die E-Mail-Statistiken optimieren.

Wo: Diese Änderung gilt für Lightning Experience in Enterprise, Performance und Unlimited Edition.

Wer: Mitarbeiter mit der Benutzerberechtigung "Anwendung anpassen" können benutzerdefinierte E-Mail-Statistiken erstellen und bearbeiten. Benutzerdefinierte Einstein-E-Mail-Statistiken sind für Standardbenutzer der Einstein-Aktivitätserfassung nicht verfügbar.

Warum: Wenn Mitarbeiter auf die aktuelle Version einer benutzerdefinierten E-Mail-Statistik und auf einen gespeicherten Entwurf zugreifen können, können sie ohne Weiteres Optimierungen vornehmen, um sicherzustellen, dass sie die relevantesten und nützlichsten Ergebnisse erhalten, ohne dass ihre bestehende Arbeit verloren geht.



SIEHE AUCH:

Noch intelligentere E-Mails durch das Kombinieren von E-Mail-Statistiken

Salesforce-Hilfe: Create Custom Einstein Email Insights (Erstellen benutzerdefinierter Einstein-E-Mail-Statistiken) (möglicherweise veraltet oder in der Vorschauversion nicht verfügbar)

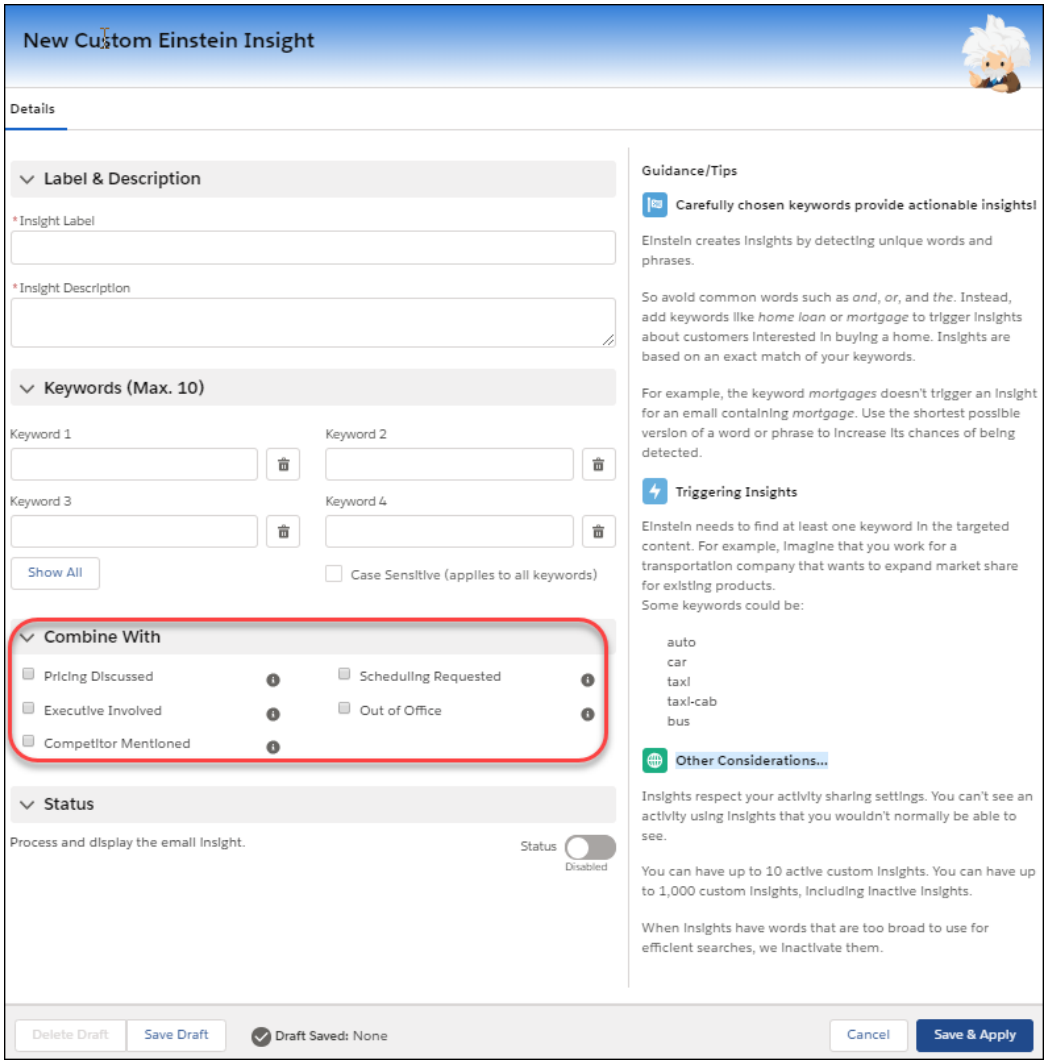
Noch intelligentere E-Mails durch das Kombinieren von E-Mail-Statistiken

Nun können Sie zwei oder mehr Statistiken in eine Superstatistik verwandeln, wodurch Ihre E-Mail noch intelligenter wird. Wenn beispielsweise eine benutzerdefinierte E-Mail-Statistik für Golf mit der Statistik "Führungskraft beteiligt" angezeigt wird, haben Sie möglicherweise den perfekten Kandidaten für die CEO Golf Extravaganza gefunden, die Ihr Unternehmen alljährlich sponsert.

Wo: Diese Änderung gilt für Lightning Experience in Enterprise, Performance und Unlimited Edition. Diese Änderung gilt auch für die mobile Salesforce Inbox-Anwendung, die gegen Aufpreis in der Essentials, Professional, Enterprise, Performance und Unlimited Edition verfügbar ist.

Wer: Mitarbeiter benötigen die Benutzerberechtigung "Anwendung anpassen", um benutzerdefinierte E-Mail-Statistiken zu erstellen und zu bearbeiten. Benutzerdefinierte Einstein-E-Mail-Statistiken sind für Standardbenutzer der Einstein-Aktivitätserfassung nicht verfügbar.

Warum: Ihre Mitarbeiter lieben die standardmäßigen E-Mail-Statistiken und sie werden sie noch mehr lieben, nun, da sie sie miteinander und mit Stichwörtern kombinieren können.



Auf der Registerkarte "Benutzerdefiniert" können Mitarbeiter eine oder mehr Standardstatistiken mit 10 Stichwörtern auswählen. Mitarbeiter können eine nahezu unbegrenzte Anzahl an Kombinationen erstellen. Das Ansprechen des perfekt geeigneten Kunden wurde sogar noch einfacher.

Benutzerdefinierte E-Mail-Statistiken werden analog zu standardmäßigen E-Mail-Statistiken auf der Aktivitätszeitachse und auf der E-Mail-Detailseite angezeigt. Benutzern der mobilen Inbox-Anwendung werden benutzerdefinierte E-Mail-Statistiken in ihrem Posteingang angezeigt.

SIEHE AUCH:

Anpassen von benutzerdefinierten Einstein-E-Mail-Statistiken

Salesforce-Hilfe: Create Custom Einstein Email Insights (Erstellen benutzerdefinierter Einstein-E-Mail-Statistiken) (möglicherweise veraltet oder in der Vorschauversion nicht verfügbar)

Standardmäßige Einstein-E-Mail-Statistiken für alle Benutzer sichtbar

Statistiken können mehr! Wenn in Ihrer Organisation mindestens eine bezahlte Lizenz des Typs "Einstein-Aktivitätserfassung" vorhanden ist, können alle Benutzer standardmäßige und benutzerdefinierte E-Mail-Statistiken für freigegebene E-Mails anzeigen.

Wo: Diese Funktion ist in Lightning Experience in der Enterprise, Performance und Unlimited Edition neu. Diese Funktion ist auch in der mobilen Anwendung Salesforce Inbox neu, die gegen Aufpreis in der Essentials, Professional, Enterprise, Performance und Unlimited Edition erhältlich ist.

Warum: Benutzer ohne "Einstein-Aktivitätserfassung" können E-Mail-Statistiken nur anzeigen. Sie können weder Maßnahmen ergreifen noch Feedback zu diesen Statistiken geben.

SIEHE AUCH:

Erhalten von Vorwarnungen von Einstein mit den neuen standardmäßigen E-Mail-Statistiken

Salesforce-Hilfe: Aktivieren von Einstein-E-Mail-Statistiken (möglicherweise veraltet oder in der Vorschauversion nicht verfügbar)

Testen der Einstein-Aktivitätserfassung in der Sandbox

Die Einstein-Aktivitätserfassung steht in Sandbox-Umgebungen zur Verfügung. Erfahren Sie, wie einfach die Einrichtung ist und wie einfach eine Vorschau dessen angezeigt werden kann, wie die Funktion durch Vertriebsmitarbeiter verwendet wird.

Wo: Diese Änderung gilt für Lightning Experience in Professional, Enterprise, Performance und Unlimited Edition.

Wie: Stellen Sie zum Anzeigen der vollständigen Funktionalität der Einstein-Aktivitätserfassung eine Verbindung zwischen der Sandbox und einem Microsoft®- oder Google-Produktionsserver her und verbinden Sie einige Benutzer-E-Mail- und Kalenderaccounts. Stellen Sie sicher, dass die Synchronisierungsfunktionalität in der Sandbox deaktiviert ist, bevor Sie die Synchronisierung für Benutzer in der Produktion aktivieren. Nachdem Sie die Einstein-Aktivitätserfassung in der Sandbox eingerichtet haben, ist es nicht mehr möglich, eine Produktionsorganisation in diese Sandbox zu kopieren.

E-Mail-Erfahrung: Bessere E-Mail-Datenschutzerzwingung, Möglichkeit der Sendung von nicht kommerziellen E-Mails, mehr Listen-E-Mail-Statusdetails und erweiterte Obergrenzen

Respektieren Sie es, wenn Kunden es vorziehen, keine E-Mails zu empfangen, oder lassen Sie die E-Mails verfolgen, die Kunden von Ihnen erhalten haben. Benachrichtigen Sie Vertriebsmitarbeiter, bevor sie Einzelpersonen E-Mails senden, die sich vom Erhalt kommerzieller E-Mails abgemeldet haben. Geben Sie Mitarbeitern die Berechtigungen an die Hand, Kunden nicht-kommerzielle E-Mails zu senden. Erhalten Sie zudem weitere Details zum Status der Empfänger Ihrer Listen-E-Mail. In neuen Organisationen werden mehr E-Mail-Typen auf die tägliche Obergrenze für externe E-Mails angerechnet.

IN DIESEM ABSCHNITT:

Berücksichtigen der Voreinstellungen zur Abbestellung und Nicht-Verfolgung mit einer neuen Einstellung

Kunden möchten ihre Privatsphäre gewahrt sehen, was Sie ihnen mit einer neuen Einstellung zugestehen können. Diese Einstellung erzwingt die E-Mail-Datenschutzeinstellungen von Benutzern, unabhängig davon, ob es sich um "Kein Marketing", "Nicht verfolgen", "Diese Person löschen" oder "Nicht verarbeiten" handelt.

Berücksichtigen der Kundenvoreinstellungen des Typs "Keine E-Mails"

Wenn Ihre Kunden die E-Mail-Datenschutzeinstellung "Keine E-Mails" oder "Kein Marketing" auswählen, sollte Ihr Unternehmen ihnen nur nicht-kommerzielle E-Mails senden, also beispielsweise Produktversandaktualisierungen und Serviceplanänderungen. Zuvor hat Salesforce diese Einstellungen nicht berücksichtigt und die E-Mails konnten ohne Warnung an diese Kunden gesendet werden. Sie können Mitarbeiter nun daran hindern, E-Mails an Kunden mit diesen Datenschutzeinstellungen zu senden, indem Sie ihre Berechtigung "Nicht kommerzielle E-Mail senden" entfernen.

Beachten des Kundendatenschutzes mit Aktualisierungen an Listen-E-Mail-Status

Wenn eine Listen-E-Mail-Zustellung fehlerhaft ist, wird Ihnen eine Zustellungsübersicht mit einer angehängten CSV-Datei gesendet. Die Datei listet den Status für jede Person auf, an die die E-Mail gesendet wurde, einschließlich der E-Mail-Datenschutzeinstellungen. Unabhängig davon, ob Sie Vorschriften zum Datenschutz und zur Privatsphäre wie die Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) oder andere Anforderungen erfüllen müssen, helfen Ihnen diese Informationen dabei, die Forderungen Ihrer Kunden hinsichtlich ihrer Privatsphäre zu respektieren.

Erweiterte Erzwingung der täglichen Obergrenze für externe E-Mails für neue Organisationen

Organisationen können 5.000 einzelne E-Mails täglich an externe E-Mail-Adressen senden. Bei in der Version Spring '19 und später erstellten Organisationen wird diese tägliche Obergrenze auch für E-Mail-Benachrichtigungen, einfache E-Mail-Aktionen, Aktionen des Typs "E-Mail senden" und für die REST-API erzwungen. Wenn eine der neu gezählten E-Mails nicht gesendet werden kann, da Ihre Organisation die Obergrenze erreicht hat, werden Sie per E-Mail darüber benachrichtigt. Zudem wird den Debug-Protokollen in diesem Fall ein Eintrag hinzugefügt. Bei vor der Version Spring '19 erstellten Organisationen wird die tägliche Obergrenze nur für E-Mails erzwungen, die über Apex und Salesforce-APIs, mit Ausnahme der REST-API, gesendet wurden.

Erstellen sicherer DKIM-Schlüssel mit längeren RSA-Schlüsselgrößen

Beim Erstellen von DKIM (DomainKeys Identified Mail)-Schlüsseln können Sie nun zwischen RSA-Schlüsseln mit einer Größe von 1.024 Bit und solchen mit 2.048 Bit auswählen. Nehmen Sie vor dem Auswählen einer Schlüsselgröße eine Überprüfung auf mögliche Einschränkungen und Sicherheitsanforderungen vor, beispielsweise die Einhaltung von branchenspezifischen Sicherheitsvorschriften wie FIPS (Federal Information Processing Standards). Vorhandene DKIM-Schlüssel sind auf eine Größe von 1.024 Bit festgelegt. Sie können die RSA-Schlüsselgröße nur für neue DKIM-Schlüssel angeben.

Zurücksenden von nicht zugestellten E-Mails an Absender als angehängte Dateien

Unterstützen Sie Mitarbeiter beim Verfolgen nicht zugestellter E-Mails, indem Sie die nicht zugestellten Nachrichten an sie zurücksenden. Wenn eine E-Mail nicht zugestellt wird, wird sie nun als E-Mail-Anhang an die E-Mail-Adresse des Absenders gesendet. Das Zurücksenden von nicht zugestellten E-Mails als Anhang entspricht den Sicherheitsmaßnahmen, die helfen sollen, vor betrügerischen E-Mails zu schützen.

Berücksichtigen der Voreinstellungen zur Abbestellung und Nicht-Verfolgung mit einer neuen Einstellung

Kunden möchten ihre Privatsphäre gewahrt sehen, was Sie ihnen mit einer neuen Einstellung zugestehen können. Diese Einstellung erzwingt die E-Mail-Datenschutzeinstellungen von Benutzern, unabhängig davon, ob es sich um "Kein Marketing", "Nicht verfolgen", "Diese Person löschen" oder "Nicht verarbeiten" handelt.

Wo: Diese Änderung gilt für Lightning Experience und Salesforce Classic in der Essentials, Professional, Enterprise, Performance, Unlimited und Developer Edition.

Wie: Stellen Sie sicher, dass "Datenschutz und Datenschutzdetails" aktiviert ist. Geben Sie anschließend unter "Setup" im Feld "Schnellsuche" den Text `Zustellbarkeit` ein und wählen Sie **Zustellbarkeit** aus. Wählen Sie **E-Mail-Datenschutzeinstellungen erzwingen** im Abschnitt "Datenschutz und Datenschutzdetails" aus.

Anmerkung: In früheren Versionen mussten Sie nur "Datenschutz und Datenschutzdetails" aktivieren. Nun müssen Sie auch **E-Mail-Datenschutzeinstellungen erzwingen** aktivieren.

SIEHE AUCH:

Berücksichtigen der Kundenvoreinstellungen des Typs "Keine E-Mails"

Salesforce-Hilfe: E-Mail-Verfolgung (möglicherweise veraltet oder in der Vorschauversion nicht verfügbar)

IdeaExchange: E-Mail Opt Out Doesn't Disable E-mailing

IdeaExchange: Email Opt Out Functionality in Lightning

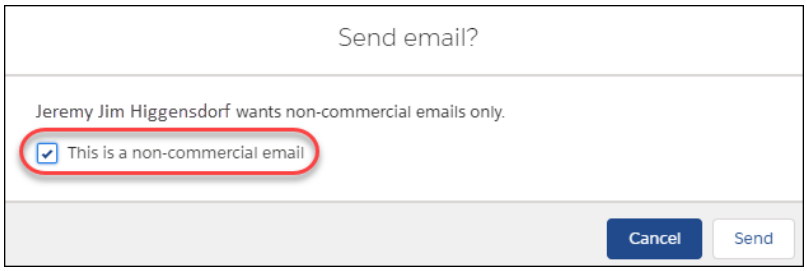
Berücksichtigen der Kundenvoreinstellungen des Typs "Keine E-Mails"

Wenn Ihre Kunden die E-Mail-Datenschutzeinstellung "Keine E-Mails" oder "Kein Marketing" auswählen, sollte Ihr Unternehmen ihnen nur nicht-kommerzielle E-Mails senden, also beispielsweise Produktversandaktualisierungen und Serviceplanänderungen. Zuvor hat Salesforce diese Einstellungen nicht berücksichtigt und die E-Mails konnten ohne Warnung an diese Kunden gesendet werden. Sie können Mitarbeiter nun daran hindern, E-Mails an Kunden mit diesen Datenschutzeinstellungen zu senden, indem Sie ihre Berechtigung "Nicht kommerzielle E-Mail senden" entfernen.

Wo: Diese Änderung gilt für Lightning Experience und Salesforce Classic in der Essentials, Professional, Enterprise, Performance, Unlimited und Developer Edition.

Wer: Mitarbeiter mit der Berechtigung "Nicht kommerzielle E-Mail senden" können nicht-kommerzielle E-Mails senden. Diese Berechtigung ist standardmäßig für alle Standardprofile, die E-Mails senden, und für bereits erstellte benutzerdefinierte Profile aktiviert.

Wie: Mitarbeiter mit der Berechtigung bestätigen, dass die E-Mail nicht kommerziell ist, bevor sie gesendet wird.



Anmerkung: In Lightning Experience müssen Mitarbeiter das Feld "Keine E-Mails" für Leads und Kontakte sehen können. Überprüfen Sie die Feldebenensicherheit für dieses Feld, um die Sichtbarkeit zu bestätigen. Ohne Zugriff auf das Feld werden Mitarbeitern keine Warnmeldungen angezeigt, bis sie auf "Senden" geklickt haben.

Deaktivieren Sie im Berechtigungssatz eines Mitarbeiters "Nicht kommerzielle E-Mail senden", um ihn daran zu hindern, E-Mails an Kunden zu senden, die sich abgemeldet haben.

Anmerkung: Listen-E-Mails werden nicht an Empfänger mit der E-Mail-Datenschutzeinstellung "Keine E-Mails" oder "Kein Marketing" gesendet. Kundenvorgangs-E-Mails können jederzeit an Empfänger mit diesen E-Mail-Datenschutzeinstellungen gesendet werden.

SIEHE AUCH:

- Berücksichtigen der Voreinstellungen zur Abbestellung und Nicht-Verfolgung mit einer neuen Einstellung
- *Salesforce-Hilfe*: Choose Which Sales Reps Can Send Non-Commercial Email (Auswählen der Vertriebsmitarbeiter, die nicht kommerzielle E-Mails senden können) (möglicherweise veraltet oder in der Vorschauversion nicht verfügbar)
- *Salesforce-Hilfe*: Worin besteht der Unterschied zwischen kommerziellen und nicht kommerziellen E-Mails? (möglicherweise veraltet oder in der Vorschauversion nicht verfügbar)
- *IdeaExchange*: E-Mail Opt Out Doesn't Disable E-mailing
- *IdeaExchange*: Email Opt Out Functionality in Lightning

Beachten des Kundendatenschutzes mit Aktualisierungen an Listen-E-Mail-Status

Wenn eine Listen-E-Mail-Zustellung fehlerhaft ist, wird Ihnen eine Zustellungsübersicht mit einer angehängten CSV-Datei gesendet. Die Datei listet den Status für jede Person auf, an die die E-Mail gesendet wurde, einschließlich der E-Mail-Datenschutzeinstellungen. Unabhängig davon, ob Sie Vorschriften zum Datenschutz und zur Privatsphäre wie die Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) oder andere Anforderungen erfüllen müssen, helfen Ihnen diese Informationen dabei, die Forderungen Ihrer Kunden hinsichtlich ihrer Privatsphäre zu respektieren.

Wo: Diese Änderung gilt für Lightning Experience und Salesforce Classic in der Essentials, Professional, Enterprise, Performance, Unlimited und Developer Edition.

Erweiterte Erzwingung der täglichen Obergrenze für externe E-Mails für neue Organisationen

Organisationen können 5.000 einzelne E-Mails täglich an externe E-Mail-Adressen senden. Bei in der Version Spring '19 und später erstellten Organisationen wird diese tägliche Obergrenze auch für E-Mail-Benachrichtigungen, einfache E-Mail-Aktionen, Aktionen des Typs "E-Mail senden" und für die REST-API erzwungen. Wenn eine der neu gezählten E-Mails nicht gesendet werden kann, da Ihre Organisation die Obergrenze erreicht hat, werden Sie per E-Mail darüber benachrichtigt. Zudem wird den Debug-Protokollen in diesem Fall ein Eintrag hinzugefügt. Bei vor der Version Spring '19 erstellten Organisationen wird die tägliche Obergrenze nur für E-Mails erzwungen, die über Apex und Salesforce-APIs, mit Ausnahme der REST-API, gesendet wurden.

Wo: Diese Änderung gilt für Lightning Experience und Salesforce Classic in der Essentials, Professional, Enterprise, Performance, Unlimited und Developer Edition.

Wer: Diese Änderung gilt nur für Organisationen, die in der Version Spring '19 und höher erstellt werden.

Erstellen sicherer DKIM-Schlüssel mit längeren RSA-Schlüsselgrößen

Beim Erstellen von DKIM (DomainKeys Identified Mail)-Schlüsseln können Sie nun zwischen RSA-Schlüsseln mit einer Größe von 1.024 Bit und solchen mit 2.048 Bit auswählen. Nehmen Sie vor dem Auswählen einer Schlüsselgröße eine Überprüfung auf mögliche Einschränkungen und Sicherheitsanforderungen vor, beispielsweise die Einhaltung von branchenspezifischen Sicherheitsvorschriften wie FIPS (Federal Information Processing Standards). Vorhandene DKIM-Schlüssel sind auf eine Größe von 1.024 Bit festgelegt. Sie können die RSA-Schlüsselgröße nur für neue DKIM-Schlüssel angeben.

Wo: Diese Änderung gilt für Lightning Experience, Salesforce Classic und alle Versionen der Salesforce-Anwendung in allen Editionen.

Wie: Geben Sie unter "Setup" im Feld "Schnellsuche" den Text `DKIM-Schlüssel` ein und wählen Sie dann **DKIM-Schlüssel** aus. Klicken Sie auf **Neuen Schlüssel erstellen** und wählen Sie die Schlüsselgröße aus.

SIEHE AUCH:

Salesforce-Hilfe: Erstellen eines DKIM-Schlüssels mit erhöhter Sicherheit (möglicherweise veraltet oder in der Vorschauversion nicht verfügbar)

Salesforce-Hilfe: Erstellen von DKIM-Schlüsseln (möglicherweise veraltet oder in der Vorschauversion nicht verfügbar)

Zurücksenden von nicht zugestellten E-Mails an Absender als angehängte Dateien

Unterstützen Sie Mitarbeiter beim Verfolgen nicht zugestellter E-Mails, indem Sie die nicht zugestellten Nachrichten an sie zurücksenden. Wenn eine E-Mail nicht zugestellt wird, wird sie nun als E-Mail-Anhang an die E-Mail-Adresse des Absenders gesendet. Das Zurücksenden von nicht zugestellten E-Mails als Anhang entspricht den Sicherheitsmaßnahmen, die helfen sollen, vor betrügerischen E-Mails zu schützen.

Wo: Diese Änderung gilt für Lightning Experience und Salesforce Classic in der Essentials, Professional, Enterprise, Performance, Unlimited und Developer Edition.

Wie: Geben Sie zum Zurücksenden von nicht zugestellten E-Mails als Anhang unter "Setup" im Feld "Schnellsuche" den Text `Zustellbarkeit` ein und wählen Sie dann **Zustellbarkeit** aus. Aktivieren Sie unter "Management für unzustellbare E-Mails" das Management für unzustellbare E-Mails und wählen Sie **Unzustellbare E-Mails an Absender zurücksenden** aus.

SIEHE AUCH:

Salesforce-Hilfe: Aktivieren der Verarbeitung für unzustellbare E-Mails (möglicherweise veraltet oder in der Vorschauversion nicht verfügbar)

E-Mail-Vorlagen: Ordner, Freigabe und Vorlagenberichte

Mit Unterordnern und verschachtelten Ordnern ist es ein Leichtes, E-Mail-Vorlagen organisiert zu halten. Zudem wird es einfacher, E-Mail-Vorlagen für die richtigen Personen freizugeben, da dies im Ordner erfolgt.

IN DIESEM ABSCHNITT:

Organisieren von E-Mail-Vorlagen mit Ordnern und Verschachtelung

Nun können Sie und Ihre Vertriebsmitarbeiter E-Mail-Vorlagen nicht mehr nur in "Privat" und "Öffentlich" organisieren, sondern auch noch in weiteren Ordnern. Durch das Verschachteln von Ordnern können E-Mail-Vorlagen einfacher organisiert und gefunden werden.

Steuern, welche E-Mail-Vorlagen freigegeben werden

Administratoren und Vertriebsmitarbeiter können je nachdem, in welchem Ordner sich eine Vorlage befindet, unterschiedliche Zugriffsebenen für E-Mail-Vorlagen festlegen.

Schnelles Auffinden Ihrer E-Mail-Vorlagen

Die Seite "E-Mail-Vorlagen" wurde angepasst, damit Sie Ihre Lightning-E-Mail-Vorlagen einfacher finden können.

Mehr erledigen mit der Berechtigung "Öffentliche Lightning E-Mail-Vorlagen verwalten"

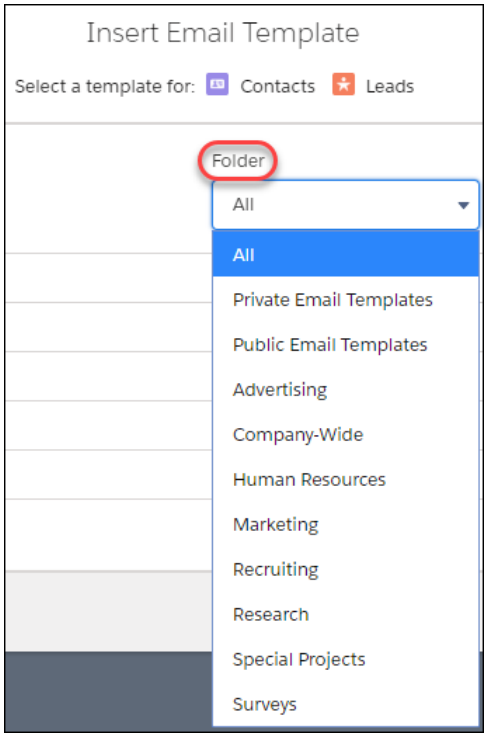
In vorherigen Versionen konnten Standardbenutzer mit dieser Berechtigung neue öffentliche Vorlagen erstellen, jedoch nur die ihnen gehörenden Vorlagen bearbeiten und löschen. Nun können Benutzer mit dieser Berechtigung alle öffentlichen Vorlagen bearbeiten und löschen.

Organisieren von E-Mail-Vorlagen mit Ordnern und Verschachtelung

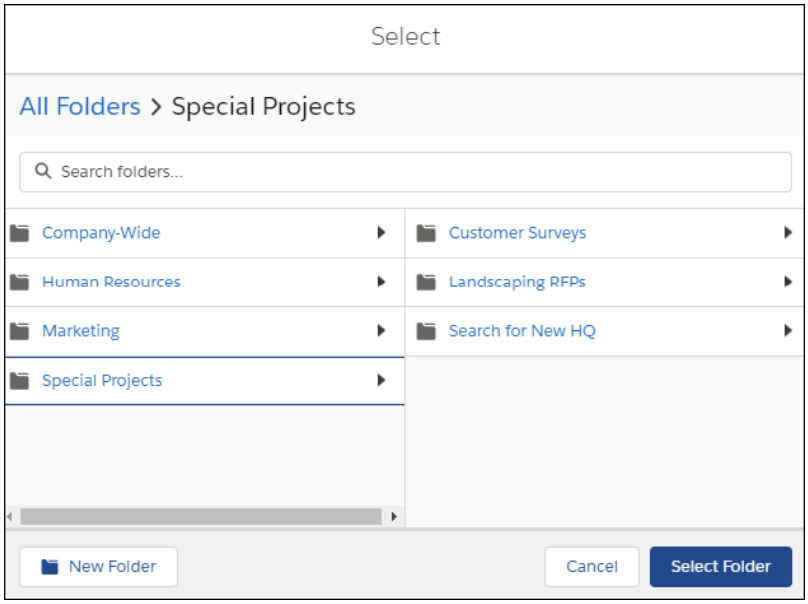
Nun können Sie und Ihre Vertriebsmitarbeiter E-Mail-Vorlagen nicht mehr nur in "Privat" und "Öffentlich" organisieren, sondern auch noch in weiteren Ordnern. Durch das Verschachteln von Ordnern können E-Mail-Vorlagen einfacher organisiert und gefunden werden.

Wo: Diese Änderung gilt für Lightning Experience in der Professional, Enterprise, Performance, Unlimited und Developer Edition.

Warum: Durch die Organisation von E-Mail-Vorlagen können diese einfacher gefunden werden. Vertriebsmitarbeiter können vorhandene Ordner verwenden. Demgegenüber können Benutzer mit der Berechtigung "Ordner für Lightning E-Mail-Vorlagen erstellen" Ordner auch erstellen.



Erstellen Sie eine Hierarchie für E-Mail-Vorlagen mit einer Verschachtelung von bis zu vier Ebenen. Mitarbeiter können Vorlagen für Ihr gesamtes Unternehmen auf der ersten Ordnerebene ablegen und dann Ordner auf der nächsten Ebene für unterschiedliche Abteilungen in Ihrem Unternehmen hinzufügen. In diesem Beispiel hat der Ordner "Special Projects" (Besondere Projekte) drei Unterordner: "Customer Surveys" (Kundenumfragen), "Landscaping RFPs" (Aufforderung zur Angebotsabgabe entwerfen) und "Search for New HQ" (Nach neuem Hauptsitz suchen).



Alternativ möchte eine Mitarbeiterin eine E-Mail-Vorlage für eine Ereigniseinladung für ihre Kollegen in einem Ordner zur Verfügung stellen, auf den sie zugreifen können. Zudem bewahrt sie eine benutzerdefinierte E-Mail-Vorlage für den Ereignisfolgevorgang in einem Ordner auf, auf den nur sie zugreifen kann.

Wie: Aktivieren Sie die Organisationsberechtigung **Ordner und erweiterte Freigabe für Lightning-E-Mail-Vorlagen**. Stellen Sie die Berechtigung **Ordner für Lightning E-Mail-Vorlagen erstellen** anschließend für die Benutzer bereit, die in der Lage sein sollen, Ordner zu erstellen.

Benutzer, die als Administratoren fungieren oder über die Berechtigung **Alle Daten modifizieren** verfügen, benötigen die Berechtigung **Ordner für Lightning E-Mail-Vorlagen erstellen** nicht. Sie können bereits Ordner erstellen.

Anmerkung: Wenn Sie **Ordner und erweiterte Freigabe für Lightning-E-Mail-Vorlagen** deaktivieren, verlieren Sie den Zugriff auf die von Ihnen erstellten E-Mail-Vorlagenordner und auf die in diesen Ordnern enthaltenen E-Mail-Vorlagen. Aktivieren Sie **Ordner und erweiterte Freigabe für Lightning-E-Mail-Vorlagen**, um den Zugriff zurückzuerlangen.

SIEHE AUCH:

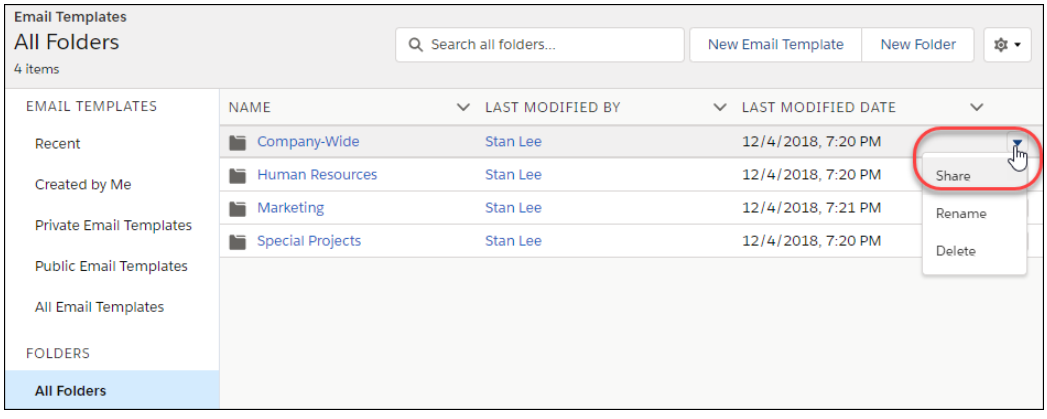
- Steuern, welche E-Mail-Vorlagen freigegeben werden
- *Salesforce-Hilfe*: Aktivieren von Ordnern und erweiterte Freigabe für E-Mail-Vorlagen (möglicherweise veraltet oder in der Vorschauversion nicht verfügbar))
- *Salesforce-Hilfe*: Select Which Users Can Create and Share Email Template Folders (Auswählen der Benutzer, die E-Mail-Vorlagenordner erstellen und freigeben können) (möglicherweise veraltet oder in der Vorschauversion nicht verfügbar)
- *Salesforce-Hilfe*: Considerations for Email Template Folders and Sharing (Überlegungen zu E-Mail-Vorlagenordnern und zur Freigabe) (möglicherweise veraltet oder in der Vorschauversion nicht verfügbar)
- *IdeaExchange*: Email Templates in Lightning - Need to Control Visibility / Folders

Steuern, welche E-Mail-Vorlagen freigegeben werden

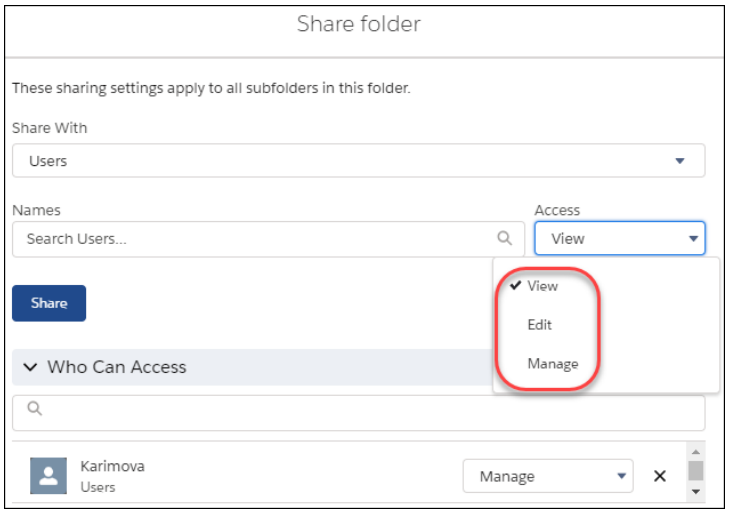
Administratoren und Vertriebsmitarbeiter können je nachdem, in welchem Ordner sich eine Vorlage befindet, unterschiedliche Zugriffsebenen für E-Mail-Vorlagen festlegen.

Wo: Diese Änderung gilt für Lightning Experience in der Professional, Enterprise, Performance, Unlimited und Developer Edition.

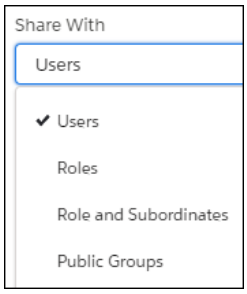
Warum: Mitarbeiter können basierend auf den Einstellungen des E-Mail-Vorlagenordners steuern, wer wie auf welche E-Mail-Vorlagen zugreifen kann.



Klicken Sie zum Ändern der Freigabeeinstellungen auf der Seite "E-Mail-Vorlagen" oder während der Bearbeitung eines Ordners auf **Freigeben**.



Wählen Sie aus, für wen der Ordner freigegeben und welche Zugriffsebene der jeweiligen Person gewährt werden soll.



Wie: Aktivieren Sie die Organisationsberechtigung **Ordner und erweiterte Freigabe für Lightning-E-Mail-Vorlagen**. Standardmäßig besitzt der Benutzer, der den Ordner erstellt, Verwaltungszugriff darauf.

Anmerkung: Wenn Sie **Ordner und erweiterte Freigabe für Lightning-E-Mail-Vorlagen** deaktivieren, verlieren Sie den Zugriff auf die von Ihnen erstellten E-Mail-Vorlagenordner und auf die in diesen Ordnern enthaltenen E-Mail-Vorlagen. Aktivieren Sie **Ordner und erweiterte Freigabe für Lightning-E-Mail-Vorlagen**, um den Zugriff zurückzuerlangen.

SIEHE AUCH:

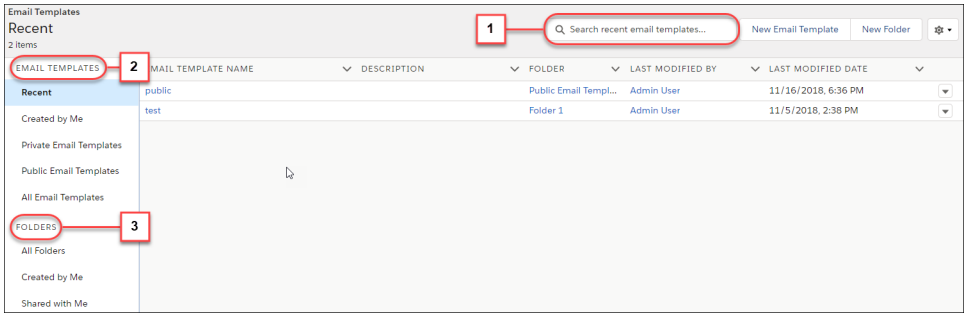
- Organisieren von E-Mail-Vorlagen mit Ordnern und Verschachtelung
- *Salesforce-Hilfe*: Aktivieren von Ordnern und erweiterte Freigabe für E-Mail-Vorlagen (möglicherweise veraltet oder in der Vorschauversion nicht verfügbar))
- *Salesforce-Hilfe*: Select Which Users Can Create and Share Email Template Folders (Auswählen der Benutzer, die E-Mail-Vorlagenordner erstellen und freigeben können) (möglicherweise veraltet oder in der Vorschauversion nicht verfügbar)
- *Salesforce-Hilfe*: Select Which Users Can Create and Share Email Template Folders (Auswählen der Benutzer, die E-Mail-Vorlagenordner erstellen und freigeben können) (möglicherweise veraltet oder in der Vorschauversion nicht verfügbar)
- *IdeaExchange*: Email Templates in Lightning - Need to Control Visibility / Folders

Schnelles Auffinden Ihrer E-Mail-Vorlagen

Die Seite "E-Mail-Vorlagen" wurde angepasst, damit Sie Ihre Lightning-E-Mail-Vorlagen einfacher finden können.

Wo: Diese Änderungen gelten für Lightning Experience in der Professional, Enterprise, Performance, Unlimited und Developer Edition.

Warum: Mit der Suchleiste (1) ist es ein Leichtes, nach Vorlagen oder Ordnern zu suchen. Mit der neuen Navigation für Lightning-E-Mail-Vorlagen (2) und Ordner (3) können Sie Lightning-Vorlagen organisieren und einfach nach ihnen suchen.



Anmerkung: Verwenden Sie zum Anzeigen Ihrer Classic-E-Mail-Vorlagen "Classic-E-Mail-Vorlagen" unter "Setup".

Mehr erledigen mit der Berechtigung "Öffentliche Lightning E-Mail-Vorlagen verwalten"

In vorherigen Versionen konnten Standardbenutzer mit dieser Berechtigung neue öffentliche Vorlagen erstellen, jedoch nur die ihnen gehörenden Vorlagen bearbeiten und löschen. Nun können Benutzer mit dieser Berechtigung alle öffentlichen Vorlagen bearbeiten und löschen.

Wo: Diese Änderung gilt für Lightning Experience in der Professional, Enterprise, Performance, Unlimited und Developer Edition.

Aktivitäten und Aufgaben: Optimierte Ereigniserstellung und -schließung

Zum Schließen von Aufgaben muss nur auf eine Schaltfläche geklickt werden. Auch das Erstellen eines aufgabebasierten Folgeereignisses erfordert nur einen Klick.

IN DIESEM ABSCHNITT:

Abhaken von Aufgaben auf Ihrer Liste mit einem Klick
Das Schließen von Aufgaben ist nun nicht mehr mühselig. Statt die Dropdown-Liste "Status" durchblättern zu müssen, können Vertriebsmitarbeiter Aufgaben mit einem Klick als abgeschlossen markieren.

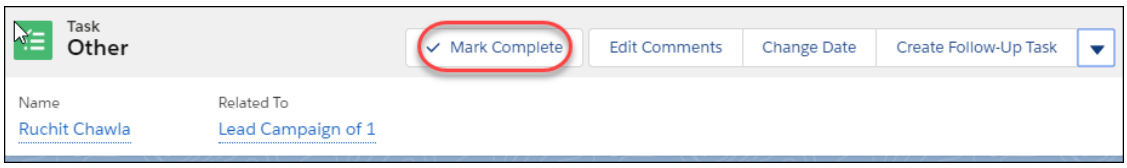
Erstellen eines Folgeereignisses mit einem Klick
Mit einem Klick auf eine Schaltfläche können Sie im Handumdrehen ein Zeitfenster auf Ihrem Kalender für das Abschließen einer Aufgabe reservieren oder ein Folgeereignis für eine bestehende Aufgabe erstellen. Mitarbeiter müssen nun Daten nicht mehr zweifach eingeben, da die Hauptinformationen aus der ursprünglichen Aufgabe kopiert werden.

Abhaken von Aufgaben auf Ihrer Liste mit einem Klick

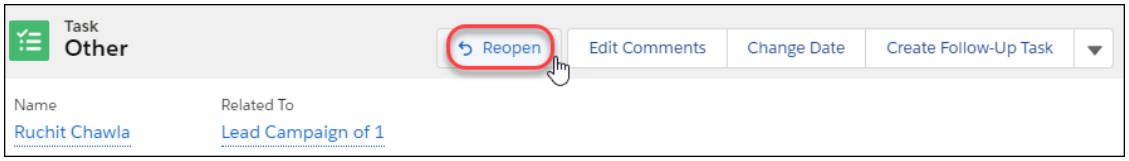
Das Schließen von Aufgaben ist nun nicht mehr mühselig. Statt die Dropdown-Liste "Status" durchblättern zu müssen, können Vertriebsmitarbeiter Aufgaben mit einem Klick als abgeschlossen markieren.

Wo: Diese Änderung gilt für Lightning Experience in der Essentials, Professional, Enterprise, Unlimited und Developer Edition.

Warum: Klicken Sie, um eine Aufgabe in der Aktivitätszeitachse oder in der Aufgabendetailansicht als abgeschlossen zu markieren.



Zudem können Sie eine Aufgabe problemlos in der Aufgabendetailansicht erneut öffnen.



SIEHE AUCH:

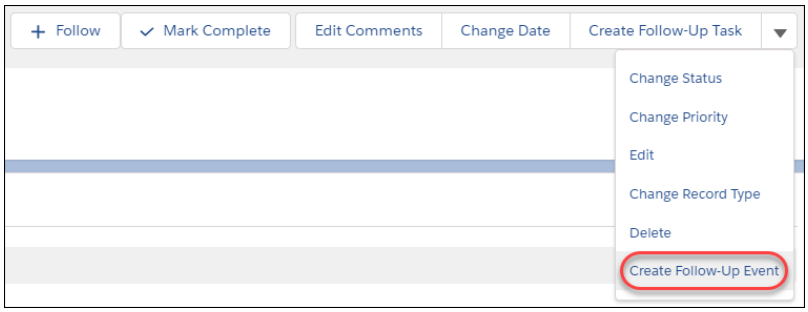
- Erstellen eines Folgeereignisses mit einem Klick
- *IdeaExchange*: List View: Checklist

Erstellen eines Folgeereignisses mit einem Klick

Mit einem Klick auf eine Schaltfläche können Sie im Handumdrehen ein Zeitfenster auf Ihrem Kalender für das Abschließen einer Aufgabe reservieren oder ein Folgeereignis für eine bestehende Aufgabe erstellen. Mitarbeiter müssen nun Daten nicht mehr zweifach eingeben, da die Hauptinformationen aus der ursprünglichen Aufgabe kopiert werden.

Wo: Diese Änderung gilt für Lightning Experience, Salesforce Classic und alle Versionen der Salesforce-Anwendung in allen Editionen mit Ausnahme der Personal Edition.

Warum: Klicken Sie auf **Folge-Ereignis erstellen**, um ein Folgeereignis zu erstellen.



SIEHE AUCH:

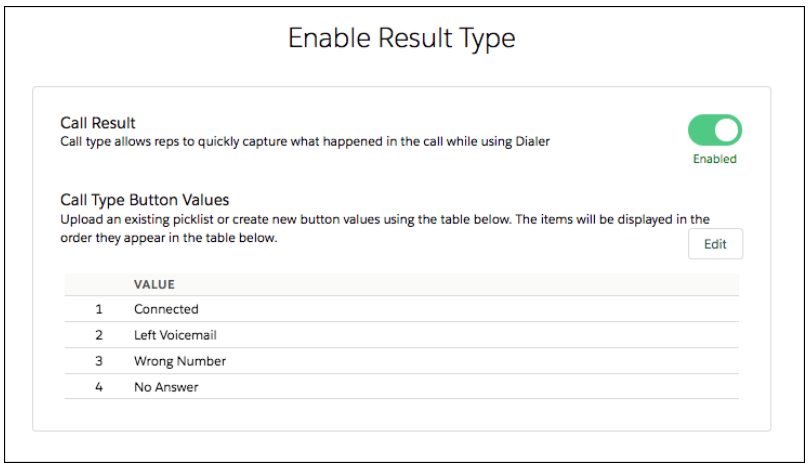
Abhaken von Aufgaben auf Ihrer Liste mit einem Klick

Lightning Dialer: Verfolgen der jeweiligen Anrufergebnisse

Vertriebsmitarbeiter können mit einem Klick verfolgen, ob ein Anruf verbunden wurde und wie er verlief. Diese wichtigen Informationen, die auch als Anrufdisposition bezeichnet werden, werden in Salesforce in Anrufprotokollen und in der Aktivitätszeitachse von verwandten Datensätzen erfasst.

Wo: Diese Änderung gilt für Lightning Experience in der Essentials, Professional, Enterprise, Performance und Unlimited Edition.

Warum: Verfolgen Sie die Anrufergebnisse unterschiedlicher Anrufe. Vertriebsmitarbeiter können im Anrufbereich aus vier Optionen auswählen. Zu den standardmäßig aktivierten Anrufergebnisoptionen zählen "Verbunden", "Sprachnachricht hinterlassen", "Falsche Nummer" und "Keine Antwort". Sie können die Optionen anpassen, die sich für Ihr Unternehmen eignen.



Wenn diese Funktion aktiviert ist, müssen Vertriebsmitarbeiter einen Wert auswählen, um einen Anruf zu protokollieren. Der Wert wird unter **Ergebnis des Anrufs** der zugehörigen Aufgabe gespeichert.

Wie: Richten Sie diese Funktion ein, indem Sie unter "Setup" in den Dialer-Einstellungen die Option **Ergebnis des Anrufs** auswählen.

Salesforce Inbox-Anwendung: Lightning Experience-Vorlagen, Android-Benachrichtigungen, zusammengesetzte E-Mail-Statistiken

Verwenden Sie Lightning Experience-Vorlagen in der Salesforce Inbox-Anwendung für iOS und Android. Salesforce Inbox-Benachrichtigungen sind nun mit den Benachrichtigungskategorien von Android verbunden. Dadurch können Benutzer auswählen, welche sie empfangen möchten. Zusammengesetzte E-Mail-Statistiken sind in der Salesforce Inbox-Anwendung verfügbar.

IN DIESEM ABSCHNITT:

Schnelleres Schreiben von E-Mails mit Lightning-Vorlagen in Salesforce Inbox

Die Vorlagen, die Sie in Lightning Experience erstellen, sind nun in der Salesforce Inbox-Anwendung für iOS- und Android-Geräte verfügbar. Vorlagen erhöhen die Produktivität Ihrer Mitarbeiter und gewährleisten ein konsistentes Messaging in Ihrem gesamten Unternehmen. Vertriebsmitarbeiter können dieselben Vorlagen in Inbox auf ihrem Mobilgerät verwenden, die sie in Lightning Experience verwenden.

Anpassen von Inbox-Benachrichtigungen für Android-Geräte

Salesforce Inbox-Benachrichtigungen sind nun mit den Benachrichtigungskategorien von Android verbunden. Dadurch erhalten Ihre Mitarbeiter mehr Kontrolle darüber, welche Benachrichtigungen sie empfangen. Benachrichtigungen sind wichtig, damit beschäftigte Vertriebsmitarbeiter ihre Aufgaben und Ereignisse für den Tag im Griff behalten. Zu viele oder falsche Benachrichtigungen können jedoch störend sein. Daher können Mitarbeiter auswählen, welche sie aus Inbox empfangen möchten. Mitarbeiter können auch auf eine Benachrichtigung tippen, um festzulegen, wie künftige Benachrichtigungen angezeigt werden sollen.

Zugreifen auf neue und standardmäßige E-Mail-Statistiken

Erledigen Sie mehr mit Einstein-E-Mail-Statistiken. Wenn Sie über eine bezahlte Einstein-Aktivitätserfassungslizenz verfügen und die Einstein-E-Mail-Statistiken aktiviert sind, stehen den Salesforce Inbox-Mobilbenutzern alle standardmäßigen E-Mail-Statistiken zur Verfügung. Zu den standardmäßigen E-Mail-Statistiken zählen die neuen Statistiken "Führungskraft erwähnt" und "Mitbewerber erwähnt", die in der Version Spring '19 verfügbar sind.

Verwenden von kombinierten benutzerdefinierten E-Mail-Statistiken für intelligentere E-Mails

Sie können nun zwei oder mehr benutzerdefinierte Statistiken kombinieren, um eine Superstatistik zu erstellen, durch die Ihre Salesforce Inbox-Lösung für iOS und Android noch intelligenter wird.

Schnelleres Schreiben von E-Mails mit Lightning-Vorlagen in Salesforce Inbox

Die Vorlagen, die Sie in Lightning Experience erstellen, sind nun in der Salesforce Inbox-Anwendung für iOS- und Android-Geräte verfügbar. Vorlagen erhöhen die Produktivität Ihrer Mitarbeiter und gewährleisten ein konsistentes Messaging in Ihrem gesamten Unternehmen. Vertriebsmitarbeiter können dieselben Vorlagen in Inbox auf ihrem Mobilgerät verwenden, die sie in Lightning Experience verwenden.

Wo: Diese Änderung gilt für die Salesforce Inbox-Anwendung für iOS- und Android-Geräte. Salesforce Inbox ist gegen Aufpreis verfügbar in der Essentials, Professional, Enterprise, Performance und Unlimited Edition.

SIEHE AUCH:

Salesforce-Hilfe: E-Mail-Vorlagen in Lightning Experience (möglicherweise veraltet oder in der Vorschauversion nicht verfügbar)

IdeaExchange: Lightning Email Templates Not Accessible in Salesforce Inbox

Anpassen von Inbox-Benachrichtigungen für Android-Geräte

Salesforce Inbox-Benachrichtigungen sind nun mit den Benachrichtigungskategorien von Android verbunden. Dadurch erhalten Ihre Mitarbeiter mehr Kontrolle darüber, welche Benachrichtigungen sie empfangen. Benachrichtigungen sind wichtig, damit beschäftigte Vertriebsmitarbeiter ihre Aufgaben und Ereignisse für den Tag im Griff behalten. Zu viele oder falsche Benachrichtigungen können jedoch störend sein. Daher können Mitarbeiter auswählen, welche sie aus Inbox empfangen möchten. Mitarbeiter können auch auf eine Benachrichtigung tippen, um festzulegen, wie künftige Benachrichtigungen angezeigt werden sollen.

Wo: Diese Änderung gilt für die Salesforce Inbox-Anwendung für Android-Geräte. Salesforce Inbox ist gegen Aufpreis verfügbar in der Essentials, Professional, Enterprise, Performance und Unlimited Edition.

Zugreifen auf neue und standardmäßige E-Mail-Statistiken

Erledigen Sie mehr mit Einstein-E-Mail-Statistiken. Wenn Sie über eine bezahlte Einstein-Aktivitätserfassungslizenz verfügen und die Einstein-E-Mail-Statistiken aktiviert sind, stehen den Salesforce Inbox-Mobilbenutzern alle standardmäßigen E-Mail-Statistiken zur Verfügung. Zu den standardmäßigen E-Mail-Statistiken zählen die neuen Statistiken "Führungskraft erwähnt" und "Mitbewerber erwähnt", die in der Version Spring '19 verfügbar sind.

Wo: Diese Änderung gilt für Lightning Experience in Enterprise, Performance und Unlimited Edition. Diese Änderung gilt auch für die mobile Salesforce Inbox-Anwendung, die gegen Aufpreis in der Essentials, Professional, Enterprise, Performance und Unlimited Edition verfügbar ist.

SIEHE AUCH:

- Erhalten von Vorwarnungen von Einstein mit den neuen standardmäßigen E-Mail-Statistiken
- Standardmäßige Einstein-E-Mail-Statistiken für alle Benutzer sichtbar

Verwenden von kombinierten benutzerdefinierten E-Mail-Statistiken für intelligentere E-Mails

Sie können nun zwei oder mehr benutzerdefinierte Statistiken kombinieren, um eine Superstatistik zu erstellen, durch die Ihre Salesforce Inbox-Lösung für iOS und Android noch intelligenter wird.

Wo: Diese Änderung gilt für Lightning Experience in Enterprise, Performance und Unlimited Edition. Diese Änderung gilt auch für die mobile Salesforce Inbox-Anwendung, die gegen Aufpreis in der Essentials, Professional, Enterprise, Performance und Unlimited Edition verfügbar ist.

SIEHE AUCH:

- Noch intelligentere E-Mails durch das Kombinieren von E-Mail-Statistiken
- *Salesforce-Hilfe*: Create Custom Einstein Email Insights (Erstellen benutzerdefinierter Einstein-E-Mail-Statistiken) (möglicherweise veraltet oder in der Vorschauversion nicht verfügbar)

Notizen: Unsichere Zeichen in Notizen waren gestern

Bisher war es nicht möglich, eine Notiz zu speichern, in der bestimmte HTML-Zeichen enthalten waren, beispielsweise ein einzelnes Anführungszeichen ('), da dies zu Cross-Site-Scripting-Angriffen führen kann. Salesforce übernimmt nun die Zusatzarbeit für Sie: Es entfernt die unsicheren Zeichen und speichert die Notiz.

Wo: Diese Änderung gilt für Lightning Experience in der Group, Essentials, Enterprise, Performance und Unlimited Edition.

Kalender: Mehr Möglichkeiten, in Lightning Experience organisiert zu bleiben

Vertriebsmitarbeiter können die gesamte Logistik ihrer Ereignisanforderungen in Lightning Experience und der Salesforce-Anwendung besser verwalten. Ereignisserien sind allgemein verfügbar. Nun haben Sie zudem mehr Flexibilität beim Löschen von Ereignissen aus einer Serie. Profitieren Sie von mehr Ereignisoptionen. Dazu zählen das Erstellen von Ereignissen für Gruppenkalender, das Buchen von Ressourcen und das einfache Hinzufügen von Teilnehmern. Bereiten Sie sich darüber hinaus auf Ereignisse vor, indem Sie zugehörige Dateien für Besprechungen anzeigen und Kalender drucken.

IN DIESEM ABSCHNITT:

Planen einer Ereignisserie (allgemein verfügbar)

Planen Sie tägliche, wöchentliche, monatliche oder andere sich wiederholende Ereignisse bis zum Ende aller Zeiten oder einfach nur für den nächsten Monat. Wenn sich Verschiebungen ergeben, können Sie zudem ein einzelnes Ereignis aktualisieren oder Ereignisse nach einem bestimmten Auftreten entfernen.

Aufrechterhalten der Organisation Ihres Teams mit öffentlichen Kalendern in Lightning Experience

Verwenden Sie öffentliche Kalender, um die Teammitglieder und die Projekte aller Beteiligten einfacher auf Stand zu halten. Personen, die einen öffentlichen Kalender freigeben, können Ereignisse anzeigen, planen und aktualisieren, ohne zu Salesforce Classic wechseln zu müssen. Zuvor konnten Sie öffentliche Kalender aktivieren. Die Mitarbeiter konnten in Lightning Experience jedoch nicht auf sie zugreifen.

Buchen von Ressourcen für Ereignisse

Reservieren Sie Besprechungsressourcen, beispielsweise Projektoren, um eine Doppelbuchung der erforderlichen Tools zu vermeiden.

Hinzufügen von Teilnehmern ohne Einrichten von Lightning Sync

Ermöglichen Sie es Vertriebsmitarbeitern, ihren Ereignissen Salesforce-Benutzer, Kontakte, Personenaccounts und Leads schneller hinzuzufügen. Sie müssen Lightning Sync nicht mehr verwenden.

Anzeigen von mehr Details in der Ereignisvorschau

Klicken Sie in Ihrem Kalender auf ein Ereignis, um eine Vorschau von bis zu 10 Feldern anzuzeigen. Zuvor konnten Sie bis zu vier Felder anzeigen.

Anzeigen von mehr Details durch das Drucken von Kalendern

In gedruckten Kalendern werden umrandete Blöcke mit Uhrzeit- und Datumsangaben angezeigt. Auf diese Weise können Sie mehr Ereignisdetails anzeigen, ohne dass der seitliche Bereich Ihre Ansicht verdeckt.

Anzeigen von Dateien mit Bezug auf Ihre Ereignisse

Wenn ein Ereignisinhaber einem Ereignis Dateien zuordnet, kann jeder, der Zugriff auf das Ereignis hat, die Dateien anzeigen. Zuvor konnte nur der Ereignisinhaber die zugehörigen Dateien anzeigen.

Planen einer Ereignisserie (allgemein verfügbar)

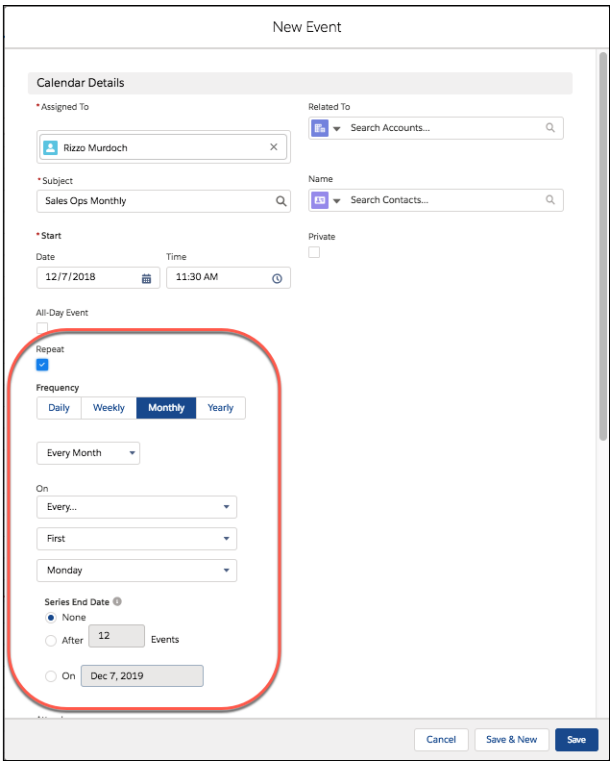
Planen Sie tägliche, wöchentliche, monatliche oder andere sich wiederholende Ereignisse bis zum Ende aller Zeiten oder einfach nur für den nächsten Monat. Wenn sich Verschiebungen ergeben, können Sie zudem ein einzelnes Ereignis aktualisieren oder Ereignisse nach einem bestimmten Auftreten entfernen.

Wo: Diese Änderung gilt für Lightning Experience sowie alle Versionen der Salesforce-Anwendung in der Essentials, Professional, Enterprise, Performance, Unlimited und Developer Edition.

Warum: Seit der Veröffentlichung der Beta-Version dieser Funktion wurden einige Verbesserungen vorgenommen.

- Wenn Sie die Plattformverschlüsselung für das Feld "Ereignisbeschreibung" aktiviert haben, wird die in der Version Spring '19 erstellte oder aktualisierte Ereignisserie verschlüsselt.
- Vertriebsmitarbeiter können benutzerdefinierte Felder aktualisieren.
- Bei erforderlichen Änderungen können Vertriebsmitarbeiter ein einzelnes Ereignis, alle Ereignisse ab einem bestimmten Auftreten oder eine gesamte Serie entfernen.

Wie: Fügen Sie im Seitenlayout für Ereignisse das Kontrollkästchen "Wiederholen" hinzu, damit Ihre Mitarbeiter Ereignisserien planen können. Anschließend können Mitarbeiter zum Planen einer Serie `Wiederholen` auswählen.



SIEHE AUCH:

Salesforce-Hilfe: Überlegungen für die Verwendung von Ereignissen und Kalendern in Lightning Experience (möglicherweise veraltet oder in der Vorschauversion nicht verfügbar)

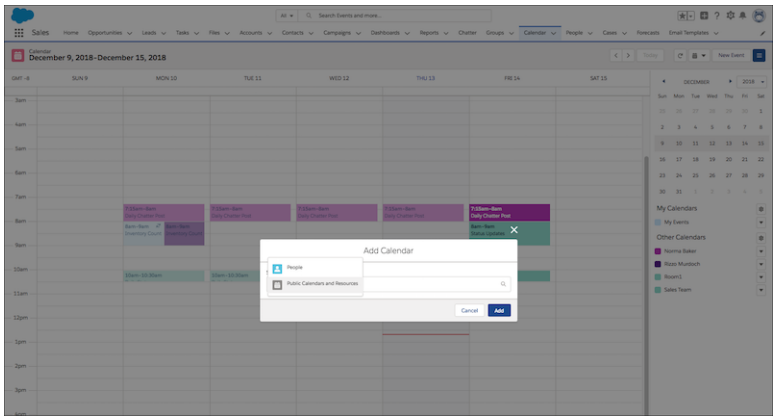
Verschlüsselungskompatibilität mit Ereignisserien

Aufrechterhalten der Organisation Ihres Teams mit öffentlichen Kalendern in Lightning Experience

Verwenden Sie öffentliche Kalender, um die Teammitglieder und die Projekte aller Beteiligten einfacher auf Stand zu halten. Personen, die einen öffentlichen Kalender freigeben, können Ereignisse anzeigen, planen und aktualisieren, ohne zu Salesforce Classic wechseln zu müssen. Zuvor konnten Sie öffentliche Kalender aktivieren. Die Mitarbeiter konnten in Lightning Experience jedoch nicht auf sie zugreifen.

Wo: Diese Änderung gilt für Lightning Experience sowie alle Versionen der Salesforce-Anwendung in der Enterprise, Performance, Unlimited und Developer Edition.

Warum: Vertriebsmitarbeiter können im seitlichen Bereich unter "Andere Kalender" öffentliche Kalender ihrer Kalenderansicht hinzufügen oder aus ihr ausblenden.



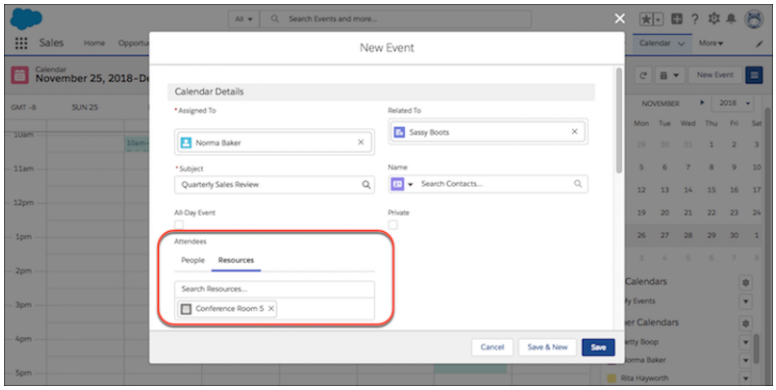
Wie: Geben Sie unter "Setup" im Feld "Schnellsuche" den Text *Öffentliche Kalender und Ressourcen* ein und klicken Sie dann auf **Öffentliche Kalender und Ressourcen**. Wählen Sie **Neu** unter "Öffentliche Kalender" aus.

Buchen von Ressourcen für Ereignisse

Reservieren Sie Besprechungsressourcen, beispielsweise Projektoren, um eine Doppelbuchung der erforderlichen Tools zu vermeiden.

Wo: Diese Änderung gilt für Lightning Experience sowie alle Versionen der Salesforce-Anwendung in der Enterprise, Performance, Unlimited und Developer Edition.

Warum: Beim Erstellen von Ereignissen können Sie Ressourcen als Teilnehmer hinzufügen, um sie zu reservieren. Fügen Sie Ihrer Kalenderansicht die Ressourcenkalender hinzu, wenn Sie die Verfügbarkeit mehrerer Ressourcen vergleichen müssen.



Wie: Fügen Sie "Ressourcen" unter "Setup" hinzu. Fügen Sie anschließend im Seitenlayout für Ereignisse das Feld "Teilnehmer" hinzu.

SIEHE AUCH:

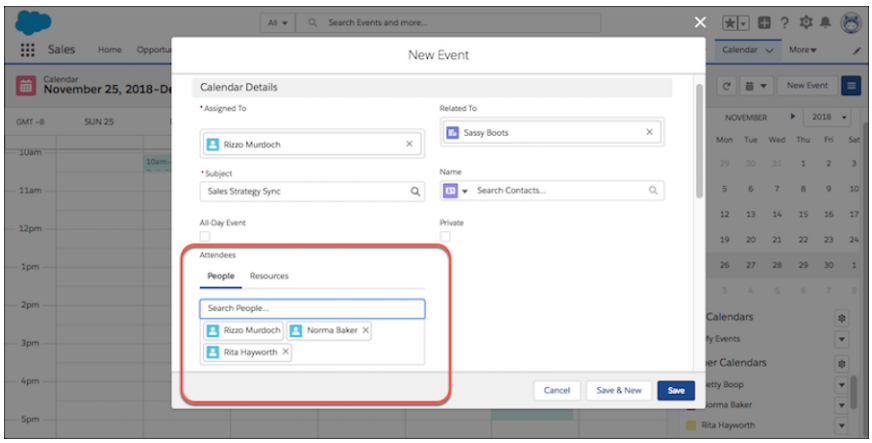
Salesforce-Hilfe: Erstellen und Verwalten eines öffentlichen Kalenders oder Ressourcenkalenders (möglicherweise veraltet oder in der Vorschauversion nicht verfügbar)

Hinzufügen von Teilnehmern ohne Einrichten von Lightning Sync

Ermöglichen Sie es Vertriebsmitarbeitern, ihren Ereignissen Salesforce-Benutzer, Kontakte, Personenaccounts und Leads schneller hinzuzufügen. Sie müssen Lightning Sync nicht mehr verwenden.

Wo: Diese Änderung gilt für Lightning Experience sowie alle Versionen der Salesforce-Anwendung in der Essentials, Professional, Enterprise, Performance, Unlimited und Developer Edition.

Wie: Fügen Sie dem Seitenlayout für Ereignisse das Feld "Teilnehmer" hinzu, damit Mitarbeiter in Lightning Experience und in der Salesforce-Anwendung Teilnehmer hinzufügen oder entfernen können.



Zum Senden von Einladungen an Teilnehmer und zum Abrufen ihrer Antworten in Salesforce muss der Ereignisorganisator weiterhin Lightning Sync verwenden.

SIEHE AUCH:

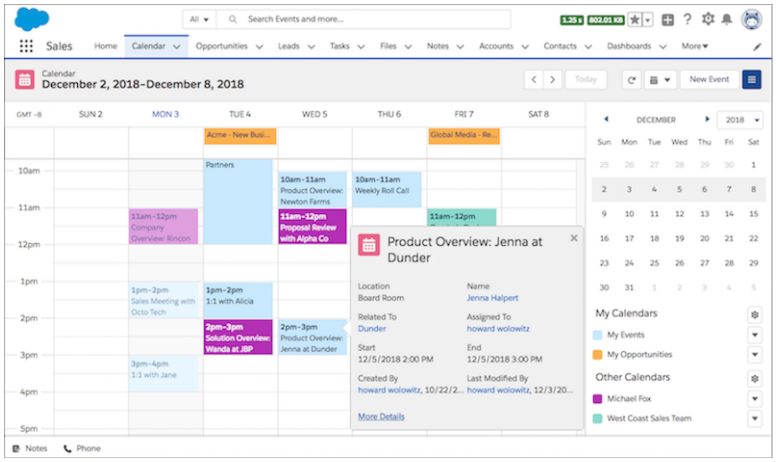
Salesforce-Hilfe: Set Up Attendees to Receive Invitations When They're Invited to Events from Lightning Experience and the Salesforce App (Einrichten in der Lightning Experience- und Salesforce-Anwendung, dass Teilnehmer Einladungen erhalten, wenn sie zu Ereignisse eingeladen werden) (möglicherweise veraltet oder in der Vorschauversion nicht verfügbar)

Anzeigen von mehr Details in der Ereignisvorschau

Klicken Sie in Ihrem Kalender auf ein Ereignis, um eine Vorschau von bis zu 10 Feldern anzuzeigen. Zuvor konnten Sie bis zu vier Felder anzeigen.

Wo: Diese Änderung gilt für Lightning Experience sowie alle Versionen der Salesforce-Anwendung in der Essentials, Professional, Enterprise, Performance, Unlimited und Developer Edition.

Warum: Mitarbeiter können mehr Ereignisinformationen direkt auf der Kalenderstartseite anzeigen, ohne die Ereignisse öffnen zu müssen, um wichtige Details zu sehen.



SIEHE AUCH:

Salesforce-Hilfe: Erstellen kompakter Layouts (möglicherweise veraltet oder in der Vorschauversion nicht verfügbar)

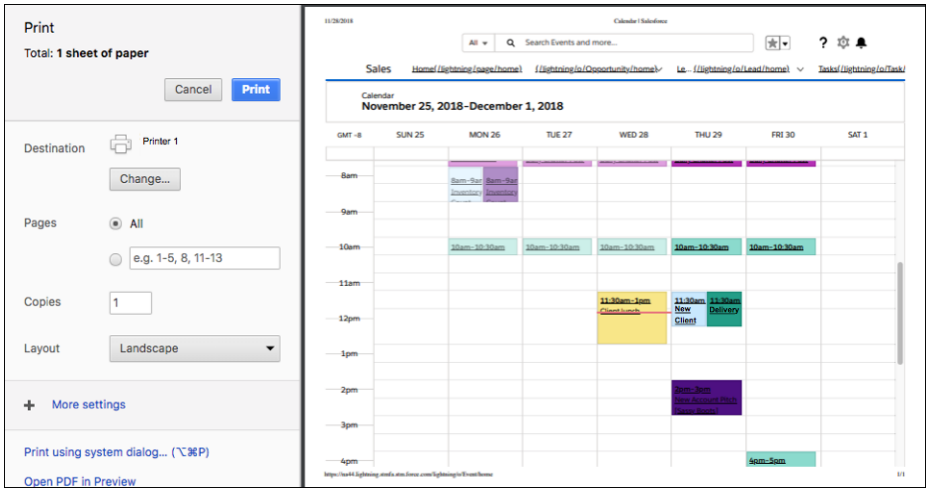
Anzeigen von mehr Details durch das Drucken von Kalendern

In gedruckten Kalendern werden umrandete Blöcke mit Uhrzeit- und Datumsangaben angezeigt. Auf diese Weise können Sie mehr Ereignisdetails anzeigen, ohne dass der seitliche Bereich Ihre Ansicht verdeckt.

Wo: Diese Änderung gilt für Lightning Experience in Essentials, Professional, Enterprise, Performance, Unlimited und Developer Edition.

Wer: Vertriebsmitarbeiter, die Google Chrome, Microsoft Internet Explorer oder Mozilla Firefox verwenden, können von dieser Erweiterung profitieren.

Warum: In Ihrer Kalenderansicht können Sie Ereignisse aus bis zu 12 Stunden in einer Wochenansicht oder einen gesamten Monat drucken.

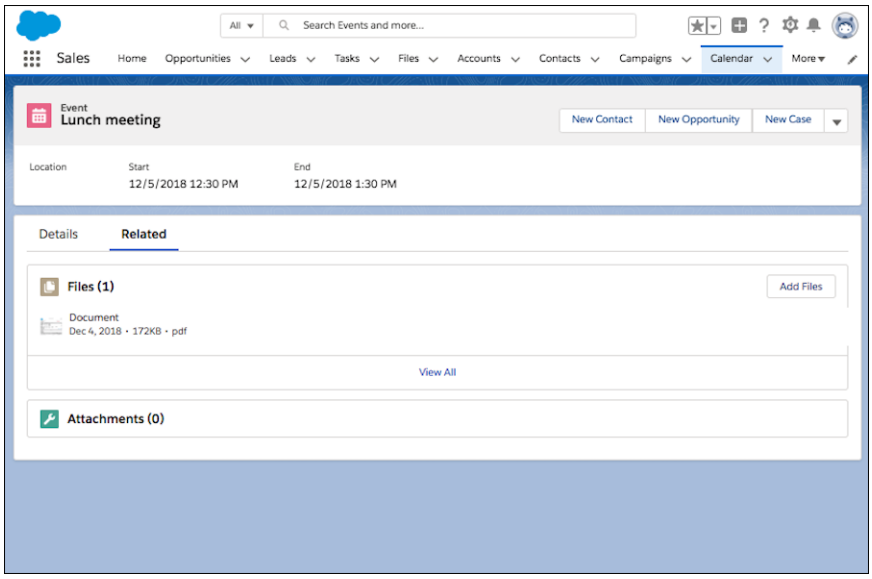


Anzeigen von Dateien mit Bezug auf Ihre Ereignisse

Wenn ein Ereignisinhaber einem Ereignis Dateien zuordnet, kann jeder, der Zugriff auf das Ereignis hat, die Dateien anzeigen. Zuvor konnte nur der Ereignisinhaber die zugehörigen Dateien anzeigen.

Wo: Diese Änderung gilt für Lightning Experience, Salesforce Classic und alle Versionen der Salesforce-Anwendung in der Essentials, Professional, Enterprise, Performance, Unlimited und Developer Edition.

Warum: Sie können dafür sorgen, dass alle auf derselben Seite arbeiten. Auf der Ereignisdetailseite können Vertriebsmitarbeiter **Verwandt** auswählen, um die durch den Ereignisinhaber hinzugefügten Dateien anzuzeigen.



SIEHE AUCH:

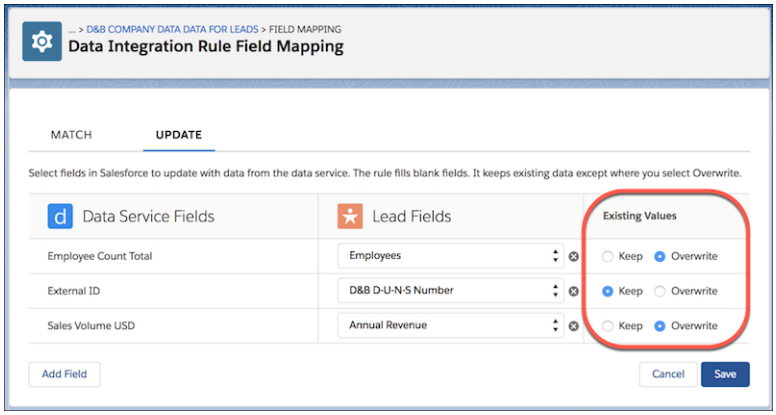
Salesforce-Hilfe: Hinzufügen der Themenliste "Dateien" zu "Seitenlayouts" (möglicherweise veraltet oder in der Vorschauversion nicht verfügbar)

Lightning Data: Automatisches Aktualisieren von Daten

In Lightning Data-Regeln, die Felder in Ihren Datensätzen über die Nachschlagesuche nach einem benutzerdefinierten Objekt aktualisieren, können Sie alte Daten automatisch durch neue Informationen ersetzen: Wählen Sie unter "Setup" eine neue Feldzuordnungsoption für vorhandene Werte aus. Wenn Vertriebsmitarbeiter zuvor Accounts, Kontakte oder Leads aktualisiert haben, konnte Lightning Data nur leere Felder ausfüllen. Demgegenüber konnten die Felder, in denen bereits Daten enthalten waren, nicht aktualisiert werden, selbst wenn die Daten veraltet waren. Vertriebsmitarbeiter müssen nun nicht mehr auf einen Link klicken, um die neuesten Daten, beispielsweise Personalbestand, Umsatz oder Kontaktinformationen, anzuzeigen. Diese Automatisierung bietet Ihrem Vertriebsteam eine bessere Segmentierung, umfassendere Berichte und eine einfachere Aufgabenzuweisung.

Wo: Diese Änderung gilt für Lightning Experience und Salesforce Classic in der Enterprise, Performance, Unlimited und Developer Edition.

Wie: Verwenden Sie unter "Setup" das Feld "Schnellsuche", um nach **Datenintegrationsregeln** zu suchen, und öffnen Sie eine Regel, durch die Datensätze aktualisiert werden. Wählen Sie in den Feldzuordnungseinstellungen der Regel die Option **Aktualisieren** aus. Wählen Sie für das jeweilige Feld **Überschreiben** oder **Beibehalten** aus. Aktivieren Sie vor dem Auswählen von "Überschreiben" die Verlaufsverfolgung für das Feld.



Integration in Google: Kombinierte Chrome-Erweiterung, High Velocity Sales-Arbeitswarteschlange und Teilnehmersynchronisierungsverbesserungen

Lightning für Gmail und Salesforce Inbox sind nun in einer kombinierten Chrome-Erweiterung verfügbar. Die High Velocity Sales-Arbeitswarteschlange ist in Gmail™ verfügbar. Zusätzlich können Lightning Sync-Benutzer nun die Ereignisteilnehmeränderungen sehen, die über die API in Google-Kalendern vorgenommen wurden.

IN DIESEM ABSCHNITT:

Gmail-Integration: Kombinierte Chrome-Erweiterung, High Velocity Sales-Arbeitswarteschlange und mehr E-Mail-Protokollierungsoptionen

Lightning für Gmail und Salesforce Inbox sind nun in einer kombinierten Chrome-Erweiterung verfügbar. Die High Velocity Sales-Arbeitswarteschlange ist in Gmail verfügbar und Vertriebsmitarbeiter können nun E-Mails an jedermann in Salesforce protokollieren, sogar an Personen, die nicht in der E-Mail enthalten sind.

Lightning Sync: Anzeigen der über die API vorgenommenen Teilnehmeränderungen in Google-Kalendern

Wenn nun Änderungen am Feld "Teilnehmer" über die API vorgenommen werden, können Vertriebsmitarbeiter diese Änderungen in ihren Google-Kalendern einfacher nachvollziehen. Dies liegt daran, dass Änderungen von Salesforce automatisch synchronisiert werden. Zuvor wurden über die API vorgenommene Änderungen nicht synchronisiert, sofern sie nicht durch eine Änderung an einem zusätzlichen Feld für das Ereignis ausgelöst wurden. Die Überlegungen zur Teilnehmerstatussynchronisierung ("Akzeptiert", "Abgelehnt" oder "Keine Antwort") gelten weiterhin.

Gmail-Integration: Kombinierte Chrome-Erweiterung, High Velocity Sales-Arbeitswarteschlange und mehr E-Mail-Protokollierungsoptionen

Lightning für Gmail und Salesforce Inbox sind nun in einer kombinierten Chrome-Erweiterung verfügbar. Die High Velocity Sales-Arbeitswarteschlange ist in Gmail verfügbar und Vertriebsmitarbeiter können nun E-Mails an jedermann in Salesforce protokollieren, sogar an Personen, die nicht in der E-Mail enthalten sind.

IN DIESEM ABSCHNITT:

Lightning für Gmail und Salesforce Inbox in einer Chrome-Erweiterung

Die Chrome Web Store-Auflistung für Lightning für Gmail heißt nun Salesforce. Die Chrome-Erweiterung bietet Vertriebsmitarbeitern die Salesforce-Erfahrung nun innerhalb von G Suite Gmail, unabhängig davon, ob für sie die Verwendung der Standard- oder der Premium-Funktionen von Inbox eingerichtet ist. Die einzelne Erweiterung stellt die grundlegenden Gmail-Integrationsfunktionen kostenlos und die Option zum Hinzufügen von Inbox-Funktionen mit dem Erwerb einer Inbox-Lizenz bereit.

Beschleunigen des Vertriebs mit der High Velocity Sales-Arbeitswarteschlange in Gmail™

Vertriebsmitarbeiter, die Gmail verwenden, können auf die Arbeitswarteschlangenfunktion in High Velocity Sales zugreifen. Durch den Zugriff in Gmail können Vertriebsmitarbeiter ihre Warteschlange in der bevorzugten Arbeitslösung durcharbeiten: Lightning Experience oder ihre E-Mail-Anwendung.

Anfordern von Anmeldeinformationen bei ablaufenden Sitzungen

Zum Unterstützen unterschiedlicher Sicherheitsrichtlinien können Sie die Gmail-Integration nun so konfigurieren, dass Vertriebsmitarbeiter ihre Salesforce-Anmeldeinformationen eingeben müssen, sobald ihre Salesforce-Sitzung abläuft. Die Gmail™-Integration verwendet standardmäßig Single Sign-On (SSO), damit die Salesforce-Sitzung nach der ersten Anmeldung beibehalten und wiederhergestellt wird.

Direktes Zugreifen auf Salesforce-Informationen in Google Kalender

Vertriebsmitarbeiter können nun ohne Weiteres auf die passenden Salesforce-Daten zugreifen, während sie ein Ereignis in der Kalenderansicht anzeigen oder erstellen. Es ist nicht mehr nötig, auf das Ereignis doppelzuklicken, um die Salesforce-Datendetails anzuzeigen.

Protokollieren von E-Mails an Personen, die keine E-Mail-Empfänger sind, von Gmail™ aus

Bisher konnten Vertriebsmitarbeiter E-Mails von Gmail an Kontakte, Leads und Personenaccounts in Salesforce protokollieren, die mit einer Adresse in den Feldern "An" oder "CC" in der E-Mail übereinstimmten. Da eine E-Mail wichtige Informationen enthalten kann, können Mitarbeiter nun Nachrichten zu beliebigen Personendatensätzen protokollieren und so sicherstellen, dass relevante Informationen in Salesforce aufgezeichnet werden. Vertriebsmitarbeiter können mit der globalen Suche im Bereich für die Gmail-Integration nach anderen Personen suchen. E-Mails, die für die Datensätze anderer Personen protokolliert sind, sind in der Aktivitätszeitachse des Datensatzes enthalten.

Lightning für Gmail und Salesforce Inbox in einer Chrome-Erweiterung

Die Chrome Web Store-Auflistung für Lightning für Gmail heißt nun Salesforce. Die Chrome-Erweiterung bietet Vertriebsmitarbeitern die Salesforce-Erfahrung nun innerhalb von G Suite Gmail, unabhängig davon, ob für sie die Verwendung der Standard- oder der Premium-Funktionen von Inbox eingerichtet ist. Die einzelne Erweiterung stellt die grundlegenden Gmail-Integrationsfunktionen kostenlos und die Option zum Hinzufügen von Inbox-Funktionen mit dem Erwerb einer Inbox-Lizenz bereit.

Wo: Diese Änderung gilt für Lightning Experience und Salesforce Classic in Essentials, Group, Professional, Enterprise, Performance, Unlimited und Developer Edition.

Wie: Wenn Sie bereits Lightning für Gmail verwenden, sind Sie startklar. Sie müssen die von Ihnen installierte Lightning für Gmail-Erweiterung nicht ersetzen. Wenn Sie Ihrer Gmail-Integration die Inbox-Funktionen hinzufügen möchten, jedoch über keine Inbox-Lizenz verfügen, sollten Sie sich an Salesforce wenden.

Sie finden alle Einstellungen der Gmail-Integration in Salesforce-Setup auf der Seite "Gmail-Integration und Synchronisierung".

SIEHE AUCH:

- *Externer Link*: Salesforce Extension in the Chrome Web Store (möglicherweise veraltet oder in der Vorschauversion nicht verfügbar)
- *IdeaExchange*: Required Fields for Tasks in Salesforce Inbox
- *IdeaExchange*: Ability to Create Custom Objects from Salesforce Inbox in Outlook and Chrome
- *IdeaExchange*: Auto-Populating Profile Records When Creating New Leads and Contacts
- *IdeaExchange*: Edit Contact and Lead Information in Salesforce Inbox
- *IdeaExchange*: Change Log Email Icon When I've Already Added an Email to Salesforce
- *IdeaExchange*: Ability to Edit New Contact Record Details When Adding to Salesforce from Inbox
- *IdeaExchange*: Log Emails to Campaigns
- *IdeaExchange*: Allow Us to Change the Visible Fields in Salesforce Inbox for Custom Objects
- *IdeaExchange*: Use Lightning Email Templates As Well As Classic Templates in Salesforce Inbox
- *IdeaExchange*: Add Salesforce Inbox Email Attachments Under Files not Attachments
- *IdeaExchange*: Create Accounts from Salesforce Inbox

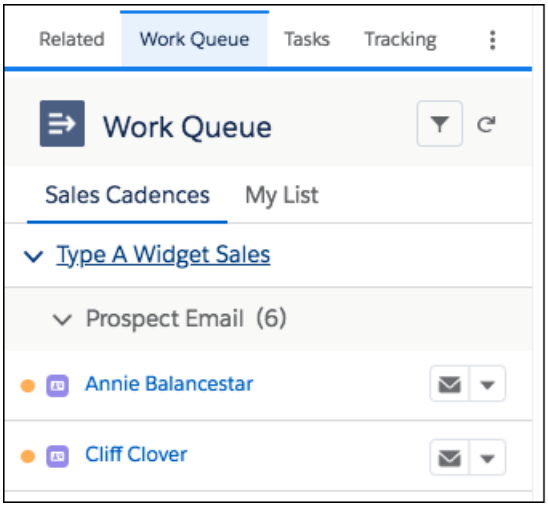
Beschleunigen des Vertriebs mit der High Velocity Sales-Arbeitswarteschlange in Gmail™

Vertriebsmitarbeiter, die Gmail verwenden, können auf die Arbeitswarteschlangenfunktion in High Velocity Sales zugreifen. Durch den Zugriff in Gmail können Vertriebsmitarbeiter ihre Warteschlange in der bevorzugten Arbeitslösung durcharbeiten: Lightning Experience oder ihre E-Mail-Anwendung.

Wo: Diese Änderung gilt für Lightning Experience in Enterprise, Performance und Unlimited Edition.

Wer: Benutzer mit den Berechtigungssätzen "High Velocity Sales" und "Inbox" können "Arbeitswarteschlange" anzeigen, nachdem es dem E-Mail-Anwendungsbereich hinzugefügt wurde.

Wie: Verwenden Sie nach der Aktivierung von High Velocity Sales und Inbox den Lightning-Anwendungsgenerator, um die E-Mail-Anwendungsbereiche so zu aktualisieren, dass die Komponente "Arbeitswarteschlange" hinzugefügt wird. Zum Erzielen der bestmöglichen Erfahrung sollten Sie der Komponente für die Registerkarte "Gmail-Integration" eine Registerkarte hinzufügen und die Komponente "Arbeitswarteschlange" auf der neuen Registerkarte platzieren. Fügen Sie die Komponente in jedem Bereich hinzu, der Ihren internen Vertriebsmitarbeitern zugewiesen ist, die High Velocity Sales-Funktionen verwenden.



SIEHE AUCH:

High Velocity Sales: Beschleunigen Ihres Vertriebsteams mit Vertriebsrhythmen und Arbeitswarteschlangen

Salesforce-Hilfe: Anpassen des Fensters in der Gmail-Integration

Anfordern von Anmeldeinformationen bei ablaufenden Sitzungen

Zum Unterstützen unterschiedlicher Sicherheitsrichtlinien können Sie die Gmail-Integration nun so konfigurieren, dass Vertriebsmitarbeiter ihre Salesforce-Anmeldeinformationen eingeben müssen, sobald ihre Salesforce-Sitzung abläuft. Die Gmail™-Integration verwendet standardmäßig Single Sign-On (SSO), damit die Salesforce-Sitzung nach der ersten Anmeldung beibehalten und wiederhergestellt wird.

Wo: Diese Änderung gilt für Lightning Experience und Salesforce Classic in Essentials, Group, Professional, Enterprise, Performance, Unlimited und Developer Edition.

Wie: Deaktivieren Sie **Keep Gmail and Salesforce Connected** (Gmail- und Salesforce-Verbindung beibehalten) auf der Seite "Gmail Integration & Sync" (Gmail-Integration und -Synchronisierung). Die Zuordnungen zwischen Salesforce- und Gmail-Benutzern werden gelöscht und die jeweiligen Benutzer werden in der Integration aufgefordert, sich bei Salesforce anzumelden, wenn die aktuelle Sitzung abläuft.

Direktes Zugreifen auf Salesforce-Informationen in Google Kalender

Vertriebsmitarbeiter können nun ohne Weiteres auf die passenden Salesforce-Daten zugreifen, während sie ein Ereignis in der Kalenderansicht anzeigen oder erstellen. Es ist nicht mehr nötig, auf das Ereignis doppelzuklicken, um die Salesforce-Datendetails anzuzeigen.

Wo: Diese Funktion ist in Lightning Experience und Salesforce Classic in der Essentials, Group, Professional, Enterprise, Performance, Unlimited und Developer Edition verfügbar.

Protokollieren von E-Mails an Personen, die keine E-Mail-Empfänger sind, von Gmail™ aus

Bisher konnten Vertriebsmitarbeiter E-Mails von Gmail an Kontakte, Leads und Personenaccounts in Salesforce protokollieren, die mit einer Adresse in den Feldern "An" oder "CC" in der E-Mail übereinstimmten. Da eine E-Mail wichtige Informationen enthalten kann, können Mitarbeiter nun Nachrichten zu beliebigen Personendatensätzen protokollieren und so sicherstellen, dass relevante Informationen in Salesforce aufgezeichnet werden. Vertriebsmitarbeiter können mit der globalen Suche im Bereich für die Gmail-Integration nach anderen Personen suchen. E-Mails, die für die Datensätze anderer Personen protokolliert sind, sind in der Aktivitätszeitachse des Datensatzes enthalten.

Wo: Diese Änderung gilt für Lightning Experience und Salesforce Classic in Essentials, Group, Professional, Enterprise, Performance, Unlimited und Developer Edition.

Lightning Sync: Anzeigen der über die API vorgenommenen Teilnehmeränderungen in Google-Kalendern

Wenn nun Änderungen am Feld "Teilnehmer" über die API vorgenommen werden, können Vertriebsmitarbeiter diese Änderungen in ihren Google-Kalendern einfacher nachvollziehen. Dies liegt daran, dass Änderungen von Salesforce automatisch synchronisiert werden. Zuvor wurden über die API vorgenommene Änderungen nicht synchronisiert, sofern sie nicht durch eine Änderung an einem zusätzlichen Feld für das Ereignis ausgelöst wurden. Die Überlegungen zur Teilnehmerstatussynchronisierung ("Akzeptiert", "Abgelehnt" oder "Keine Antwort") gelten weiterhin.

Wo: Diese Änderung gilt für Lightning Experience, Salesforce Classic und alle Versionen der mobilen Anwendung in der Professional, Enterprise, Performance, Unlimited und Developer Edition.

Wie: Teilnehmerstatus werden von Google zu Salesforce synchronisiert, jedoch nicht umgekehrt. Achten Sie beim Erstellen von API-Flows darauf, dass die Aktualisierung des Teilnehmerstatus in Salesforce für Benutzer so eingerichtet ist, dass in beide Richtungen synchronisiert wird. Schließlich überschreibt der ursprüngliche Google-Status die in Salesforce vorgenommene Aktualisierung.

Integration in Microsoft®: High Velocity Sales-Arbeitswarteschlange, mehr E-Mail-Protokollierungsoptionen und Ereignisseriensynchronisierung

Arbeiten Sie innerhalb von Outlook® in der High Velocity Sales-Arbeitswarteschlange. Protokollieren Sie eine E-Mail für eine beliebige Person in Salesforce. Halten Sie mit weniger Aufwand die Ereignisserie auf dem neuesten Stand.

IN DIESEM ABSCHNITT:

Outlook-Integration: High Velocity Sales-Arbeitswarteschlange, mehr Protokollierungsoptionen und Zwei-Faktoren-Authentifizierung sowie Outlook 2019-Unterstützung

Lightning Sync für Microsoft® Exchange: Verbesserungen an der Ereignisseriensynchronisierung (allgemein verfügbar) und der Teilnehmersynchronisierung

Salesforce for Outlook: Mehr Cloud-basierte Alternativen und die neueste installierbare Version

Connect für Office und die Standardbriefvorlagen wurden eingestellt

Die High Velocity Sales-Arbeitswarteschlange ist in Microsoft® Outlook® verfügbar. Vertriebsmitarbeiter können nun E-Mails zu jedem beliebigen Salesforce-Personendatensatz protokollieren, auch wenn die Personen nicht in der E-Mail enthalten sind. Darüber hinaus unterstützt die Outlook-Integration nun Ihr Zwei-Faktoren-Authentifizierungs-Setup für Salesforce und ist in Outlook 2019 verfügbar.

Die Ereignisseriensynchronisierung ist nun allgemein verfügbar. Lightning Sync-Benutzer können nun die Ereignisteilnehmeränderungen sehen, die über die API in Microsoft-Kalendern vorgenommen wurden.

Sie haben manuelle Upgrades satt? Wir auch! Sehen Sie sich die Verbesserungen an unseren neuesten Produktalternativen an: die Outlook-Integration, Lightning Sync und die Einstein-Aktivitätserfassung. Heute könnte der Tag sein, an dem sie auf etwas Besseres umsteigen. Alternativ werden Sicherheitsverbesserungen und Fehlerbehebungen bereitgestellt, wenn Sie ein Upgrade auf Salesforce for Outlook 3.4.5 vornehmen möchten, sofern Sie weiterhin eine vertraute Oberfläche verwenden möchten.

Die Microsoft® Excel- und Microsoft® Word-Add-Ons und Standardbriefvorlagen sind nicht mehr verfügbar. Wenn Ihre Vertriebsmitarbeiter diese Funktionen noch verwenden, erhalten Sie in den verlinkten Artikeln zur Produkteinstellung Hinweise auf Alternativen.

Outlook-Integration: High Velocity Sales-Arbeitswarteschlange, mehr Protokollierungsoptionen und Zwei-Faktoren-Authentifizierung sowie Outlook 2019-Unterstützung

Die High Velocity Sales-Arbeitswarteschlange ist in Microsoft® Outlook® verfügbar. Vertriebsmitarbeiter können nun E-Mails zu jedem beliebigen Salesforce-Personendatensatz protokollieren, auch wenn die Personen nicht in der E-Mail enthalten sind. Darüber hinaus unterstützt die Outlook-Integration nun Ihr Zwei-Faktoren-Authentifizierungs-Setup für Salesforce und ist in Outlook 2019 verfügbar.

IN DIESEM ABSCHNITT:

Beschleunigen des Vertriebs mit der High Velocity Sales-Arbeitswarteschlange in Microsoft® Outlook®

Vertriebsmitarbeiter, die Outlook verwenden, können auf die Arbeitswarteschlangenfunktion in High Velocity Sales zugreifen. Durch den Zugriff in Outlook können Vertriebsmitarbeiter ihre Warteschlange in der bevorzugten Arbeitslösung durcharbeiten: Lightning Experience oder ihre E-Mail-Anwendung.

Protokollieren von E-Mails an Personen, die keine E-Mail-Empfänger sind, von Outlook® aus

Zuvor konnten Vertriebsmitarbeiter E-Mails von Microsoft® Outlook an Kontakte, Leads und Personenaccounts in Salesforce protokollieren, die mit einer Adresse in den Feldern "An" oder "CC" in der E-Mail übereinstimmten. Da eine E-Mail wichtige Informationen enthalten kann, können Mitarbeiter nun Nachrichten zu beliebigen Personendatensätzen protokollieren und so sicherstellen, dass relevante Informationen in Salesforce aufgezeichnet werden. Vertriebsmitarbeiter können mit der globalen Suche im Bereich für die Gmail-Integration nach anderen Personen suchen. E-Mails, die für die Datensätze anderer Personen protokolliert sind, sind in der Aktivitätszeitachse des Datensatzes enthalten.

Ausführen der Outlook-Integration in Outlook® 2019

Die Outlook-Integration wird nun in Outlook 2019 unterstützt. Wie bei anderen Outlook-Versionen wird empfohlen, dass Sie den neuesten Build von Outlook 2019 verwenden, um sicherzustellen, dass die Integration erwartungsgemäß funktioniert.

Verwenden der Zwei-Faktoren-Authentifizierung für Salesforce in Microsoft® Outlook®

Stellen Sie eine zusätzliche Sicherheitsebene bereit, wenn Vertriebsmitarbeiter zwischen Outlook und Salesforce eine Verbindung herstellen. Machen Sie es erforderlich, dass ein Benutzername, ein Kennwort und eine dritte Sicherheitskomponente, beispielsweise Code, eingegeben werden müssen. Die Zwei-Faktoren-Authentifizierung ist nichts Neues für Salesforce. Die Outlook-Integration berücksichtigt nun jedoch die Zwei-Faktoren-Authentifizierung, die Sie für Salesforce konfigurieren.

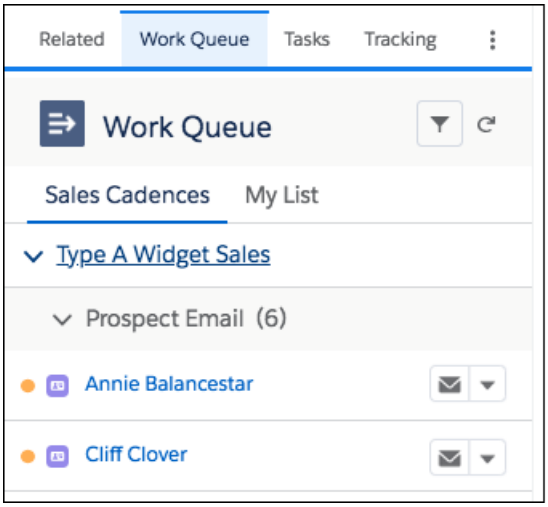
Beschleunigen des Vertriebs mit der High Velocity Sales-Arbeitswarteschlange in Microsoft® Outlook®

Vertriebsmitarbeiter, die Outlook verwenden, können auf die Arbeitswarteschlangenfunktion in High Velocity Sales zugreifen. Durch den Zugriff in Outlook können Vertriebsmitarbeiter ihre Warteschlange in der bevorzugten Arbeitslösung durcharbeiten: Lightning Experience oder ihre E-Mail-Anwendung.

Wo: Diese Änderung gilt für Lightning Experience in Enterprise, Performance und Unlimited Edition.

Wer: Benutzer mit den Berechtigungssätzen "High Velocity Sales" und "Inbox" können "Arbeitswarteschlange" anzeigen, nachdem es dem E-Mail-Anwendungsbereich hinzugefügt wurde.

Wie: Verwenden Sie nach der Aktivierung von High Velocity Sales und Inbox den Lightning-Anwendungsgenerator, um die E-Mail-Anwendungsbereiche so zu aktualisieren, dass die Komponente "Arbeitswarteschlange" hinzugefügt wird. Zum Erzielen der bestmöglichen Erfahrung sollten Sie der Komponente für die Registerkarte "Outlook-Integration" eine Registerkarte hinzufügen und die Komponente "Arbeitswarteschlange" auf der neuen Registerkarte platzieren. Fügen Sie die Komponente in jedem Bereich hinzu, der Ihren internen Vertriebsmitarbeitern zugewiesen ist, die High Velocity Sales-Funktionen verwenden.



SIEHE AUCH:

High Velocity Sales: Beschleunigen Ihres Vertriebsteams mit Vertriebsrhythmen und Arbeitswarteschlangen

Salesforce-Hilfe: Anpassen des Fensters in der Outlook-Integration (möglicherweise veraltet oder in der Vorschauversion nicht verfügbar)

Protokollieren von E-Mails an Personen, die keine E-Mail-Empfänger sind, von Outlook® aus

Zuvor konnten Vertriebsmitarbeiter E-Mails von Microsoft® Outlook an Kontakte, Leads und Personenaccounts in Salesforce protokollieren, die mit einer Adresse in den Feldern "An" oder "CC" in der E-Mail übereinstimmten. Da eine E-Mail wichtige Informationen enthalten kann, können Mitarbeiter nun Nachrichten zu beliebigen Personendatensätzen protokollieren und so sicherstellen, dass relevante Informationen in Salesforce aufgezeichnet werden. Vertriebsmitarbeiter können mit der globalen Suche im Bereich für die Gmail-Integration nach anderen Personen suchen. E-Mails, die für die Datensätze anderer Personen protokolliert sind, sind in der Aktivitätszeitachse des Datensatzes enthalten.

Wo: Diese Änderung gilt für Lightning Experience und Salesforce Classic in Essentials, Group, Professional, Enterprise, Performance, Unlimited und Developer Edition.

Ausführen der Outlook-Integration in Outlook® 2019

Die Outlook-Integration wird nun in Outlook 2019 unterstützt. Wie bei anderen Outlook-Versionen wird empfohlen, dass Sie den neuesten Build von Outlook 2019 verwenden, um sicherzustellen, dass die Integration erwartungsgemäß funktioniert.

Wo: Diese Änderung gilt für Lightning Experience und Salesforce Classic in Essentials, Group, Professional, Enterprise, Performance, Unlimited und Developer Edition.

Verwenden der Zwei-Faktoren-Authentifizierung für Salesforce in Microsoft® Outlook®

Stellen Sie eine zusätzliche Sicherheitsebene bereit, wenn Vertriebsmitarbeiter zwischen Outlook und Salesforce eine Verbindung herstellen. Machen Sie es erforderlich, dass ein Benutzername, ein Kennwort und eine dritte Sicherheitskomponente, beispielsweise Code, eingegeben werden müssen. Die Zwei-Faktoren-Authentifizierung ist nichts Neues für Salesforce. Die Outlook-Integration berücksichtigt nun jedoch die Zwei-Faktoren-Authentifizierung, die Sie für Salesforce konfigurieren.

Wo: Diese Änderung gilt für Lightning Experience und Salesforce Classic in Essentials, Group, Professional, Enterprise, Performance, Unlimited und Developer Edition.

Wann: Diese Funktion steht zur Verfügung, wenn für alle Salesforce-Instanzen ein Upgrade auf die Version Spring '19 durchgeführt wurde. Die genauen Datumsangaben finden Sie unter trust.salesforce.com.

Wer: Die Zwei-Faktoren-Authentifizierung steht Salesforce-Benutzern zur Verfügung, die die Outlook-Integration verwenden. Aufgrund von Einschränkungen in Outlook für Mac wird die Zwei-Faktoren-Authentifizierung für Outlook für Mac-Benutzer jedoch nicht unterstützt.

SIEHE AUCH:

Salesforce Security Guide: Einrichten der Zwei-Faktoren-Authentifizierung (möglicherweise veraltet oder in der Vorschauversion nicht verfügbar)

Lightning Sync für Microsoft® Exchange: Verbesserungen an der Ereignisseriensynchronisierung (allgemein verfügbar) und der Teilnehmersynchronisierung

Die Ereignisseriensynchronisierung ist nun allgemein verfügbar. Lightning Sync-Benutzer können nun die Ereignisteilnehmeränderungen sehen, die über die API in Microsoft-Kalendern vorgenommen wurden.

IN DIESEM ABSCHNITT:

"Ereignisserie synchronisieren" (allgemein verfügbar)

Die Ereignisseriensynchronisierung ist allgemein verfügbar und bereit, die neue, aktualisierte Ereignisserie Ihrer Vertriebsmitarbeiter zwischen Salesforce und den Microsoft®-Kalendern zu synchronisieren.

Anzeigen der über die API vorgenommenen Teilnehmeränderungen in Microsoft®-Kalendern

Wenn nun Änderungen am Feld "Teilnehmer" über die API vorgenommen werden, können Vertriebsmitarbeiter diese Änderungen in ihren Microsoft-Kalendern einfacher nachvollziehen. Dies liegt daran, dass Änderungen von Salesforce automatisch synchronisiert werden. Zuvor wurden über die API vorgenommene Änderungen nicht synchronisiert, sofern sie nicht durch eine Änderung an einem zusätzlichen Feld für das Ereignis ausgelöst wurden. Die Überlegungen zur Teilnehmerstatussynchronisierung ("Akzeptiert", "Abgelehnt" oder "Keine Antwort") gelten weiterhin.

"Ereignisserie synchronisieren" (allgemein verfügbar)

Die Ereignisseriensynchronisierung ist allgemein verfügbar und bereit, die neue, aktualisierte Ereignisserie Ihrer Vertriebsmitarbeiter zwischen Salesforce und den Microsoft®-Kalendern zu synchronisieren.

Wo: Diese Änderung gilt für Lightning Experience sowie alle Versionen der Salesforce-Anwendung in der Professional, Enterprise, Performance, Unlimited und Developer Edition.

Wie: Wählen Sie **Ereignisserie synchronisieren** in den Synchronisierungseinstellungen Ihrer Mitarbeiter aus. Neue und aktualisierte Ereignisserien, die in Lightning Experience, der Salesforce-Anwendung oder in Microsoft-Kalendern erstellt wurden, werden entsprechend den Ereignisserienrichtungen der Mitarbeiter synchronisiert.

Damit die Kalender im Einklang bleiben, wenn Mitarbeiter einzelne Ereignisse aus einer Serie löschen, entfernt Lightning Sync diese Ereignisse entsprechend der Synchronisierungsrichtung nahtlos aus der anderen Anwendung. Im Gegensatz zu eigenständigen Ereignissen oder Ereignisserien werden einzelne Ereignisse aus einer Serie entfernt, unabhängig davon, ob Sie die Einstellung **Synchronisierte Ereignisse löschen** in den Synchronisierungskonfigurationen des Mitarbeiters ausgewählt haben. Wenn Sie die Option **Synchronisierte**

Ereignisse löschen für Mitarbeiter nicht ausgewählt haben, teilen Sie ihnen mit, dass durch das Löschen einer Ereignisserie nicht alle Ereignisse in einer Serie diese Ereignisse aus beiden Systemen entfernt werden.

SIEHE AUCH:

- Planen einer Ereignisserie (allgemein verfügbar)
- *Salesforce-Hilfe*: Definieren der Einstellungen von Lightning Sync für Microsoft® Exchange für Mitarbeiter (möglicherweise veraltet oder in der Vorschauversion nicht verfügbar)
- *IdeaExchange*: Sync Recurring Events with Lightning Sync for Microsoft Exchange

Anzeigen der über die API vorgenommenen Teilnehmeränderungen in Microsoft®-Kalendern

Wenn nun Änderungen am Feld "Teilnehmer" über die API vorgenommen werden, können Vertriebsmitarbeiter diese Änderungen in ihren Microsoft-Kalendern einfacher nachvollziehen. Dies liegt daran, dass Änderungen von Salesforce automatisch synchronisiert werden. Zuvor wurden über die API vorgenommene Änderungen nicht synchronisiert, sofern sie nicht durch eine Änderung an einem zusätzlichen Feld für das Ereignis ausgelöst wurden. Die Überlegungen zur Teilnehmerstatussynchronisierung ("Akzeptiert", "Abgelehnt" oder "Keine Antwort") gelten weiterhin.

Wo: Diese Änderung gilt für Lightning Experience, Salesforce Classic und alle Versionen der mobilen Anwendung in der Professional, Enterprise, Performance, Unlimited und Developer Edition.

Wie: Teilnehmerstatus werden von Exchange zu Salesforce synchronisiert, jedoch nicht umgekehrt. Achten Sie beim Erstellen von API-Flows darauf, dass die Aktualisierung des Teilnehmerstatus in Salesforce für Benutzer so eingerichtet ist, dass in beide Richtungen synchronisiert wird. Schließlich überschreibt der ursprüngliche Exchange-Status die in Salesforce vorgenommene Aktualisierung.

Salesforce for Outlook: Mehr Cloud-basierte Alternativen und die neueste installierbare Version

Sie haben manuelle Upgrades satt? Wir auch! Sehen Sie sich die Verbesserungen an unseren neuesten Produktalternativen an: die Outlook-Integration, Lightning Sync und die Einstein-Aktivitätserfassung. Heute könnte der Tag sein, an dem sie auf etwas Besseres umsteigen. Alternativ werden Sicherheitsverbesserungen und Fehlerbehebungen bereitgestellt, wenn Sie ein Upgrade auf Salesforce for Outlook 3.4.5 vornehmen möchten, sofern Sie weiterhin eine vertraute Oberfläche verwenden möchten.

IN DIESEM ABSCHNITT:

- Erkunden der neuesten Cloud-basierten Produktalternativen

  Wenn Sie bereit sind, manuelle Produktinstallationen aufzugeben, sollten Sie die neuesten Vorteile unserer Cloud-basierten Microsoft-Integrationsprodukte vergleichen. Zusätzlich zur Outlook-Integration und Lightning Sync ist nun auch die Einstein-Aktivitätserfassung eine Option. Diese Produkte sind besser, da sie bei jeder Version automatisch mit den neuesten Funktionen und Verbesserungen aktualisiert werden. Es sind keine manuellen Upgrades mehr erforderlich.
- Upgrade auf Salesforce for Outlook 3.4.5

  Salesforce for Outlook 3.4.5 ist die nächste verfügbare Version nach Salesforce for Outlook 3.4.3, das in der Version Summer '18 veröffentlicht wurde. Erhalten Sie Sicherheitsverbesserungen und verhindern Sie Microsoft® Outlook®-Abstürze. Details zu versionsspezifischen Versionshinweisen finden Sie ab Anfang Januar 2019 in der Trailblazer Community für Salesforce for Outlook.

Erkunden der neuesten Cloud-basierten Produktalternativen

Wenn Sie bereit sind, manuelle Produktinstallationen aufzugeben, sollten Sie die neuesten Vorteile unserer Cloud-basierten Microsoft-Integrationsprodukte vergleichen. Zusätzlich zur Outlook-Integration und Lightning Sync ist nun auch die Einstein-Aktivitätserfassung eine Option. Diese Produkte sind besser, da sie bei jeder Version automatisch mit den neuesten Funktionen und Verbesserungen aktualisiert werden. Es sind keine manuellen Upgrades mehr erforderlich.

Wo: Diese Änderung gilt für Lightning Experience, Salesforce Classic und alle Versionen der mobilen Anwendung in der Professional, Enterprise, Performance, Unlimited und Developer Edition.

Warum: Unabhängig davon, ob Sie auf eine bevorzugte Funktion, eine bestimmte Systemunterstützung oder ein vereinfachtes Setup warten, sollten Sie überprüfen, ob diese Verbesserungen die Anforderungen Ihres Unternehmens erfüllen.

- Die Einstein-Aktivitätserfassung synchronisiert Kontakte und Ereignisse und bietet zusätzlich produktivitätssteigernde E-Mail- und Ereigniserfassungsfunktionen. Da das Setup und die Verbindungsanforderungen weniger kompliziert sind, kann die Einstein-Aktivitätserfassung die für Sie geeigneten Synchronisierungsfunktionen bereitstellen.
- Lightning Sync synchronisiert Ereignisserien für Benutzer, die Lightning Experience und die Salesforce-Anwendung verwenden.
- Die Outlook-Integration stellt Produktivitätsfunktionen bereit, die im seitlichen Salesforce for Outlook-Bereich nicht verfügbar sind. Zu den neuen Funktionen zählen die High Velocity Sales-Arbeitswarteschlange und die E-Mail-Protokollierung für jedermann in Salesforce.

Wie: Weitere Details finden Sie in unseren Versionshinweisen und in der Vergleichsdokumentation. Wenn Sie sich für das richtige Produkt entschieden haben, sollten Sie zunächst die Setup-Dokumentation lesen.

SIEHE AUCH:

Einstein-Aktivitätserfassung: Neue Synchronisierungsfunktionalitäten, erweiterte Freigabe, bessere Kennzahlen und Erweiterungen an E-Mail-Statistiken

Lightning Sync für Microsoft® Exchange: Verbesserungen an der Ereignisseriensynchronisierung (allgemein verfügbar) und der Teilnehmersynchronisierung

Outlook-Integration: High Velocity Sales-Arbeitswarteschlange, mehr Protokollierungsoptionen und Zwei-Faktoren-Authentifizierung sowie Outlook 2019-Unterstützung

Salesforce-Hilfe: Welches E-Mail-Integrationsprodukt ist das richtige für mein Unternehmen? (möglicherweise veraltet oder in der Vorschauversion nicht verfügbar)

Salesforce-Hilfe: Einrichten der Einstein-Aktivitätserfassung (möglicherweise veraltet oder in der Vorschauversion nicht verfügbar)

Trailhead: Outlook-Integration (möglicherweise veraltet oder in der Vorschauversion nicht verfügbar)

Upgrade auf Salesforce for Outlook 3.4.5

Salesforce for Outlook 3.4.5 ist die nächste verfügbare Version nach Salesforce for Outlook 3.4.3, das in der Version Summer '18 veröffentlicht wurde. Erhalten Sie Sicherheitsverbesserungen und verhindern Sie Microsoft® Outlook®-Abstürze. Details zu versionsspezifischen Versionshinweisen finden Sie ab Anfang Januar 2019 in der Trailblazer Community für Salesforce for Outlook.

Wo: Diese Änderung gilt für Lightning Experience, Salesforce Classic und alle Versionen der Salesforce-Anwendung in der Contact Manager, Group, Essentials, Professional, Enterprise, Performance, Unlimited und Developer Edition.

SIEHE AUCH:

Salesforce Trailblazer Community: Salesforce for Outlook Release Notes v3.4.5 (Salesforce for Outlook – Versionshinweise zu v3.4.5) (möglicherweise veraltet oder in der Vorschauversion nicht verfügbar)

Connect für Office und die Standardbriefvorlagen wurden eingestellt

Die Microsoft® Excel- und Microsoft® Word-Add-Ons und Standardbriefvorlagen sind nicht mehr verfügbar. Wenn Ihre Vertriebsmitarbeiter diese Funktionen noch verwenden, erhalten Sie in den verlinkten Artikeln zur Produkteinstellung Hinweise auf Alternativen.

Wo: Diese Änderung gilt für Salesforce Classic in der Group, Professional, Enterprise, Performance, Unlimited und Developer Edition.

SIEHE AUCH:

Knowledge-Artikel: Das Excel-Add-On "Connect für Office" wird eingestellt

Knowledge-Artikel: Das Word-Add-On "Connect für Office" und der Standardseriendruck werden eingestellt

Salesforce CPQ und Billing: Erweiterte Rechnungsstellung, Änderungsoptionen und Verbrauchspläne für Nutzungsübersichten

Integrieren Sie nutzungsbasierte Preise in Salesforce CPQ und definieren Sie benutzerdefinierte abzurechnende Stückpreise für Ihre Evergreen-Abonnements. Ändern Sie Abonnements in den Verträgen aus einem Ihrer Accounts im Angebotsbelegposten-Editor. Verwenden Sie Verbrauchspläne zum Bewerten Ihrer Nutzungsübersichten. Erweitern Sie Ihre Rechnungsstellungsfunktionen um die Abrechnung von Nutzungsübersichten mit Verbrauchsplänen und Abonnements ohne Enddatumswerte.

IN DIESEM ABSCHNITT:

Salesforce CPQ: Verbrauchspläne für Nutzungsübersichten und mehr Änderungsoptionen

Integrieren Sie nutzungsbasierten Preise in Salesforce CPQ und definieren Sie Nutzungsraten für die Preisnutzung. Dank der Unterstützung größerer Pakete und der besseren Leistung beim gleichzeitigen Löschen vieler Angebotsbelegposten können Sie Ihren Angebotsprozess verbessern.

Salesforce Billing: Neue Abrechnungsoptionen für Nutzungsübersichten und Evergreen-Abonnements

Erweitern Sie Ihre Rechnungsstellungsfunktionen um die Abrechnung von Evergreen-Abonnements. Verwenden Sie Verbrauchspläne zum Bewerten von Nutzungsübersichten und passen Sie an, wie Sie sie abrechnen. Überschreiben Sie den abzurechnenden Stückpreis für Ihre Evergreen-Abonnements und erstellen Sie Umsatzpläne anhand Ihrer Auftragsproduktbuchungen.

SIEHE AUCH:

Knowledge-Artikel: Neue Objekte und Felder für Salesforce CPQ und Billing Spring '19 (möglicherweise veraltet oder in der Vorschauversion nicht verfügbar)

Salesforce CPQ: Verbrauchspläne für Nutzungsübersichten und mehr Änderungsoptionen

Integrieren Sie nutzungsbasierten Preise in Salesforce CPQ und definieren Sie Nutzungsraten für die Preisnutzung. Dank der Unterstützung größerer Pakete und der besseren Leistung beim gleichzeitigen Löschen vieler Angebotsbelegposten können Sie Ihren Angebotsprozess verbessern.

Anmerkung: Salesforce CPQ wird gegen Aufpreis angeboten. Informationen zu Preisen erhalten Sie von Ihrem Salesforce-Kundenbeauftragten.

IN DIESEM ABSCHNITT:

Preisnutzung mit Verbrauchsplänen (allgemein verfügbar)
Die Preisnutzung basiert auf vordefinierten Nutzungstarifen. In Preisplänen konnten Mitarbeiter zuvor nur die Preise für einen Satz von Nutzungswerten pro Auftragsprodukt festlegen. Verbrauchspläne erweitern die Flexibilität in Bezug auf die Preisgestaltung. Wenden Sie Verbrauchspläne auf mehrere Produkte an oder hängen Sie einem Produkt mehrere Verbrauchspläne an.

Ändern von Abonnements im Angebotsbelegposten-Editor
Im Angebotsbelegposten-Editor wurde eine Schaltfläche zum Ändern von Abonnements für Änderungsangebote hinzugefügt. Wenn ein Vertriebsmitarbeiter im Angebotsbelegposten-Editor auf die Option zum Ändern von Abonnements klickt, zeigt Salesforce CPQ die Seite zum Ändern von Abonnements an. Auf dieser Seite können die Vertriebsmitarbeiter ein änderbares Abonnement im Account ihres Angebots auswählen und es dem Änderungsangebot hinzufügen. Diese Funktion ist nützlich, wenn sie ein Abonnement aus einem anderen Vertrag in ihr Änderungsangebot einbringen möchten.

Andere Änderungen in Salesforce CPQ
Ändern Sie Verträge einfacher, erstellen Sie größere Pakete und löschen Sie mehr Belegposten im Angebotsbelegposten-Editor.

SIEHE AUCH:

Knowledge-Artikel: Neue Objekte und Felder für Salesforce CPQ und Billing Spring '19 (möglicherweise veraltet oder in der Vorschauversion nicht verfügbar)

Preisnutzung mit Verbrauchsplänen (allgemein verfügbar)

Die Preisnutzung basiert auf vordefinierten Nutzungstarifen. In Preisplänen konnten Mitarbeiter zuvor nur die Preise für einen Satz von Nutzungswerten pro Auftragsprodukt festlegen. Verbrauchspläne erweitern die Flexibilität in Bezug auf die Preisgestaltung. Wenden Sie Verbrauchspläne auf mehrere Produkte an oder hängen Sie einem Produkt mehrere Verbrauchspläne an.

Wo: Diese Änderung gilt für Salesforce Classic und Lightning Experience in allen Salesforce CPQ-Editionen.

IN DIESEM ABSCHNITT:

Definieren von Verbrauchsplanpreisen
Sie können Ihre Nutzungseinheiten anpassen und unterschiedliche Raten anhand des Nutzungsvolumens festlegen. Sie können für Kunden beispielsweise eine niedrigere Rate festlegen, wenn sie mehr als 2 GB Daten eines Mobiltelefontarifs nutzen, und eine noch niedrigere Rate festlegen, wenn sie mehr als 10 GB verbrauchen.

Verwenden von Verbrauchsplänen mit Salesforce CPQ und Billing
Bisher standen Verbrauchspläne nur in Salesforce zur Verfügung. Aufgrund der Unterstützung von verwalteten CPQ- und Billing-Paketen, können Sie Verbrauchspläne im gesamten Salesforce CPQ- und Billing-Lebenszyklus einsetzen. Für Nutzungsprodukte, die über Verbrauchspläne verfügen, können Sie nun Angebote, Verträge, Aufträge und Rechnungen erstellen.

Anpassen der Nutzungsabrechnung mit Verbrauchsplan-Abrechnungsregeln
Den Verbrauchsplänen wurden Abrechnungsregeln, Steuerregeln und Umsatzrealisierungsregeln hinzugefügt. Sie können eine Nutzungsübersicht nun abrechnen und dabei unterschiedliche Regeln aus dem übergeordneten Abonnementauftragsprodukt verwenden.

Verwenden von Verbrauchsplänen und Nutzungsraten in benutzerdefinierten Skripts
Fügen Sie Ihren Verbrauchsplänen und Nutzungsraten eine zusätzliche Funktion hinzu, damit die Anforderungen Ihres Unternehmens besser erfüllt werden. Fügen Sie bis zu 10 Felder aus den Nutzungsraten- und Verbrauchsplanobjekten in benutzerdefiniertem JavaScript-Code hinzu.

Aktivieren von Verbrauchsplänen für Salesforce CPQ und Billing

Aktivieren Sie zum Verwenden von Verbrauchsplänen in Salesforce CPQ und Billing diese in den Salesforce CPQ-Paketeinstellungen und stellen Sie den Benutzern die entsprechenden Berechtigungen bereit.

Definieren von Verbrauchsplanpreisen

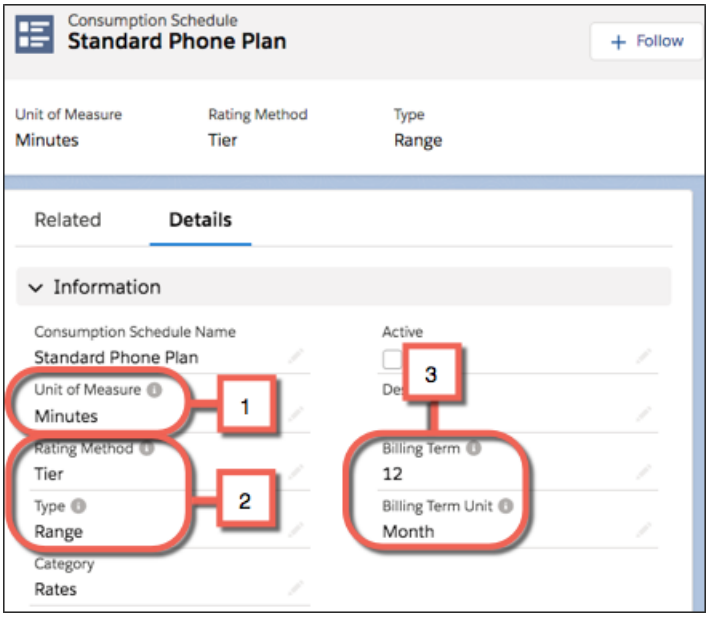
Sie können Ihre Nutzungseinheiten anpassen und unterschiedliche Raten anhand des Nutzungsvolumens festlegen. Sie können für Kunden beispielsweise eine niedrigere Rate festlegen, wenn sie mehr als 2 GB Daten eines Mobiltelefontarifs nutzen, und eine noch niedrigere Rate festlegen, wenn sie mehr als 10 GB verbrauchen.

Wo: Diese Änderung gilt für Salesforce Classic und Lightning Experience in allen Salesforce CPQ-Editionen.

Warum: In Preisplänen konnten Mitarbeiter zuvor nur die Preise für einen Satz von Nutzungswerten pro Auftragsprodukt festlegen. Verbrauchspläne erweitern die Flexibilität in Bezug auf die Preisgestaltung. Wenden Sie Verbrauchspläne auf mehrere Produkte an oder hängen Sie einem Produkt mehrere Verbrauchspläne an.

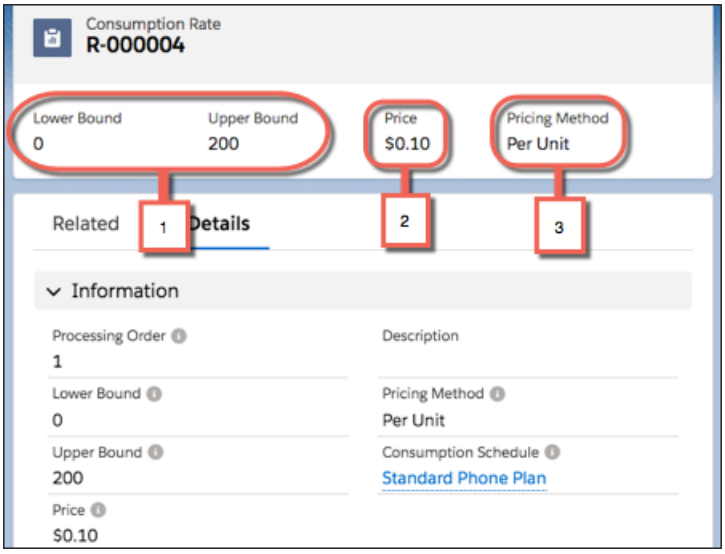
Wie: Installieren Sie zum Aktivieren nutzungsbasierter Preise das verwaltete CPQ-Paket oder aktualisieren Sie es auf die neueste Version. Aktivieren Sie anschließend die nutzungsbasierten Preise in den Einstellungen des CPQ-Pakets. Geben Sie unter "Setup" im Feld `Schnellsuche` den Text *`Installierte Pakete`* ein und wählen Sie **Installierte Pakete** aus. Suchen Sie nach dem CPQ-Paket und klicken Sie auf **Konfigurieren**. Navigieren Sie zur Registerkarte "Preise und Berechnung". Wählen Sie **Nutzungsbasierte Preise aktiv** aus.

Nachdem sich Vertriebsmitarbeiter für einen Ratenplan entschieden haben, können sie die Raten in Salesforce mithilfe des Verbrauchsplan-Objekts gruppieren.



In Verbrauchsplänen werden die Maßeinheit (1) und die Bewertungsmethode (2) für all Ihre Raten definiert. Sie können einen Verbrauchsplan mehreren Produkten oder mehrere Verbrauchspläne einem Produkt mit unterschiedlichen Nutzungstypen zuordnen. Der Verbrauchsplan definiert zudem die Abrechnungshäufigkeit (3), die von Salesforce Billing zum Abrechnen des Produkts herangezogen wird.

Für Verbrauchspläne ist mindestens eine Nutzungsrate erforderlich.



Durch die Nutzungsrate werden einheitenbasierte Nutzungsgrenzen (1) festgelegt und die Preisrate (2) für Produkte definiert, die innerhalb dieser Grenzen liegen. Durch die Preismethode (3) wird angegeben, ob die Nutzung innerhalb dieser Grenze als eine Flatrate oder nach Nutzungseinheiten abgerechnet werden soll. So könnte ein Verbrauchsplan eines Telefondatentarifs zwei Nutzungsraten aufweisen: 0,10 $ pro Minute für die ersten 200 Minuten und 0,20 $ pro Minute ab der 201. Minute.

Wenn Sie Ihrem Kunden ein Nutzungsprodukt in Rechnung stellen, berechnet Salesforce Billing den Preis der Nutzungsübersicht anhand von zwei Faktoren.

- Der Verbrauch des Kunden während eines Nutzungszeitraums
- Der Tarif innerhalb Ihrer Nutzungsraten, unter den der jeweilige Nutzungsbetrag fällt

SIEHE AUCH:

Salesforce-Hilfe: Nutzungsbasierte Produkte (möglicherweise veraltet oder in der Vorschauversion nicht verfügbar)

Salesforce-Hilfe: Definieren von Nutzungsproduktraten (möglicherweise veraltet oder in der Vorschauversion nicht verfügbar)

Salesforce-Hilfe: Consumption Rate Relationships (Nutzungsratenbeziehungen) (möglicherweise veraltet oder in der Vorschauversion nicht verfügbar)

Salesforce-Hilfe: Anwendungsfälle für nutzungsbasierte Preise (möglicherweise veraltet oder in der Vorschauversion nicht verfügbar)

Salesforce-Hilfe: Erstellen einer Basis-Nutzungspreiseinstellung (möglicherweise veraltet oder in der Vorschauversion nicht verfügbar)

Verwenden von Verbrauchsplänen mit Salesforce CPQ und Billing

Bisher standen Verbrauchspläne nur in Salesforce zur Verfügung. Aufgrund der Unterstützung von verwalteten CPQ- und Billing-Paketen, können Sie Verbrauchspläne im gesamten Salesforce CPQ- und Billing-Lebenszyklus einsetzen. Für Nutzungsprodukte, die über Verbrauchspläne verfügen, können Sie nun Angebote, Verträge, Aufträge und Rechnungen erstellen.

Wo: Diese Änderung gilt für Salesforce Classic und Lightning Experience in allen Salesforce CPQ- und Salesforce Billing-Editionen.

Wer: Sie müssen über Salesforce CPQ verfügen, um Salesforce Billing installieren zu können. In einigen Abonnements wird dieses Paket gegen Aufpreis angeboten. Informationen zu Preisen erhalten Sie von Ihrem Salesforce-Kundenbeauftragten.

Wie: Installieren Sie zum Aktivieren nutzungsbasierter Preise das verwaltete CPQ-Paket oder aktualisieren Sie es auf die neueste Version. Aktivieren Sie anschließend die nutzungsbasierten Preise in den Einstellungen des CPQ-Pakets. Geben Sie unter "Setup" im Feld `Schnellsuche` den Text *`Installierte Pakete`* ein und wählen Sie **Installierte Pakete** aus. Suchen Sie nach dem CPQ-Paket und klicken Sie auf **Konfigurieren**. Navigieren Sie zur Registerkarte "Preise und Berechnung". Wählen Sie **Nutzungsbasierte Preise aktiv** aus.

Salesforce verwendet ein Verknüpfungsobjekt, das als Produktverbrauchsplan bezeichnet wird, um eine Beziehung zwischen dem Produkt und dem Verbrauchsplan zu definieren. Der Produktverbrauchsplan besitzt eine 1:n-Beziehung zu Produkten. Dadurch können Sie mehrere Pläne demselben Produkt zuordnen. Sie können zudem einen Verbrauchsplan verschiedenen Produkten zuordnen.

Die nutzungsbasierte Abrechnung beginnt, wenn Sie einem Produkt einen Verbrauchsplan zuordnen. Durch diese Zuordnung können Vertriebsmitarbeiter während der Angebotsentwicklung nutzungsbasierte Preise im Angebotsbelegposten-Editor überprüfen und bearbeiten. Während die Vertriebsmitarbeiter den CPQ-Workflow durchlaufen, erstellt Salesforce CPQ eindeutige Verbrauchspläne für die Angebotszeile, das Abonnement und das Auftragsprodukt, das anhand dieses Produkts erstellt wird. Wenn Sie die Nutzung in eine Nutzungsübersicht hochladen möchten, nimmt Salesforce CPQ die Preisgestaltung anhand des Auftragsprodukt-Verbrauchsplans vor. Anschließend können Sie Ihre Nutzungsübersichten abrechnen.

SIEHE AUCH:

- *Salesforce-Hilfe*: Consumption Schedule Data Flow (Verbrauchsplan-Datenfluss) (möglicherweise veraltet oder in der Vorschauversion nicht verfügbar)
- *Salesforce-Hilfe*: Viewing Consumption Schedules in the Quote Line Editor (Anzeigen von Verbrauchsplänen im Angebotsbelegposten-Editor) (möglicherweise veraltet oder in der Vorschauversion nicht verfügbar)
- *Salesforce-Hilfe*: Rating Usage Summaries with a Consumption Schedule (Zusammenfassung zur Nutzung der Bewertung mit einem Verbrauchsplan) (möglicherweise veraltet oder in der Vorschauversion nicht verfügbar)
- *Salesforce-Hilfe*: Contracting Products with Consumption Schedules (Vertragsprodukte mit Verbrauchsplänen) (möglicherweise veraltet oder in der Vorschauversion nicht verfügbar)
- *Salesforce-Hilfe*: Amending Products with Consumption Schedules (Ergänzen von Produkten mit Verbrauchsplänen) (möglicherweise veraltet oder in der Vorschauversion nicht verfügbar)
- *Salesforce-Hilfe*: Renewing Products with Consumption Schedules (Verlängern von Produkten mit Verbrauchsplänen) (möglicherweise veraltet oder in der Vorschauversion nicht verfügbar)

Anpassen der Nutzungsabrechnung mit Verbrauchsplan-Abrechnungsregeln

Den Verbrauchsplänen wurden Abrechnungsregeln, Steuerregeln und Umsatzrealisierungsregeln hinzugefügt. Sie können eine Nutzungsübersicht nun abrechnen und dabei unterschiedliche Regeln aus dem übergeordneten Abonnementauftragsprodukt verwenden.

Wo: Diese Änderung gilt für Salesforce Classic und Lightning Experience in allen Salesforce CPQ- und Salesforce Billing-Editionen.

Wer: Sie müssen über Salesforce CPQ verfügen, um Salesforce Billing installieren zu können. In einigen Abonnements wird dieses Paket gegen Aufpreis angeboten. Informationen zu Preisen erhalten Sie von Ihrem Salesforce-Kundenbeauftragten.

Warum: Wenn Sie bisher Preispläne mit Ihren Nutzungsprodukten verwendet haben, hat Salesforce Billing das Auftragsprodukt und die zugehörigen Nutzungsübersichten anhand der Regeln des Auftragsprodukts abgerechnet. Mit den unabhängigen Abrechnungsregelsätzen für Verbrauchspläne sind Sie bei der Abrechnung, bei Steuerberechnungen und bei der Umsatzrealisierung für Ihre Nutzungsübersichten flexibler. Beispielsweise können Sie für das Nutzungsauftragsprodukt einen Steuersatz hinzufügen und gleichzeitig die zugehörigen Nutzungsübersichten steuerfrei halten. Sie können auch Nutzungsübersichtstransaktionen in einem Hauptbuch-Account aufzeichnen, das von den Nutzungsauftragsprodukt-Transaktionen getrennt ist.

Wie: Installieren Sie zum Aktivieren nutzungsbasierter Preise das verwaltete CPQ-Paket oder aktualisieren Sie es auf die neueste Version. Aktivieren Sie anschließend die nutzungsbasierten Preise in den Einstellungen des CPQ-Pakets. Geben Sie unter "Setup" im Feld `Schnellsuche` den Text *`Installierte Pakete`* ein und wählen Sie **Installierte Pakete** aus. Suchen Sie nach dem CPQ-Paket und klicken Sie auf **Konfigurieren**. Navigieren Sie zur Registerkarte "Preise und Berechnung". Wählen Sie **Nutzungsbasierte Preise aktiv** aus.

Geben Sie beim Erstellen eines Verbrauchsplans die Felder "Abrechnungsregel", "Steuerregel" und "Umsatzrealisierungsregel" an. Wenn ein Vertriebsmitarbeiter ein nutzungsbasiertes Produkt bestellt, das einem Verbrauchsplan zugeordnet ist, erstellt Salesforce Billing einen Auftragsprodukt-Verbrauchsplan, der alle Regelfeldwerte aus dem Originalverbrauchsplan übernimmt. Die Auftragsprodukt-Nutzungsübersicht hängt vom Auftragsprodukt-Verbrauchsplan ab. Wenn Salesforce Billing ein nutzungsbasiertes

Auftragsprodukt abrechnet, werden die Nutzungsübersichten anhand der Auftragsprodukt-Verbrauchsplanregeln und -behandlungen fakturiert. In der Zwischenzeit wird das Auftragsprodukt anhand der Auftragsproduktregeln und -behandlungen fakturiert.

Verwenden von Verbrauchsplänen und Nutzungsraten in benutzerdefinierten Skripts

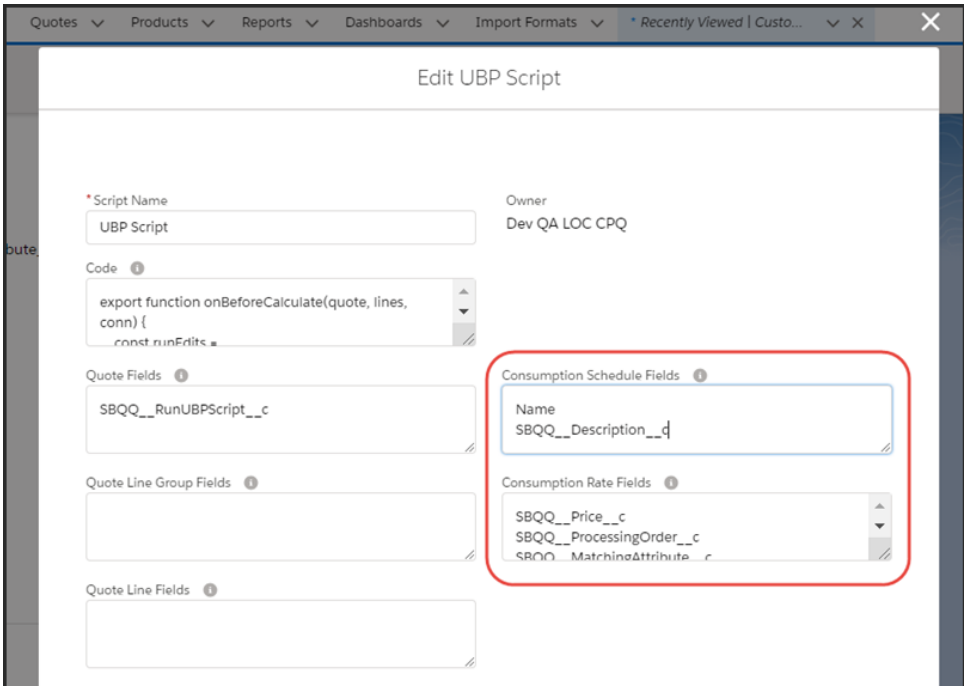
Fügen Sie Ihren Verbrauchsplänen und Nutzungsraten eine zusätzliche Funktion hinzu, damit die Anforderungen Ihres Unternehmens besser erfüllt werden. Fügen Sie bis zu 10 Felder aus den Nutzungsraten- und Verbrauchsplanobjekten in benutzerdefiniertem JavaScript-Code hinzu.

Wo: Diese Änderung gilt für Salesforce Classic und Lightning Experience in allen Salesforce CPQ-Editionen.

Warum: Verbrauchspläne bieten eine flexible Preisgestaltung für nutzungsbasierte Produkte. Der Geschäftsprozess Ihres Unternehmens ist jedoch einzigartig. Verwenden Sie benutzerdefinierte Skripts, um mehr Funktionen bereitzustellen, damit die Anforderungen Ihres Unternehmens besser erfüllt werden.

Wie: Geben Sie die API-Namen von bis zu 10 Feldern aus dem Verbrauchsplanobjekt und die API-Namen von bis zu 10 Feldern aus dem Nutzungsratenobjekt ein. Verwenden Sie benutzerdefinierte Skripts, indem Sie sie über das CPQ-Angebotsrechner-Plugin aufrufen.

Tipp: Geben Sie keine Felder ein, die von Ihrem Skript nicht benötigt werden. Je mehr Felder Sie eingeben, desto länger dauert die Ausführung Ihres Skripts.



Aktivieren von Verbrauchsplänen für Salesforce CPQ und Billing

Aktivieren Sie zum Verwenden von Verbrauchsplänen in Salesforce CPQ und Billing diese in den Salesforce CPQ-Paketeinstellungen und stellen Sie den Benutzern die entsprechenden Berechtigungen bereit.

1. Aktivieren Sie nutzungsbasierte Preise in den Salesforce CPQ-Paketeinstellungen.
   a. Geben Sie unter "Setup" im Feld "Schnellsuche" den Text `Installierte Pakete` ein und wählen Sie dann **Installierte Pakete** aus.
   b. Suchen Sie nach dem Salesforce CPQ-Paket und klicken Sie auf **Konfigurieren**.
   c. Wählen Sie die Registerkarte "Preise und Berechnung" aus.

d. Wählen Sie **Nutzungsbasierte Preise aktiv** aus.

2. Stellen Sie sicher, dass Benutzer, die Verbrauchspläne benötigen, für die folgenden Objekte über die Berechtigungen "Erstellen", "Lesen", "Bearbeiten" und "Löschen" verfügen.
   - Verbrauchsplan
   - Vertragsbelegposten-Verbrauchsplan (nur Service Cloud für Salesforce CPQ)
   - Vertragsbelegposten-Nutzungsrate (nur Service Cloud für Salesforce CPQ)
   - Lokalisierungen (sofern in Ihrer Organisation CPQ-Übersetzungen verwendet werden)
   - Auftragsposten-Verbrauchsregelungen
   - Auftragsprodukt-Nutzungsrate
   - Angebotsbelegposten-Verbrauchsregelungen
   - Angebotsbelegposten-Nutzungsrate
   - Abonnement-Verbrauchsregelungen (bei Service Cloud für Salesforce CPQ nicht erforderlich)
   - Abonnementnutzungsrate (bei Service Cloud für Salesforce CPQ nicht erforderlich)

Ändern von Abonnements im Angebotsbelegposten-Editor

Im Angebotsbelegposten-Editor wurde eine Schaltfläche zum Ändern von Abonnements für Änderungsangebote hinzugefügt. Wenn ein Vertriebsmitarbeiter im Angebotsbelegposten-Editor auf die Option zum Ändern von Abonnements klickt, zeigt Salesforce CPQ die Seite zum Ändern von Abonnements an. Auf dieser Seite können die Vertriebsmitarbeiter ein änderbares Abonnement im Account ihres Angebots auswählen und es dem Änderungsangebot hinzufügen. Diese Funktion ist nützlich, wenn sie ein Abonnement aus einem anderen Vertrag in ihr Änderungsangebot einbringen möchten.

Wo: Diese Änderung gilt für Salesforce Classic und Lightning Experience in allen Salesforce CPQ-Editionen.

Warum: Bisher konnten Vertriebsmitarbeiter in Änderungsangeboten nur Datenbestände und Abonnements aus dem Originalangebot ändern.

Wie: Wählen Sie im Änderungsangebot die Dropdown-Schaltfläche **Produkte hinzufügen** und dann die Option zum Ändern von Abonnements aus.

Andere Änderungen in Salesforce CPQ

Ändern Sie Verträge einfacher, erstellen Sie größere Pakete und löschen Sie mehr Belegposten im Angebotsbelegposten-Editor.

IN DIESEM ABSCHNITT:

Erforderliches Beibehalten des Paketstrukturfelds für Änderungen

Das Feld "Paketstruktur beibehalten" eines Vertrags muss nun ausgewählt werden, bevor Benutzer den Vertrag ändern können. Wenn Vertriebsmitarbeiter zuvor einen Vertrag oder seine zugehörige Opportunity geändert haben, während "Paketstruktur beibehalten" deaktiviert war, hat Salesforce CPQ die Konfiguration der geänderten Pakete ignoriert und sie in eigenständige Angebotsbelegposten im Änderungsangebot umgewandelt. Die Folge waren Validierungsfehler, unerwünschte Preisänderungen und ignorierte Produkt- oder Preisregeln im Änderungsangebot.

Schnelleres Löschen von Angebotsbelegposten

Der Angebotsbelegposten-Editor wurde erweitert, sodass große Löschvorgänge, beispielsweise bei Löschungen von mindestens 150 Angebotsbelegposten, schneller abgeschlossen werden.

Herunterladen von Angebotsdokument-PDF-Dateien auf der Angebotsvorschauseite

Sie können nun auf der Angebotsvorschauseite eine PDF-Kopie Ihres CPQ-Angebotsdokuments herunterladen.

Erforderliches Beibehalten des Paketstrukturfelds für Änderungen

Das Feld "Paketstruktur beibehalten" eines Vertrags muss nun ausgewählt werden, bevor Benutzer den Vertrag ändern können. Wenn Vertriebsmitarbeiter zuvor einen Vertrag oder seine zugehörige Opportunity geändert haben, während "Paketstruktur beibehalten" deaktiviert war, hat Salesforce CPQ die Konfiguration der geänderten Pakete ignoriert und sie in eigenständige Angebotsbelegposten im Änderungsangebot umgewandelt. Die Folge waren Validierungsfehler, unerwünschte Preisänderungen und ignorierte Produkt- oder Preisregeln im Änderungsangebot.

Wo: Diese Änderung gilt für Salesforce Classic und Lightning Experience in allen Salesforce CPQ-Editionen.

Warum: Das Feld "Paketstruktur beibehalten" stellt sicher, dass Pakete in Änderungsangeboten über dieselbe Konfiguration verfügen wie das vom Vertriebsmitarbeiter geänderte Angebot.

Wie: Stellen Sie vor dem Upgrade auf Salesforce CPQ Spring '19 sicher, dass das Feld "Paketstruktur beibehalten" in allen Verträgen aktiviert ist, die änderbar sein sollen.

Wenn ein Vertriebsmitarbeiter einen Account erstellt, übernimmt er den Wert "Paketstruktur beibehalten" aus den Paketeinstellungen des Salesforce CPQ-Belegposten-Editors. Wenn ein Vertriebsmitarbeiter einen Vertrag erstellt, übernimmt er den Wert "Paketstruktur beibehalten" von seinem übergeordneten Account. Sie sollten "Paketstruktur beibehalten" in den Paketeinstellungen auswählen, um sicherzustellen, dass für alle neuen Accounts und Verträge "Paketstruktur beibehalten" ausgewählt ist. Der Wert von "Paketstruktur beibehalten" auf jeder beliebigen Ebene wirkt sich nur auf zugehörige Datensätze bei der Datensatzerstellung aus. Beispielsweise wird durch die Auswahl des Felds für einen Account "Paketstruktur beibehalten" nicht für die aktuellen Verträge dieses Accounts ausgewählt. Zum Aktualisieren von "Paketstruktur beibehalten" für Ihre aktuellen Verträge sollten Sie einen Prozessgenerator oder eine Workflow-Regel verwenden.

Schnelleres Löschen von Angebotsbelegposten

Der Angebotsbelegposten-Editor wurde erweitert, sodass große Löschvorgänge, beispielsweise bei Löschungen von mindestens 150 Angebotsbelegposten, schneller abgeschlossen werden.

Wo: Diese Änderung gilt für Salesforce Classic und Lightning Experience in allen Salesforce CPQ-Editionen.

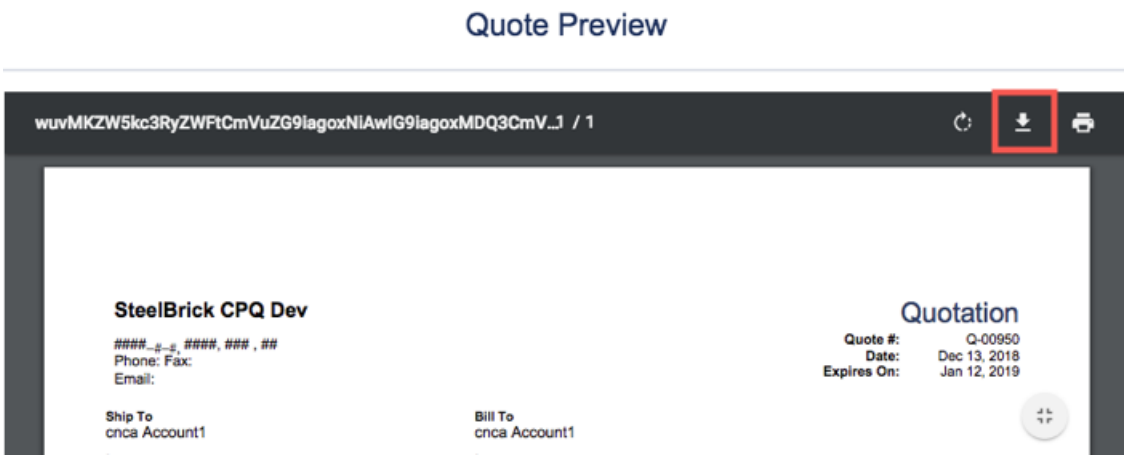
Wer: Organisationen mit aktivierter Löschung von mehreren Belegposten.

Herunterladen von Angebotsdokument-PDF-Dateien auf der Angebotsvorschauseite

Sie können nun auf der Angebotsvorschauseite eine PDF-Kopie Ihres CPQ-Angebotsdokuments herunterladen.

Wo: Diese Änderung gilt für Salesforce Classic und Lightning Experience in allen Salesforce CPQ-Editionen.

Warum: Nun ist es ein Leichtes, eine PDF-Datei Ihres CPQ-Angebotsdokuments herunterzuladen, wenn Sie mit der Vorschau fertig sind. Klicken Sie auf der Angebotsvorschauseite auf das Download-Symbol.



Salesforce Billing: Neue Abrechnungsoptionen für Nutzungsübersichten und Evergreen-Abonnements

Erweitern Sie Ihre Rechnungsstellungsfunktionen um die Abrechnung von Evergreen-Abonnements. Verwenden Sie Verbrauchspläne zum Bewerten von Nutzungsübersichten und passen Sie an, wie Sie sie abrechnen. Überschreiben Sie den abzurechnenden Stückpreis für Ihre Evergreen-Abonnements und erstellen Sie Umsatzpläne anhand Ihrer Auftragsproduktbuchungen.

Wichtig: Wenn Sie Avalara für Salesforce Billing verwenden, müssen Sie nach der Installation von Salesforce Billing Spring '19 ein Upgrade auf Version 3.0 durchführen.

Wo: Sie müssen über Salesforce CPQ verfügen, um Salesforce Billing installieren zu können. In einigen Abonnements wird dieses Paket gegen Aufpreis angeboten. Informationen zu Preisen erhalten Sie von Ihrem Salesforce-Kundenbeauftragten.

IN DIESEM ABSCHNITT:

Vorinstallationsanweisungen von Salesforce Billing Spring '19
Stellen Sie vor dem Upgrade auf Salesforce Billing Spring '19 sicher, dass Ihre Organisation die folgenden wichtigen Kompatibilitätsanforderungen erfüllt.

Abschließen Ihres Upgrades auf Salesforce Billing Spring '19
Stellen Sie nach dem Upgrade auf Salesforce Billing Spring '19 sicher, dass Sie wichtige Berechtigungs- und Datensatzänderungen vornehmen, damit Ihr Vertriebsteam die vollständige Funktionalität des Pakets in Anspruch nehmen kann.

Bewerten und Abrechnen von Nutzungsübersichten mit Verbrauchsplänen
Erweitern Sie Ihre Rechnungsstellungsfunktionen, indem Sie anhand der in einem Abrechnungszeitrum angefallenen Nutzung abrechnen. Wenn Sie ein Abonnementprodukt mit einem Verbrauchsplan bestellen, wertet Salesforce Billing die zugehörigen Nutzungsdatensätze aus und berechnet den Preis anhand der Nutzung und des Auftragsprodukt-Verbrauchsplans. Anschließend können Sie die Nutzung als getrennte Rechnungsposition abrechnen.

Abrechnen und Stornieren von Abonnements ohne Enddaten
Jetzt haben Sie mehr Kontrolle über Ihre Evergreen-Abonnements. Sie können nun Evergreen-Abonnements in Salesforce Billing abrechnen und stornieren.

Erstellen von Umsatzplänen anhand des Auftragsprodukt-Buchungsbetrags
Die Rechnungsstellungsfelder, die Sie zum Erstellen von Umsatzplänen für Ihre Auftragsprodukte verwenden, wurden erweitert. Nun können Sie den Buchungsbetrag eines Auftragsprodukts als Quelle des Gesamtbetrags Ihres Umsatzplans verwenden.

SIEHE AUCH:

Knowledge-Artikel: Neue Objekte und Felder für Salesforce CPQ und Billing Spring '19 (möglicherweise veraltet oder in der Vorschauversion nicht verfügbar)

Vorinstallationsanweisungen von Salesforce Billing Spring '19

Stellen Sie vor dem Upgrade auf Salesforce Billing Spring '19 sicher, dass Ihre Organisation die folgenden wichtigen Kompatibilitätsanforderungen erfüllt.

Wo: Diese Änderung gilt für Salesforce Classic und Lightning Experience in allen Salesforce Billing-Editionen.

Wer: Sie müssen über Salesforce CPQ verfügen, um Salesforce Billing installieren zu können. In einigen Abonnements wird dieses Paket gegen Aufpreis angeboten. Informationen zu Preisen erhalten Sie von Ihrem Salesforce-Kundenbeauftragten.

Wie: Setzen Sie alle Batch-Prozesse Ihrer Organisation für Rechnungs- und Zahlungsläufe aus. Nach der Installation von Salesforce Billing Spring '19 können Sie sie erneut starten.

Abschließen Ihres Upgrades auf Salesforce Billing Spring '19

Stellen Sie nach dem Upgrade auf Salesforce Billing Spring '19 sicher, dass Sie wichtige Berechtigungs- und Datensatzänderungen vornehmen, damit Ihr Vertriebsteam die vollständige Funktionalität des Pakets in Anspruch nehmen kann.

Wichtig: Wenn Sie Avalara für Salesforce Billing verwenden, müssen Sie nach der Installation von Salesforce Billing Spring '19 ein Upgrade auf Version 3.0 durchführen.

Wo: Diese Änderung gilt für Salesforce Classic und Lightning Experience in allen Salesforce Billing-Editionen.

Wer: Sie müssen über Salesforce CPQ verfügen, um Salesforce Billing installieren zu können. In einigen Abonnements wird dieses Paket gegen Aufpreis angeboten. Informationen zu Preisen erhalten Sie von Ihrem Salesforce-Kundenbeauftragten.

Wie: Führen Sie die folgenden Schritte aus.

1. Stellen Sie im Auftragsproduktobjekt die Berechtigungen zum Erstellen, Schreiben, Aktualisieren und Löschen für das Feld "SBQQ__OrderItemConsumptionSchedule__c" bereit.
2. Aktivierte Evergreen-Abonnement-Auftragsprodukte, die in Salesforce Billing Winter '19 erstellt werden, besitzen standardmäßig kein nächstes Abrechnungsdatum. Damit sie in Salesforce Billing Spring '19 abgerechnet werden können, müssen Sie sie deaktivieren und erneut aktivieren, um ein nächstes Abrechnungsdatum zu berechnen. Wenn den Auftragsprodukten ein Vertrag zugrunde liegt und sie nicht deaktiviert werden können, müssen Sie das nächste Abrechnungsdatum entsprechend Ihren Abrechnungsanforderungen manuell hinzufügen.

   Wichtig: In den meisten Fällen empfiehlt es sich nicht, das nächste Abrechnungsdatum eines Auftragsprodukts manuell zu ändern. Es wird angeraten, es nur für dieses Upgrade-Szenario zu ändern.

Bewerten und Abrechnen von Nutzungsübersichten mit Verbrauchsplänen

Erweitern Sie Ihre Rechnungsstellungsfunktionen, indem Sie anhand der in einem Abrechnungszeitrum angefallenen Nutzung abrechnen. Wenn Sie ein Abonnementprodukt mit einem Verbrauchsplan bestellen, wertet Salesforce Billing die zugehörigen Nutzungsdatensätze aus und berechnet den Preis anhand der Nutzung und des Auftragsprodukt-Verbrauchsplans. Anschließend können Sie die Nutzung als getrennte Rechnungsposition abrechnen.

Wo: Diese Änderung gilt für Salesforce Classic und Lightning Experience in allen Salesforce Billing-Editionen.

Wer: Sie müssen über Salesforce CPQ verfügen, um Salesforce Billing installieren zu können. In einigen Abonnements wird dieses Paket gegen Aufpreis angeboten. Informationen zu Preisen erhalten Sie von Ihrem Salesforce-Kundenbeauftragten.

Warum: Zuvor wurden von Salesforce Billing keine Nutzungsübersichten für Verbrauchsplänen zugeordnete Auftragsprodukte erstellt. Benutzer konnten nur die Preisplänen zugeordneten Nutzungsübersichten abrechnen, was wiederum weniger Option für Nutzungspreise zur Folge hatte.

Wie: Wenn Sie ein Nutzungsprodukt bestellen, erstellt Salesforce Billing einen Auftragsprodukt-Verbrauchsplan, der auf dem ursprünglichen Verbrauchsplan des Nutzungsprodukts basiert. Anschließend erstellt Salesforce Billing Nutzungsübersichten für Ihr Auftragsprodukt anhand des Datumsbereichs des Auftragsprodukts und des Auftragsprodukt-Verbrauchsplan-Abrechnungsintervalls. Das Abrechnungsintervall des Plans bezeichnet die Länge, über die sich eine Nutzungsübersicht erstreckt; es wird von Salesforce Billing zwischen einem jeden Start- und Enddatum des Auftragsprodukts wiederholt. Angenommen, Ihr Auftragsprodukt wird vom 1.1.2019 bis zum 31.12.2019 monatlich in Rechnung gestellt. Wenn Ihr Auftragsprodukt-Verbrauchsplan eine einmonatige Laufzeit aufweist, erhalten Sie während der Laufzeit Ihres Auftragsprodukts für jeden Monat eine einmonatige Nutzungsübersicht. Diese Festlegung ergibt insgesamt 12 Nutzungsübersichten.

Wenn Sie eine Nutzung in Ihre Nutzungsübersicht hochladen, weist Salesforce Billing den Preis für den nicht fakturierten Teilbetrag auf der Basis der im Rahmen des Auftragsprodukt-Nutzungstarifs konsumierten Menge aus der Nutzungsübersicht aus. Beispielsweise weist Ihre Nutzungsübersicht eine Menge von 50 aus und einer Ihrer Auftragsprodukt-Nutzungstarife sieht einen Preis von 0,50 US-Dollar pro Einheit für 1 bis 100 Einheiten vor. Die Nutzungsübersicht zeigt in diesem Fall einen nicht fakturierten Teilbetrag in Höhe von 25 US-Dollar.

Eine Nutzungsübersicht weist ein nächstes Abrechnungsdatum auf, das vom übergeordneten Auftragsprodukt unabhängig ist. Wenn Salesforce Billing die Nutzungsübersicht erstellt, wird das nächste Abrechnungsdatum so festgelegt, dass es mit dem Übersichtsenddatum identisch ist. Durch diese Festlegung können Sie eine Nutzungsübersicht auf derselben Rechnung als übergeordnetes Abonnement oder auf separaten Rechnungen abrechnen. Beispielsweise können Sie die Abrechnungshäufigkeit Ihres Auftragsprodukts auf monatlich festlegen. Anschließend können Sie für die zugehörigen Nutzungsübersichten eine quartalsweise Abrechnungshäufigkeit festlegen, indem Sie die Dauer des Auftragsprodukt-Verbrauchsplans auf drei Monate festlegen. Wenn ein Auftragsprodukt und die zugehörigen Nutzungsübersichten dieselben Werte für das nächste Abrechnungsdatum aufweisen, werden sie auf einer Rechnung als separate Rechnungspositionen in Rechnung gestellt.

SIEHE AUCH:

Salesforce-Hilfe: Invoicing Usage Summaries with Consumption Schedules (Zusammenfassung zur Nutzung der Inrechnungstellung mit Verbrauchsplänen) (möglicherweise veraltet oder in der Vorschauversion nicht verfügbar)

Salesforce-Hilfe: Rating Usage Summaries with a Consumption Schedule (Zusammenfassung zur Nutzung der Bewertung mit einem Verbrauchsplan) (möglicherweise veraltet oder in der Vorschauversion nicht verfügbar)

Abrechnen und Stornieren von Abonnements ohne Enddaten

Jetzt haben Sie mehr Kontrolle über Ihre Evergreen-Abonnements. Sie können nun Evergreen-Abonnements in Salesforce Billing abrechnen und stornieren.

Wo: Diese Änderung gilt für Salesforce Classic und Lightning Experience in allen Salesforce Billing-Editionen.

IN DIESEM ABSCHNITT:

Abrechnen von Abonnements ohne Enddaten

Nun können Sie Evergreen-Abonnements abrechnen. Wenn Ihr Auftragsprodukt einen Evergreen-Abonnementtyp aufweist, stellt Salesforce Billing den jeweiligen Abrechnungszeitraum unbegrenzt in Rechnung. Auf diese Weise können Sie Gebühren für Kundenabonnements erheben, bis die Kunden sie stornieren. Da Sie das Abonnement am Vertragsende nicht verlängern, müssen Sie sich keine Gedanken hinsichtlich der zusätzlichen Datensätze machen, die der Verlängerungsprozess erfordern würde.

Abrechnen von stornierten Evergreen-Abonnements

Kunden müssen manchmal ihr Evergreen-Abonnement stornieren, bevor oder nachdem sie für einen Bereich des Rechnungszeitraums bezahlt haben. Vertriebsmitarbeiter können Evergreen-Abonnements nun stornieren und ihren Kunden gezahlte Beträge auf der Rechnung ausweisen oder offene Beträge in Rechnung stellen.

Überschreiben von abzurechnenden Stückpreisen für Evergreen-Abonnements

Passen Sie den Abrechnungspreis Ihres Evergreen-Abonnements an, indem Sie den benutzerdefinierten abzurechnenden Stückpreis vor der Aktivierung definieren. Sie können nun das Feld "Abrechenbaren Stückpreis überschreiben" verwenden, um den standardmäßigen abzurechnenden Stückpreis für Auftragsprodukte für Ihre Evergreen-Abonnements außer Kraft zu setzen. Dieses Feld ist nützlich zum Korrigieren von Rundungsfehlern oder zum Überschreiben des abzurechnenden Stückpreises für Evergreen-Abonnementdatensätze, die zu Salesforce Billing migriert wurden.

Abrechnen von Abonnements ohne Enddaten

Nun können Sie Evergreen-Abonnements abrechnen. Wenn Ihr Auftragsprodukt einen Evergreen-Abonnementtyp aufweist, stellt Salesforce Billing den jeweiligen Abrechnungszeitraum unbegrenzt in Rechnung. Auf diese Weise können Sie Gebühren für Kundenabonnements erheben, bis die Kunden sie stornieren. Da Sie das Abonnement am Vertragsende nicht verlängern, müssen Sie sich keine Gedanken hinsichtlich der zusätzlichen Datensätze machen, die der Verlängerungsprozess erfordern würde.

Wo: Diese Änderung gilt für Salesforce Classic und Lightning Experience in allen Salesforce Billing-Editionen.

Wer: Sie müssen über Salesforce CPQ verfügen, um Salesforce Billing installieren zu können. In einigen Abonnements wird dieses Paket gegen Aufpreis angeboten. Informationen zu Preisen erhalten Sie von Ihrem Salesforce-Kundenbeauftragten.

Wie: Salesforce Billing stellt ein Evergreen-Abonnement auf Basis des abzurechnenden Stückpreises des Auftragsprodukts in Rechnung.

SIEHE AUCH:

Salesforce-Hilfe: Invoicing Evergreen Subscriptions (Inrechnungstellung von Evergreen-Abonnements) (möglicherweise veraltet oder in der Vorschauversion nicht verfügbar)

Abrechnen von stornierten Evergreen-Abonnements

Kunden müssen manchmal ihr Evergreen-Abonnement stornieren, bevor oder nachdem sie für einen Bereich des Rechnungszeitraums bezahlt haben. Vertriebsmitarbeiter können Evergreen-Abonnements nun stornieren und ihren Kunden gezahlte Beträge auf der Rechnung ausweisen oder offene Beträge in Rechnung stellen.

Wo: Diese Änderung gilt für Salesforce Classic und Lightning Experience in allen Salesforce Billing-Editionen.

Wer: Sie müssen über Salesforce CPQ verfügen, um Salesforce Billing installieren zu können. In einigen Abonnements wird dieses Paket gegen Aufpreis angeboten. Informationen zu Preisen erhalten Sie von Ihrem Salesforce-Kundenbeauftragten.

Warum: Wenn Sie Ihr Stornierungsauftragsprodukt aktivieren, verarbeitet Salesforce Billing Evergreen-Stornierungen unterschiedlich, je nachdem, ob das Datum der Rechnungsstellung Ihres Auftragsprodukts vor oder nach dem Beendigungsdatum liegt.

- Das Datum der nächsten Rechnungserstellung liegt vor dem Beendigungsdatum: Salesforce Billing multipliziert im Originalauftragsprodukt den abzurechnenden Stückpreis mit der Anzahl der Abrechnungszeiträume zwischen dem Datum der nächsten Rechnungserstellung und dem Beendigungsdatum. Der offene Saldo des Auftragsprodukts zeigt die Ergebnisse der Berechnung an. Der nächste Rechnungslauf oder Prozess vom Typ "Jetzt abrechnen" nimmt die Abrechnung anhand des offenen Saldos und der Abrechnungshäufigkeit bis zum Beendigungsdatum des Auftragsprodukts vor.
- Das Datum der nächsten Rechnungserstellung liegt nach dem Beendigungsdatum: Salesforce Billing multipliziert im Stornierungsauftragsprodukt den abzurechnenden Stückpreis mit der Anzahl der Abrechnungszeiträume zwischen dem Beendigungsdatum und dem Datum der nächsten Rechnungserstellung. Zum Darstellen einer Gutschrift wird das Ergebnis invertiert. Eine positive Zahl wird negativ und umgekehrt. Der offene Saldo des Stornierungsauftragsprodukts zeigt die Ergebnisse der Berechnung an. Im nächsten Rechnungslauf oder durch "Jetzt abrechnen" wird der offene Saldo des Stornierungsauftragsprodukts als eine Rechnungsposition abgerechnet.

SIEHE AUCH:

Salesforce-Hilfe: Canceling Evergreen Subscriptions (Stornierung von Evergreen-Abonnements) (möglicherweise veraltet oder in der Vorschauversion nicht verfügbar)

Überschreiben von abzurechnenden Stückpreisen für Evergreen-Abonnements

Passen Sie den Abrechnungspreis Ihres Evergreen-Abonnements an, indem Sie den benutzerdefinierten abzurechnenden Stückpreis vor der Aktivierung definieren. Sie können nun das Feld "Abrechenbaren Stückpreis überschreiben" verwenden, um den standardmäßigen abzurechnenden Stückpreis für Auftragsprodukte für Ihre Evergreen-Abonnements außer Kraft zu setzen. Dieses Feld ist nützlich zum Korrigieren von Rundungsfehlern oder zum Überschreiben des abzurechnenden Stückpreises für Evergreen-Abonnementdatensätze, die zu Salesforce Billing migriert wurden.

Wichtig: Nehmen Sie kein Upgrade auf Salesforce Billing Spring '19 vor, sofern Sie Avalara für Salesforce Billing verwenden. Das Avalara-Paket ist mit den Salesforce Billing Spring '19-Versionen nicht kompatibel. Sobald dieses Problem mit Avalara behoben wurde, werden Sie darüber informiert, wann es in Ordnung ist, ein Upgrade auf Salesforce Billing Spring '19 vorzunehmen.

Wo: Diese Änderung gilt für Salesforce Classic und Lightning Experience in allen Salesforce Billing-Editionen.

Wer: Sie müssen über Salesforce CPQ verfügen, um Salesforce Billing installieren zu können. In einigen Abonnements wird dieses Paket gegen Aufpreis angeboten. Informationen zu Preisen erhalten Sie von Ihrem Salesforce-Kundenbeauftragten.

Wie: Bearbeiten Sie das Feld "Abrechenbaren Stückpreis überschreiben" nur für nicht aktivierte Auftragsprodukte für Evergreen-Abonnements, die nicht abgerechnet wurden.

Nachdem Sie mit der Abrechnung des Evergreen-Auftragsprodukts begonnen haben, verwendet Salesforce Billing beim Erstellen von Rechnungspositionen die Option "Abrechenbaren Stückpreis überschreiben" anstelle seines abzurechnenden Stückpreises.

SIEHE AUCH:

Salesforce-Hilfe: Overriding Billable Unit Price (Überschreiben des fakturierbaren Stückpreises) (möglicherweise veraltet oder in der Vorschauversion nicht verfügbar)

Erstellen von Umsatzplänen anhand des Auftragsprodukt-Buchungsbetrags

Die Rechnungsstellungsfelder, die Sie zum Erstellen von Umsatzplänen für Ihre Auftragsprodukte verwenden, wurden erweitert. Nun können Sie den Buchungsbetrag eines Auftragsprodukts als Quelle des Gesamtbetrags Ihres Umsatzplans verwenden.

Wo: Diese Änderung gilt für Salesforce Classic und Lightning Experience in allen Salesforce Billing-Editionen.

Wer: Sie müssen über Salesforce CPQ verfügen, um Salesforce Billing installieren zu können. In einigen Abonnements wird dieses Paket gegen Aufpreis angeboten. Informationen zu Preisen erhalten Sie von Ihrem Salesforce-Kundenbeauftragten.

Warum: Das Feld "Auftragsproduktbuchungen" eines Auftragsprodukts zeigt den auch als Buchungsbetrag bezeichneten Umsatzbetrag an, der angesetzt werden soll, bevor Sie Ihr Auftragsprodukt abrechnen. Unternehmen, die den Umsatz für das Auftragsprodukt erfassen, möchten oftmals Umsatzpläne anhand des Buchungsbetrags eines Auftragsprodukts erstellen. Zuvor war es Salesforce Billing nur möglich, Umsatzpläne anhand von Umsatzbeträgen und Transaktionsbeträgen zu erstellen.

Wie: Legen Sie in Ihrem Umsatzrealisierungsverfahren das Feld "Betrag für Umsatzplan" auf "Buchungsbetrag" fest. Sie können "Buchungsbetrag" nur verwenden, wenn das Feld "Erstellungsaktion für Umsatzplan" den Wert "Auftragsaktivierung" aufweist.

Bei Standardabonnement-Auftragsprodukten und einmaligen Auftragsprodukten entspricht der Buchungsbetrag dem Gesamtbetrag des Auftragsprodukts. Da Evergreen-Abonnementauftragsprodukte keine Enddatumswerte aufweisen, beläuft sich deren Buchungsbetrag auf null. Wenn Ihr Umsatzrealisierungsverfahren Umsatzpläne anhand des Buchungsbetrags erstellt, können Sie genaue Umsatzpläne für Ihre Standardabonnement-Auftragsprodukte und Evergreen-Abonnementauftragsprodukte erstellen.

Pardot: Einfachere Einrichtung und Synchronisierung, Interaktionsverlauf, Einstein-Bewertung potenzieller Kunden und weitere Annehmlichkeiten

Mit dem Pardot-Setup-Assistenten können Sie ohne Weiteres Konfigurationsaufgaben und Bereitstellungen ausführen sowie Datensätze zu Salesforce synchronisieren, ohne dass dafür komplexe Freigaberegeln erforderlich sind. Der Interaktionsverlauf ist nun allgemein verfügbar. Damit können Sie die Interaktion potenzieller Kunden mit verbundenen Kampagnen verfolgen, ohne Salesforce zu verlassen. Darüber hinaus wurde die künstliche Intelligenz von Einstein in Pardot integriert und umfasst die Verhaltensbewertung, die lernt, potenzielle Kunden zu ermitteln und zu bewerten, die kaufbereit sind.

IN DIESEM ABSCHNITT:

Salesforce-Pardot-Integration: Einfachere Einrichtung und intelligentere Synchronisierung

Die Salesforce-Pardot-Integration wurde in mehreren Punkten wesentlich verbessert und umfasst nun navigationsfreundlichere Einstellungen, einen brandneuen Setup-Assistenten und eine bessere Kontrolle darüber, auf welche Datenbestände und potenziellen Kunden Ihre Benutzer zugreifen können.

Anzeigen der Marketing-Datenbestandsleistung für Kampagnen (allgemein verfügbar)

Wenn Sie Pardot- und Salesforce-Kampagnen miteinander verbinden, können Sie in Salesforce genau sehen, wie viel Interaktionen Ihre Marketingkampagnen generieren. Suchen Sie nach Kampagnen und Marketing-Datenbeständen in Salesforce und zeigen Sie die Interaktionsleistung in Datensätzen und Berichten an. Es ist nicht mehr nötig, Pardot-Datenbestandsdaten zu exportieren, um Berichte freizugeben. Ihre Benutzer können alles in Salesforce erledigen.

Verwenden von Pardot auf Französisch, Deutsch und Spanisch (allgemein verfügbar)

Die Pardot-Benutzeroberfläche wurde in mehrere Sprachen übersetzt: Französisch, Deutsch und Spanisch (EU). Es ist einfacher für Benutzer, die Einstellungen für ihr Gebietsschema und ihre Sprache zu ändern, indem sie ihr Profil bearbeiten. Pardot-Administratoren ändern die Standardsprache und das Gebietsschema über die Seite "Account-Einstellungen" in Pardot. In Accounts mit Salesforce-Benutzersynchronisierung werden übereinstimmende Spracheinstellungen für Benutzer aus Salesforce übernommen.

Verwenden von benutzerdefinierten Tracker-Domänen in E-Mail-Links und Vanity-URLs

Passen Sie Ihre E-Mail-Links und Vanity-URLs für Ihre Nachricht an. Es ist nicht mehr erforderlich, Ihre primäre Domäne für das Link-Rewriting oder für Vanity-URLs zu verwenden. Weisen Sie eine Ihrer Tracker-Domänen den E-Mail-Vorlagen für das Link-Rewriting zu und erstellen Sie mit Ihren Tracker-Domänen Vanity-URLs.

Schnelleres Suchen nach E-Mail-Vorlagen für Engage-Kampagnen

Beim Verfassen einer E-Mail können Benutzer die Pardot-Ordnerhierarchie durchsuchen oder anhand des Ordners nach einer Vorlage suchen. Benutzer können alle Vorlagen anzeigen, die für personalisierte E-Mails markiert sind und sich in einem beliebigen Ordner befinden, zu dessen Anzeige sie berechtigt sind. Wenn in Ihrer Pardot-Edition keine Ordnerberechtigungen enthalten sind, können Benutzer alle Ordner durchsuchen, in denen E-Mail-Vorlagen enthalten sind, die für die personalisierte Nutzung markiert sind.

Abrufen von Pardot-Aktionen und -Berichten ohne Bot-Klicks

Zum Verbessern von Berichten und automatisierten Aktionen ignoriert Pardot nun Klicks aus bestimmten IP-Bereichen, die E-Mail-Sicherheitsscannern zugeordnet sind. Obwohl alle Klicks und Durchklickdaten gesammelt werden, wird die Scanneraktivität dank einer neuen Einstellung aus Berichten entfernt. Die Aktivität aus diesen IP-Bereichen wird zudem nicht mehr verwendet, um Vervollständigungsaktionen, Auslöser oder Bewertungen auszulösen. Die Einstellung ist standardmäßig aktiviert, kann jedoch geändert werden.

Einfaches Einrichten von B2B Marketing Analytics

B2B Marketing Analytics bietet dieselben leistungsstarken Dashboards und Statistiken wie zuvor, lässt sich nun aber leichter einrichten. Der neue Flow führt Sie durch die Schritte, einschließlich der Auswahl eines Pardot-Accounts, optionaler Dashboards und von Gebietsschemaeinstellungen.

Bewerten der Interaktionsaktivität von potenziellen Kunden

Ihre potenziellen Kunden generieren jede Menge Daten. Es ist jedoch schwierig, zu wissen, was man damit anfangen kann. Einstein analysiert die Aktivitäten Ihrer potenziellen Pardot-Kunden, um deren Interaktion zu aggregieren und zu bewerten. So können Sie sich auf die Personen konzentrieren, die für Ihr Unternehmen am relevantesten sind. Platzieren Sie die Komponente "Einstein-Bewertung" in Ihren Datensätzen potenzieller Kunden, um detaillierte, aussagekräftige Statistiken anzuzeigen.

"GoodData" wird eingestellt

Die Einstellung von "GoodData" ist für den 1. Februar 2019 geplant. Ziehen Sie die Salesforce-Berichterstellung oder B2B Marketing Analytics in Betracht, um Ihre Anforderungen zu erfüllen. Zur weiteren Anpassung können Sie auch die API von Pardot verwenden.

Salesforce-Pardot-Integration: Einfachere Einrichtung und intelligentere Synchronisierung

Die Salesforce-Pardot-Integration wurde in mehreren Punkten wesentlich verbessert und umfasst nun navigationsfreundlichere Einstellungen, einen brandneuen Setup-Assistenten und eine bessere Kontrolle darüber, auf welche Datenbestände und potenziellen Kunden Ihre Benutzer zugreifen können.

IN DIESEM ABSCHNITT:

Konzentrieren Ihrer Marketingaktivitäten mit Pardot Business Units

Wenn die Marketingziele Ihres Unternehmens geografie- oder produktlinienbasiert sind, können Sie Pardot Business Units verwenden, damit sich jede Abteilung auf ihre eigenen individuellen Marketingziele konzentrieren kann. Mit Geschäftseinheiten erhalten Sie die Kontrolle darüber, auf welche potenziellen Kunden und Datenbestände Ihre Benutzer zugreifen können. Auf diese Weise können Ihre Abteilungen unabhängig voneinander verkaufen und weiterhin einen globalen Einblick mit B2B Marketing Analytics erhalten.

Konfigurieren des Salesforce-Pardot-Konnektors mit verbesserter Navigation und verbessertem Design

Mit der umgestalteten Salesforce-Pardot-Konnektorbearbeitungsseite können Sie Ihre Vertriebs- und Marketingteams schneller miteinander verbinden. Sie können nun verbundene Kampagnen, die Salesforce-Benutzersynchronisierung und die Marketingdatenfreigabe direkt auf der Konnektorseite konfigurieren. Wählen Sie beim Bearbeiten Ihres Konnektors eine Registerkarte aus, um die Optionen anzuzeigen.

Schnelles Erledigen der Pardot-Bereitstellung mit dem Pardot-Setup-Assistenten

Mit dem Pardot-Setup-Assistenten wird die Integration einfach und fehlerlos, indem der Salesforce-Pardot-Konnektor automatisch erstellt wird. Sie können die anfänglichen Konfigurationsaufgaben für Pardot-Accounts direkt in Salesforce bereitstellen und abschließen. Wenn Sie über die Pardot Advanced-Edition verfügen, können Sie mehrere Pardot-Geschäftseinheiten für ein Salesforce-Account erstellen, ohne den Support zu kontaktieren.

Auswählen der zwischen Salesforce und Pardot zu synchronisierenden Datensätze

Es ist nicht mehr erforderlich, Freigaberegeln und organisationsweite Standardeinstellungen anzupassen. Nun können Sie die Marketingdatenfreigabe verwenden, um festzulegen, was zwischen Salesforce und Pardot synchronisiert wird. Da die selektiven Synchronisierungsregeln in Pardot verwaltet werden, müssen Sie zudem weder Salesforce-Administrator sein noch über eine Sales Cloud-Lizenz verfügen.

Konzentrieren Ihrer Marketingaktivitäten mit Pardot Business Units

Wenn die Marketingziele Ihres Unternehmens geografie- oder produktlinienbasiert sind, können Sie Pardot Business Units verwenden, damit sich jede Abteilung auf ihre eigenen individuellen Marketingziele konzentrieren kann. Mit Geschäftseinheiten erhalten Sie die Kontrolle darüber, auf welche potenziellen Kunden und Datenbestände Ihre Benutzer zugreifen können. Auf diese Weise können Ihre Abteilungen unabhängig voneinander verkaufen und weiterhin einen globalen Einblick mit B2B Marketing Analytics erhalten.

Wo: Diese Änderungen sind in der Pardot Lightning-Anwendung in der Pardot Advanced-Edition verfügbar.

Warum: Mit Pardot Business Units können Sie Ihre Marketingaktivitäten optimieren und Berichte zu ihrer Effektivität erstellen. Sie können insbesondere:

- steuern, welche Datensätze zwischen Pardot und Salesforce mit der Marketingdatenfreigabe synchronisiert werden.
- benutzerdefinierte Tracker-Domänen in Vanity-URLs und E-Mail-Vorlagen verwenden.
- mithilfe des Pardot-Setup-Assistenten Geschäftseinheiten aus Salesforce erstellen.
- eine vereinheitlichte Ansicht Ihrer Geschäftseinheiten mit B2B Marketing Analytics anzeigen.

SIEHE AUCH:

Verwenden von benutzerdefinierten Tracker-Domänen in E-Mail-Links und Vanity-URLs

Auswählen der zwischen Salesforce und Pardot zu synchronisierenden Datensätze

Schnelles Erledigen der Pardot-Bereitstellung mit dem Pardot-Setup-Assistenten

Einfaches Einrichten von B2B Marketing Analytics

Konfigurieren des Salesforce-Pardot-Konnektors mit verbesserter Navigation und verbessertem Design

Mit der umgestalteten Salesforce-Pardot-Konnektorbearbeitungsseite können Sie Ihre Vertriebs- und Marketingteams schneller miteinander verbinden. Sie können nun verbundene Kampagnen, die Salesforce-Benutzersynchronisierung und die Marketingdatenfreigabe direkt auf der Konnektorseite konfigurieren. Wählen Sie beim Bearbeiten Ihres Konnektors eine Registerkarte aus, um die Optionen anzuzeigen.

Wo: Diese Änderung gilt für alle Pardot-Editionen. Die Marketingdatenfreigabe ist nur in der Pardot Lightning-Anwendung verfügbar.

Wer: Pardot-Administratoren können auf die Konnektorbearbeitungsseite zugreifen.

Schnelles Erledigen der Pardot-Bereitstellung mit dem Pardot-Setup-Assistenten

Mit dem Pardot-Setup-Assistenten wird die Integration einfach und fehlerlos, indem der Salesforce-Pardot-Konnektor automatisch erstellt wird. Sie können die anfänglichen Konfigurationsaufgaben für Pardot-Accounts direkt in Salesforce bereitstellen und abschließen. Wenn Sie über die Pardot Advanced-Edition verfügen, können Sie mehrere Pardot-Geschäftseinheiten für ein Salesforce-Account erstellen, ohne den Support zu kontaktieren.

Wo: Diese Änderung gilt für Lightning Experience und Salesforce Classic für alle neuen Pardot-Accounts.

Anmerkung: Zum Erzielen der besten Setup-Erfahrung wird empfohlen, den Pardot-Setup-Assistenten in Lightning Experience zu verwenden. Die Funktionalität in Salesforce Classic ist eingeschränkt.

Auswählen der zwischen Salesforce und Pardot zu synchronisierenden Datensätze

Es ist nicht mehr erforderlich, Freigaberegeln und organisationsweite Standardeinstellungen anzupassen. Nun können Sie die Marketingdatenfreigabe verwenden, um festzulegen, was zwischen Salesforce und Pardot synchronisiert wird. Da die selektiven Synchronisierungsregeln in Pardot verwaltet werden, müssen Sie zudem weder Salesforce-Administrator sein noch über eine Sales Cloud-Lizenz verfügen.

Wo: Diese Änderung gilt für die Pardot Lightning-Anwendung mit einer beliebigen Pardot-Edition.

Wie: Ändern Sie Ihre Marketingdatenfreigabe-Einstellungen, indem Sie den Salesforce-Pardot-Konnektor bearbeiten.

SIEHE AUCH:

Salesforce-Hilfe: Configure Marketing Data Sharing Rules (Konfigurieren von Regeln für die Marketingdatenfreigabe) (möglicherweise veraltet oder in der Vorschauversion nicht verfügbar)

Anzeigen der Marketing-Datenbestandsleistung für Kampagnen (allgemein verfügbar)

Wenn Sie Pardot- und Salesforce-Kampagnen miteinander verbinden, können Sie in Salesforce genau sehen, wie viel Interaktionen Ihre Marketingkampagnen generieren. Suchen Sie nach Kampagnen und Marketing-Datenbeständen in Salesforce und zeigen Sie die Interaktionsleistung in Datensätzen und Berichten an. Es ist nicht mehr nötig, Pardot-Datenbestandsdaten zu exportieren, um Berichte freizugeben. Ihre Benutzer können alles in Salesforce erledigen.

Wo: Diese Änderung gilt für Lightning Experience und Salesforce Classic in der Professional, Enterprise, Performance und Unlimited Edition, für die Pardot erworben wurde und die "Verbundene Kampagnen" verwenden.

Wie: Verwenden Sie zunächst den Setup-Assistenten für den Interaktionsverlauf. Geben Sie unter "Setup" im Feld "Schnellsuche" den Text `Interaktionsverlauf` ein und wählen Sie dann **Interaktionsverlauf** aus.

SIEHE AUCH:

Salesforce-Hilfe: Nachverfolgen der Interaktion potenzieller Kunden in Salesforce (möglicherweise veraltet oder in der Vorschauversion nicht verfügbar)

Verwenden von Pardot auf Französisch, Deutsch und Spanisch (allgemein verfügbar)

Die Pardot-Benutzeroberfläche wurde in mehrere Sprachen übersetzt: Französisch, Deutsch und Spanisch (EU). Es ist einfacher für Benutzer, die Einstellungen für ihr Gebietsschema und ihre Sprache zu ändern, indem sie ihr Profil bearbeiten. Pardot-Administratoren ändern die Standardsprache und das Gebietsschema über die Seite "Account-Einstellungen" in Pardot. In Accounts mit Salesforce-Benutzersynchronisierung werden übereinstimmende Spracheinstellungen für Benutzer aus Salesforce übernommen.

Wo: Diese Änderung gilt für alle Pardot-Editionen.

SIEHE AUCH:

Salesforce-Hilfe: Ändern von Sprache und Gebietsschema (möglicherweise veraltet oder in der Vorschauversion nicht verfügbar)

Verwenden von benutzerdefinierten Tracker-Domänen in E-Mail-Links und Vanity-URLs

Passen Sie Ihre E-Mail-Links und Vanity-URLs für Ihre Nachricht an. Es ist nicht mehr erforderlich, Ihre primäre Domäne für das Link-Rewriting oder für Vanity-URLs zu verwenden. Weisen Sie eine Ihrer Tracker-Domänen den E-Mail-Vorlagen für das Link-Rewriting zu und erstellen Sie mit Ihren Tracker-Domänen Vanity-URLs.

Wo: Diese Änderung gilt für alle Pardot-Editionen.

SIEHE AUCH:

Salesforce-Hilfe: Hinzufügen einer Tracker-Domäne (möglicherweise veraltet oder in der Vorschauversion nicht verfügbar)

Salesforce-Hilfe: Verfolgen von E-Mail-Links (möglicherweise veraltet oder in der Vorschauversion nicht verfügbar)

Schnelleres Suchen nach E-Mail-Vorlagen für Engage-Kampagnen

Beim Verfassen einer E-Mail können Benutzer die Pardot-Ordnerhierarchie durchsuchen oder anhand des Ordners nach einer Vorlage suchen. Benutzer können alle Vorlagen anzeigen, die für personalisierte E-Mails markiert sind und sich in einem beliebigen Ordner befinden, zu dessen Anzeige sie berechtigt sind. Wenn in Ihrer Pardot-Edition keine Ordnerberechtigungen enthalten sind, können Benutzer alle Ordner durchsuchen, in denen E-Mail-Vorlagen enthalten sind, die für die personalisierte Nutzung markiert sind.

Wo: Diese Änderung gilt für alle Editionen von Pardot mit Salesforce Engage.

SIEHE AUCH:

Salesforce-Hilfe: Begrenzen des Zugriffs mit Ordnerberechtigungen (möglicherweise veraltet oder in der Vorschauversion nicht verfügbar)

Abrufen von Pardot-Aktionen und -Berichten ohne Bot-Klicks

Zum Verbessern von Berichten und automatisierten Aktionen ignoriert Pardot nun Klicks aus bestimmten IP-Bereichen, die E-Mail-Sicherheitsscannern zugeordnet sind. Obwohl alle Klicks und Durchklickdaten gesammelt werden, wird die Scanneraktivität dank einer neuen Einstellung aus Berichten entfernt. Die Aktivität aus diesen IP-Bereichen wird zudem nicht mehr verwendet, um Vervollständigungsaktionen, Auslöser oder Bewertungen auszulösen. Die Einstellung ist standardmäßig aktiviert, kann jedoch geändert werden.

Wo: Diese Änderung gilt für alle Pardot-Editionen.

Wie: Nehmen Sie Änderungen an der Tabelle "Besucherfilter" vor, um das Standardverhalten zu ändern und um zuzulassen, dass Bot-Klicks Aktivitäten auslösen und in Berichten angezeigt werden können. Klicken Sie in Pardot auf **Administrator** (**Pardot-Einstellungen** in Pardot Lightning) und klicken Sie dann auf **Automatisierungseinstellungen** > **Besucherfilter**. Entfernen Sie die Einträge, die mit dem Präfix `[PD-SYS]` beginnen.

Einfaches Einrichten von B2B Marketing Analytics

B2B Marketing Analytics bietet dieselben leistungsstarken Dashboards und Statistiken wie zuvor, lässt sich nun aber leichter einrichten. Der neue Flow führt Sie durch die Schritte, einschließlich der Auswahl eines Pardot-Accounts, optionaler Dashboards und von Gebietsschemaeinstellungen.

Wo: Diese Änderung gilt für Lightning Experience und Salesforce Classic und ist in Pardot Plus und Advanced enthalten.

Wer: Benutzer mit dem Berechtigungssatz "ManageTemplatedApp" oder "WaveEmbeddedApp" können die B2B Marketing Analytics-Anwendung, -Dashboards und -Datenflüsse erstellen und bearbeiten. Mit dem Berechtigungssatz "WaveEmbeddedApp" können benutzerdefinierte Anwendungen und Datensets aus externen Quellen erstellt werden.

Bewerten der Interaktionsaktivität von potenziellen Kunden

Ihre potenziellen Kunden generieren jede Menge Daten. Es ist jedoch schwierig, zu wissen, was man damit anfangen kann. Einstein analysiert die Aktivitäten Ihrer potenziellen Pardot-Kunden, um deren Interaktion zu aggregieren und zu bewerten. So können Sie sich auf die Personen konzentrieren, die für Ihr Unternehmen am relevantesten sind. Platzieren Sie die Komponente "Einstein-Bewertung" in Ihren Datensätzen potenzieller Kunden, um detaillierte, aussagekräftige Statistiken anzuzeigen.

Wo: Diese Änderung gilt für Lightning Experience und ist in Pardot Advanced enthalten.

Wie: Zum Anzeigen der Einstein-Verhaltensbewertung muss ein Lead zu einem potenziellen Pardot-Kunden synchronisiert werden. Aktivieren Sie die Einstein-Verhaltensbewertung unter "Setup" und verwenden Sie den Lightning-Anwendungsgenerator zum Platzieren der Komponenten. Geben Sie unter "Setup" im Feld `Schnellsuche` den Text *`Einstein`* ein und wählen Sie **Einstein-Verhaltensbewertung** aus.

SIEHE AUCH:

Salesforce-Hilfe: Synchronisieren potenzieller Kunden zwischen Pardot und Salesforce (möglicherweise veraltet oder in der Vorschauversion nicht verfügbar)

Salesforce Einstein: Kundenvorgangsklassifizierung, Berichte für Statistiken und Kontakte und Pardot-Verhaltensbewertung (allgemein verfügbar)

"GoodData" wird eingestellt

Die Einstellung von "GoodData" ist für den 1. Februar 2019 geplant. Ziehen Sie die Salesforce-Berichterstellung oder B2B Marketing Analytics in Betracht, um Ihre Anforderungen zu erfüllen. Zur weiteren Anpassung können Sie auch die API von Pardot verwenden.

SIEHE AUCH:

Salesforce-Hilfe: "GoodData" wird eingestellt (möglicherweise veraltet oder in der Vorschauversion nicht verfügbar)

Service: Einstein-Kundenvorgangsklassifizierung, Migrationstool für Lightning Knowledge und Verbesserungen an der vorbeugenden Wartung

Mit der Einstein-Kundenvorgangsklassifizierung können Ihre Agenten schneller und intelligenter arbeiten. Sie empfiehlt Feldwerte für neue Kundenvorgänge anhand von früheren Daten. Sehen Sie sich die Erweiterungen an den Einstein-Bots an, darunter die Unterstützung für Ihren SMS-Nachrichtenkanal. Stellen Sie Ihre Salesforce Classic Knowledge Base mithilfe des Migrationstools für Lightning Knowledge um. Vereinfachen Sie die vorbeugende Wartungsverfolgung für den Außendienst, indem Sie alle Datenbestände eines Wartungsplans in einem Arbeitsauftrag gruppieren, wobei jeder Datenbestand einem Arbeitsauftragsbelegposten zugeordnet ist. Profitieren Sie zudem vom neuen Lightning Experience-Support für Kundenvorgangsverwaltungstools.

IN DIESEM ABSCHNITT:

Einstein für Service: Kundenvorgangsklassifizierung, Bots-Erweiterungen und Next Best Action

Mit den neuen Funktionen in Service Cloud Einstein können Sie die Erfahrung Ihrer Kunden verbessern und die Effizienz Ihrer Agenten steigern. Mit der Einstein-Kundenvorgangsklassifizierung können Agenten Zeit sparen, indem Feldwerte für neue Kundenvorgänge empfohlen werden. Zu den Erweiterungen an Einstein-Bots zählen die Unterstützung Ihres SMS-Nachrichtenkanals, die optimierte Kanaleinrichtung und die verbesserte Modellverwaltung. Einstein Next Best Action optimiert Ihre Empfehlungen, sodass Sie Ihren Kunden und Agenten die besten Optionen anzeigen können.

Field Service: Belegschaftsverwaltung, Gantt-Anpassung und Wartungsplanverbesserungen

Mit einem umfassenden Belegschaftsverwaltungstool können Sie Servicebelegschaften erstellen, aktualisieren und anzeigen. Helfen Sie Disponenten mit benutzerdefinierten Gantt-Symbolen, verbesserter Filterung und neuen Farbcodierungsoptionen dabei, in der Disponenten-Konsole effizienter zu arbeiten. Vereinfachen Sie Ihre vorbeugende Wartungsverfolgung, indem Sie die Datenbestände eines Wartungsplans in einen einzelnen Arbeitsauftrag gruppieren, wobei jeder Datenbestand mit einem Arbeitsauftragsbelegposten verknüpft ist.

Knowledge: Verbesserte Lightning Knowledge-Benutzerfreundlichkeit und Einführung des Migrationstools für Lightning Knowledge

Das Migrationstool für Lightning Knowledge ist nun allgemein verfügbar. Dadurch können Sie mit Ihrer Knowledge Base aus Salesforce Classic auf Lightning Knowledge umsteigen. Zudem werden Lightning Knowledge Funktionen und Aktionen hinzugefügt, mit denen die Artikelverwaltung optimiert und das Freigeben von Artikeldateien vereinfacht wird. Profitieren Sie von all den aufregenden neuen Funktionen in Lightning Experience.

Kanäle: Einstein-Bots für SMS, fertigkeitsbasierte Weiterleitung und Kontaktanforderungen für Communities

Die bevorzugten Kanäle Ihrer Kunden wurden verbessert, damit sie den benötigten Support dann erhalten können, wenn sie ihn benötigen. Stellen Sie Einstein-Bots in Ihrem SMS-Nachrichtenkanal bereit, um Kundenvorgänge abzuleiten und die Wartezeiten Ihrer Kunden zu reduzieren. Leiten Sie Kundenvorgänge mithilfe der fertigkeitsbasierten Omnikanal-Weiterleitung an den Agenten mit den meisten Fertigkeiten für den Auftrag weiter. Ihre Kunden können sich durch Kontaktanforderungen für Communities von langen Wartezeiten im Haltezustand verabschieden.

Kundenvorgangsverwaltung: Mehr Gründe für den Umstieg auf Lightning Experience

Die Ihnen vertrauten und von Ihnen geschätzten Funktionen wurden in Lightning Experience integriert. Fordern Sie Ihre Agenten auf, ihre E-Mails genehmigen zu lassen, bevor sie sie an Kunden senden. Zeigen Sie Kundenvorgangskontakte und Kundenvorgangshierarchien an und verwalten Sie sie. Verwenden Sie für Benutzer des Omnikanal-Supervisors die Funktionen "Flüsternachricht" und "Kennzeichnung auslösen" in Lightning Experience. Obendrein erleichtern Bereitstellungen die Einrichtung der Liste der geführten Aktionen.

Sonstige Änderungen in der Service Cloud

Informieren Sie sich über weitere Änderungen, die an der Service Cloud vorgenommen wurden.

Einstein für Service: Kundenvorgangsklassifizierung, Bots-Erweiterungen und Next Best Action

Mit den neuen Funktionen in Service Cloud Einstein können Sie die Erfahrung Ihrer Kunden verbessern und die Effizienz Ihrer Agenten steigern. Mit der Einstein-Kundenvorgangsklassifizierung können Agenten Zeit sparen, indem Feldwerte für neue Kundenvorgänge empfohlen werden. Zu den Erweiterungen an Einstein-Bots zählen die Unterstützung Ihres SMS-Nachrichtenkanals, die optimierte Kanaleinrichtung und die verbesserte Modellverwaltung. Einstein Next Best Action optimiert Ihre Empfehlungen, sodass Sie Ihren Kunden und Agenten die besten Optionen anzeigen können.

IN DIESEM ABSCHNITT:

Agentenzeit sparen und Verbessern der Genauigkeit und Vervollständigung mit der Einstein-Kundenvorgangsklassifizierung

Verwenden Sie "Einstein-Kundenvorgangsklassifizierung", um Auswahllisten- und Kontrollkästchenfeldwerte für neue Kundenvorgänge anhand früherer Daten zu empfehlen oder aufzufüllen. Zeigen Sie diese Empfehlungen Ihren Agenten in der Servicekonsole in Lightning Experience und Salesforce Classic an. In Lightning Experience zeigen Ihre Agenten die Empfehlungen in den zugehörigen Datensatzkomponenten an.

Auswerten, wie gut Ihre Bots Ihre Kunden verstehen

Auf der Seite "Modellverwaltung" werden die Kennzahlen zur Qualität des Intent-Modells Ihres Bots und eine detaillierte Anzeige einzelner Intents bereitgestellt. Verwenden Sie die Informationen zum Optimieren von Intents und um die Fähigkeit Ihres Bots, Ihre Kunden zu verstehen, zu erhöhen.

Intelligentere Bots durch Klassifizierung der Kundeneingabe und Feedback

Überprüfen Sie, wie ein Bot das klassifiziert, was Ihre Kunden im Chat eingeben, und genehmigen, ignorieren oder klassifizieren Sie die jeweilige Eingabe für den entsprechenden Intent neu. Anhand dieses Feedbackprozesses kann Ihr Bot lernen und mit der Zeit intelligenter werden.

Einsetzen Ihrer Bots in Ihrem SMS-Nachrichtenkanal

Nachdem Sie Ihren Bot erstellt haben, können Sie ihn zusätzlich zum Live Agent-Chat-Kanal im LiveMessage-SMS-Nachrichtenkanal bereitstellen.

Einfacheres Einrichten von Einstein-Bots mit den Kanaleinstellungen im Bot-Generator

Die Einrichtung Ihres Bot für die Arbeit mit Live Agent verwirrt Sie? Nicht nur Sie! Die Kanaleinrichtung wurde optimiert, indem sie in den Bot-Generator verschoben wurde.

Erstellen kanalunabhängiger Bots

Planen Sie, Ihren Bot in Live Agent- und SMS-Nachrichtenkanälen einzusetzen? In diesem Fall sollten Sie sich die neuen Kontext- und Systemvariablen ansehen, mit denen Ihr Bot kanalunabhängig Kundeninformationen erfassen kann. Es sind weder Vor-Chat-Formular-Regelaktionen noch benutzerdefinierter Code erforderlich.

Verbessertes Dashboard für die Bots-Leistung

Sie können Inhalte im Leistungs-Dashboard nun nach Datum und Kanal (Chat, Messaging) filtern. Zudem stehen Ihnen mehr Möglichkeiten zur Verfügung, die Leistung Ihres Bots nachzuvollziehen: "Top Last Dialogs" (Zuletzt am häufigsten verwendete Dialogfelder), "Escalation Success" (Eskalationserfolg), "Einstein Intent Usage" (Einstein-Intent-Nutzung) und "Interactions" (Interaktionen).

Kennenlernen der Terminologie unserer neuen Bots

Zur Unterstützung der Verarbeitung natürlicher Sprache wird der Begriff *Äußerung* eingeführt und von *Kundeneingabe* unterschieden.

Vorschlagen der richtigen Empfehlungen mit Einstein Next Best Action (allgemein verfügbar)

Stellen Sie Ihren Agenten und Kunden die besten Optionen bereit, beispielsweise einen Rabatt, eine Reparatur oder einen vorgeschlagenen nächsten Schritt. Wenden Sie die Geschäftsregeln Ihres Unternehmens, Prognosemodelle und Daten an, um die Angebote und Aktionen zu optimieren und zu personalisieren. Einstein Next Best Action vereint viele Möglichkeiten in einigen wenigen Volltreffer-Empfehlungen, was die Bereitstellung einer benutzerdefinierten Serviceerfahrung erleichtert.

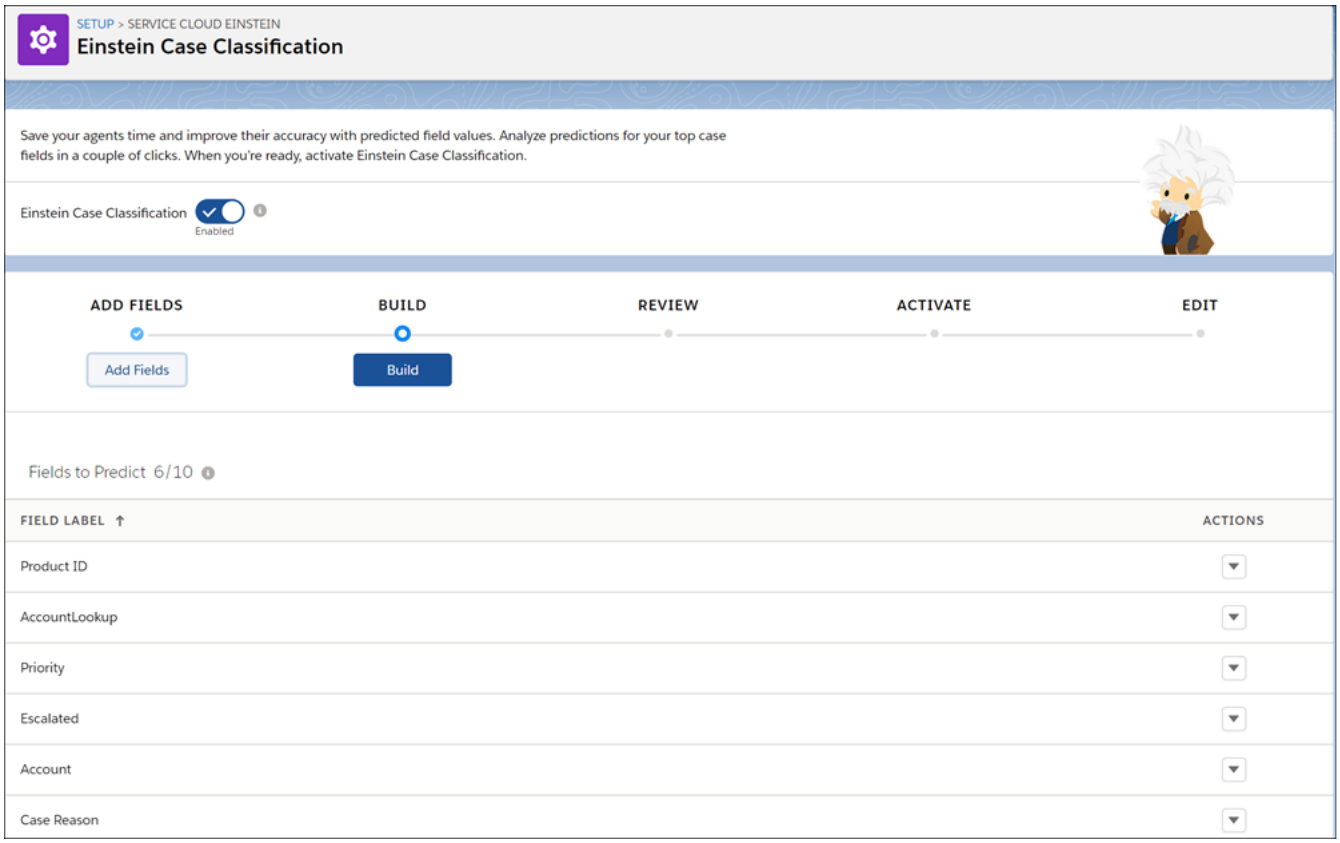
Agentenzeit sparen und Verbessern der Genauigkeit und Vervollständigung mit der Einstein-Kundenvorgangsklassifizierung

Verwenden Sie "Einstein-Kundenvorgangsklassifizierung", um Auswahllisten- und Kontrollkästchenfeldwerte für neue Kundenvorgänge anhand früherer Daten zu empfehlen oder aufzufüllen. Zeigen Sie diese Empfehlungen Ihren Agenten in der Servicekonsole in Lightning Experience und Salesforce Classic an. In Lightning Experience zeigen Ihre Agenten die Empfehlungen in den zugehörigen Datensatzkomponenten an.

Wo: Diese Änderung gilt für Lightning Experience und Salesforce Classic. Einstein für Agenten ist in Lightning Experience in der Enterprise und Unlimited Edition gegen Aufpreis verfügbar. Das Setup für die Einstein-Kundenvorgangsklassifizierung ist nur in Lightning Experience verfügbar.

Anmerkung: Die Einstein-Kundenvorgangsklassifizierung ist in Salesforce Government Cloud nicht verfügbar.

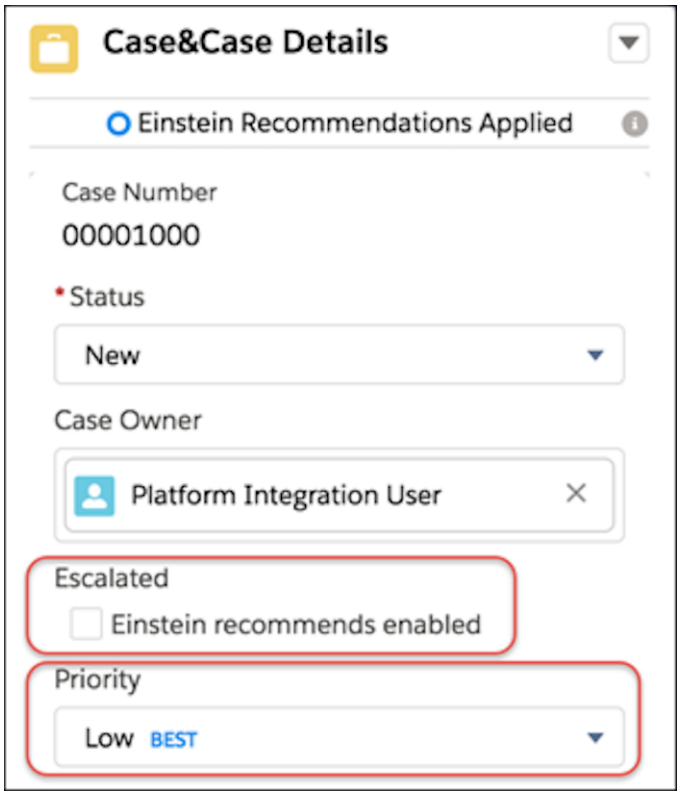
Wie: Fügen Sie die Felder hinzu, die Sie für Ihre Agenten prognostizieren möchten. Erstellen Sie anschließend das Prognosemodell. Die Einstein-Kundenvorgangsklassifizierung analysiert die Felder in Ihren Daten der geschlossenen Kundenvorgänge, um die Empfehlungen für diese Felder in neuen Kundenvorgängen zu bestimmen.



Überprüfen Sie nach dem Erstellen des Modells die Empfehlungen. Für die jeweiligen Felder können Sie "Beste Empfehlung auswählen" aktivieren. Diese Einstellung kontrolliert, ob Ihre Agenten den richtigen empfohlenen Wert für das Feld auswählen müssen oder ob für sie die beste Empfehlung (sofern verfügbar) ausgewählt ist.

Aktivieren Sie die Einstein-Kundenvorgangsklassifizierung, damit Ihren Agenten Empfehlungen angezeigt werden.

In der Servicekonsole sehen Ihre Agenten in einer Benachrichtigung, dass Einstein-Empfehlungen zur Verfügung stehen. Zum Anzeigen der Empfehlungen klicken die Agenten auf die Benachrichtigung.



Die erfolgreiche Kundenvorgangsklassifizierung hängt davon ab, ob das Volumen der geschlossenen Kundenvorgänge ausreichend ist. Im Folgenden finden Sie das empfohlene Volumen für Kundenvorgänge, die in den letzten sechs Monaten erstellt und geschlossen wurden.

- Mindestens 1.000 Kundenvorgänge, wobei sich 10.000 oder mehr optimal zum Erzielen der besten Leistung eignen.
- Mindestens 100 geschlossene Kundenvorgänge, die die jeweiligen Felder und Werte verwendet haben, die Sie für Ihre Agenten prognostizieren möchten.
- Weniger als 100 Werte pro Feld. Wenn mehr als 100 mögliche Werte pro Feld vorliegen, wird die Modellgenauigkeit reduziert.

SIEHE AUCH:

Salesforce-Hilfe: Einstein Case Classification (Einstein-Kundenvorgangsklassifizierung) (möglicherweise veraltet oder in der Vorschauversion nicht verfügbar)

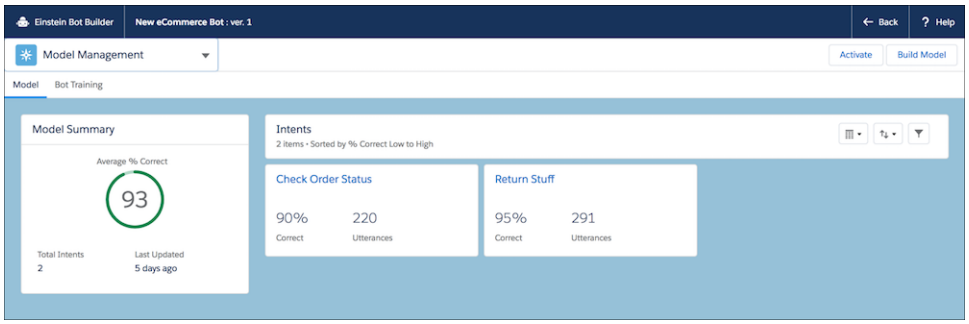
Auswerten, wie gut Ihre Bots Ihre Kunden verstehen

Auf der Seite "Modellverwaltung" werden die Kennzahlen zur Qualität des Intent-Modells Ihres Bots und eine detaillierte Anzeige einzelner Intents bereitgestellt. Verwenden Sie die Informationen zum Optimieren von Intents und um die Fähigkeit Ihres Bots, Ihre Kunden zu verstehen, zu erhöhen.

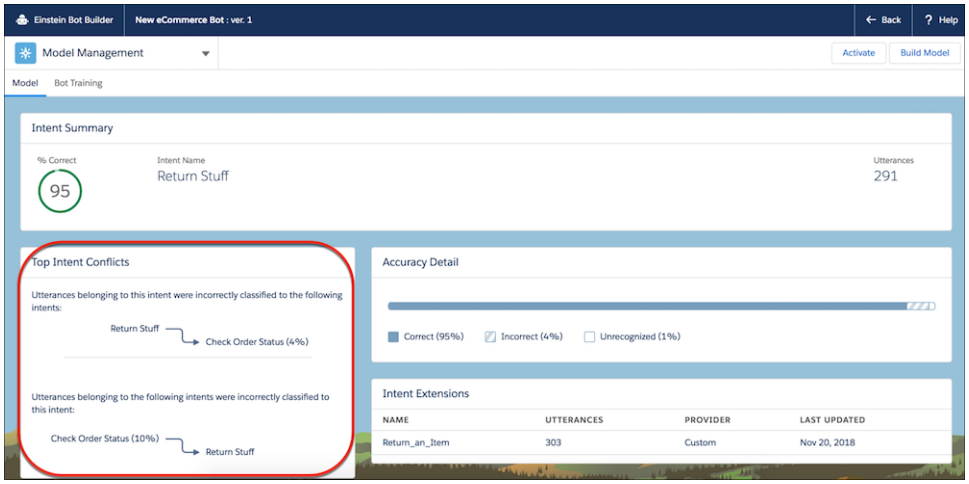
Wo: Diese Änderung gilt für Lightning Experience und Salesforce Classic in Essentials, Enterprise, Performance, Unlimited und Developer Edition. Setup für Einstein Bots ist nur in Lightning Experience verfügbar.

Wer: Einstein-Bots sind für Organisationen mit Service Cloud- und Live Agent-Benutzerlizenzen verfügbar. Jede Organisation erhält für jeden Live Agent-Benutzer mit einem aktiven Abonnement monatlich 25 Einstein-Bot-Konversationen.

Wie: Die Modellverwaltung wurde von der Seite "Übersicht" auf eine eigene Seite verschoben. Zeigen Sie die Intent-Modellkennzahlen auf der Seite "Modellverwaltung" Ihres Bots an.



Klicken Sie auf einen Intent, um weitere Informationen anzuzeigen. Im Abschnitt "Häufige Intent-Konflikte" wird gezeigt, wo Äußerungen falsch klassifiziert sind, wenn das Modell getestet wird. Datenwissenschaftler nennen dies "Intent-Konfusion", da die Äußerungen nicht eindeutig zu bestimmten Intents gehören. Verwenden Sie Intent-Konflikte zum Optimieren Ihrer Intents. Wenn ein hoher Prozentsatz falsch klassifizierter Äußerungen vorliegt, sollten Sie versuchen, zwei ähnliche Intents zusammenzuführen. Entsprechend sollten Sie versuchen, einen allgemeinen Intent in mehrere spezifischere Intents aufzuteilen. Passen Sie Ihren Satz an Äußerungen anschließend entsprechend an.



SIEHE AUCH:

Intelligentere Bots durch Klassifizierung der Kundeneingabe und Feedback

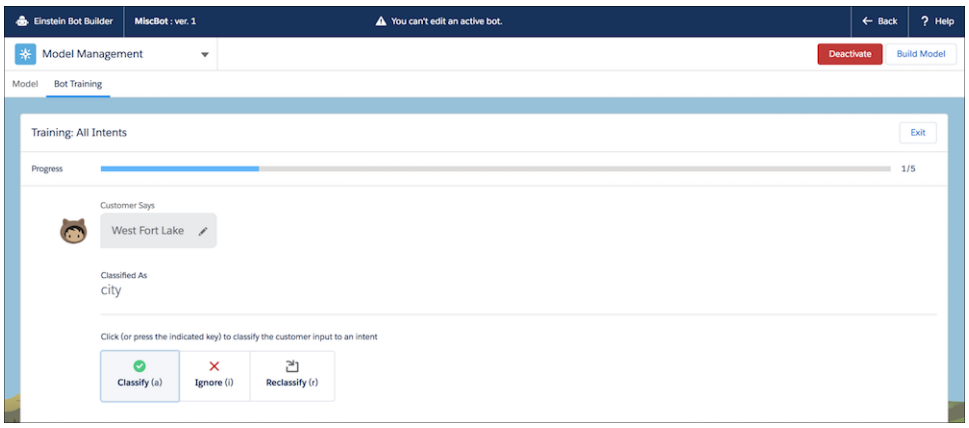
Intelligentere Bots durch Klassifizierung der Kundeneingabe und Feedback

Überprüfen Sie, wie ein Bot das klassifiziert, was Ihre Kunden im Chat eingeben, und genehmigen, ignorieren oder klassifizieren Sie die jeweilige Eingabe für den entsprechenden Intent neu. Anhand dieses Feedbackprozesses kann Ihr Bot lernen und mit der Zeit intelligenter werden.

Wo: Diese Änderung gilt für Lightning Experience und Salesforce Classic in Essentials, Enterprise, Performance, Unlimited und Developer Edition. Setup für Einstein Bots ist nur in Lightning Experience verfügbar.

Wer: Einstein-Bots sind für Organisationen mit Service Cloud- und Live Agent-Benutzerlizenzen verfügbar. Jede Organisation erhält für jeden Live Agent-Benutzer mit einem aktiven Abonnement monatlich 25 Einstein-Bot-Konversationen.

Wie: Navigieren Sie zum Trainieren Ihres Bots zur Registerkarte "Bot-Training" auf der Seite "Modellverwaltung". Überprüfen Sie, wie das Intent-Modell Ihre Kundeneingaben klassifiziert, und genehmigen, ignorieren oder reklassifizieren Sie sie anschließend.



SIEHE AUCH:

Auswerten, wie gut Ihre Bots Ihre Kunden verstehen

Einsetzen Ihrer Bots in Ihrem SMS-Nachrichtenkanal

Nachdem Sie Ihren Bot erstellt haben, können Sie ihn zusätzlich zum Live Agent-Chat-Kanal im LiveMessage-SMS-Nachrichtenkanal bereitstellen.

Wo: Diese Änderung gilt für Lightning Experience und Salesforce Classic in Essentials, Enterprise, Performance, Unlimited und Developer Edition. Setup für Einstein Bots ist nur in Lightning Experience verfügbar.

Wer: Einstein-Bots sind für Organisationen mit Service Cloud- und Live Agent-Benutzerlizenzen verfügbar. Jede Organisation erhält für jeden Live Agent-Benutzer mit einem aktiven Abonnement monatlich 25 Einstein-Bot-Konversationen.

Für den Nachrichtenaustausch mit Kunden benötigen Benutzer die Service Cloud-Lizenz, die LiveMessage-Benutzerberechtigungssatz-Lizenz sowie die Berechtigung "Setup und Konfiguration anzeigen". Zum Einrichten von LiveMessage benötigen Benutzer die Berechtigung "LiveMessage konfigurieren" und die Berechtigung "Setup und Konfiguration anzeigen".

Anmerkung: Die fertigkeitsbasierte Weiterleitung im Omnikanal wird von Einstein-Bots nicht unterstützt.

SIEHE AUCH:

Bereitstellen von Einstein-Bots in Ihrem SMS-Nachrichtenkanal

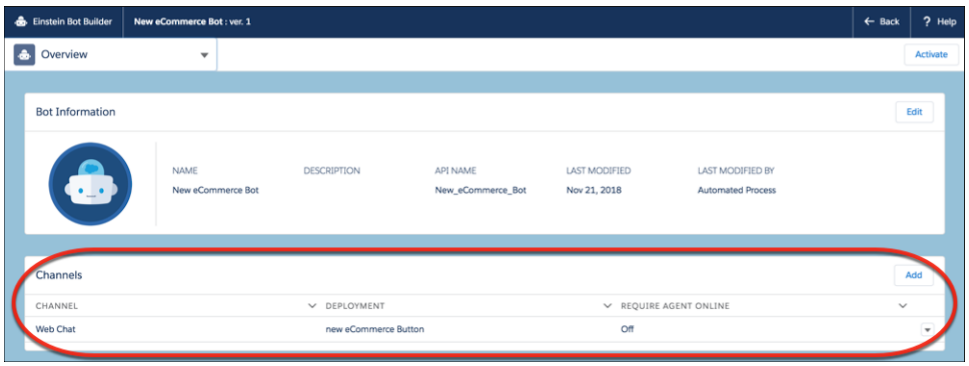
Einfacheres Einrichten von Einstein-Bots mit den Kanaleinstellungen im Bot-Generator

Die Einrichtung Ihres Bot für die Arbeit mit Live Agent verwirrt Sie? Nicht nur Sie! Die Kanaleinrichtung wurde optimiert, indem sie in den Bot-Generator verschoben wurde.

Wo: Diese Änderung gilt für Lightning Experience und Salesforce Classic in Essentials, Enterprise, Performance, Unlimited und Developer Edition. Setup für Einstein Bots ist nur in Lightning Experience verfügbar.

Wer: Einstein-Bots sind für Organisationen mit Service Cloud- und Live Agent-Benutzerlizenzen verfügbar. Jede Organisation erhält für jeden Live Agent-Benutzer mit einem aktiven Abonnement monatlich 25 Einstein-Bot-Konversationen.

Wie: Zeigen Sie die verfügbaren Kanäle an, fügen Sie neue Kanäle hinzu und stellen Sie Ihren Bot schnell und einfach auf der Seite "Übersicht" des Bots bereit.



Erstellen kanalunabhängiger Bots

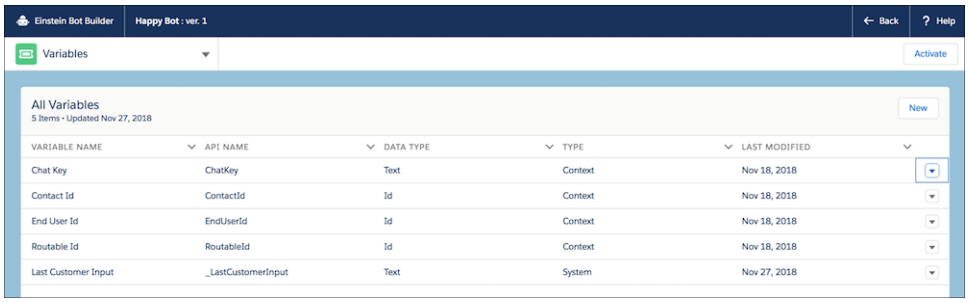
Planen Sie, Ihren Bot in Live Agent- und SMS-Nachrichtenkanälen einzusetzen? In diesem Fall sollten Sie sich die neuen Kontext- und Systemvariablen ansehen, mit denen Ihr Bot kanalunabhängig Kundeninformationen erfassen kann. Es sind weder Vor-Chat-Formular-Regelaktionen noch benutzerdefinierter Code erforderlich.

Wo: Diese Änderung gilt für Lightning Experience und Salesforce Classic in Essentials, Enterprise, Performance, Unlimited und Developer Edition. Setup für Einstein Bots ist nur in Lightning Experience verfügbar.

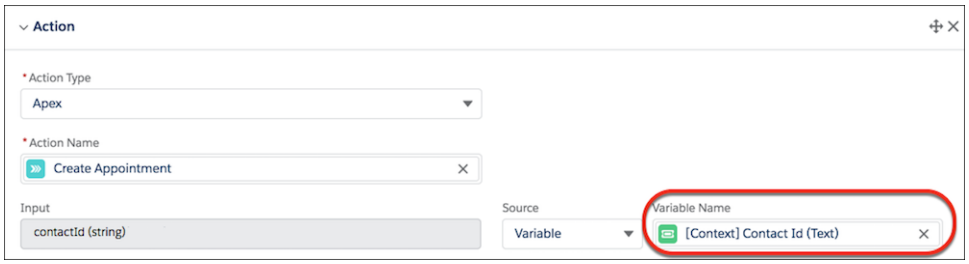
Wer: Einstein-Bots sind für Organisationen mit Service Cloud- und Live Agent-Benutzerlizenzen verfügbar. Jede Organisation erhält für jeden Live Agent-Benutzer mit einem aktiven Abonnement monatlich 25 Einstein-Bot-Konversationen.

Wie: Wenn Sie Vor-Chat-Formular-Regelaktionen verwenden, müssen Sie Ihre vorhandenen Bots nicht aktualisieren. Bei bestehenden Bots wird die Änderung für Sie in die Wege geleitet. Die Vor-Chat-Formular-Regelaktion wird durch die entsprechende Kontextvariable ersetzt.

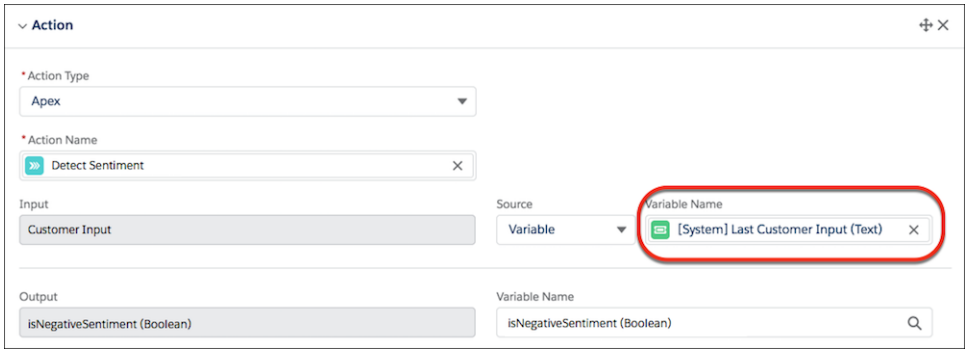
Es werden die folgenden Kontextvariablen und eine neue Systemvariable bereitgestellt.



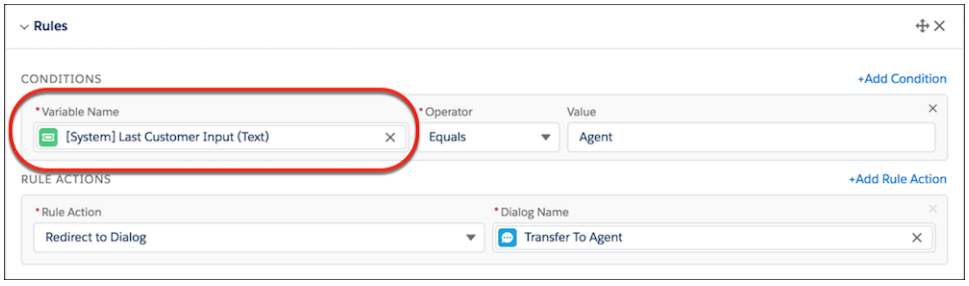
Verwenden Sie Kontextvariablen als Eingaben für Dialogfeldaktionen.



Sie können die Systemvariable "Letzte Kundeneingabe" in einer Dialogfeldaktion verwenden, um die letzte Kundeneingabe zu erfassen und sie zur zusätzlichen Verarbeitung an Apex weiterzuleiten.



Sie können die Systemvariable "Letzte Kundeneingabe" sogar in Dialogfeldregelbedingungen verwenden.



Wie auch bei anderen Einstein-Bot-Variablen können Sie Kontext- und Systemvariablen in Bot-Nachrichten mittels Merge-Syntax zusammenführen.

```
{!$System.LastCustomerInput}
{!$Context.ContactId}
{!VariableName}
```

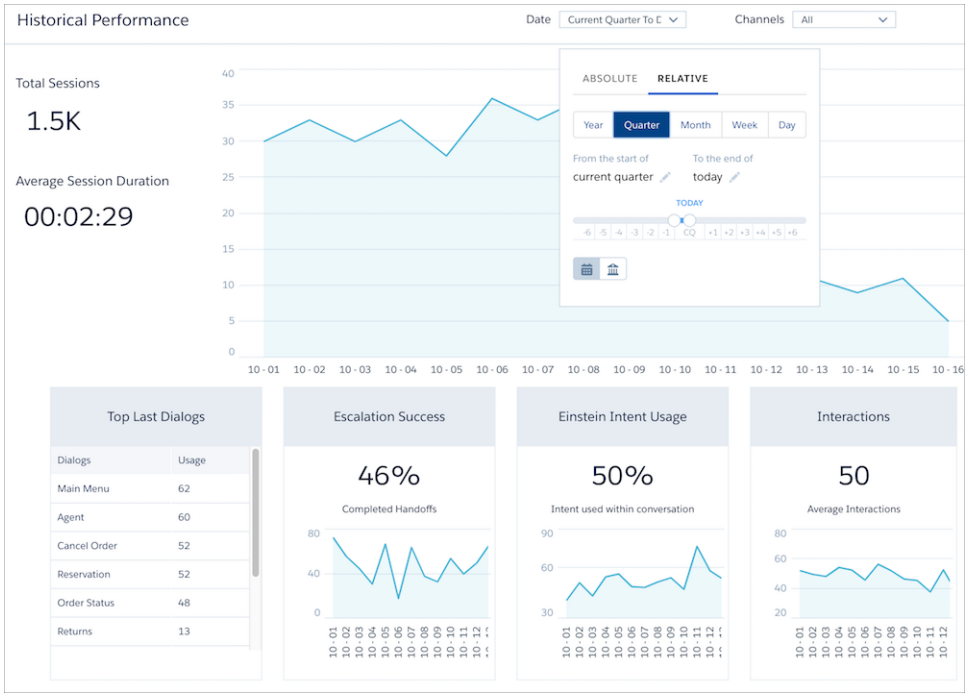
Verbessertes Dashboard für die Bots-Leistung

Sie können Inhalte im Leistungs-Dashboard nun nach Datum und Kanal (Chat, Messaging) filtern. Zudem stehen Ihnen mehr Möglichkeiten zur Verfügung, die Leistung Ihres Bots nachzuvollziehen: "Top Last Dialogs" (Zuletzt am häufigsten verwendete Dialogfelder), "Escalation Success" (Eskalationserfolg), "Einstein Intent Usage" (Einstein-Intent-Nutzung) und "Interactions" (Interaktionen).

Wo: Diese Änderung gilt für Lightning Experience und Salesforce Classic in Essentials, Enterprise, Performance, Unlimited und Developer Edition. Setup für Einstein Bots ist nur in Lightning Experience verfügbar.

Wer: Einstein-Bots sind für Organisationen mit Service Cloud- und Live Agent-Benutzerlizenzen verfügbar. Jede Organisation erhält für jeden Live Agent-Benutzer mit einem aktiven Abonnement monatlich 25 Einstein-Bot-Konversationen. Zum optimalen Nutzen des Dashboards für die Leistung von Einstein Bots benötigen Sie außerdem Service Cloud Analytics.

Wie: Zeigen Sie das aktualisierte Dashboard auf der Seite "Leistung" Ihres Bots an.



Sie können das neue Dashboard nicht anzeigen? Kein Problem! Schalten Sie Einstein-Bots aus und dann wieder an.

Kennenlernen der Terminologie unserer neuen Bots

Zur Unterstützung der Verarbeitung natürlicher Sprache wird der Begriff *Äußerung* eingeführt und von *Kundeneingabe* unterschieden.

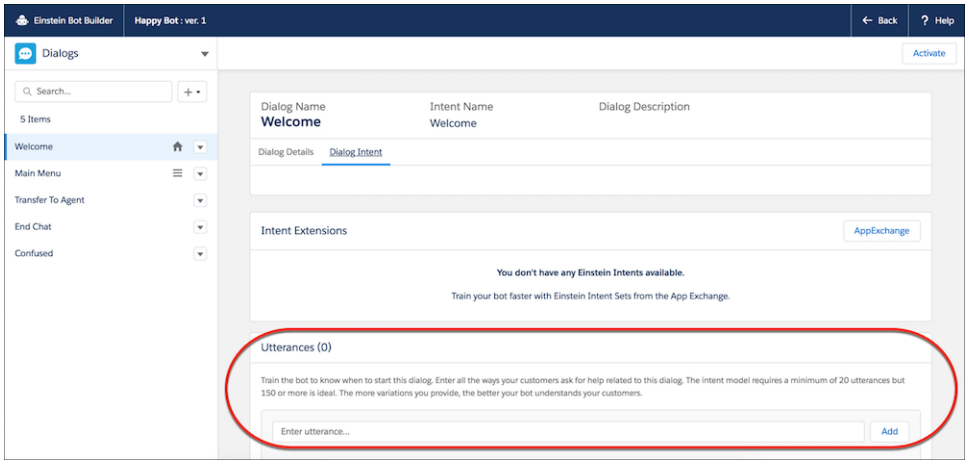
Wo: Diese Änderung gilt für Lightning Experience und Salesforce Classic in Essentials, Enterprise, Performance, Unlimited und Developer Edition. Setup für Einstein Bots ist nur in Lightning Experience verfügbar.

Wer: Einstein-Bots sind für Organisationen mit Service Cloud- und Live Agent-Benutzerlizenzen verfügbar. Jede Organisation erhält für jeden Live Agent-Benutzer mit einem aktiven Abonnement monatlich 25 Einstein-Bot-Konversationen.

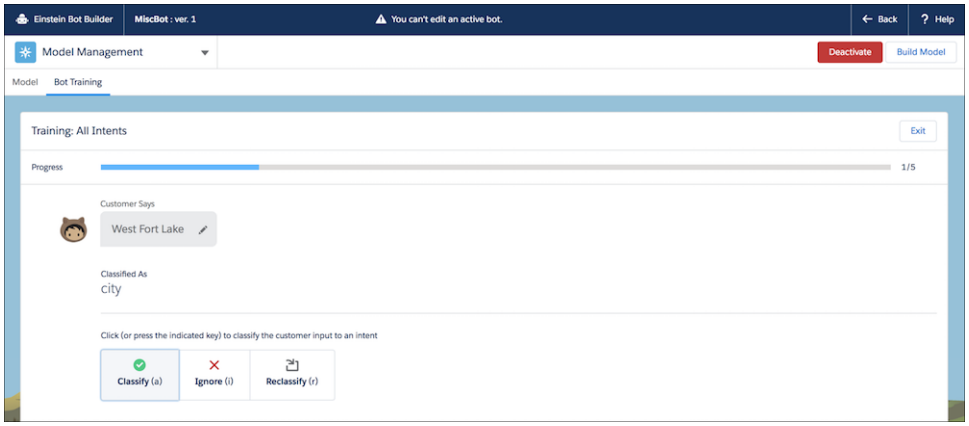
Warum: Obwohl eine Äußerung und eine Kundeneingabe dasselbe darstellen, also wie ein Kunde nach etwas fragt oder gefragt hat, werden die Begriffe in Einstein-Bots unterschieden Äußerungen werden von Ihrem Team überprüft und dem Satz der Eingaben hinzugefügt, die einen Intent darstellen. Mithilfe von Äußerungen kann der Bot lernen. Bei Kundeneingaben handelt es sich um die Wörter, die Ihre Kunden im Chat eingeben. Sie stellen nicht zwangsläufig einen Intent dar, den der Bot erlernen soll.

Verwenden Sie die Registerkarte "Bot-Training", um Ihre Kundeneingaben zu überprüfen. Wenn Sie eine Kundeneingabe sehen, die einen Intent darstellt, klassifizieren Sie sie für den Intent. Sie wird zu einer Äußerung im Intent. Wenn Sie das Modell erstellen, wird die neue Äußerung integriert und hilft Ihrem Bot beim Lernen.

Äußerungen fügen Sie beim Erstellen eines Dialogfeld-Intents hinzu.



Sie klassifizieren, ignorieren oder reklassifizieren Kundeneingaben, wenn Sie Ihren Bot auf das trainieren, was Ihre Kunden im Chat eingeben.



SIEHE AUCH:

Intelligentere Bots durch Klassifizierung der Kundeneingabe und Feedback

Vorschlagen der richtigen Empfehlungen mit Einstein Next Best Action (allgemein verfügbar)

Stellen Sie Ihren Agenten und Kunden die besten Optionen bereit, beispielsweise einen Rabatt, eine Reparatur oder einen vorgeschlagenen nächsten Schritt. Wenden Sie die Geschäftsregeln Ihres Unternehmens, Prognosemodelle und Daten an, um die Angebote und Aktionen zu optimieren und zu personalisieren. Einstein Next Best Action vereint viele Möglichkeiten in einigen wenigen Volltreffer-Empfehlungen, was die Bereitstellung einer benutzerdefinierten Serviceerfahrung erleichtert.

Wo: Diese Änderung gilt für Lightning Experience und Salesforce Classic in der Essentials, Professional, Enterprise und Unlimited Edition.

SIEHE AUCH:

Einstein Next Best Action: Verwenden von Strategien zum Empfehlen von Aktionen und Angeboten (allgemein verfügbar)

Field Service: Belegschaftsverwaltung, Gantt-Anpassung und Wartungsplanverbesserungen

Mit einem umfassenden Belegschaftsverwaltungstool können Sie Servicebelegschaften erstellen, aktualisieren und anzeigen. Helfen Sie Disponenten mit benutzerdefinierten Gantt-Symbolen, verbesserter Filterung und neuen Farbcodierungsoptionen dabei, in der Disponenten-Konsole effizienter zu arbeiten. Vereinfachen Sie Ihre vorbeugende Wartungsverfolgung, indem Sie die Datenbestände eines Wartungsplans in einen einzelnen Arbeitsauftrag gruppieren, wobei jeder Datenbestand mit einem Arbeitsauftragsbelegposten verknüpft ist.

IN DIESEM ABSCHNITT:

Schnelleres Verwalten von Servicebelegschaften (Beta)

Weniger klicken, mehr anzeigen! Mit dem neuen Belegschaftsverwaltungstool zum Ziehen und Ablegen können Sie Servicebelegschaften ganz einfach erstellen und aktualisieren, um einer sich schnell ändernden Terminplanung gerecht zu werden. Suchen Sie schnell Mitglieder mit den richtigen Fertigkeiten und fügen Sie sie hinzu, passen Sie Datumswerte für Mitgliedschaften bei Belegschaften an die Terminzeiten an und zeigen Sie die Planungen und Mitglieder von Belegschaften an einem Ort an.

Anpassen von Feed-Voreinstellungen für Servicetermine

Erhöhen Sie die Sichtbarkeit von Gantt-Chatter-Nachrichten, Benachrichtigungen zu Notfallterminen und Dispositionsbenachrichtigungen für Benutzer der mobilen Field Service Lightning-Anwendung. Derzeit werden diese Nachrichten im relevanten Feed des Servicetermins gepostet und nicht auf der Registerkarte "Feed" in der mobilen Anwendung angezeigt. Nun können Sie festlegen, dass sie stattdessen im Feed des übergeordneten Datensatzes gepostet werden.

Schnelleres Filtern in der Gantt-Ansicht

Liebhaber von Filtern, lasst euch überraschen! Mit der Gantt-Regionsfilterung können Sie nun nach Regionen filtern, bevorzugte Regionen auswählen und schnell zwischen ausgewählten Regionen wechseln. Mit dem Gantt-Fertigkeitenfilter können Sie nach Fertigkeiten suchen, eine Filterlogik definieren und alle Fertigkeiten auswählen.

Farbcodieren der Disponenten-Konsole

Verwenden Sie Farben, damit Disponenten in der Gantt-Ansicht effizienter arbeiten können. Sie können Termine bereits in der Disponenten-Konsole farbcodieren, indem Sie Gantt-Paletten erstellen oder die Gantt-Farbe eines Termins festlegen. Weisen Sie nun Servicebelegschaften Farben zu, wenden Sie in der Terminliste eine Hintergrundschattierung an und heben Sie die Termine der Liste in der Gantt-Ansicht hervor.

Erstellen von Arbeitsauftragsbelegposten für jeden Datenbestand in einem Wartungsplan

Reduzieren Sie die Anzahl der für einen Wartungsplan generierten Arbeitsaufträge, indem Sie einen einzelnen übergeordneten Arbeitsauftrag mit einem Arbeitsauftragsbelegposten für jeden Datenbestand erstellen, der durch den Plan abgedeckt ist.

Erstellen von Serviceterminen für Leads

Es gibt nun einen neuen übergeordneten Datensatz für Servicetermine. Wenn Ihr Team einen Vor-Ort-Besuch planen muss, um einen vielversprechenden Lead zu verfolgen, protokollieren Sie den Besuch in Salesforce, indem Sie einen untergeordneten Servicetermin für den Lead erstellen.

Erstellen eigener Symbole für die Gantt-Ansicht

Verwenden Sie angepasste Symbole für die Gantt-Ansicht, damit Disponenten schnell bestimmte Merkmale von Serviceterminen identifizieren können. Erstellen Sie beispielsweise ein Symbol, das angibt, dass ein Termin für einen sehr wichtigen Kunden (VIP) oder einen Neukunden ist.

Sortieren von Zeitfenstern nach Datum bei der Terminbuchung

Buchen Sie Termine schneller, indem Sie offene Terminzeitfenster nach Datum anzeigen. Wenn ein Kunde einen Termin für den nächsten Dienstag anfordert, klicken Sie im Terminbuchungsfenster auf das Datum, um dessen Zeitfenster anzuzeigen. Es muss kein Bildlauf mehr ausgeführt werden.

Steuern des Zugriffs auf das Rückgängigmachen der Planung per Massenvorgang

Das gleichzeitige Rückgängigmachen mehrerer Termine kann sich bedeutend auf den Plan eines Außendienstteams auswirken. Wenn Sie Benutzern das Ausführen dieser Aktion verbieten möchten, können Sie die neue benutzerdefinierte Berechtigung "Planung per Massenvorgang rückgängig machen" in ihren Profilen entfernen. Die Berechtigung ist Benutzern mit dem Berechtigungssatz für FSL-Administratorberechtigungen oder FSL-Disponentenberechtigungen standardmäßig zugewiesen.

Anzeigen von Abwesenheiten in der mehrtägigen Ansicht

Disponenten, die die mehrtägige Gantt-Ansicht verwenden, können Ressourcenabwesenheiten in ihrem Plan anzeigen. Bisher waren in dieser Ansicht nur Servicetermine sichtbar.

Verbesserter Field Service-Hilfeinhalt

Es wurde hart daran gearbeitet, dass Ihnen die erforderlichen Informationen zur Verfügung stehen, um in Field Service erfolgreich zu agieren. Alle Field Service-Hilfeinhalte wurden sorgfältig überarbeitet, um sicherzustellen, dass damit Ihre häufigsten Fragen beantwortet werden können.

Field Service Mobile-Anwendung: Willkommen bei Version 5.0

Diese Version bringt Ihre Belegschaft unabhängig vom eingesetzten Gerät einer vereinheitlichten Erfahrung näher. Sie können im Layout der jeweiligen Karte festlegen, wie viele Informationen Sie Ihrer mobilen Belegschaft bereitstellen möchten. Eine verbesserte verbundene Anwendung für Push-Benachrichtigungen funktioniert für Android und iOS. Die mobile Erfahrung umfasst nun Schnellaktionen, @Erwähnungen in Feeds, die Offline-Verwendung des Chatter-Feeds, die erforderliche Produktbestätigung, Verbesserungen am Wartungsplan und Zugriff auf IoT-Daten auf Ihren Android-Geräten.

Schnelleres Verwalten von Servicebelegschaften (Beta)

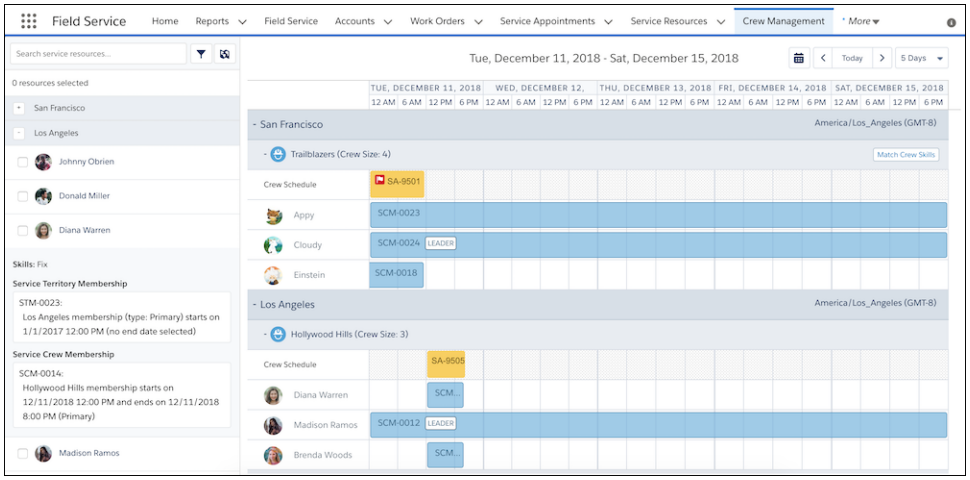
Weniger klicken, mehr anzeigen! Mit dem neuen Belegschaftsverwaltungstool zum Ziehen und Ablegen können Sie Servicebelegschaften ganz einfach erstellen und aktualisieren, um einer sich schnell ändernden Terminplanung gerecht zu werden. Suchen Sie schnell Mitglieder mit den richtigen Fertigkeiten und fügen Sie sie hinzu, passen Sie Datumswerte für Mitgliedschaften bei Belegschaften an die Terminzeiten an und zeigen Sie die Planungen und Mitglieder von Belegschaften an einem Ort an.

Wo: Diese Änderung gilt für Lightning Experience und Salesforce Classic in der Enterprise, Performance, Unlimited und Developer Edition mit installiertem verwaltetem Field Service Lightning-Paket.

Anmerkung: Als Beta-Funktion stellt die Belegschaftsverwaltung eine Vorschau dar und zählt nicht zu den "Services" in Ihrem Rahmen-Abonnementvertrag mit Salesforce. Die Verwendung dieser Funktion liegt in Ihrem eigenen Ermessen. Treffen Sie Ihre Kaufentscheidungen nur auf der Grundlage allgemein verfügbarer Produkte und Funktionen. Salesforce kann nicht garantieren, dass diese Funktion in einem bestimmten Zeitrahmen oder überhaupt allgemein verfügbar wird, da sie jederzeit wieder eingestellt werden kann. Diese Funktion dient nur zu Evaluierungszwecken und nicht für die Verwendung in der Produktion. Die Funktion wird im aktuellen Zustand angeboten, beinhaltet keinen Support und Salesforce übernimmt keine Haftung für Schäden, die durch diese oder in Verbindung mit dieser Funktion entstehen. Alle Einschränkungen, der Vorbehalt von Rechten durch Salesforce, Verpflichtungen in Bezug auf die Services sowie die Bedingungen für zugehörige Anwendungen und Inhalte, die nicht von SFDC stammen, gelten gleichermaßen für Ihre Verwendung dieser Funktion. Sie können Feedback geben und Vorschläge für die Belegschaftsverwaltung in IdeaExchange oder in der Trailblazer Community einbringen. Informationen zur Aktivierung dieser Funktion in Ihrer Organisation erhalten Sie bei Salesforce.

Wer: Für den Zugriff auf die Belegschaftsverwaltung benötigen Benutzer den Berechtigungssatz für FSL-Administratorberechtigungen *oder* FSL-Disponentenberechtigungen. Sie benötigen auch Zugriff auf Visualforce-Seiten und Apex-Klassen für die Belegschaftsverwaltung. Details finden Sie unter Einrichten der Belegschaftsverwaltung (Beta) (möglicherweise veraltet oder in der Vorschauversion nicht verfügbar).

Warum: Das manuelle Verwalten von Mitgliedschaften bei Belegschaften über die Themenliste "Servicebelegschaftsmitglieder" in Servicebelegschafts-Datensätzen kann Zeit rauben, die für andere Außendienstaufgaben vorgesehen ist. Wenn sich Ihre Servicebelegschaften häufig ändern, können Sie schneller arbeiten, indem Sie die Mitgliedschaft für alle Ihre Belegschaften mit dem Belegschaftsverwaltungstool anzeigen und aktualisieren.



Im Belegschaftsverwaltungstool haben Sie folgende Möglichkeiten:

- Filtern von Belegschaften nach Serviceregion und Filtern von Serviceressourcen nach Fertigkeiten
- Anzeigen der Planung und Mitglieder der einzelnen Belegschaften
- Suchen und Hinzufügen von Belegschaftsmitgliedern anhand von Fertigkeitsanforderungen
- Anzeigen der Fertigkeiten der einzelnen Serviceressourcen, der Mitgliedschaften bei Servicebelegschaften und der Mitgliedschaften in Serviceregionen
- Anzeigen der Details für jeden Servicetermin und seines übergeordneten Datensatzes, einschließlich Belegschaftsgröße und Fertigkeitsanforderungen
- Ziehen von Ressourcen in eine Belegschaft, um sie der Belegschaften für die angezeigten Datumswerte hinzuzufügen, oder Ziehen von Ressourcen in einen Termin, um sie der Belegschaft für die Zeitspanne des Termins hinzuzufügen

Anmerkung: Im Belegschaftsverwaltungstool werden nur Belegschaften mit einer aktiven Serviceressource vom Typ "Belegschaft" angezeigt.

Wie: Damit Benutzer auf die Belegschaftsverwaltung zugreifen können, betten Sie die benutzerdefinierte Lightning-Komponente "Belegschaftsverwaltung" in eine Lightning-Seite ein oder erstellen Sie eine Visualforce-Registerkarte "Belegschaftsverwaltung".

SIEHE AUCH:

Salesforce-Hilfe: Set Up Crew Management (Beta) (Einrichten der Belegschaftsverwaltung (Beta)) (möglicherweise veraltet oder in der Vorschauversion nicht verfügbar)

Salesforce-Hilfe: Manage Service Crews (Beta) (Verwalten von Servicebelegschaften (Beta)) (möglicherweise veraltet oder in der Vorschauversion nicht verfügbar)

Salesforce-Hilfe: Erstellen von Visualforce-Registerkarten (möglicherweise veraltet oder in der Vorschauversion nicht verfügbar)

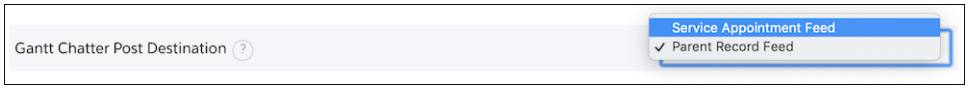
Salesforce-Hilfe: Benutzerdefinierte Komponenten für Lightning-Seiten (möglicherweise veraltet oder in der Vorschauversion nicht verfügbar)

Anpassen von Feed-Voreinstellungen für Servicetermine

Erhöhen Sie die Sichtbarkeit von Gantt-Chatter-Nachrichten, Benachrichtigungen zu Notfallterminen und Dispositionsbenachrichtigungen für Benutzer der mobilen Field Service Lightning-Anwendung. Derzeit werden diese Nachrichten im relevanten Feed des Servicetermins gepostet und nicht auf der Registerkarte "Feed" in der mobilen Anwendung angezeigt. Nun können Sie festlegen, dass sie stattdessen im Feed des übergeordneten Datensatzes gepostet werden.

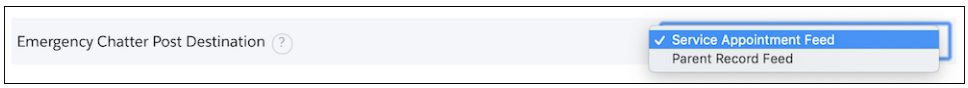
Wo: Diese Änderung gilt für Lightning Experience und Salesforce Classic in der Enterprise, Performance, Unlimited und Developer Edition mit installiertem verwaltetem Field Service Lightning-Paket.

Wie: Ein Disponent kann eine Chatter-Nachricht für einen Servicetermin in der Gantt-Ansicht verfassen, indem er im Aktionsmenü des Termins **Chatter** > **Benutzerdefinierte Nachricht** auswählt. Wenn Sie steuern möchten, wo benutzerdefinierte Nachrichten gepostet werden, öffnen Sie die Anwendung "Field Service-Admin" und wählen Sie **Field Service-Einstellungen** > **Benutzeroberfläche der Disponenten-Konsole** > **Gantt-Konfigurationen** aus. Wählen Sie dann einen Wert im Feld für das Ziel des Gantt-Chatter-Posts aus.



Wenn ein Termin disponiert wurde, wird die zugewiesene Ressource in einem Chatter-Post benachrichtigt. Wenn Sie steuern möchten, wo Dispositionsbenachrichtigungen gepostet werden, öffnen Sie die Anwendung "Field Service-Admin" und wählen Sie **Field Service-Einstellungen** > **Disponieren** > **Automatisierung** aus. Wählen Sie dann einen Wert im Feld für das Ziel des Disponierungs-Chatter-Posts aus.

Wenn ein Notfalltermin zugewiesen wird, wird die zugewiesene Ressource in einem Chatter-Post benachrichtigt. Wenn Sie steuern möchten, wo Notfallnachrichten gepostet werden, öffnen Sie die Anwendung "Field Service-Admin" und wählen Sie**Field Service-Einstellungen** > **Globale Aktionen** > **Notfallassistent** aus. Wählen Sie dann einen Wert im Feld für das Ziel des Notfall-Chatter-Posts aus.



SIEHE AUCH:

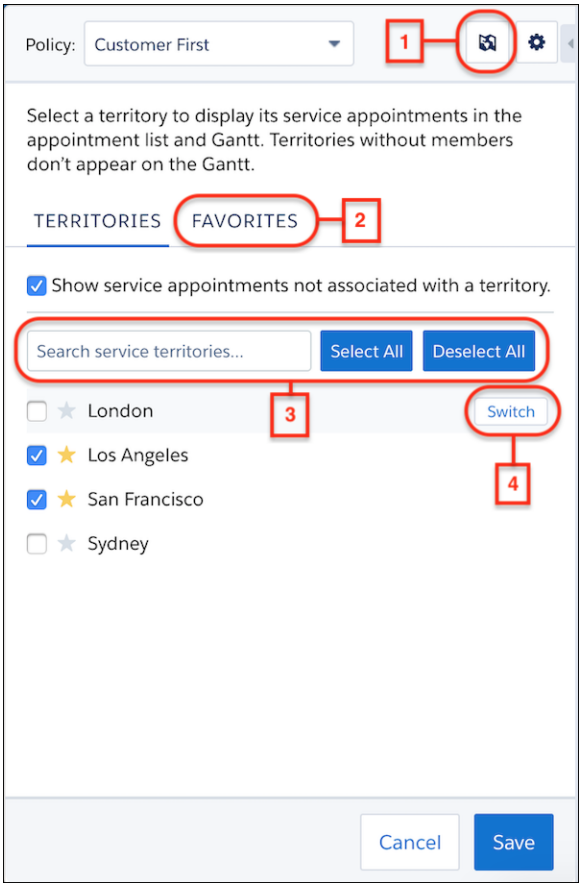
Salesforce-Hilfe: Customize Service Appointment Chatter Settings (Anpassen von Chatter-Einstellungen für Servicetermine) (möglicherweise veraltet oder in der Vorschauversion nicht verfügbar)

Schnelleres Filtern in der Gantt-Ansicht

Liebhaber von Filtern, lasst euch überraschen! Mit der Gantt-Regionsfilterung können Sie nun nach Regionen filtern, bevorzugte Regionen auswählen und schnell zwischen ausgewählten Regionen wechseln. Mit dem Gantt-Fertigkeitenfilter können Sie nach Fertigkeiten suchen, eine Filterlogik definieren und alle Fertigkeiten auswählen.

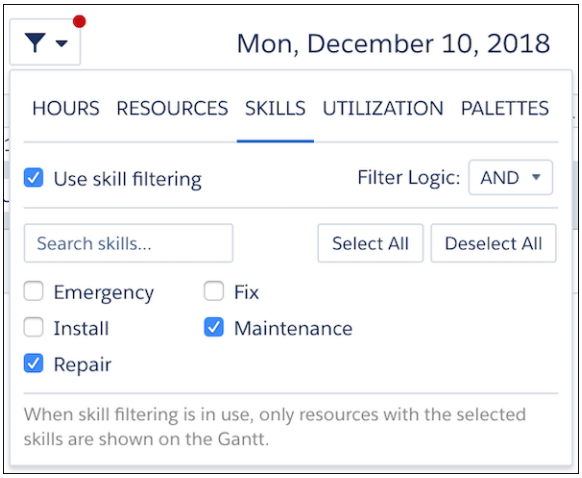
Wo: Diese Änderung gilt für Lightning Experience und Salesforce Classic in der Enterprise, Performance, Unlimited und Developer Edition mit installiertem verwaltetem Field Service Lightning-Paket.

Wie: Wenn Sie die Terminliste und die Gantt-Ansicht nach Serviceregionen filtern möchten, klicken Sie in der Terminliste auf das Regionsfiltersymbol (1).



- Klicken Sie auf die Sterne, um häufig angezeigte Regionen als Favoriten festzulegen. Zeigen Sie Ihre Favoriten auf der Registerkarte "Favoriten" (2) an.
- Verwenden Sie das Suchfeld und die Auswahlschaltflächen (3), um Regionen schneller zu finden.
- Bewegen Sie den Mauszeiger über eine Region und klicken Sie auf **Wechseln** (4), um die Auswahl aller Regionen aufzuheben und nur diese Region auszuwählen.
- Klicken Sie auf **Speichern**, um den Filter anzuwenden und zur Terminliste zurückzukehren.

Filtern Sie die Gantt-Ressourcenliste auf der Registerkarte "Fertigkeiten" des Gantt-Filters nach Fertigkeiten. Ändern Sie die Filterlogik zu ODER, um Ressourcen mit einer oder mehreren der ausgewählten Fertigkeiten anzuzeigen.



SIEHE AUCH:

Salesforce-Hilfe: Filtern von Terminen im Gantt (möglicherweise veraltet oder in der Vorschauversion nicht verfügbar)

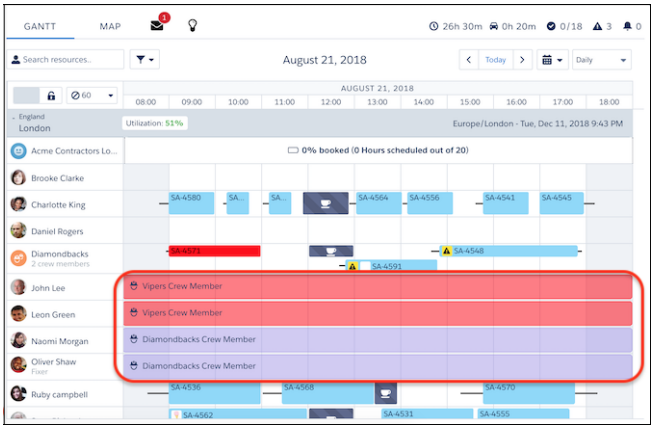
Salesforce-Hilfe: Filtern der Disponentenkonsole nach Serviceregion (möglicherweise veraltet oder in der Vorschauversion nicht verfügbar)

Farbcodieren der Disponenten-Konsole

Verwenden Sie Farben, damit Disponenten in der Gantt-Ansicht effizienter arbeiten können. Sie können Termine bereits in der Disponenten-Konsole farbcodieren, indem Sie Gantt-Paletten erstellen oder die Gantt-Farbe eines Termins festlegen. Weisen Sie nun Servicebelegschaften Farben zu, wenden Sie in der Terminliste eine Hintergrundschattierung an und heben Sie die Termine der Liste in der Gantt-Ansicht hervor.

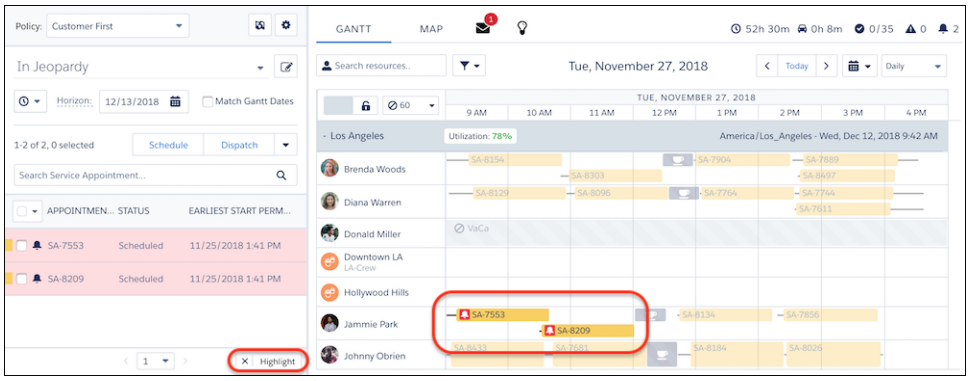
Wo: Diese Änderung gilt für Lightning Experience und Salesforce Classic in der Enterprise, Performance, Unlimited und Developer Edition mit installiertem verwaltetem Field Service Lightning-Paket.

Wie: Wenn Sie die Gantt-Hintergrundfarbe einer Servicebelegschaft festlegen möchten, fügen Sie den Servicebelegschaftslayouts das Feld "Gantt-Farbe" hinzu. Fügen Sie dann einen Hexadezimalcode in das Feld eines beliebigen Servicebelegschafts-Datensatzes ein. Zeigen Sie Servicebelegschaftsmitglieder beispielsweise in Rot an, wenn der Belegschaft ein Firmenwagen zugewiesen ist. Belegschaftsmitglieder ohne definierte Gantt-Farbe werden in Violett angezeigt.

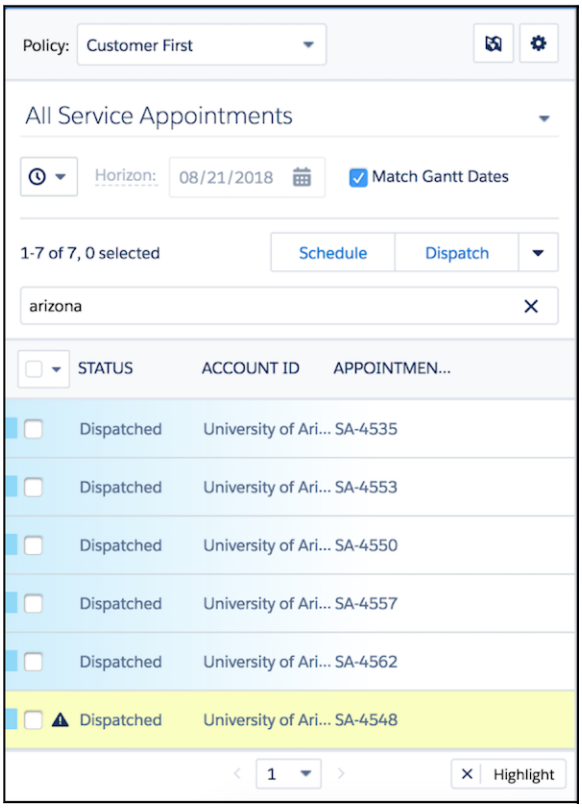


Wenn Sie Termine, die in der Terminliste angezeigt werden, in der Gantt-Ansicht hervorheben möchten, wählen Sie einen Terminlistenfilter aus oder geben Sie einen Suchbegriff ein. Filtern Sie die Terminliste, um beispielsweise nur Termine mit dem Wort "Reparieren" anzuzeigen.

Klicken Sie dann am unteren Rand der Liste auf **Hervorheben**. Alle Termine und Abwesenheiten, die nicht in der Liste angezeigt werden, sind grau dargestellt.



Wenn Sie eine Hintergrundschattierung auf die Terminliste anwenden möchten, klicken Sie auf das Zahnradsymbol und wählen Sie **Einstellungen der Disponenten-Konsole** aus. Wählen Sie im Feld "Farbcodierung der Terminliste" die Option **Standard** (weiße Hintergrundfarbe), **Vollständige Schattierung** (flache Hintergrundfarbe) oder **Horizontaler Farbverlauf** (hier dargestellt) aus.



Anmerkung:

- Die Farbe eines Termins in der Gantt-Ansicht und in der Terminliste basiert auf seinem Status. Gantt-Paletten und das Feld "Gantt-Farbe" für Servicetermine überschreiben jedoch das statusbasierte Farbschema.

- Unabhängig von der Farbcodierungseinstellung der Terminliste werden Termine mit Regelverstößen gelb und gefährdete Termine rot hervorgehoben.

SIEHE AUCH:

Salesforce-Hilfe: Farbcodieren der Gantt-Ansicht (möglicherweise veraltet oder in der Vorschauversion nicht verfügbar)

Salesforce-Hilfe: Liste für Servicetermine der Disponentenkonsole (möglicherweise veraltet oder in der Vorschauversion nicht verfügbar)

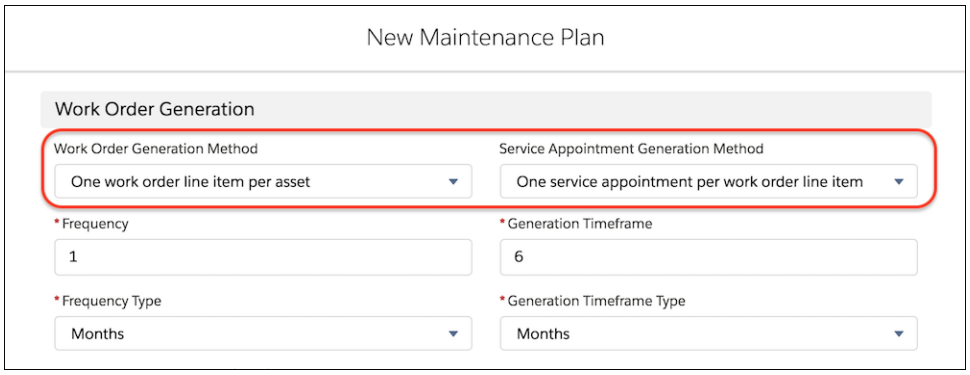
Erstellen von Arbeitsauftragsbelegposten für jeden Datenbestand in einem Wartungsplan

Reduzieren Sie die Anzahl der für einen Wartungsplan generierten Arbeitsaufträge, indem Sie einen einzelnen übergeordneten Arbeitsauftrag mit einem Arbeitsauftragsbelegposten für jeden Datenbestand erstellen, der durch den Plan abgedeckt ist.

Wo: Diese Änderung gilt für Lightning Experience und Salesforce Classic in der Enterprise, Performance, Unlimited und Developer Edition.

Wie: Wählen Sie in einem Wartungsplan Ihre Voreinstellungen für die Generierungsmethode aus.

- Wählen Sie aus, ob Sie einen Arbeitsauftrag oder einen Arbeitsauftragsbelegposten für jeden Datenbestand für die Wartung erstellen möchten.
- Wenn Sie **Ein Arbeitsauftrags-Belegposten pro Vermögenswert** auswählen, legen Sie fest, ob ein Servicetermin für jeden Arbeitsauftrag oder jeden Arbeitsauftragsbelegposten erstellt werden soll.



Wenn Sie sicherstellen möchten, dass alle Datenbestände unter einem Arbeitsauftrag beibehalten werden, wählen Sie **Ein Arbeitsauftrags-Belegposten pro Vermögenswert** aus. Wenn für jeden Datenbestand ein separater Servicetermin erforderlich ist, wählen Sie **Ein Servicetermin pro Arbeitsauftrags-Belegposten** aus.

Wenn alle Wartungsdatenbestände dasselbe Datum unter **Datum des ersten Arbeitsauftrags im nächsten Batch** im Wartungsplan aufweisen, werden sie in einem Arbeitsauftrag gruppiert. Wenn Wartungsdatenbestände jedoch unterschiedliche Datumswerte unter **Datum des ersten Arbeitsauftrags im nächsten Batch** aufweisen, wird für jedes Datum ein Arbeitsauftrag erstellt.

Tipp: Wenn Sie eine Anleitung dazu bereitstellen möchten, in welcher Reihenfolge die Datenbestände gewartet werden sollen, erstellen Sie geführte Aktionen oder Flows für den übergeordneten Arbeitsauftrag.

Wenn für **Generierungsmethode für Arbeitsauftrag** die Option **Keine** beibehalten wird, wird standardmäßig ein Arbeitsauftrag pro Datenbestand verwendet.

Wichtig: Wenn Ihren vorhandenen Wartungsplänen Arbeitsaufträge oder Arbeitsauftragsbelegposten zugeordnet sind, können Sie ihre Generierungsmethoden nicht ändern. Wenn Sie vorab vorhandene Wartungsplan-Generierungsmethoden ändern möchten,

löschen Sie die Arbeitsaufträge und generieren Sie sie erneut oder löschen Sie den Wartungsplan und erstellen Sie ihn erneut mit den erforderlichen Generierungsmethoden.

SIEHE AUCH:

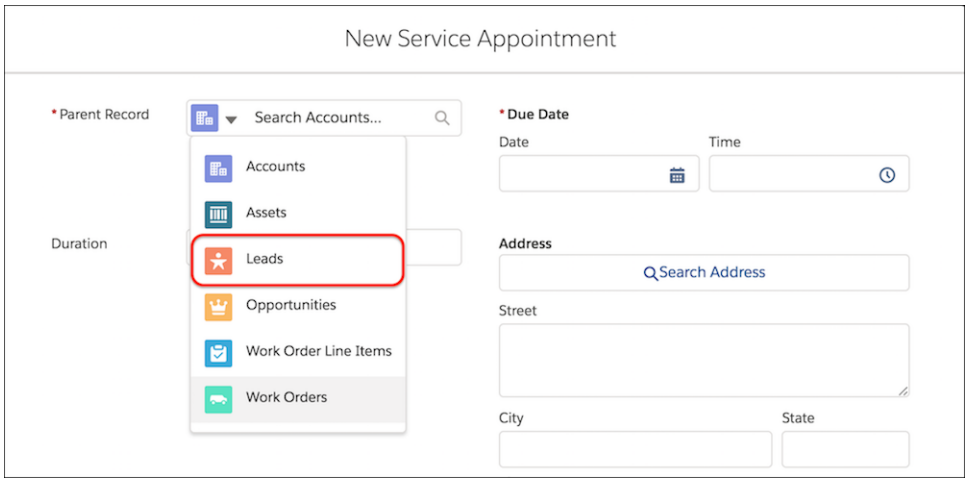
Salesforce-Hilfe: Richtlinien zum Generieren von Arbeitsaufträgen über einen Wartungsplan (möglicherweise veraltet oder in der Vorschauversion nicht verfügbar)

Erstellen von Serviceterminen für Leads

Es gibt nun einen neuen übergeordneten Datensatz für Servicetermine. Wenn Ihr Team einen Vor-Ort-Besuch planen muss, um einen vielversprechenden Lead zu verfolgen, protokollieren Sie den Besuch in Salesforce, indem Sie einen untergeordneten Servicetermin für den Lead erstellen.

Wo: Diese Änderung gilt für Lightning Experience und Salesforce Classic in der Enterprise, Performance, Unlimited und Developer Edition.

Wie: Das Feld "Übergeordneter Datensatz" für Servicetermine beinhaltet nun die Möglichkeit, einen Lead auszuwählen. Es ist kein Setup durch den Administrator erforderlich. Verwalten Sie die Termine eines Leads in der Themenliste "Servicetermine".



Anmerkung: Nur Servicetermine, deren übergeordnete Datensätze Arbeitsaufträge oder Arbeitsauftragsbelegposten darstellen, werden bei der Planungsoptimierung berücksichtigt.

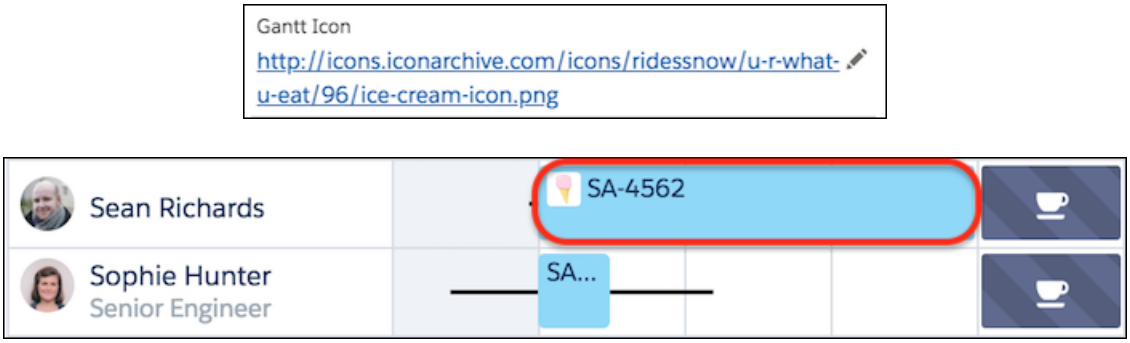
Erstellen eigener Symbole für die Gantt-Ansicht

Verwenden Sie angepasste Symbole für die Gantt-Ansicht, damit Disponenten schnell bestimmte Merkmale von Serviceterminen identifizieren können. Erstellen Sie beispielsweise ein Symbol, das angibt, dass ein Termin für einen sehr wichtigen Kunden (VIP) oder einen Neukunden ist.

Wo: Diese Änderung gilt für Lightning Experience und Salesforce Classic in der Enterprise, Performance, Unlimited und Developer Edition mit installiertem verwaltetem Field Service Lightning-Paket.

Wie: Nachdem Sie das Feld "Gantt-Symbol" Servicetermin-Seitenlayouts hinzugefügt haben, können Sie im Feld eines Servicetermins einen Symbol-URL eingeben. Der URL muss mit einem Bildsuffix wie ".png" oder ".gif" enden. Bilder mit transparentem Hintergrund werden in der Gantt-Ansicht mit weißem Hintergrund angezeigt.

Fügen Sie beispielsweise einem Termin, der sich neben Ihrer Lieblingseisdiele befindet, ein Eiscreme-Symbol hinzu. Suchen Sie einen URL, der zu einem Eiscreme-Symbol führt, und fügen Sie den Link in das Feld für das Gantt-Symbol des Termins ein. (Natürlich empfiehlt es sich, nach dem Termin eine Pause für ein Eis einzuplanen.)



SIEHE AUCH:

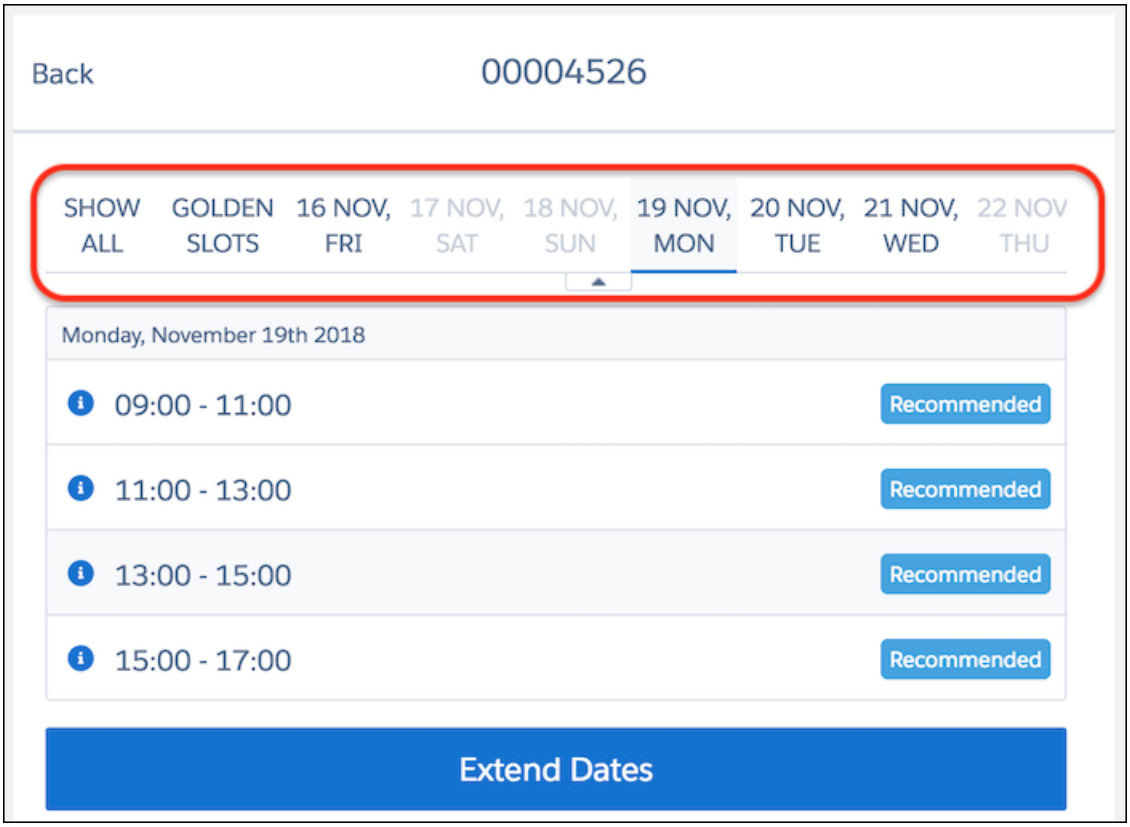
Salesforce-Hilfe: Create Custom Gantt Icons (Erstellen benutzerdefinierter Gantt-Symbole) (möglicherweise veraltet oder in der Vorschauversion nicht verfügbar)

Sortieren von Zeitfenstern nach Datum bei der Terminbuchung

Buchen Sie Termine schneller, indem Sie offene Terminzeitfenster nach Datum anzeigen. Wenn ein Kunde einen Termin für den nächsten Dienstag anfordert, klicken Sie im Terminbuchungsfenster auf das Datum, um dessen Zeitfenster anzuzeigen. Es muss kein Bildlauf mehr ausgeführt werden.

Wo: Diese Änderung gilt für Lightning Experience und Salesforce Classic in der Enterprise, Performance, Unlimited und Developer Edition mit installiertem verwaltetem Field Service Lightning-Paket.

Wie: Wenn Sie die Aktion "Termin buchen" verwenden, um eine Liste der verfügbaren Zeitfenster anzuzeigen, klicken Sie im neuen horizontalen Bereich auf ein Datum. Tage ohne Zeitfenster werden grau angezeigt und auf sie kann nicht geklickt werden. Klicken Sie auf das Pfeilsymbol, um den Bereich auszublenden.

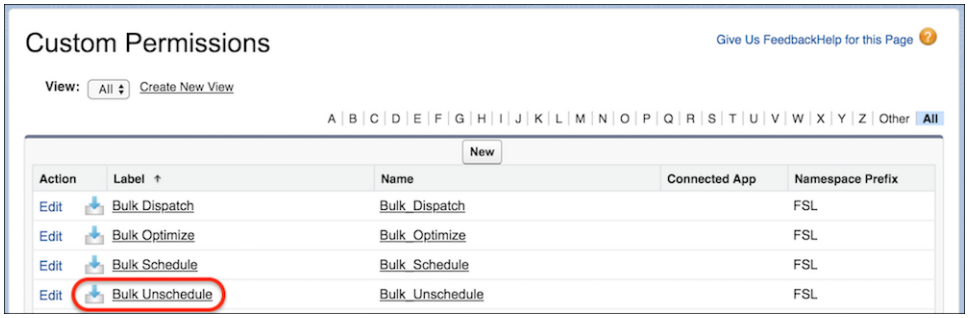


Steuern des Zugriffs auf das Rückgängigmachen der Planung per Massenvorgang

Das gleichzeitige Rückgängigmachen mehrerer Termine kann sich bedeutend auf den Plan eines Außendienstteams auswirken. Wenn Sie Benutzern das Ausführen dieser Aktion verbieten möchten, können Sie die neue benutzerdefinierte Berechtigung "Planung per Massenvorgang rückgängig machen" in ihren Profilen entfernen. Die Berechtigung ist Benutzern mit dem Berechtigungssatz für FSL-Administratorberechtigungen oder FSL-Disponentenberechtigungen standardmäßig zugewiesen.

Wo: Diese Änderung gilt für Lightning Experience und Salesforce Classic in der Enterprise, Performance, Unlimited und Developer Edition mit installiertem verwaltetem Field Service Lightning-Paket.

Wie: Fügen Sie die Berechtigung im Abschnitt "Benutzerdefinierte Berechtigungen" eines Berechtigungssatzes hinzu oder entfernen Sie sie dort. Benutzern ohne die Berechtigung "Planung per Massenvorgang rückgängig machen" wird die Aktion zum Rückgängigmachen der Planung nicht im Terminlisten-Aktionsmenü angezeigt.



SIEHE AUCH:

Salesforce-Hilfe: Aktivieren von benutzerdefinierten Berechtigungen in Profilen (möglicherweise veraltet oder in der Vorschauversion nicht verfügbar)

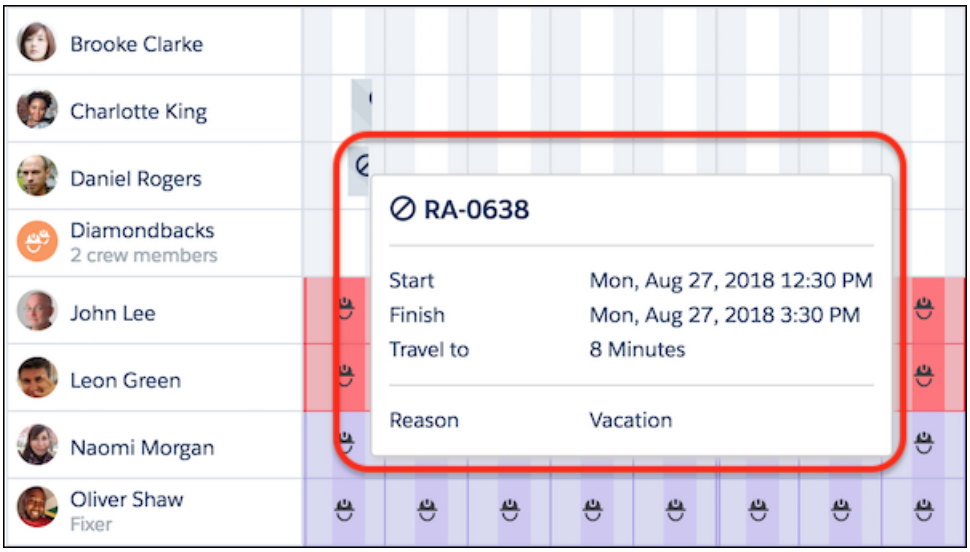
Salesforce-Hilfe: Liste für Servicetermine der Disponentenkonsole (möglicherweise veraltet oder in der Vorschauversion nicht verfügbar)

Anzeigen von Abwesenheiten in der mehrtägigen Ansicht

Disponenten, die die mehrtägige Gantt-Ansicht verwenden, können Ressourcenabwesenheiten in ihrem Plan anzeigen. Bisher waren in dieser Ansicht nur Servicetermine sichtbar.

Wo: Diese Änderung gilt für Lightning Experience und Salesforce Classic in der Enterprise, Performance, Unlimited und Developer Edition mit installiertem verwaltetem Field Service Lightning-Paket.

Wie: Bewegen Sie den Mauszeiger über eine Abwesenheit, um ihre Details anzuzeigen, oder klicken Sie mit der rechten Maustaste darauf, um verfügbare Aktionen anzuzeigen.



Verbesserter Field Service-Hilfeinhalt

Es wurde hart daran gearbeitet, dass Ihnen die erforderlichen Informationen zur Verfügung stehen, um in Field Service erfolgreich zu agieren. Alle Field Service-Hilfeinhalte wurden sorgfältig überarbeitet, um sicherzustellen, dass damit Ihre häufigsten Fragen beantwortet werden können.

Wo: Diese Änderung gilt für Lightning Experience und Salesforce Classic in der Enterprise, Performance, Unlimited und Developer Edition.

Warum: Diese neuen Artikel können Sie u. a. bei der Navigation in der Planoptimierung und beim Arbeiten im Gantt unterstützen.

- Gantt-Tastenkombinationen (möglicherweise veraltet oder in der Vorschauversion nicht verfügbar): Verwenden Sie Tastenkombinationen, um in der Disponentenkonsole schneller zu arbeiten.
- Optimieren Ihres Field Service-Plans (möglicherweise veraltet oder in der Vorschauversion nicht verfügbar): Verwenden Sie die Planoptimierung zum Formulieren des optimalen Plans für Ihr Team und Ihre Kunden. Mithilfe der Planoptimierung können Sie Service Level Agreements einhalten und die Fahrzeit, Überstunden, Kosten und Nicht-Anreisen minimieren.
- Einrichten von Optimierungsaufträgen (möglicherweise veraltet oder in der Vorschauversion nicht verfügbar): Optimieren Sie den Plan Ihres Teams für mindestens eine Serviceregion über einen angegebenen Zeitraum an Tagen hinweg.
- Erstellen von Relevanzgruppen (möglicherweise veraltet oder in der Vorschauversion nicht verfügbar): Eine Relevanzgruppe ist eine aus Serviceterminen oder Serviceregionsmitgliedern bestehende Gruppe, für die ihre eigenen Arbeitsregeln oder Serviceziele erforderlich sind. Sie können Relevanzgruppen beispielsweise verwenden, um Ihre Unternehmensrichtlinie für Pausen- und Fahrzeiten für Vollzeit- im Vergleich zu Teilzeitmitarbeitern durchzusetzen.
- Anpassen von Terminbuchungseinstellungen (möglicherweise veraltet oder in der Vorschauversion nicht verfügbar): Durch die Verwendung der Chatter-Aktion "Termin buchen" können Benutzer Servicetermine für einen Arbeitsauftrag, Arbeitsauftragsbelegposten oder für einen anderen Datensatz planen.
- Zeitzonen und Terminbuchung (möglicherweise veraltet oder in der Vorschauversion nicht verfügbar): In großen Field Service-Vorgängen könnten sich der Supportagent des Servicetermins, die zugewiesene Ressource und der Kunde alle in unterschiedlichen Zeitzonen befinden. Im Field Service Lightning-Terminbuchungsprozess werden die Termindetails der jeweiligen Benutzer in der Zeitzone des entsprechenden Benutzers angezeigt.
- Erstellen von Serviceressourcenabwesenheiten (möglicherweise veraltet oder in der Vorschauversion nicht verfügbar): Geben Sie an, wann eine Serviceressource zur Arbeit nicht verfügbar ist. Während der Planoptimierung werden die Serviceressourcen den Terminen nicht zugewiesen, die mit ihren Abwesenheiten in Konflikt stehen.

Zusätzlich umfasst der Field Service Lightning Developer Guide nun Verweisinhalte in Bezug auf das verwaltete Field Service Lightning-Paket. Entwickler, los geht's!

Field Service Mobile-Anwendung: Willkommen bei Version 5.0

Diese Version bringt Ihre Belegschaft unabhängig vom eingesetzten Gerät einer vereinheitlichten Erfahrung näher. Sie können im Layout der jeweiligen Karte festlegen, wie viele Informationen Sie Ihrer mobilen Belegschaft bereitstellen möchten. Eine verbesserte verbundene Anwendung für Push-Benachrichtigungen funktioniert für Android und iOS. Die mobile Erfahrung umfasst nun Schnellaktionen, @Erwähnungen in Feeds, die Offline-Verwendung des Chatter-Feeds, die erforderliche Produktbestätigung, Verbesserungen am Wartungsplan und Zugriff auf IoT-Daten auf Ihren Android-Geräten.

IN DIESEM ABSCHNITT:

Mehr Steuerungsmöglichkeiten für Layouts

Diese Version bringt Ihre Belegschaft einer vereinheitlichten Erfahrung näher, unabhängig davon, ob sie ein Android- oder iOS-Gerät verwendet. Auf diese Weise ergeben sich erhebliche Änderungen hinsichtlich des Erscheinungsbilds und der Verwaltung der Anwendung.

Offline-Support für Formelfunktionen und Operatoren

Damit Benutzern besser von Flows profitieren können, werden Formelfunktionen und Operatoren offline unterstützt. Eine Formel ist ein Algorithmus, der seinen Wert aus anderen Feldern, Ausdrücken oder Werten ableitet. Formeln können den Wert eines Felds basierend auf anderen Feldern automatisch berechnen.

Verbesserte verbundene Anwendung für Push-Benachrichtigungen

Die verbundene Anwendung, die sich von der eigentlichen mobilen Anwendung Field Service Lightning unterscheidet, bietet Push-Benachrichtigungen und andere Anwendungseinstellungen für die Erstellung von Serviceberichten und die Anpassung der Anwendung.

Verbesserungen an Serviceberichten

Zwecks Leistungsverbesserung werden die Aktionen (Senden von SMS, E-Mail, Anzeigen von Details usw.) und erforderlichen Daten unter dem Avatar des mobilen Mitarbeiters erst vorbereitet, wenn dies erforderlich ist.

Einsparen von Zeit beim Bestellen von Produkten mit kontextbezogenen Produktanforderungen (Android)

Das Erstellen von Produktanforderungen auf einem Android-Gerät geht einfacher und schneller von der Hand. Für Android-Geräte gibt es nun erforderliche Produkte.

IoT Insights-Karte: Anzeigen Ihrer Salesforce IoT-Daten in Field Service Lightning (Android)

Geben Sie Ihren Außendienstbenutzern mit Salesforce IoT Insights in Field Service Lightning für Android unabhängig von ihrem Standort neue Daten zu Ihrem verbundenen Produkt an die Hand.

Verbesserte Kommunikation dank der Chatter-Erweiterungen für die Offline-Verwendung (Android)

Erhalten Sie Zugriff auf mehr Ihrer bevorzugten Chatter-Funktion in Field Service Lightning für Android, selbst wenn Sie offline arbeiten. Offline arbeitende Benutzer können den Chatter-Feed anzeigen, Posts erstellen, bearbeiten, löschen und kommentieren sowie Bilder für den Chatter-Feed für vorbereitete Datensätze hochladen.

Verbinden mit der Salesforce-Anwendung mit Themenlisten (Android)

Um die Leistung zu erhöhen, werden durch die Regeln für die Offline-Vorbereitung nun weniger Themenlistendatensätze heruntergeladen.

Währung wird standardmäßig anhand des Arbeitsauftrags oder Arbeitsauftragsbelegpostens festgelegt (Android)

Vor der Version 5.0 basierte das Währungsfeld auf dem Gebietsschema des Android-Mobilgeräts. Nun basiert das Währungsfeld auf dem Währungsfeld des Arbeitsauftrags oder des Arbeitsauftragsbelegpostens.

Sonstige Verbesserungen an der mobilen Field Service Lightning-Anwendung

Halten Sie Ausschau nach diesen Verbesserungen auf Ihrer Oberfläche für mobile Geräte.

Mehr Steuerungsmöglichkeiten für Layouts

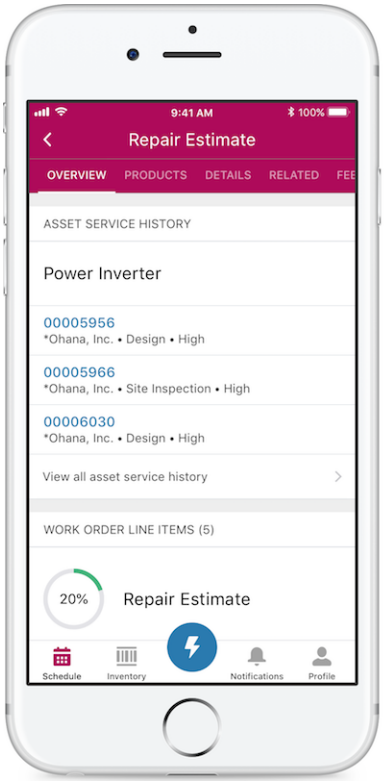
Diese Version bringt Ihre Belegschaft einer vereinheitlichten Erfahrung näher, unabhängig davon, ob sie ein Android- oder iOS-Gerät verwendet. Auf diese Weise ergeben sich erhebliche Änderungen hinsichtlich des Erscheinungsbilds und der Verwaltung der Anwendung.

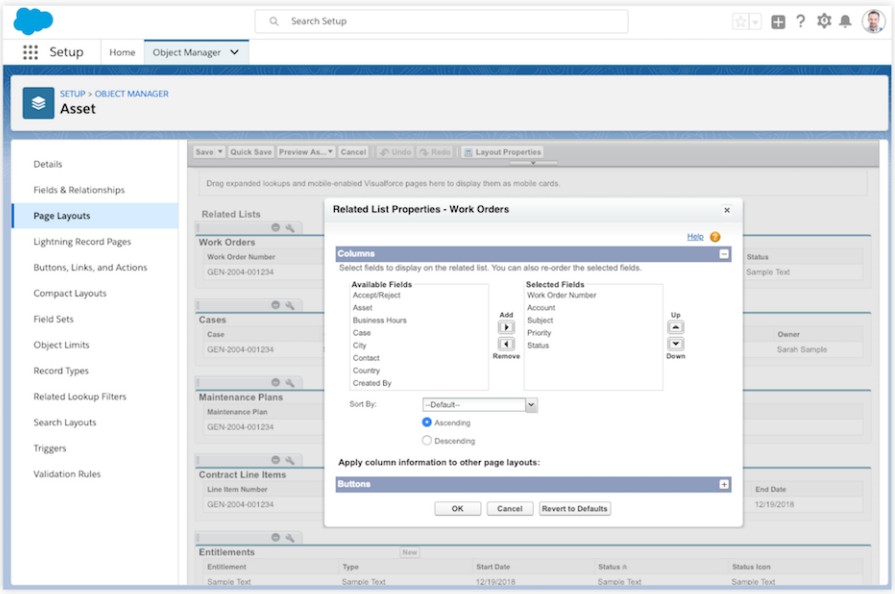
Wo: Diese Änderungen gelten für Field Service Lightning für Android und iOS in der Enterprise, Performance, Unlimited und Developer Edition.

Wann: Version 5.0 kann ab Januar 2019 im App Store und auf Google Play heruntergeladen werden.

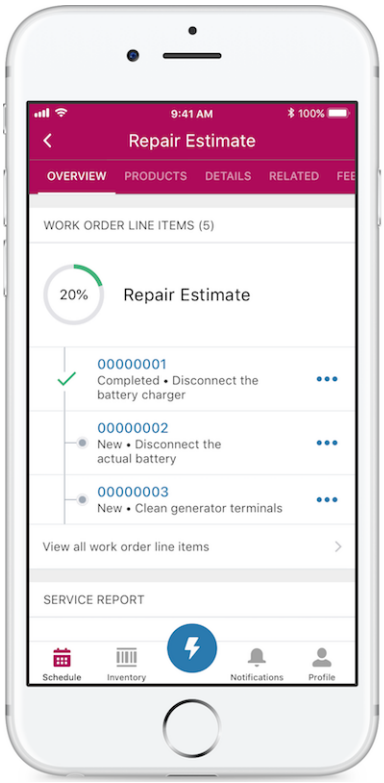
Wie: Ein Großteil der Benutzeroberfläche wird durch Themenlistenlayouts gesteuert. Wenn das erste Feld im Layout der Themenliste leer ist, wird standardmäßig das Datum der letzten Änderung angezeigt. Wenn der Verweisfeldname leer ist, steht keine Registerkarte zur Anzeige zur Verfügung.

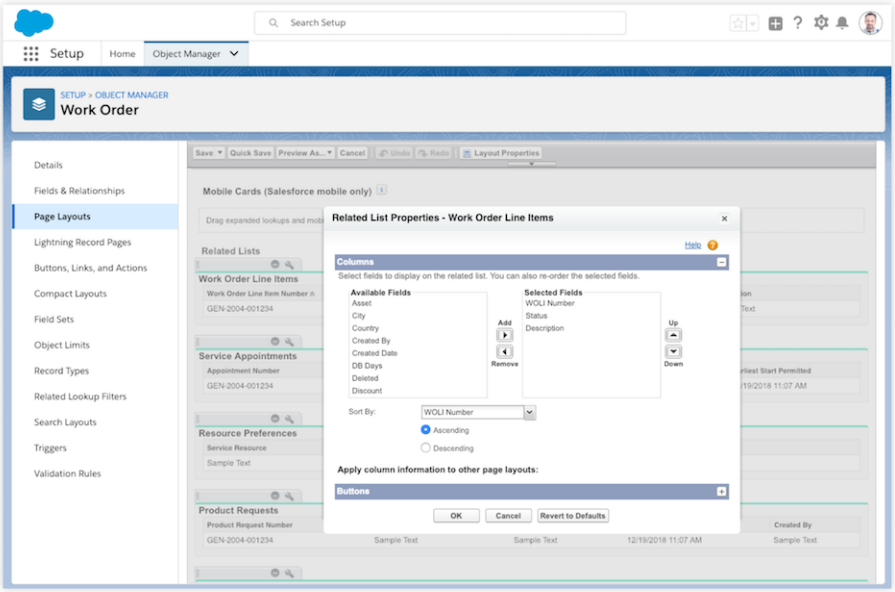
In "Servicetermin" zeigt "Wartungsverlauf für Vermögenswert" drei Felder und ruft Daten aus der Themenliste "Arbeitsauftrag" im Seitenlayout des Vermögenswertobjekts ab.



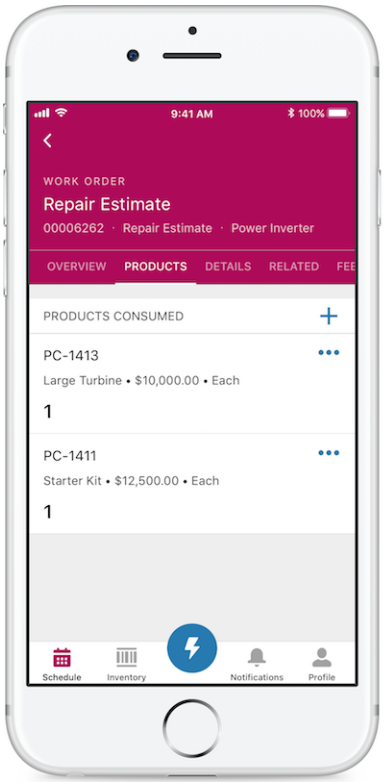


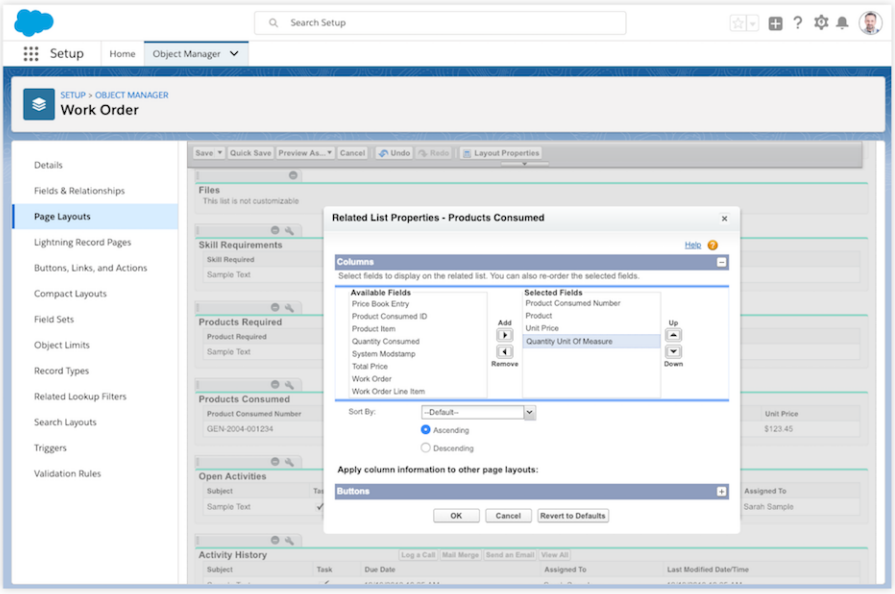
In "Servicetermin" weist "Arbeitsauftragsbelegposten" zudem zwei Unterfelder auf, die aus dem Themenlistenlayout von "Arbeitsauftragsbelegposten" für "Arbeitsauftrag" abgerufen werden.



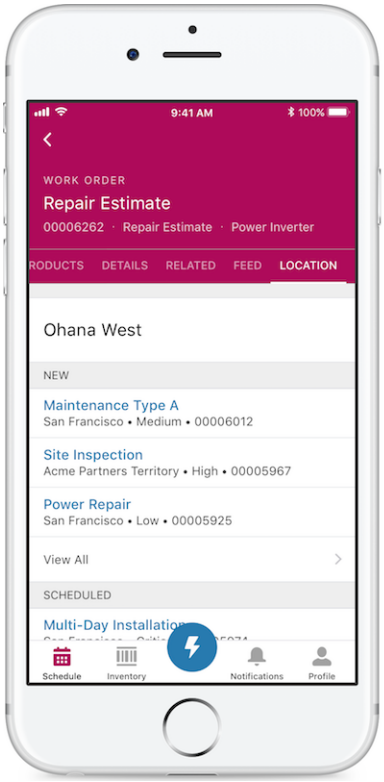


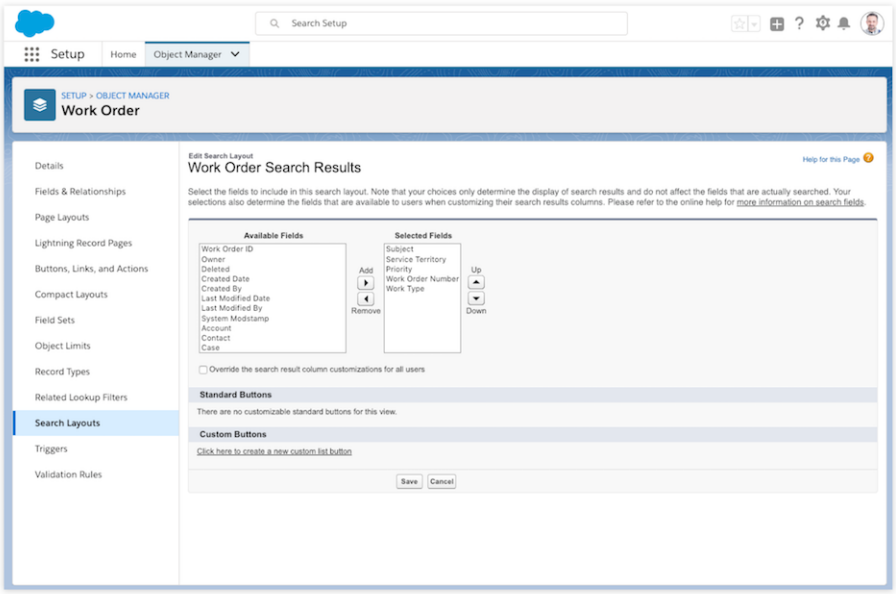
In einem Arbeitsauftrag wird "Verbrauchte Produkte" aus dem Themenlistenlayout von "Verbrauchte Produkte" für den Arbeitsauftrag abgerufen, wo "Produktnummer" das erste Feld sein muss.





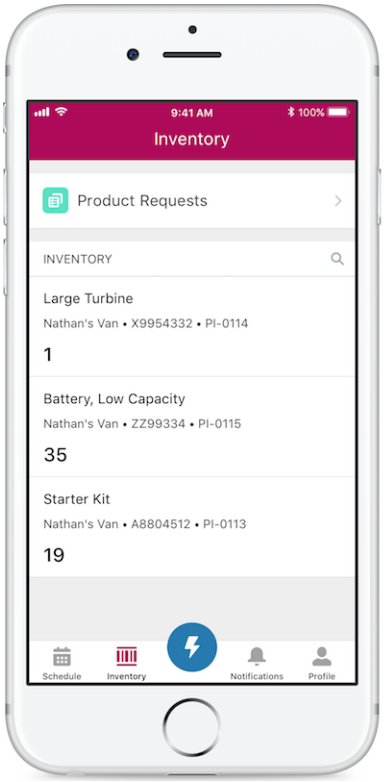
Darüber hinaus wird die Registerkarte "Standort" im Plan eines Technikers aus dem Suchergebnislayout für "Arbeitsauftrag" abgerufen.

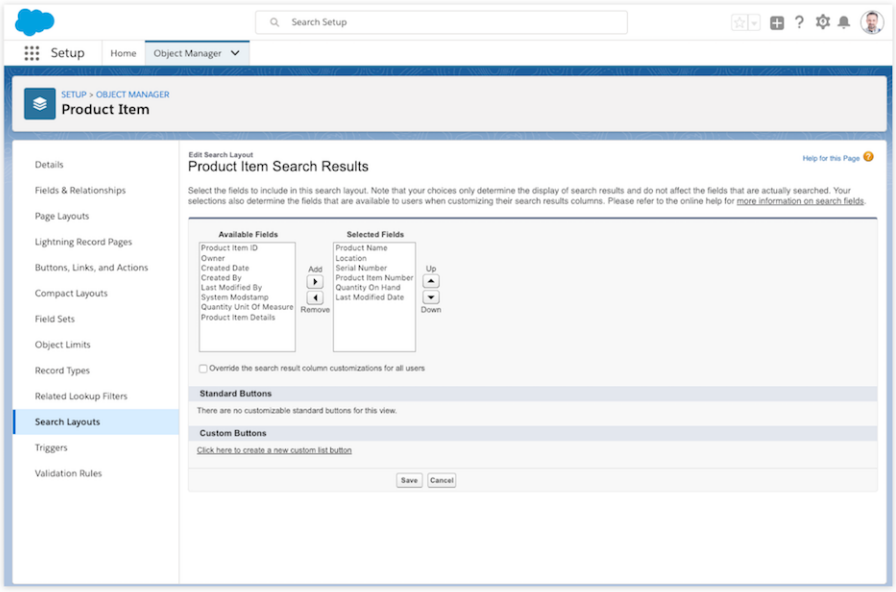




Das Layout der Registerkarte "Inventar" wird aus dem Suchergebnislayout des Objekts "Produktelement" übernommen.

Anmerkung: Weder der Betrag noch die Menge können geändert werden.





Offline-Support für Formelfunktionen und Operatoren

Damit Benutzern besser von Flows profitieren können, werden Formelfunktionen und Operatoren offline unterstützt. Eine Formel ist ein Algorithmus, der seinen Wert aus anderen Feldern, Ausdrücken oder Werten ableitet. Formeln können den Wert eines Felds basierend auf anderen Feldern automatisch berechnen.

Wo: Diese Änderungen gelten für Field Service Lightning für Android und iOS in der Enterprise, Performance, Unlimited und Developer Edition.

Wann: Version 5.0 kann ab Januar 2019 im App Store und auf Google Play heruntergeladen werden.

Wie: Die mobilen Field Service Lightning-Anwendungen unterstützen Formelfunktionen und Operatoren offline, siehe hierzu die Beschreibung unter Berechnen von Feldwerten mit Formeln (möglicherweise veraltet oder in der Vorschauversion nicht verfügbar). Einige Ausnahmen dazu werden unter Überlegungen zur Verwendung von Flows in der mobilen Anwendung Field Service Lightning (möglicherweise veraltet oder in der Vorschauversion nicht verfügbar) beschrieben.

Verbesserte verbundene Anwendung für Push-Benachrichtigungen

Die verbundene Anwendung, die sich von der eigentlichen mobilen Anwendung Field Service Lightning unterscheidet, bietet Push-Benachrichtigungen und andere Anwendungseinstellungen für die Erstellung von Serviceberichten und die Anpassung der Anwendung.

Wo: Diese Änderungen gelten für Field Service Lightning für Android und iOS in der Enterprise, Performance, Unlimited und Developer Edition.

Wann: Version 5.0 kann ab Januar 2019 im App Store und auf Google Play heruntergeladen werden.

Wie: Wenn Ihr Team Push-Benachrichtigungen verwendet, sollten Sie die verbundene Anwendung für Field Service Lightning herunterladen.

Verbesserungen an Serviceberichten

Zwecks Leistungsverbesserung werden die Aktionen (Senden von SMS, E-Mail, Anzeigen von Details usw.) und erforderlichen Daten unter dem Avatar des mobilen Mitarbeiters erst vorbereitet, wenn dies erforderlich ist.

Wo: Diese Änderungen gelten für Field Service Lightning für Android und iOS in der Enterprise, Performance, Unlimited und Developer Edition.

Wann: Version 5.0 kann ab Januar 2019 im App Store und auf Google Play heruntergeladen werden.

Wie: Wenn Sie auf **Alle Serviceberichte anzeigen** klicken, werden alle Serviceberichte für den aktuellen Servicetermin und für dessen übergeordnetes Element (Arbeitsauftrag oder Arbeitsauftragsbelegposten) angezeigt. Keine Verlangsamung mehr mit der Serviceterminauswahl.

In dieser Version können Serviceberichtsnotizen einfacher verwendet werden.

Einsparen von Zeit beim Bestellen von Produkten mit kontextbezogenen Produktanforderungen (Android)

Das Erstellen von Produktanforderungen auf einem Android-Gerät geht einfacher und schneller von der Hand. Für Android-Geräte gibt es nun erforderliche Produkte.

Wo: Diese Änderungen gelten für Field Service Lightning für Android und iOS in der Enterprise, Performance, Unlimited und Developer Edition.

Wann: Version 5.0 kann ab Januar 2019 auf Google Play heruntergeladen werden.

Wie: Nachdem die Arbeitsauftragsnummer in die Produktanforderung kopiert wurde, ist das Feld in der Anwendung schreibgeschützt.

Mobile Mitarbeiter auf Android-Geräten können im Bildschirm für verbrauchte Produkte in einem Arbeitsauftrag auf **Alle erforderlichen Produkte anzeigen** klicken und zu **Erforderliche Produkte** navigieren.

Wenn Sie eine Schnellaktion verwenden, um eine Produktanforderung in der Detailansicht eines Arbeitsauftrags oder eines Arbeitsauftragsbelegpostens zu erstellen, übernimmt die Produktanforderung nun die Nummer des Arbeitsauftrags oder des Arbeitsauftragsbelegpostens. Zuvor mussten Sie die Nummer für die Produktanforderungen manuell eingeben. In Produktanforderungen, die in der Anwendung über eine Schnellaktion auf einer Arbeitsauftragsbelegposten-Detailseite erstellt werden, werden der Arbeitsauftrag und der Arbeitsauftragsbelegposten automatisch ausgefüllt.

Wenn Sie die Arbeitsauftrags- und Arbeitsauftragsbelegposten-Nummer für eine Produktanforderung aktualisieren, nachdem sie übernommen wurde, wird ein Synchronisierungsfehler angezeigt, wenn die Anwendung versucht, die Daten auf Salesforce hochzuladen. Benutzer können diese Änderungen erst hochladen, nachdem sie das Problem behoben haben.

"Erforderliche Produkte" wird nur dann eine Liste der erforderlichen Produkte angezeigt, wenn die Option für mehrere Standorte aktiviert ist. Zudem wird darin nicht angezeigt, wie viele Produkte vorrätig sind und es gibt keine Option zum Hinzufügen.

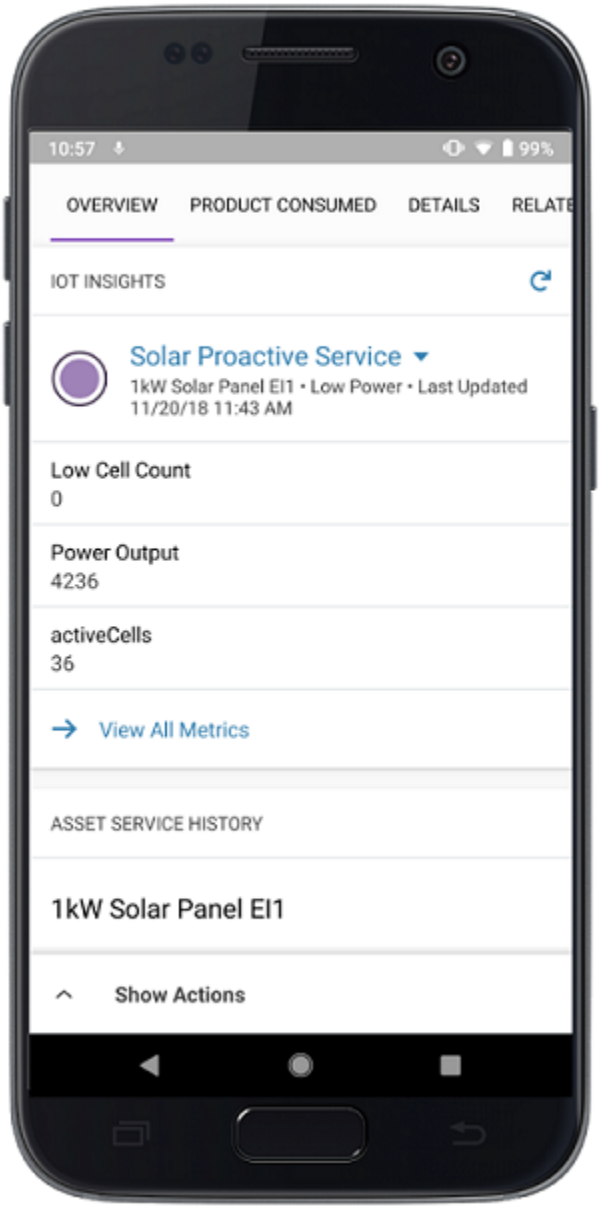
IoT Insights-Karte: Anzeigen Ihrer Salesforce IoT-Daten in Field Service Lightning (Android)

Geben Sie Ihren Außendienstbenutzern mit Salesforce IoT Insights in Field Service Lightning für Android unabhängig von ihrem Standort neue Daten zu Ihrem verbundenen Produkt an die Hand.

Wo: Diese Änderung gilt für Field Service Lightning für Android in Enterprise, Performance, Unlimited und Developer Edition.

Wann: Version 5.0 kann ab Januar 2019 auf Google Play heruntergeladen werden.

Warum: Mit IoT Insights in Field Service Lightning kann die mobile Belegschaft nun von überall aus über verbundene Geräte auf wertvolle IoT-Daten für Kunden zugreifen. Wenn ein Außendiensttechniker auf Diagnosedaten zugreifen kann, kann er Kundenprobleme vor Ort schneller analysieren und lösen.



Wie: Aktivieren von IoT Insights in Field Service Lightning für Mobilgeräte:

1. Geben Sie unter "Setup" im Feld `Schnellsuche` den Text *`Verbundene Anwendungen`* ein und wählen Sie dann **Verbundene Anwendungen verwalten** aus.
2. Klicken Sie neben der Option für Salesforce Field Service für Android auf **Bearbeiten**.
3. Bestätigen Sie, dass `ENABLED_IOT` auf **TRUE** festgelegt ist, oder klicken Sie auf **Bearbeiten** und ändern Sie das Attribut in **TRUE**.
4. Klicken Sie auf **Speichern**.

Verbesserte Kommunikation dank der Chatter-Erweiterungen für die Offline-Verwendung (Android)

Erhalten Sie Zugriff auf mehr Ihrer bevorzugten Chatter-Funktion in Field Service Lightning für Android, selbst wenn Sie offline arbeiten. Offline arbeitende Benutzer können den Chatter-Feed anzeigen, Posts erstellen, bearbeiten, löschen und kommentieren sowie Bilder für den Chatter-Feed für vorbereitete Datensätze hochladen.

Wo: Diese Änderungen gelten für Field Service Lightning für Android und iOS in der Enterprise, Performance, Unlimited und Developer Edition.

Wann: Version 5.0 kann ab Januar 2019 auf Google Play heruntergeladen werden.

Wie: Benutzer von Field Service Lightning für Android können den Chatter-Feed für vorbereitete (d. h. auf ihr Mobilgerät heruntergeladene) Datensätze offline anzeigen. Die Datensätze werden entsprechend der Standardlistenansicht in "Field Service Mobile-Einstellungen" und des Kalenders der zugewiesenen Servicetermine des Benutzers automatisch heruntergeladen. Datensätze, die kein Bestandteil der Standardlistenansicht sind, werden heruntergeladen, wenn sie vom Benutzer manuell in der Anwendung geöffnet werden, während eine Verbindung zum Internet besteht.

Offline arbeitende Benutzer können zudem Posts erstellen, Posts kommentieren und Bilder für den Chatter-Feed für vorbereitete Datensätze hochladen. Im Chatter-Feed gepostete Posts, Kommentare oder Dateien werden der Warteschlange für ausstehende Uploads hinzugefügt, bis die Internetverbindung wiederhergestellt ist.

"Erforderliche Produkte" wird nur dann eine Liste der erforderlichen Produkte anzeigen, wenn die Option für mehrere Standorte aktiviert ist. Zudem wird darin nicht angezeigt, wie viele Produkte vorrätig sind und es gibt keine Option zum Hinzufügen.

Verbinden mit der Salesforce-Anwendung mit Themenlisten (Android)

Um die Leistung zu erhöhen, werden durch die Regeln für die Offline-Vorbereitung nun weniger Themenlistendatensätze heruntergeladen.

Wo: Diese Änderungen gelten für Field Service Lightning für Android und iOS in der Enterprise, Performance, Unlimited und Developer Edition.

Wann: Version 5.0 kann ab Januar 2019 auf Google Play heruntergeladen werden.

Wie: Anstatt alle Datensätze in einer Themenliste herunterzuladen, wird eine Verbindung zwischen Benutzern und der Salesforce-Anwendung hergestellt, wenn sie eine bestimmte Themenliste anzeigen. Die Themenlisten für Servicetermine, Arbeitsaufträge, Arbeitsauftragsbelegposten und Vermögenswerte werden weiterhin durch Field Service Lightning für Android vorbereitet. Greifen Sie ohne Weiteres auf die in der mobilen Salesforce-Anwendung verfügbaren (nicht vorbereiteten) Online-Daten zu.

Sie müssen nichts unternehmen, um diese Funktion zu aktivieren. Benutzer ohne installierte Salesforce-Anwendung werden aufgefordert, sie herunterzuladen und zu installieren, wenn sie versuchen, auf einen verwandten Datensatz zuzugreifen, der noch nicht durch Field Service Lightning heruntergeladen wurde.

Währung wird standardmäßig anhand des Arbeitsauftrags oder Arbeitsauftragsbelegpostens festgelegt (Android)

Vor der Version 5.0 basierte das Währungsfeld auf dem Gebietsschema des Android-Mobilgeräts. Nun basiert das Währungsfeld auf dem Währungsfeld des Arbeitsauftrags oder des Arbeitsauftragsbelegpostens.

Wo: Diese Änderungen gelten für Field Service Lightning für Android und iOS in der Enterprise, Performance, Unlimited und Developer Edition.

Wann: Version 5.0 kann ab Januar 2019 auf Google Play heruntergeladen werden.

Sonstige Verbesserungen an der mobilen Field Service Lightning-Anwendung

Halten Sie Ausschau nach diesen Verbesserungen auf Ihrer Oberfläche für mobile Geräte.

Wo: Diese Änderungen gelten für Field Service Lightning für Android und iOS in der Enterprise, Performance, Unlimited und Developer Edition.

Wann: Version 5.0 kann ab Januar 2019 auf Google Play heruntergeladen werden.

Leere Felder werden nicht mehr übersprungen

Mobile Benutzer können Felder ohne Werte in ihrer mobilen Field Service Lightning-Anwendung anzeigen.

Rückdatieren auf die Zukunft
Wenn ein Mobilgerät dem Server voraus ist, wirkt sich der Zeitstempel für die Uhrzeit und das Datum des Mobilgeräts nicht auf die Validierung der Datensatzaktualisierung aus.

Ressourcenabwesenheiten besitzen Start- und Enddatumswerte
Halten Sie Ihre Ressourcen in Schach. Alle Ressourcenabwesenheiten müssen Start- und Enddatumswerte aufweisen.

Einfaches Markup für Erweiterungen
Die Parameterersetzung für `{!` funktioniert anstelle von `{!$` für Anwendungserweiterungen.

Anzeigen von Videos über die Gerätewiedergabe
Zwecks Leistungsverbesserung müssen iOS-Geräte Videos aus einem Chatter-Feed herunterladen und sie in der zugehörigen Gerätewiedergabe abspielen.

Keine Unterstützung für iOS 10 oder früher
Nehmen Sie ein Upgrade Ihrer iOS-Geräte auf iOS 11 oder höher vor.

Knowledge: Verbesserte Lightning Knowledge-Benutzerfreundlichkeit und Einführung des Migrationstools für Lightning Knowledge

Das Migrationstool für Lightning Knowledge ist nun allgemein verfügbar. Dadurch können Sie mit Ihrer Knowledge Base aus Salesforce Classic auf Lightning Knowledge umsteigen. Zudem werden Lightning Knowledge Funktionen und Aktionen hinzugefügt, mit denen die Artikelverwaltung optimiert und das Freigeben von Artikeldateien vereinfacht wird. Profitieren Sie von all den aufregenden neuen Funktionen in Lightning Experience.

IN DIESEM ABSCHNITT:

Das zukunftsfähige Migrationstool für Lightning Knowledge (allgemein verfügbar)
Setzen Sie auf Lightning Experience und überlassen Sie beim Umstieg von Ihrer Salesforce Classic Knowledge Base dem Migrationstool für Lightning Knowledge den mühevollen Teil der Arbeit. Lightning Knowledge profitiert von den Salesforce-Standardkomponenten, wodurch Sie schneller und besser Inhalte erstellen können. Das Migrationstool konsolidiert Artikeltypen in ein Knowledge-Standardobjekt, erstellt Datensatztypen anhand vorheriger Artikeltypen, verschiebt Artikel und Dateien und aktualisiert Feeds und intelligente Links. Nun können Sie zudem Artikel migrieren, die inaktiven Benutzern gehören.

Verwalten Ihrer Artikel mit Lightning Experience-Aktionen
Mit den drei neuen erweiterten Aktionen "Wiederherstellen", "Als Entwurf bearbeiten" und "Archivieren" können Sie in Lightning Experience mehr erledigen. Stellen Sie archivierte Artikel oder vergangene Versionen in Lightning Knowledge wieder her. Zuvor war es zum Wiederherstellen einer vergangenen Version erforderlich, zu Salesforce Classic zu wechseln. Nehmen Sie kurzfristige Änderungen an Übersetzungen vor, die veröffentlicht sind oder sich in der Veröffentlichungswarteschlange befinden, damit die Artikel synchron bleiben. Räumen Sie Ihre Knowledge Base im Handumdrehen auf, indem Sie mehrere Artikel auf einmal in den Listenansichten archivieren. Zudem können Sie Ihre Knowledge Base nach Bedarf anpassen. Diese Lightning Experience-Aktionen sind in den Salesforce-APIs und mit Flow verfügbar.

Anhängen von Dateien an E-Mails mit Lightning Knowledge
Verwenden Sie die Aktion zum Einfügen eines Artikels in eine E-Mail in Lightning Experience, um Knowledge-Artikeldateien über die Themenliste anzuhängen. Wählen Sie die einzuschließenden Anhänge aus. Entfernen Sie dazu die nicht benötigten aus der E-Mail. Sie können Dateien, die die Obergrenzen für E-Mail-Anhänge Ihrer Organisation überschreiten, als Link senden.

Anzeigen von zugehörigen Dateien für Artikel in Communities
Geben Sie Anhänge und Ressourcen für Ihre Kunden in Communities frei. Fügen Sie Knowledge-Artikeln in Communities die Themenliste "Dateien" hinzu.

Einbetten von Ooyala-Videos in Knowledge-Artikeln

Lightning Knowledge-Autoren schätzen es, durch das Einbetten von Videos Artikel mit umfassenden Funktionen für ihre Kunden zu erstellen. Die Liste der unterstützten Domänen für das Einbetten von Videos wurde in Salesforce Classic und Lightning Experience um `ooyala.com` erweitert.

Das zukunftsfähige Migrationstool für Lightning Knowledge (allgemein verfügbar)

Setzen Sie auf Lightning Experience und überlassen Sie beim Umstieg von Ihrer Salesforce Classic Knowledge Base dem Migrationstool für Lightning Knowledge den mühevollen Teil der Arbeit. Lightning Knowledge profitiert von den Salesforce-Standardkomponenten, wodurch Sie schneller und besser Inhalte erstellen können. Das Migrationstool konsolidiert Artikeltypen in ein Knowledge-Standardobjekt, erstellt Datensatztypen anhand vorheriger Artikeltypen, verschiebt Artikel und Dateien und aktualisiert Feeds und intelligente Links. Nun können Sie zudem Artikel migrieren, die inaktiven Benutzern gehören.

Wo: Diese Änderung gilt für Lightning Experience in der Essentials, Developer und Unlimited Edition. Salesforce Knowledge ist gegen Aufpreis verfügbar in der Professional, Performance und Enterprise Edition.

Wer: Administratoren müssen über die Lizenz "Knowledge-Benutzer" verfügen, um auf das Migrationstool für Lightning Knowledge zugreifen zu können.

Wie: Wenden Sie sich an den Salesforce-Support, um das Migrationstool für Lightning Knowledge in Ihrer Sandbox zu aktivieren. Sie müssen die Migration in einer Vollversion einer Sandbox testen und überprüfen, bevor Sie das Tool in einer Produktionsorganisation aktivieren können.

Das Migrationstool für Lightning Knowledge finden Sie nach seiner Aktivierung im Lightning Experience-Setup. Sie müssen die Planungsschritte ausführen, damit Sie wissen, was die Migration umfasst. Um Lightning Knowledge effektiv zu verwenden, müssen Sie zudem Ihre Berechtigungen, Seitenlayouts und Anpassungen überarbeiten.

Zuvor war es nicht möglich, Artikel zu migrieren, deren Datensatzinhaber inaktive Benutzer waren. Auch in der Beta-Version wurde diesem besonderen Fall nicht Rechnung getragen. Nun überprüft das Migrationstool die Organisationsvoreinstellungen **Aktivierungsfelder bei der Datensatzerstellung festlegen** und **Datensätze mit inaktiven Inhabern aktualisieren** und aktiviert sie temporär während der Migration.

SIEHE AUCH:

Salesforce-Hilfe: Migrationstool für Lightning Knowledge (möglicherweise veraltet oder in der Vorschauversion nicht verfügbar)

Verwalten Ihrer Artikel mit Lightning Experience-Aktionen

Mit den drei neuen erweiterten Aktionen "Wiederherstellen", "Als Entwurf bearbeiten" und "Archivieren" können Sie in Lightning Experience mehr erledigen. Stellen Sie archivierte Artikel oder vergangene Versionen in Lightning Knowledge wieder her. Zuvor war es zum Wiederherstellen einer vergangenen Version erforderlich, zu Salesforce Classic zu wechseln. Nehmen Sie kurzfristige Änderungen an Übersetzungen vor, die veröffentlicht sind oder sich in der Veröffentlichungswarteschlange befinden, damit die Artikel synchron bleiben. Räumen Sie Ihre Knowledge Base im Handumdrehen auf, indem Sie mehrere Artikel auf einmal in den Listenansichten archivieren. Zudem können Sie Ihre Knowledge Base nach Bedarf anpassen. Diese Lightning Experience-Aktionen sind in den Salesforce-APIs und mit Flow verfügbar.

Wo: Diese Änderung gilt für Lightning Experience in der Essentials, Developer und Unlimited Edition. Salesforce Knowledge ist gegen Aufpreis verfügbar in der Professional, Performance und Enterprise Edition.

Wer: Benutzer benötigen die folgenden Berechtigungen, um mit Lightning Knowledge-Aktionen zu interagieren.

- Wiederherstellen: Verfügbar auf der Datensatzstartseite. Hierfür sind die Berechtigungen "Erstellen", "Bearbeiten" und "Aktualisieren" für Knowledge sowie die Berechtigungen "Artikel verwalten" und "Artikel archivieren" für das Benutzerprofil erforderlich.

- In Listenansichten archivieren: Verfügbar auf der Datensatzstartseite und in Listenansichten. Hierfür sind die Berechtigungen "Lesen", "Aktualisieren" und "Löschen" für Knowledge und "Artikel archivieren" für das Benutzerprofil erforderlich.
- Als Entwurf bearbeiten: Verfügbar auf der Datensatzstartseite. Hierfür sind die Berechtigungen "In Knowledge aktualisieren" und "Artikel verwalten" für das Benutzerprofil erforderlich. Für das Bearbeiten von Übersetzungen ist auch die Berechtigung "Übersetzungen bearbeiten" erforderlich.

Wie: Fügen Sie Ihren Datensatzstartseiten-Seitenlayouts die Schaltflächen "Wiederherstellen", "Als Entwurf bearbeiten" und "Archivieren" hinzu und legen Sie die Benutzerprofilberechtigungen fest. Die Schaltfläche "Archivieren" wird in Listenansichten für Benutzer mit der entsprechenden Zugriffsberechtigung angezeigt.

SIEHE AUCH:

Salesforce-Hilfe: Lightning Knowledge-Benutzerzugriff (möglicherweise veraltet oder in der Vorschauversion nicht verfügbar)

Salesforce-Hilfe: Erstellungsaktionen in Lightning Knowledge (möglicherweise veraltet oder in der Vorschauversion nicht verfügbar)

Anhängen von Dateien an E-Mails mit Lightning Knowledge

Verwenden Sie die Aktion zum Einfügen eines Artikels in eine E-Mail in Lightning Experience, um Knowledge-Artikeldateien über die Themenliste anzuhängen. Wählen Sie die einzuschließenden Anhänge aus. Entfernen Sie dazu die nicht benötigten aus der E-Mail. Sie können Dateien, die die Obergrenzen für E-Mail-Anhänge Ihrer Organisation überschreiten, als Link senden.

Wo: Diese Änderung gilt für Lightning Experience in der Essentials, Developer und Unlimited Edition. Salesforce Knowledge ist gegen Aufpreis verfügbar in der Professional, Performance und Enterprise Edition.

Anzeigen von zugehörigen Dateien für Artikel in Communities

Geben Sie Anhänge und Ressourcen für Ihre Kunden in Communities frei. Fügen Sie Knowledge-Artikeln in Communities die Themenliste "Dateien" hinzu.

Wo: Diese Änderung gilt für Lightning Experience in der Essentials, Developer und Unlimited Edition. Salesforce Knowledge ist gegen Aufpreis verfügbar in der Professional, Performance und Enterprise Edition.

Einbetten von Ooyala-Videos in Knowledge-Artikeln

Lightning Knowledge-Autoren schätzen es, durch das Einbetten von Videos Artikel mit umfassenden Funktionen für ihre Kunden zu erstellen. Die Liste der unterstützten Domänen für das Einbetten von Videos wurde in Salesforce Classic und Lightning Experience um `ooyala.com` erweitert.

Wo: Diese Änderung gilt in der Essentials, Developer und Unlimited Edition. Salesforce Knowledge ist gegen Aufpreis verfügbar in der Professional, Performance und Enterprise Edition.

Kanäle: Einstein-Bots für SMS, fertigkeitsbasierte Weiterleitung und Kontaktanforderungen für Communities

Die bevorzugten Kanäle Ihrer Kunden wurden verbessert, damit sie den benötigten Support dann erhalten können, wenn sie ihn benötigen. Stellen Sie Einstein-Bots in Ihrem SMS-Nachrichtenkanal bereit, um Kundenvorgänge abzuleiten und die Wartezeiten Ihrer Kunden zu reduzieren. Leiten Sie Kundenvorgänge mithilfe der fertigkeitsbasierten Omnikanal-Weiterleitung an den Agenten mit den meisten Fertigkeiten für den Auftrag weiter. Ihre Kunden können sich durch Kontaktanforderungen für Communities von langen Wartezeiten im Haltezustand verabschieden.

IN DIESEM ABSCHNITT:

Messaging: Abschriftszugriff, Einstein-Bots für SMS und fertigkeitsbasierte Weiterleitung

Jeder Supportagent kann LiveMessage-Abschriften anzeigen. Stellen Sie Einstein-Bots in Ihrem SMS-Nachrichtenkanal bereit, damit Ihre Agenten Zeit sparen. Die fertigkeitsbasierte Omnikanal-Weiterleitung leitet Nachrichten an den für den Auftrag qualifiziertesten Agenten weiter.

Communities: Ermöglichen Sie es Ihren Kunden, einen Anruf vom Support anzufordern

Wenn Ihre Kunden bei 1-800er-Nummern anrufen, um Unterstützung zu erhalten, können sie sich nun von Smooth Jazz und langen Wartezeiten verabschieden. Durch das Klicken auf eine Schaltfläche können Community-Benutzer anfordern, dass sie vom Kundensupport zurückgerufen werden. In einem Popup-Formular können Benutzer das Problem detailliert schildern. Anschließend werden sie von dem richtigen Agenten zurückgerufen. Zeigen Sie Ihren Kunden, dass Sie ihre Zeit und ihre Möglichkeit, ihre geschäftlichen Aufgaben fortzuführen, gleichermaßen wertschätzen. Dank der Kontaktanforderung können Kunden sich wieder den Aufgaben widmen, mit denen sie gerade beschäftigt waren – ohne Smooth Jazz.

Chat: Erweiterter Zugriff auf Abschriften und fertigkeitsbasierte Weiterleitung

Jeder Supportagent kann nun Live Agent-Abschriften anzeigen. Lassen Sie mehrere Supportagenten mit Snap-ins-Chat-Konferenzen das Problem eines Kunden gemeinsam lösen. Verwenden Sie die fertigkeitsbasierte Omnikanal-Weiterleitung, um Kundenvorgänge an den Agenten mit den meisten Fertigkeiten für den Auftrag weiterzuleiten.

Telefon: Softphone-Popout und ein geführter Setup-Flow für Open CTI

Agenten können das Softphone-Dienstprogramm in einem neuen Fenster öffnen. Darüber hinaus führt Sie ein geführter Setup-Flow in Lightning Experience durch die klickbasierte Konfiguration Ihres Telefonkanals und CTI-Partners – ganz ohne Code.

Sozialer Kundendienst: Verhindern doppelter Facebook-Nachrichten und zusammengeführte Datensätze mit Social Personas und Social Posts

Verhindern Sie, dass Sie doppelte Facebook-Nachrichten erhalten, und erhalten Sie Social Personas und Social Posts beim Zusammenführen von Datensätzen aufrecht.

Snap-ins für mobile Anwendungen: Verbesserte Chat-Erfahrung für Kunden

Die iOS- und Android-SDKs verfügen über mehrere Chat-Erweiterungen. Dazu zählen Hyperlinkvorschauen und eine Kern-API auf niedriger Ebene für Kunden, die ihre eigene Benutzeroberfläche erstellen möchten. Zudem wurden einige allgemeine Erweiterungen am SDK vorgenommen, sodass Ihre mobile Anwendung den Kunden die beste Erfahrung bieten kann.

Snap-ins für Web: Warteschlangenpositionen für Übertragungen, Chat-Konferenzen und aktualisierter Nach-Chat

Zeigen Sie während Übertragungen die Warteschlangenposition eines Kunden an. Lassen Sie mehrere Supportagenten in Chat-Konferenzen in Salesforce Classic das Problem eines Kunden gemeinsam lösen. Erhalten Sie mehr Antworten, indem Sie Kunden direkt nach dem Ende ihres Chats an das Nach-Chat-Formular weiterleiten.

Messaging: Abschriftszugriff, Einstein-Bots für SMS und fertigkeitsbasierte Weiterleitung

Jeder Supportagent kann LiveMessage-Abschriften anzeigen. Stellen Sie Einstein-Bots in Ihrem SMS-Nachrichtenkanal bereit, damit Ihre Agenten Zeit sparen. Die fertigkeitsbasierte Omnikanal-Weiterleitung leitet Nachrichten an den für den Auftrag qualifiziertesten Agenten weiter.

IN DIESEM ABSCHNITT:

Anzeigen von Abschriften ohne LiveMessage-Lizenz

Damit ein einheitlicherer Support geboten werden kann, erhalten nun alle Benutzer mit Service Cloud-Lizenz eine komplette Übersicht über den Supportverlauf eines Kunden und können Abschriften vergangener Chats anzeigen. Bisher benötigte ein Supportagent eine LiveMessage-Lizenz, um Chat-Abschriften anzeigen zu können. Wenn ein Kunde bisher mit einem Agenten gechattet und dann über einen anderen Kanal, beispielsweise per E-Mail, nachgefasst hatte, konnte der neue Agent nicht immer den vollständigen Verlauf anzeigen. Für den Service mithilfe von LiveMessage in der Lightning Service-Konsole ist weiterhin eine LiveMessage-Lizenz erforderlich.

Bereitstellen von Einstein-Bots in Ihrem SMS-Nachrichtenkanal

Erstellen Sie eine Einstein-Bots-Bereitstellung für SMS, um Ihre Kunden mit einfachen Fragen und Aufgaben zu unterstützen, selbst wenn kein Agent verfügbar ist.

Weiterleiten von SMS-Nachrichten an qualifizierte Agenten mit der fertigkeitsbasierten Omnikanal-Weiterleitung

Leiten Sie Chats anhand der zu deren Lösung benötigten Fertigkeiten an Agenten weiter. Verwenden Sie Fertigkeiten, die Agentenverfügbarkeit und Fertigkeitsstufen, um SMS-Nachrichten an einen Agenten weiterzuleiten, der für den Auftrag geeignet ist.

Kontaktdatensätze werden nicht mehr durch die automatische Verknüpfung erstellt

Wenn Sie die automatische Verknüpfung aktiviert haben, hat sich das Verhalten geändert. Wenn kein übereinstimmender Kontaktdatensatz für einen Messaging-Benutzer gefunden wird, wird von LiveMessage nicht automatisch einer erstellt. Das LiveMessage-Verhalten in Bezug auf die automatische Verknüpfung hat sich für Kundenvorgänge, bei denen ein übereinstimmender Datensatz gefunden wird, nicht geändert.

Anzeigen von Abschriften ohne LiveMessage-Lizenz

Damit ein einheitlicherer Support geboten werden kann, erhalten nun alle Benutzer mit Service Cloud-Lizenz eine komplette Übersicht über den Supportverlauf eines Kunden und können Abschriften vergangener Chats anzeigen. Bisher benötigte ein Supportagent eine LiveMessage-Lizenz, um Chat-Abschriften anzeigen zu können. Wenn ein Kunde bisher mit einem Agenten gechattet und dann über einen anderen Kanal, beispielsweise per E-Mail, nachgefasst hatte, konnte der neue Agent nicht immer den vollständigen Verlauf anzeigen. Für den Service mithilfe von LiveMessage in der Lightning Service-Konsole ist weiterhin eine LiveMessage-Lizenz erforderlich.

Wo: Diese Änderung gilt für Organisationen mit Zugriff auf LiveMessage über ein Add-On für die digitale Interaktion. LiveMessage in Lightning Experience ist verfügbar in der Enterprise, Performance, Unlimited und Developer Edition mit Service Cloud.

Bereitstellen von Einstein-Bots in Ihrem SMS-Nachrichtenkanal

Erstellen Sie eine Einstein-Bots-Bereitstellung für SMS, um Ihre Kunden mit einfachen Fragen und Aufgaben zu unterstützen, selbst wenn kein Agent verfügbar ist.

Wo: Diese Änderung gilt für Organisationen mit Zugriff auf LiveMessage über ein Add-On für die digitale Interaktion. LiveMessage in Lightning Experience ist verfügbar in der Enterprise, Performance, Unlimited und Developer Edition mit Service Cloud.

SIEHE AUCH:

Einsetzen Ihrer Bots in Ihrem SMS-Nachrichtenkanal

Weiterleiten von SMS-Nachrichten an qualifizierte Agenten mit der fertigkeitsbasierten Omnikanal-Weiterleitung

Leiten Sie Chats anhand der zu deren Lösung benötigten Fertigkeiten an Agenten weiter. Verwenden Sie Fertigkeiten, die Agentenverfügbarkeit und Fertigkeitsstufen, um SMS-Nachrichten an einen Agenten weiterzuleiten, der für den Auftrag geeignet ist.

Wo: Diese Änderung gilt für Organisationen mit Zugriff auf LiveMessage über ein Add-On für die digitale Interaktion. LiveMessage in Lightning Experience ist verfügbar in der Enterprise, Performance, Unlimited und Developer Edition mit Service Cloud.

Anmerkung: Die fertigkeitsbasierte Weiterleitung im Omnikanal wird von Einstein-Bots nicht unterstützt.

SIEHE AUCH:

Weiterleiten von SMS-Nachrichten und Chats an qualifizierte Agenten mit der fertigkeitsbasierten Weiterleitung (allgemein verfügbar)

Kontaktdatensätze werden nicht mehr durch die automatische Verknüpfung erstellt

Wenn Sie die automatische Verknüpfung aktiviert haben, hat sich das Verhalten geändert. Wenn kein übereinstimmender Kontaktdatensatz für einen Messaging-Benutzer gefunden wird, wird von LiveMessage nicht automatisch einer erstellt. Das LiveMessage-Verhalten in Bezug auf die automatische Verknüpfung hat sich für Kundenvorgänge, bei denen ein übereinstimmender Datensatz gefunden wird, nicht geändert.

Wo: Diese Änderung gilt für Organisationen mit Zugriff auf LiveMessage über ein Add-On für die digitale Interaktion. LiveMessage in Lightning Experience ist verfügbar in der Enterprise, Performance, Unlimited und Developer Edition mit Service Cloud.

Communities: Ermöglichen Sie es Ihren Kunden, einen Anruf vom Support anzufordern

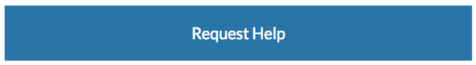
Wenn Ihre Kunden bei 1-800er-Nummern anrufen, um Unterstützung zu erhalten, können sie sich nun von Smooth Jazz und langen Wartezeiten verabschieden. Durch das Klicken auf eine Schaltfläche können Community-Benutzer anfordern, dass sie vom Kundensupport zurückgerufen werden. In einem Popup-Formular können Benutzer das Problem detailliert schildern. Anschließend werden sie von dem richtigen Agenten zurückgerufen. Zeigen Sie Ihren Kunden, dass Sie ihre Zeit und ihre Möglichkeit, ihre geschäftlichen Aufgaben fortzuführen, gleichermaßen wertschätzen. Dank der Kontaktanforderung können Kunden sich wieder den Aufgaben widmen, mit denen sie gerade beschäftigt waren – ohne Smooth Jazz.

Wo: Diese Änderung gilt für Lightning Experience in der Professional, Enterprise, Performance, Unlimited und Developer Edition.

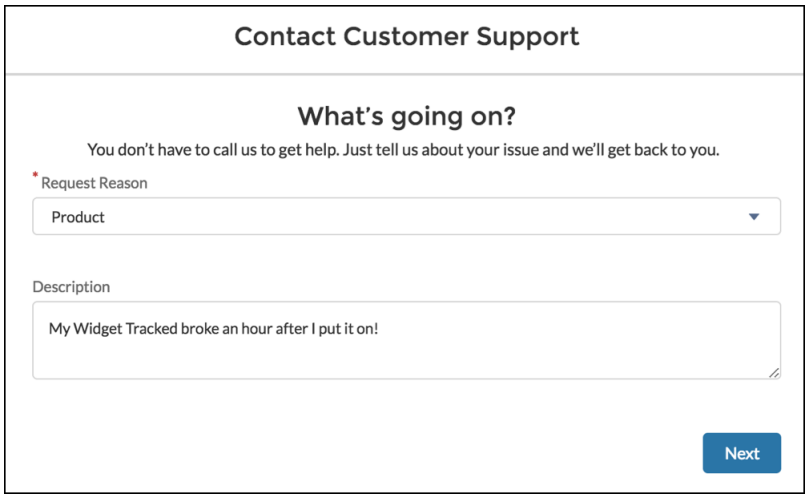
Wer: Die Kontaktanforderung funktioniert in öffentlichen Communities und Communities mit erforderlicher Authentifizierung. Stellen Sie sicher, dass Ihre Community-Benutzer über die Berechtigung "Flows ausführen" verfügen, einschließlich des in öffentlichen Communities verwendeten Gastbenutzerprofils. Ohne diese Berechtigung wird Mitgliedern weder die Schaltfläche noch das Formular zum Senden von Kontaktanforderungen angezeigt.

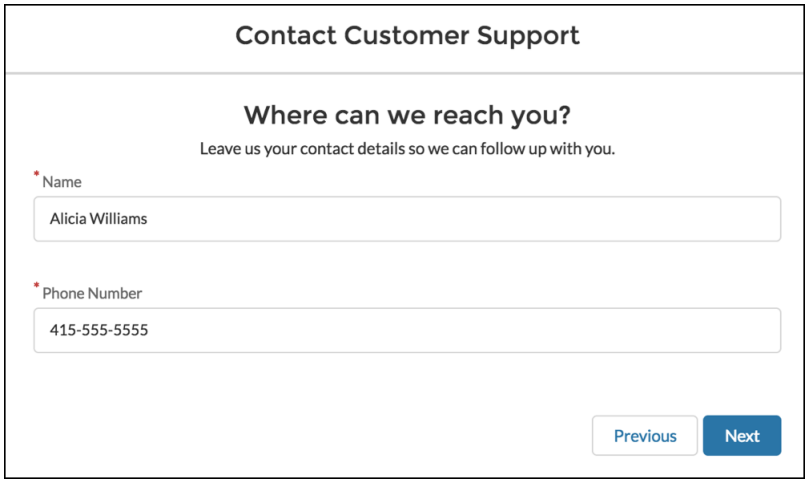
Stellen Sie sicher, dass in den Profilen Ihrer Agenten mindestens Lesezugriff für das Kontaktanforderungsobjekt besteht, damit Kontaktanforderungen in der Konsole verwendet werden können. Standardmäßig können alle Standardbenutzer- und Systemadministratorprofile auf das Objekt zugreifen.

Warum: Wenn Sie Ihrer Community die Komponente "Kontaktanforderungsschaltfläche und Flow" hinzufügen, können Benutzer einen Anruf vom Support anfordern. Sie können die Schaltflächenbezeichnung ändern.

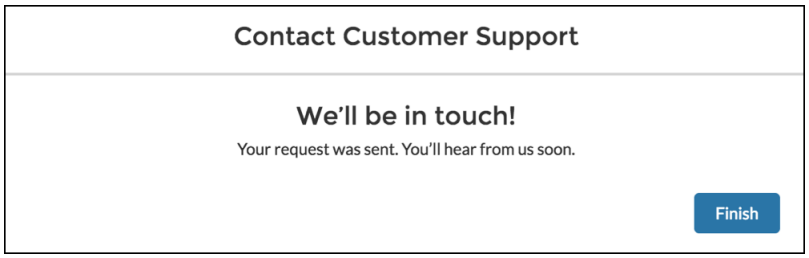


Der Kunde gibt in einem Popup sein Problem und seine Kontaktdetails ein.





Wenn der Benutzer auf **Weiter** klickt, wird die Anforderung gesendet.



Wie: Erstellen Sie zum Einrichten des Kontaktanforderungsformulars einen Flow. Verwenden Sie dazu eine geführte Setup-Erfahrung. Navigieren Sie unter "Setup" zur Seite "Kundenkontaktanforderungen". Fügen Sie Ihrer Community anschließend mithilfe einer Komponente den Flow hinzu. Fügen Sie im Community-Generator eine der folgenden Komponenten hinzu.

- "Kontaktanforderungsschaltfläche und Flow": Benutzer können auf eine Schaltfläche klicken und ihr Problem in einem Popup-Formular detailliert schildern.

- "Flow": Ihr Flow ist auf der Seite eingebettet und den Benutzern wird der erste Bildschirm des Flows angezeigt, wenn die Seite geladen wird.

Die folgenden Komponenten werden in den folgenden Vorlagen unterstützt: "Kundenaccountportal", "Kundendienst", "Partner Central" und "Build Your Own". Die Flow-Komponente wird zudem in der Hilfecenter-Vorlage unterstützt.

Kontaktanforderungen funktionieren zusammen mit Ihren anderen servicebezogenen Datensätzen. Agenten können das Feld "Angefordert von" verwenden, um den Kontakt Personen, beispielsweise Kontakten und Leads, zuzuordnen. Zudem stellt das Feld "Angefordert von" eine Verbindung zwischen der Kontaktanforderung und Accounts, Kundenvorgängen, Opportunities, Arbeitsaufträgen und benutzerdefinierten Objekten her.

Damit Ihre Agenten erfolgreich arbeiten können, sollten Sie der Servicekonsole das Kontaktanforderungsobjekt hinzufügen und sicherstellen, dass sie mindestens über Lesezugriff für das Kontaktanforderungsobjekt verfügen. Optional können Sie die Weiterleitung mit Omnikanal einrichten.

Zusätzlich zu "Communities" funktioniert "Kontaktanforderung" auch mit interaktiven Sprachausgabesystemen (Interactive Voice Response, IVR). Arbeiten Sie mit Ihren Open CTI-Anbietern zusammen, um die Integration vorzunehmen.

SIEHE AUCH:

Weiterleiten von Kundenkontaktanforderungen mit Omnikanal

Salesforce-Hilfe: Set Up and Manage Contact Requests (Einrichten und Verwalten von Kontaktanforderungen) (möglicherweise veraltet oder in der Vorschauversion nicht verfügbar)

Chat: Erweiterter Zugriff auf Abschriften und fertigkeitsbasierte Weiterleitung

Jeder Supportagent kann nun Live Agent-Abschriften anzeigen. Lassen Sie mehrere Supportagenten mit Snap-ins-Chat-Konferenzen das Problem eines Kunden gemeinsam lösen. Verwenden Sie die fertigkeitsbasierte Omnikanal-Weiterleitung, um Kundenvorgänge an den Agenten mit den meisten Fertigkeiten für den Auftrag weiterzuleiten.

IN DIESEM ABSCHNITT:

Anzeigen von Abschriften ohne Live Agent-Lizenz

Damit ein einheitlicherer Support geboten werden kann, erhalten nun alle Benutzer mit Service Cloud-Lizenz eine komplette Übersicht über den Supportverlauf eines Kunden und können Abschriften vergangener Chats anzeigen. Bisher benötigte ein Supportagent eine Live Agent-Lizenz, um Chat-Abschriften anzeigen zu können. Wenn ein Kunde bisher mit einem Agenten gechattet und dann über einen anderen Kanal, beispielsweise per E-Mail, nachgefasst hatte, konnte der neue Agent nicht immer den vollständigen Verlauf anzeigen. Für den Service mithilfe von Live Agent in der Lightning Service-Konsole ist weiterhin eine Live Agent-Lizenz erforderlich.

Nutzen der Chat-Konferenzschaltung für Snap-ins

Verwenden Sie Snap-ins für Ihre Live Agent-Chat-Konferenzen in Salesforce Classic. Mit der Chat-Konferenzschaltung können Supportagenten zusammenarbeiten, um die kompliziertesten Probleme Ihrer Kunden zu lösen.

Weiterleiten von Chats an qualifizierte Agenten mit der fertigkeitsbasierten Omnikanal-Weiterleitung (allgemein verfügbar)

Leiten Sie Chats anhand der zu deren Lösung benötigten Fertigkeiten an Agenten weiter. Verwenden Sie Fertigkeiten, die Agentenverfügbarkeit und Fertigkeitsstufen, um Live Agent-Chats an einen Agenten weiterzuleiten, der für den Auftrag geeignet ist. Diese Funktion war bisher als Beta-Version verfügbar.

Unterstützen Ihrer Agenten mit Verbesserungen für den Omnikanal-Supervisor für Lightning Experience

Lassen Sie Agenten während eines Chats Kennzeichnungen auslösen, die Supervisors signalisieren, dass sie Hilfe benötigen. Supervisors können während einer Live Message-Sitzung zwischen einem Agenten und einem Kunden auch diskret Vorschläge machen. Nur Agenten werden die Nachrichten des Supervisors angezeigt, nicht jedoch dem Kunden.

Anzeigen von Abschriften ohne Live Agent-Lizenz

Damit ein einheitlicherer Support geboten werden kann, erhalten nun alle Benutzer mit Service Cloud-Lizenz eine komplette Übersicht über den Supportverlauf eines Kunden und können Abschriften vergangener Chats anzeigen. Bisher benötigte ein Supportagent eine Live Agent-Lizenz, um Chat-Abschriften anzeigen zu können. Wenn ein Kunde bisher mit einem Agenten gechattet und dann über einen anderen Kanal, beispielsweise per E-Mail, nachgefasst hatte, konnte der neue Agent nicht immer den vollständigen Verlauf anzeigen. Für den Service mithilfe von Live Agent in der Lightning Service-Konsole ist weiterhin eine Live Agent-Lizenz erforderlich.

Wo: Diese Änderung gilt für Lightning Experience und Salesforce Classic. Live Agent ist in Organisationen mit Performance und Developer Edition verfügbar, die nach dem 14. Juni 2012 erstellt wurden. Zudem ist es in Organisationen mit Unlimited und Enterprise Edition verfügbar, die über Service Cloud verfügen.

Nutzen der Chat-Konferenzschaltung für Snap-ins

Verwenden Sie Snap-ins für Ihre Live Agent-Chat-Konferenzen in Salesforce Classic. Mit der Chat-Konferenzschaltung können Supportagenten zusammenarbeiten, um die kompliziertesten Probleme Ihrer Kunden zu lösen.

Wo: Diese Änderung gilt für Lightning Experience und Salesforce Classic. Live Agent ist in Organisationen mit Performance und Developer Edition verfügbar, die nach dem 14. Juni 2012 erstellt wurden. Zudem ist es in Organisationen mit Unlimited und Enterprise Edition verfügbar, die über Service Cloud verfügen.

SIEHE AUCH:

Teambasierte Kundenunterstützung

Weiterleiten von Chats an qualifizierte Agenten mit der fertigkeitsbasierten Omnikanal-Weiterleitung (allgemein verfügbar)

Leiten Sie Chats anhand der zu deren Lösung benötigten Fertigkeiten an Agenten weiter. Verwenden Sie Fertigkeiten, die Agentenverfügbarkeit und Fertigkeitsstufen, um Live Agent-Chats an einen Agenten weiterzuleiten, der für den Auftrag geeignet ist. Diese Funktion war bisher als Beta-Version verfügbar.

Wo: Diese Änderung gilt für Lightning Experience. Live Agent ist in Organisationen mit Performance und Developer Edition verfügbar, die nach dem 14. Juni 2012 erstellt wurden. Zudem ist es in Organisationen mit Unlimited und Enterprise Edition verfügbar, die über Service Cloud verfügen.

SIEHE AUCH:

Weiterleiten von SMS-Nachrichten und Chats an qualifizierte Agenten mit der fertigkeitsbasierten Weiterleitung (allgemein verfügbar)

Unterstützen Ihrer Agenten mit Verbesserungen für den Omnikanal-Supervisor für Lightning Experience

Lassen Sie Agenten während eines Chats Kennzeichnungen auslösen, die Supervisors signalisieren, dass sie Hilfe benötigen. Supervisors können während einer Live Message-Sitzung zwischen einem Agenten und einem Kunden auch diskret Vorschläge machen. Nur Agenten werden die Nachrichten des Supervisors angezeigt, nicht jedoch dem Kunden.

SIEHE AUCH:

Eine helfende Hand dank der Erweiterungen am Omni-Supervisor

Telefon: Softphone-Popout und ein geführter Setup-Flow für Open CTI

Agenten können das Softphone-Dienstprogramm in einem neuen Fenster öffnen. Darüber hinaus führt Sie ein geführter Setup-Flow in Lightning Experience durch die klickbasierte Konfiguration Ihres Telefonkanals und CTI-Partners – ganz ohne Code.

IN DIESEM ABSCHNITT:

Öffnen von Softphones in einem neuen Fenster
Ermöglichen Sie es Ihren Agenten, den Platz auf ihrem Bildschirm optimal zu nutzen. Agenten, die mehrere Monitore verwenden, können ihr Softphone-Dienstprogramm in einem eigenen Fenster öffnen. Agenten können das Dienstprogramm an eine beliebige Position auf dem Bildschirm verschieben, um den Platz optimal nutzen zu können. Es ist kein Setup erforderlich. Weisen Sie Ihre Agenten einfach an, in der oberen rechten Ecke des Dienstprogramms auf das Popout-Symbol zu klicken. Bisher war diese Funktion nur in Salesforce Classic verfügbar.

Einrichten von Open CTI mit wegweisender Erfahrung
Verwenden Sie einen geführten Flow zum Einrichten von Open CTI. Wählen Sie aus einer Liste der CTI-Partner aus und installieren Sie das verwaltete Paket dieses Partners schon mit wenigen Klicks.

Öffnen von Softphones in einem neuen Fenster

Ermöglichen Sie es Ihren Agenten, den Platz auf ihrem Bildschirm optimal zu nutzen. Agenten, die mehrere Monitore verwenden, können ihr Softphone-Dienstprogramm in einem eigenen Fenster öffnen. Agenten können das Dienstprogramm an eine beliebige Position auf dem Bildschirm verschieben, um den Platz optimal nutzen zu können. Es ist kein Setup erforderlich. Weisen Sie Ihre Agenten einfach an, in der oberen rechten Ecke des Dienstprogramms auf das Popout-Symbol zu klicken. Bisher war diese Funktion nur in Salesforce Classic verfügbar.

Wo: Diese Änderung gilt für Lightning Experience in Essentials, Professional, Enterprise, Performance, Unlimited und Developer Edition.

SIEHE AUCH:

Öffnen eines Fensters zur Produktivität mit Popout-Dienstprogrammen (wichtige Aktualisierung)

Einrichten von Open CTI mit wegweisender Erfahrung

Verwenden Sie einen geführten Flow zum Einrichten von Open CTI. Wählen Sie aus einer Liste der CTI-Partner aus und installieren Sie das verwaltete Paket dieses Partners schon mit wenigen Klicks.

Wo: Diese Änderung gilt für Lightning Knowledge in der Essentials, Professional, Enterprise, Performance, Unlimited und Developer Edition mit Service Cloud.

Wie: Wählen Sie **Sprach-Support-Setup** auf der Service-Setup-Startseite aus. Falls die Option auf der Service-Setup-Startseite nicht angezeigt wird, klicken Sie auf **Alle anzeigen** und wählen Sie dann **Sprach-Support-Setup** aus.

Sozialer Kundendienst: Verhindern doppelter Facebook-Nachrichten und zusammengeführte Datensätze mit Social Personas und Social Posts

Verhindern Sie, dass Sie doppelte Facebook-Nachrichten erhalten, und erhalten Sie Social Personas und Social Posts beim Zusammenführen von Datensätzen aufrecht.

IN DIESEM ABSCHNITT:

Verhindern doppelter Facebook-Nachrichten

Sie erhalten dieselbe private Facebook-Nachricht doppelt? Falls Sie den Social-Kundenservice und LiveMessage verwenden, könnten Sie doppelt sehen. Im Handumdrehen können Sie dafür sorgen, dass die zusätzlichen Nachrichten Ihr System nicht mehr verstopfen, und sie wieder einfach sehen.

Übernehmen von Social Personas und Social Posts beim Zusammenführen von Kontakten, Accounts oder Leads

Wenn Sie Kontakte, Accounts oder Leads zusammenführen, werden die untergeordneten Social Personas und zugehörigen Social Posts während des Zusammenführungsvorgangs übernommen, wodurch Sie den Verlauf aus sozialen Netzwerken in Ihren Datensätzen beibehalten können.

Verhindern doppelter Facebook-Nachrichten

Sie erhalten dieselbe private Facebook-Nachricht doppelt? Falls Sie den Social-Kundenservice und LiveMessage verwenden, könnten Sie doppelt sehen. Im Handumdrehen können Sie dafür sorgen, dass die zusätzlichen Nachrichten Ihr System nicht mehr verstopfen, und sie wieder einfach sehen.

Wo: Diese Änderung gilt für Lightning Experience in der Essentials, Professional, Enterprise und Unlimited Edition.

Wie: Deaktivieren Sie unter "Setup" die Facebook-Nachrichten auf der Registerkarte "Einstellungen für eingehende Inhalte" im Abschnitt "Regeln für Geschäfte über soziale Netzwerke".

Übernehmen von Social Personas und Social Posts beim Zusammenführen von Kontakten, Accounts oder Leads

Wenn Sie Kontakte, Accounts oder Leads zusammenführen, werden die untergeordneten Social Personas und zugehörigen Social Posts während des Zusammenführungsvorgangs übernommen, wodurch Sie den Verlauf aus sozialen Netzwerken in Ihren Datensätzen beibehalten können.

Wo: Diese Änderung gilt für Lightning Experience und Kontakte in Salesforce Classic in der Professional, Enterprise, Performance, Unlimited und Developer Edition.

Snap-ins für mobile Anwendungen: Verbesserte Chat-Erfahrung für Kunden

Die iOS- und Android-SDKs verfügen über mehrere Chat-Erweiterungen. Dazu zählen Hyperlinkvorschauen und eine Kern-API auf niedriger Ebene für Kunden, die ihre eigene Benutzeroberfläche erstellen möchten. Zudem wurden einige allgemeine Erweiterungen am SDK vorgenommen, sodass Ihre mobile Anwendung den Kunden die beste Erfahrung bieten kann.

Wo: Diese Aktualisierung gilt für das SDK für Snap-ins für mobile Anwendungen unter iOS (Version 216.0.0) und Android (Version 216.0.2).

Details zu den neuen Funktionen finden Sie in den Versionshinweisen für iOS und Android. Weitere Ressourcen finden Sie im Entwicklerzentrum unter Snap-ins für mobile Anwendungen.

Snap-ins für Web: Warteschlangenpositionen für Übertragungen, Chat-Konferenzen und aktualisierter Nach-Chat

Zeigen Sie während Übertragungen die Warteschlangenposition eines Kunden an. Lassen Sie mehrere Supportagenten in Chat-Konferenzen in Salesforce Classic das Problem eines Kunden gemeinsam lösen. Erhalten Sie mehr Antworten, indem Sie Kunden direkt nach dem Ende ihres Chats an das Nach-Chat-Formular weiterleiten.

IN DIESEM ABSCHNITT:

Anzeigen der Kundenposition in der Warteschlange bei Übertragungen
Manchmal benötigen Ihre Kunden zusätzliche Unterstützung, um vertrackte Aufgaben bewältigen zu können. Während sie darauf warten, von ihrem ersten Supportagenten oder Bot an einen neuen Agenten übertragen zu werden, können Kunden ihre Position in der Warteschlange anzeigen.

Teambasierte Kundenunterstützung
Verwenden Sie Snap-ins für Ihre Live Agent-Chat-Konferenzen in Salesforce Classic. Mit der Chat-Konferenzschaltung können Supportagenten zusammenarbeiten, um die kompliziertesten Probleme Ihrer Kunden zu lösen. Fügen Sie benutzerdefinierte Avatare hinzu, damit Kunden die einzelnen Personen in einem Gruppen-Chat voneinander unterscheiden können. Alternativ können Sie dadurch einen persönlichen Chat ansprechender gestalten. Wenn Sie keinen Avatar festlegen, werden stattdessen die Initialen des Agenten in Ihrem Farbschema angezeigt.

Erhöhen Ihrer Antwortrate mit Nach-Chat-Aktualisierungen
Es ist klar, dass Kundenfeedback wichtig für Sie ist. Es ist auch klar, dass Ihre Kunden Ihren Nach-Chat-URL weniger wahrscheinlich aufrufen, wenn sie den Chat schließen können. Entfernen Sie die Nach-Chat-Schaltfläche und aktualisieren Sie Ihren Snap-in-Code, damit Kunden direkt zum Nach-Chat-URL gelangen, wenn sie mit dem Chatten fertig sind.

Zulassen, dass Gastbenutzer Flows ausführen
Mit eingebetteten Flows können Benutzer einfache automatisierte Aufgaben auf Ihrer Website erledigen. Und das Beste daran? Benutzer können einen Flow nun ausführen, ohne sich anzumelden.

Anzeigen der Kundenposition in der Warteschlange bei Übertragungen

Manchmal benötigen Ihre Kunden zusätzliche Unterstützung, um vertrackte Aufgaben bewältigen zu können. Während sie darauf warten, von ihrem ersten Supportagenten oder Bot an einen neuen Agenten übertragen zu werden, können Kunden ihre Position in der Warteschlange anzeigen.

Wo: Diese Änderung gilt für Salesforce Classic und Lightning Experience in der Professional, Enterprise, Unlimited und Developer Edition, die den Snap-in-Codeauszug Version 5.0 oder höher verwenden.

Wie: Stellen Sie sicher, dass für die Chat-Schaltfläche, die Ihrer Snap-in-Bereitstellung zugewiesen ist, die Option **Warteschlange aktivieren** in den Live Agent-Einstellungen aktiviert ist. Wählen Sie in Snap-ins-Setup die Option **Warteschlangenposition anzeigen**.

Teambasierte Kundenunterstützung

Verwenden Sie Snap-ins für Ihre Live Agent-Chat-Konferenzen in Salesforce Classic. Mit der Chat-Konferenzschaltung können Supportagenten zusammenarbeiten, um die kompliziertesten Probleme Ihrer Kunden zu lösen. Fügen Sie benutzerdefinierte Avatare hinzu, damit Kunden die einzelnen Personen in einem Gruppen-Chat voneinander unterscheiden können. Alternativ können Sie dadurch einen persönlichen Chat ansprechender gestalten. Wenn Sie keinen Avatar festlegen, werden stattdessen die Initialen des Agenten in Ihrem Farbschema angezeigt.

Wo: Diese Änderung gilt für Salesforce Classic. Live Agent ist in Organisationen mit Performance und Developer Edition verfügbar, die nach dem 14. Juni 2012 erstellt wurden. Zudem ist es in Organisationen mit Unlimited und Enterprise Edition verfügbar, die über Service Cloud verfügen. Die Chat-Konferenzschaltung kann mit dem Snap-in-Codeauszug Version 5.0 oder höher verwendet werden.

Wie: Aktivieren Sie die Chat-Konferenzschaltung und ermitteln Sie die Live Agent-Konfiguration, die Sie für Ihr Snap-in verwenden. Navigieren Sie zur Setup-Seite "Live Agent-Konfiguration" in Salesforce Classic und aktivieren Sie die Chat-Konferenzschaltung. Bearbeiten Sie zum Festlegen eines benutzerdefinierten Avatars "Benutzerdefiniertes Branding" in den Live Agent-Einstellungen für Ihre Snap-in-Bereitstellung.

Wichtig: Die Omnikanal-Weiterleitung wird für die Chat-Konferenzschaltung nicht unterstützt. Stellen Sie sicher, dass die Live Agent-Weiterleitung von Ihrer Live Agent-Konfiguration verwendet wird. Ihre Supportagenten können die Chat-Konferenzschaltung nur in Salesforce Classic verwenden.

Erhöhen Ihrer Antwortrate mit Nach-Chat-Aktualisierungen

Es ist klar, dass Kundenfeedback wichtig für Sie ist. Es ist auch klar, dass Ihre Kunden Ihren Nach-Chat-URL weniger wahrscheinlich aufrufen, wenn sie den Chat schließen können. Entfernen Sie die Nach-Chat-Schaltfläche und aktualisieren Sie Ihren Snap-in-Code, damit Kunden direkt zum Nach-Chat-URL gelangen, wenn sie mit dem Chatten fertig sind.

Wo: Diese Änderung gilt für Salesforce Classic und Lightning Experience in der Professional, Enterprise, Unlimited und Developer Edition, die den Snap-in-Codeauszug Version 5.0 oder höher verwenden.

Wie: Fügen Sie einen Nach-Chat-URL für Ihre Live Agent-Chat-Schaltfläche hinzu. Fügen Sie Ihrem JavaScript-Auszug die folgende Einstellung an einer beliebigen Stelle vor dem Aufruf `embedded_svc.init` hinzu.

```
embedded_svc.settings.autoOpenPostChat = true;
```

Zulassen, dass Gastbenutzer Flows ausführen

Mit eingebetteten Flows können Benutzer einfache automatisierte Aufgaben auf Ihrer Website erledigen. Und das Beste daran? Benutzer können einen Flow nun ausführen, ohne sich anzumelden.

Wo: Diese Änderung gilt für Salesforce Classic und Lightning Experience in der Professional, Enterprise, Unlimited und Developer Edition, die den Snap-in-Codeauszug Version 5.0 oder höher verwenden.

Warum: Angenommen, Sie sind ein Versicherungsunternehmen und möchten festlegen, dass Versicherungsnehmer nach netzwerkinternen Gesundheitsdienstleistern suchen können, ohne sich anzumelden, oder Sie sind ein Online-Händler und möchten die Art und Weise optimieren, wie neue Kunden Accounts erstellen können. Eingebettete Flows sind unabhängig davon, was für ein Unternehmen Sie betreiben, einfach konfiguriert, um die wichtigsten Aufgaben Ihrer Kunden zu unterstützen.

Wie: Legen Sie fest, welchen Flow Sie in Ihrem Snap-in verwenden möchten. Sie haben keinen? Navigieren Sie zur Seite "Flows" unter "Setup" und wählen Sie **Neuer Flow** aus. Wechseln Sie anschließend unter "Setup" zur Seite "Snap-ins". Erstellen Sie eine Snap-in-Bereitstellung und wählen Sie **Start** unter "Flow-Einstellungen" aus.

SIEHE AUCH:

Salesforce-Hilfe: Add a Flow to Your Website (Hinzufügen eines Flows zu Ihrer Website) (möglicherweise veraltet oder in der Vorschauversion nicht verfügbar)

Kundenvorgangsverwaltung: Mehr Gründe für den Umstieg auf Lightning Experience

Die Ihnen vertrauten und von Ihnen geschätzten Funktionen wurden in Lightning Experience integriert. Fordern Sie Ihre Agenten auf, ihre E-Mails genehmigen zu lassen, bevor sie sie an Kunden senden. Zeigen Sie Kundenvorgangskontakte und Kundenvorgangshierarchien an und verwalten Sie sie. Verwenden Sie für Benutzer des Omnikanal-Supervisors die Funktionen "Flüsternachricht" und "Kennzeichnung auslösen" in Lightning Experience. Obendrein erleichtern Bereitstellungen die Einrichtung der Liste der geführten Aktionen.

IN DIESEM ABSCHNITT:

Service-Konsole: Höhere Benutzerfreundlichkeit für Administratoren, Agenten und Kunden

Mithilfe der neuen Komponente "Kontaktanforderungsschaltfläche und Flow" können Kunden anfordern, das sie vom Support zurückgerufen werden, wodurch sie ihre Zeit nicht mehr in der Warteschleife verbringen müssen. Agenten können Konsolendienstprogramme außerhalb der Leiste öffnen, damit sie mehr für sie erforderliche Datensätze anzeigen können. Zudem ist es für Sie einfacher, die Komponente "Liste der geführten Aktionen" für Bereitstellungen einzurichten und zu konfigurieren.

Lightning-Flow für Service: Wiederverwendbare Bereitstellungen und einfach zu findende angehaltene Flows

Die Einrichtung und Verwendung der Komponente "Liste der geführten Aktionen" wurde vereinfacht. Mit Bereitstellungen können Sie Listeneinstellungen auf unterschiedlichen Datensatzseiten und Organisationen erfassen und wiederverwenden. In "Liste der geführten Aktionen" werden alle angehaltenen Flows für die aktuelle Datensatzseite angezeigt, um Ihre Agenten dabei zu unterstützen, angehaltene Flows schnell zu finden und abzuschließen.

Kundenvorgänge: Schaltflächen "E-Mail-Genehmigung", "Kundenvorgangshierarchie", "Kontaktrollen" und "Kundenvorgang akzeptieren"

Stellen Sie eine konsistente Kommunikation bereit und genehmigen Sie von Ihren Agenten gesendete Kundenvorgangs-E-Mails. Mit der Kundenvorgangshierarchie können Agenten das große Ganze sehen. Mithilfe von Kundenvorgangskontaktrollen können Agenten beim ersten Versuch die richtige Person kontaktieren. Zudem können Agenten Kundenvorgänge mit einem einzelnen Klick akzeptieren. Diese Funktionen waren in Salesforce Classic verfügbar und sind neu in Lightning Experience.

Omnikanal: Fertigkeitsbasierte Weiterleitung für Chats und Texte, Weiterleitung für Kontaktanforderungen, Erweiterungen am Omni-Supervisor und attributbasierte Weiterleitung (Beta)

Leiten Sie Datensätze für die Kontaktanforderung weiter, um sicherzustellen, dass Ihre Kunden durch verfügbare Agenten kontaktiert werden. Die fertigkeitsbasierte Weiterleitung hält Einzug in Live Agent und LiveMessage. Dank der Erweiterungen am Omni-Supervisor können Agenten signalisieren, dass sie Unterstützung benötigen. Supervisors erhalten dadurch zudem die Möglichkeit, ihren Agenten in deren Live-Nachrichtensitzung etwas zuzuflüstern. Die attributbasierte Weiterleitung ist als Beta-Funktion verfügbar, wodurch Sie Felder und Feldwerte als Weiterleitungskriterien verwenden können.

Agentenproduktivität: Relative Datumswerte und "Registerkarte schließen" für Makros

Verwenden Sie relative Datumswerte, um Makros zu erstellen, die künftige Datumswerte und Uhrzeiten festlegen. Sie können Ihrem Makro einen Schritt hinzufügen, um eine Konsolenregisterkarte zu schließen, sobald das Makro abgeschlossen wird. Zusätzlich gibt es nun einen Grund weniger, zurück zu Salesforce Classic zu wechseln. In Salesforce Classic freigegebene Makros und Schnelltext sind in Lightning Experience sichtbar.

Lightning Scheduler: Vereinfachen der Terminplanung

Planen Sie im Handumdrehen Termine für Kunden in den standardmäßigen Salesforce-Workflows, wie Leads, Opportunities und Accounts. Personalisieren Sie die Termine anhand des Themas, weisen Sie sie den Mitarbeitern zu, die über die passenden Fertigkeiten verfügen, und stellen Sie sicher, dass sie in Ihrer Betriebszeit geplant werden.

Service-Konsole: Höhere Benutzerfreundlichkeit für Administratoren, Agenten und Kunden

Mithilfe der neuen Komponente "Kontaktanforderungsschaltfläche und Flow" können Kunden anfordern, das sie vom Support zurückgerufen werden, wodurch sie ihre Zeit nicht mehr in der Warteschleife verbringen müssen. Agenten können Konsolendienstprogramme außerhalb der Leiste öffnen, damit sie mehr für sie erforderliche Datensätze anzeigen können. Zudem ist es für Sie einfacher, die Komponente "Liste der geführten Aktionen" für Bereitstellungen einzurichten und zu konfigurieren.

Wo: Diese Änderung gilt für Lightning Knowledge in der Essentials, Professional, Enterprise, Performance, Unlimited und Developer Edition mit Service Cloud.

Anmerkung: Salesforce Classic-Konsolenanwendungen sind Lightning-Konsolenanwendungen noch einen Schritt voraus. Zum Beispiel sind einige Funktionen in Salesforce Classic-Konsolenanwendungen, wie Push-Benachrichtigungen und benutzerdefinierte Tastenkombinationen, nicht in Lightning-Konsolenanwendungen verfügbar. Weitere Infos.

Wie: Sehen Sie sich die neuen Funktionen an, die in der Servicekonsole verfügbar sind.

Communities: Ermöglichen Sie es Ihren Kunden, einen Anruf vom Support anzufordern

Wenn Ihre Kunden bei 1-800er-Nummern anrufen, um Unterstützung zu erhalten, können sie sich nun von Smooth Jazz und langen Wartezeiten verabschieden. Durch das Klicken auf eine Schaltfläche können Community-Benutzer anfordern, dass sie vom Kundensupport zurückgerufen werden. In einem Popup-Formular können Benutzer das Problem detailliert schildern. Anschließend

werden sie von dem richtigen Agenten zurückgerufen. Zeigen Sie Ihren Kunden, dass Sie ihre Zeit und ihre Möglichkeit, ihre geschäftlichen Aufgaben fortzuführen, gleichermaßen wertschätzen. Dank der Kontaktanforderung können Kunden sich wieder den Aufgaben widmen, mit denen sie gerade beschäftigt waren – ohne Smooth Jazz.

Agentenproduktivität: Relative Datumswerte und "Registerkarte schließen" für Makros

Verwenden Sie relative Datumswerte, um Makros zu erstellen, die künftige Datumswerte und Uhrzeiten festlegen. Sie können Ihrem Makro einen Schritt hinzufügen, um eine Konsolenregisterkarte zu schließen, sobald das Makro abgeschlossen wird. Zusätzlich gibt es nun einen Grund weniger, zurück zu Salesforce Classic zu wechseln. In Salesforce Classic freigegebene Makros und Schnelltext sind in Lightning Experience sichtbar.

Lightning-Flow für Service: Wiederverwendbare Bereitstellungen und einfach zu findende angehaltene Flows

Die Einrichtung und Verwendung der Komponente "Liste der geführten Aktionen" wurde vereinfacht. Mit Bereitstellungen können Sie Listeneinstellungen auf unterschiedlichen Datensatzseiten und Organisationen erfassen und wiederverwenden. In "Liste der geführten Aktionen" werden alle angehaltenen Flows für die aktuelle Datensatzseite angezeigt, um Ihre Agenten dabei zu unterstützen, angehaltene Flows schnell zu finden und abzuschließen.

Kundenvorgänge: Schaltflächen "E-Mail-Genehmigung", "Kundenvorgangshierarchie", "Kontaktrollen" und "Kundenvorgang akzeptieren"

Stellen Sie eine konsistente Kommunikation bereit und genehmigen Sie von Ihren Agenten gesendete Kundenvorgangs-E-Mails. Mit der Kundenvorgangshierarchie können Agenten das große Ganze sehen. Mithilfe von Kundenvorgangskontaktrollen können Agenten beim ersten Versuch die richtige Person kontaktieren. Zudem können Agenten Kundenvorgänge mit einem einzelnen Klick akzeptieren. Diese Funktionen waren in Salesforce Classic verfügbar und sind neu in Lightning Experience.

Lightning-Konsolenanwendungen: Popout-Dienstprogramme, Unterregisterkartenoptionen und API-Parität

Mithilfe von Popout-Dienstprogrammen können Sie Ihren Workflow auf mehrere Fenster erstrecken. Passen Sie Ihre Unterregisterkarten an und stufen Sie sie auf Arbeitsumgebungsregisterkarten hoch. Ändern Sie die Registerkartenfarben und bearbeiten Sie Registerkartentitel mit den neuen API-Methoden.

SIEHE AUCH:

Salesforce-Hilfe: Einschränkungen der Lightning Experience-Konsole (möglicherweise veraltet oder in der Vorschauversion nicht verfügbar)

Lightning-Flow für Service: Wiederverwendbare Bereitstellungen und einfach zu findende angehaltene Flows

Die Einrichtung und Verwendung der Komponente "Liste der geführten Aktionen" wurde vereinfacht. Mit Bereitstellungen können Sie Listeneinstellungen auf unterschiedlichen Datensatzseiten und Organisationen erfassen und wiederverwenden. In "Liste der geführten Aktionen" werden alle angehaltenen Flows für die aktuelle Datensatzseite angezeigt, um Ihre Agenten dabei zu unterstützen, angehaltene Flows schnell zu finden und abzuschließen.

IN DIESEM ABSCHNITT:

Konvertieren der Einstellungen vom Typ "Geführte Aktionsliste" in Bereitstellungen unter "Setup" (wichtige Aktualisierung)

Migrieren Sie Ihre vorhandenen Einstellungen vom Typ "Geführte Aktionsliste" zu Bereitstellungen, die Sie unter "Setup" verwalten. Sie können anschließend eine Konfiguration vom Typ "Liste der geführten Aktionen" auf unterschiedlichen Datensatzseiten und Organisationen wiederverwenden. Ab der Version Spring '19 ist es nicht mehr möglich, diese Einstellungen in den Komponenteneigenschaften zu konfigurieren. Verwenden Sie stattdessen Bereitstellungen, die Sie unter "Setup" verwalten. Führen Sie, um den Umstieg zu vereinfachen, eine einmalige Migration Ihrer vorhandenen Einstellungen zu den Bereitstellungen aus.

Wiederverwenden der Einstellungen der Liste der geführten Aktionen in einer Bereitstellung

Praktizieren Sie nachhaltige Bereitstellungen, indem Sie die Einstellungen in der Komponente "Liste der geführten Aktionen" wiederverwenden. Wenn Sie die Einstellungen des Typs "Liste der geführten Aktionen" in einer Setup-Bereitstellung erfassen, können Sie sie auf mehreren Datensatzseiten wiederverwenden. Erstellen Sie ein Bereitstellungspaket und verwenden Sie es in anderen Organisationen wieder, um mehr Zeit und Aufwand zu sparen.

Unterstützen von Agenten beim Suchen nach und Fortsetzen von angehaltenen Flows in der Liste der geführten Aktionen

Bei einer Agentenübergabe oder einem Rückruf durch einen Kunden suchen Agenten oftmals nach Flows, die zwischendurch angehalten wurden. In der Liste der geführten Aktionen können Sie Agenten alle angehaltenen Flows für eine Datensatzseite anzeigen. Mit diesem einzelnen zentralen Ort wird es für Agenten ein Leichtes, Flows zu finden und abzuschließen, die Ihre Vorgehensweisen automatisieren.

Ausblenden der Option "Entfernen" für geführte Aktionen

Behalten Sie Aktionen in Ihrer Liste der geführten Aktionen bei, indem Sie festlegen, welche Aktionen durch Benutzer entfernt werden können. Blenden Sie die Option "Entfernen" aus, damit wichtige Schritte in der Liste bleiben, bis sie abgeschlossen wird. Wenn Sie bisher Aktionen in den oberen oder unteren Regionen verankert hatten, konnten Benutzer diese nicht entfernen.

Anzeigen der neuesten und tollsten Liste der geführten Aktionen – jederzeit

Geben Sie Agenten einen genauen Überblick darüber, welche Schritte auszuführen sind. Bei einer Datensatzaktualisierung wird die Liste der geführten Aktionen dynamisch aktualisiert. Wenn beispielsweise ein Kundenvorgangsstatus von neu zu eskaliert geändert wird, wird die Liste der geführten Aktionen aktualisiert und zeigt Agenten eine aktuelle Liste der Schritte an. Durch die Aktualisierung werden auch die abgeschlossenen Aktionen entfernt.

SIEHE AUCH:

Lightning Flow for Service Developer Guide (nur Englisch)

Konvertieren der Einstellungen vom Typ "Geführte Aktionsliste" in Bereitstellungen unter "Setup" (wichtige Aktualisierung)

Migrieren Sie Ihre vorhandenen Einstellungen vom Typ "Geführte Aktionsliste" zu Bereitstellungen, die Sie unter "Setup" verwalten. Sie können anschließend eine Konfiguration vom Typ "Liste der geführten Aktionen" auf unterschiedlichen Datensatzseiten und Organisationen wiederverwenden. Ab der Version Spring '19 ist es nicht mehr möglich, diese Einstellungen in den Komponenteneigenschaften zu konfigurieren. Verwenden Sie stattdessen Bereitstellungen, die Sie unter "Setup" verwalten. Führen Sie, um den Umstieg zu vereinfachen, eine einmalige Migration Ihrer vorhandenen Einstellungen zu den Bereitstellungen aus.

Wo: Diese Änderung gilt für Lightning Experience in Essentials, Professional, Enterprise, Performance, Unlimited und Developer Edition.

Wie: Geben Sie unter "Setup" im Feld "Schnellsuche" den Text `Wichtige Aktualisierungen` ein. Klicken Sie auf **Überprüfen**, um weitere Informationen zur Aktualisierung zu erhalten. Klicken Sie auf **Aktivieren**, um die Einstellungen für Ihre Komponenten des Typs "Liste der geführten Aktionen" zu migrieren.

Wichtig: Nachdem Sie diese Aktualisierung aktiviert haben, können Sie sie nicht mehr deaktivieren.

Die Aktualisierung konvertiert Ihre Einstellungen zu einer entsprechenden Bereitstellung für die jeweilige Komponente. Überprüfen Sie nach der Aktivierung die Datensatzseite, auf denen die Listen der geführten Aktionen angezeigt werden, die Ergebnisse und bestätigen Sie, dass das Komponentenverhalten identisch ist.

Sie können eine Bereitstellung der geführten Aktionen erstellen und für eine Komponente angeben, bevor Sie die Aktualisierung aktivieren. In diesem Fall übernimmt die Komponente die Einstellungen aus Ihrer Bereitstellung und nicht von der in der Migration erstellten Konvertierung.

Durch die Aktivierung der Aktualisierung werden die Einstellungen für die bereits in einem Paket enthaltenen Komponenten nicht migriert. Aktualisieren Sie die Organisation, nachdem Sie Ihr Paket aktualisiert haben.

SIEHE AUCH:

Wiederverwenden der Einstellungen der Liste der geführten Aktionen in einer Bereitstellung
Lightning Flow for Service Developer Guide (nur Englisch)

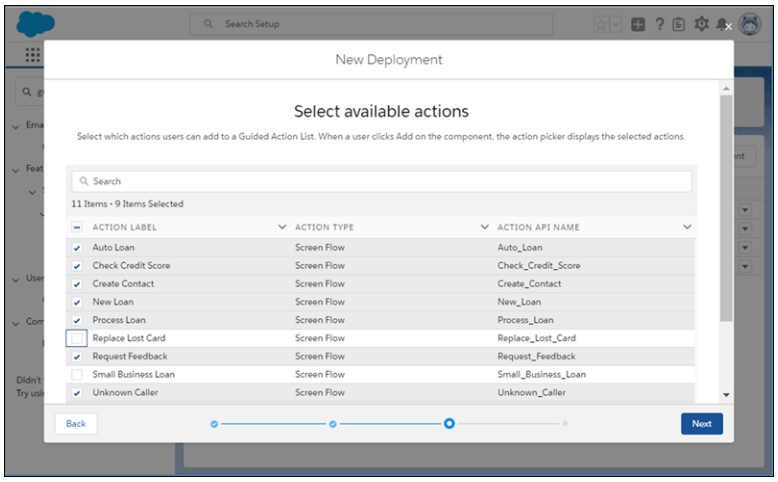
Wiederverwenden der Einstellungen der Liste der geführten Aktionen in einer Bereitstellung

Praktizieren Sie nachhaltige Bereitstellungen, indem Sie die Einstellungen in der Komponente "Liste der geführten Aktionen" wiederverwenden. Wenn Sie die Einstellungen des Typs "Liste der geführten Aktionen" in einer Setup-Bereitstellung erfassen, können Sie sie auf mehreren Datensatzseiten wiederverwenden. Erstellen Sie ein Bereitstellungspaket und verwenden Sie es in anderen Organisationen wieder, um mehr Zeit und Aufwand zu sparen.

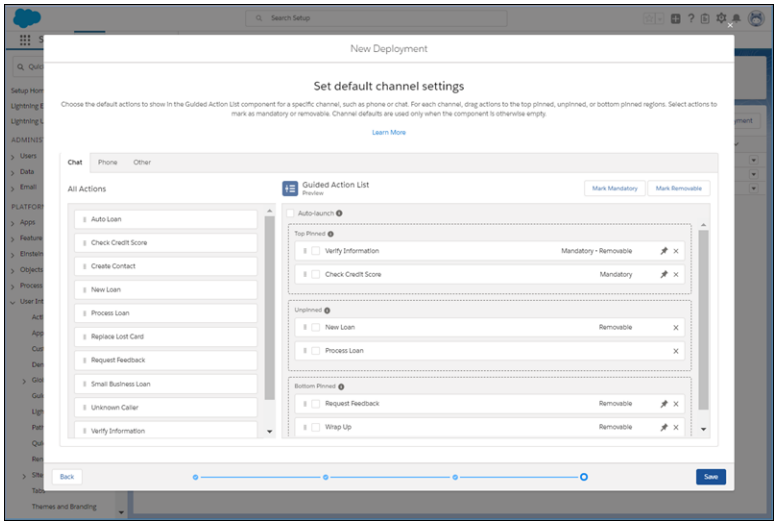
Wo: Diese Änderung gilt für Lightning Experience in Essentials, Professional, Enterprise, Performance, Unlimited und Developer Edition.

Wie: Wenn Sie die Komponente "Liste der geführten Aktionen" bereits auf Datensatzseiten anzeigen, können Sie vorhandene Komponenteneinstellungen mithilfe einer einmaligen Aktualisierung auf eine Bereitstellung der geführten Aktionen umstellen. Verwenden Sie anschließend "Setup" zum Erstellen einer Bereitstellung oder zum Ändern einer vorhandenen. Sie können Bereitstellungen mittels Zeigen und Klicken einrichten. Alternativ stehen Tastatursteuerelemente für die Barrierefreiheit zur Verfügung.

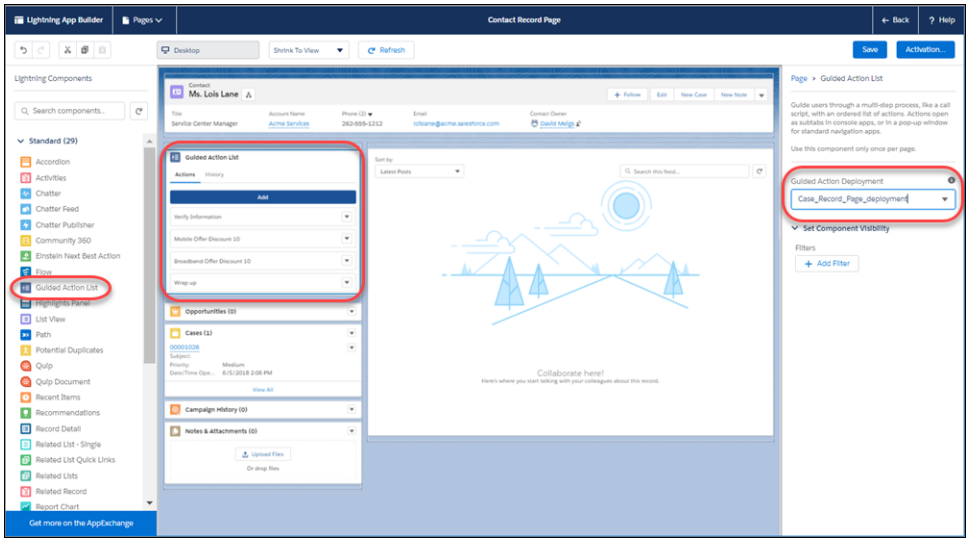
Geben Sie unter "Setup" im Feld "Schnellsuche" den Text `Geführte Aktionen` ein. Klicken Sie auf **Neue Bereitstellung** und benennen Sie Ihre Bereitstellung. Wählen Sie aus, welche Aktionen für Benutzer verfügbar sind, um sie bei Bedarf hinzuzufügen.



Wählen Sie für jeden Kanal Aktionen aus, die als Standards angezeigt werden. Markieren Sie, welche Aktionen entfernt werden können und welche obligatorisch sind. Zuvor war es nur möglich, obligatorische Aktionen im Prozessgenerator zu definieren. Benutzern wird eine Erinnerung angezeigt, wenn sie versuchen, eine obligatorische Aktion zu schließen, ohne sie fertigzustellen.



Ziehen Sie im Lightning-Anwendungsgenerator die Komponente "Liste der geführten Aktionen" auf die Datensatzseite und wählen Sie die Bereitstellung in den Komponenteneigenschaften aus. Wiederverwendung der Bereitstellung und der zugehörigen Einstellungen auf mehreren Datensatzseiten.



Mit der Paketerstellung können Sie Listen der geführten Aktionen und Bereitstellungen erfassen. Wenn Sie ein Datensatzseitenpaket mit einer Liste der geführten Aktionen erstellen, erfasst das Paket die Komponenten, die Bereitstellungseinstellungen und alle Prozesse und Flows, die dem Datensatz in "RecordActions" zugeordnet sind. Stellen Sie vor dem Erstellen eines Pakets mit der Bereitstellung der geführten Aktionen sicher, dass es auf aktive Flows verweist.

Anmerkung: Wenn Sie ein Paket in einer vorherigen Version erstellt haben, das Listen der geführten Aktionen umfasst, sollten Sie die Aktualisierung aktivieren, damit die Einstellungen in Ihrer Organisation konvertiert werden. Aktualisieren Sie anschließend Ihr Paket, damit es Ihre Bereitstellungen der geführten Aktionen enthält.

SIEHE AUCH:

Konvertieren der Einstellungen vom Typ "Geführte Aktionsliste" in Bereitstellungen unter "Setup" (wichtige Aktualisierung)

Lightning Flow for Service Developer Guide (nur Englisch)

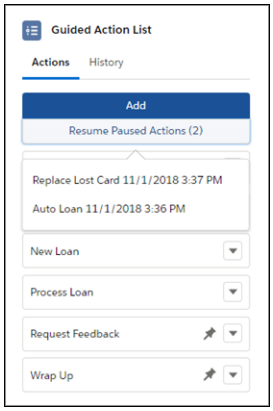
Salesforce-Hilfe: Lightning Flow für Service und die Komponente "Liste der geführten Aktionen" (möglicherweise veraltet oder in der Vorschauversion nicht verfügbar)

Unterstützen von Agenten beim Suchen nach und Fortsetzen von angehaltenen Flows in der Liste der geführten Aktionen

Bei einer Agentenübergabe oder einem Rückruf durch einen Kunden suchen Agenten oftmals nach Flows, die zwischendurch angehalten wurden. In der Liste der geführten Aktionen können Sie Agenten alle angehaltenen Flows für eine Datensatzseite anzeigen. Mit diesem einzelnen zentralen Ort wird es für Agenten ein Leichtes, Flows zu finden und abzuschließen, die Ihre Vorgehensweisen automatisieren.

Wo: Diese Änderung gilt für Lightning Experience in Essentials, Professional, Enterprise, Performance, Unlimited und Developer Edition.

Warum: Die Liste der geführten Aktionen zeigt alle angehaltenen Flows für die aktuelle Datensatzseite, unabhängig davon, ob der Flow in der Liste gestartet wurde.



Wie: Klicken Sie auf die Option zum Fortsetzen angehaltener Aktionen und wählen Sie einen angehaltenen Flow aus, der fortgesetzt werden soll. Der Liste der geführten Aktionen werden fortgesetzte Flows hinzugefügt. Wenn der Flow in der oberen oder unteren verankerten Region der Liste gestartet wurde, wird er am Ende der Region hinzugefügt. Andernfalls wird er im unteren Bereich der nicht verankerten Region hinzugefügt. Wenn ein Flow als obligatorisch oder entfernbar markiert wurde, werden diese Attribute im fortgesetzten Flow beibehalten.

Anmerkung: Flows können die Variable `Flow.CurrentRecord` verwenden, um den aktuellen Datensatz zu verfolgen, der dem Flow zugeordnet ist. Diese Variable wird manchmal durch die API oder die Flow-Logik aktualisiert. Wenn ein Flow beispielsweise einem Leaddatensatz zugeordnet ist und der Lead in einen Kontakt umgewandelt wird, wird die Datensatzzuordnung aktualisiert. Wenn ein Benutzer einen Flow anhält, überprüft die Liste der geführten Aktionen den aktuell zugeordneten Datensatz. Wenn sich der Datensatzkontext geändert hat, wird der angehaltene Flow nicht in der Liste der geführten Aktionen auf der Datensatzseite

angezeigt. Stattdessen gelangt der Benutzer zum Fortsetzen des Flows über eine Meldung zum neuen Datensatz, der dem Flow zugeordnet ist.

SIEHE AUCH:

Lightning Flow for Service Developer Guide (nur Englisch)

Salesforce-Hilfe: Ermöglichen des Anhaltens von Flow-Interviews durch Benutzer (möglicherweise veraltet oder in der Vorschauversion nicht verfügbar)

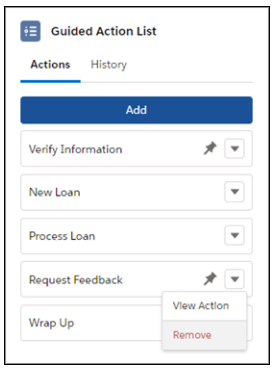
Salesforce-Hilfe: Hinzufügen von Datensatzkontext zu Flows (möglicherweise veraltet oder in der Vorschauversion nicht verfügbar)

Ausblenden der Option "Entfernen" für geführte Aktionen

Behalten Sie Aktionen in Ihrer Liste der geführten Aktionen bei, indem Sie festlegen, welche Aktionen durch Benutzer entfernt werden können. Blenden Sie die Option "Entfernen" aus, damit wichtige Schritte in der Liste bleiben, bis sie abgeschlossen wird. Wenn Sie bisher Aktionen in den oberen oder unteren Regionen verankert hatten, konnten Benutzer diese nicht entfernen.

Wo: Diese Änderung gilt für Lightning Experience in Essentials, Professional, Enterprise, Performance, Unlimited und Developer Edition.

Warum: Legen Sie fest, welche verankerten oder unverankerten Aktionen durch Benutzer entfernt werden können.



Anmerkung: Selbst wenn Sie die Option "Entfernen" für eine Aktion ausblenden, kann sie weiterhin mit der API in einer Liste der geführten Aktionen gelöscht werden.

Wie: Aktionen können standardmäßig entfernt werden. Ändern Sie zum Ausblenden der Option "Entfernen" die Kanalstandardeinstellungen in Ihrer Bereitstellung der geführten Aktionen oder konfigurieren Sie das Attribut "RecordAction" im Prozessgenerator oder in der API.

SIEHE AUCH:

Wiederverwenden der Einstellungen der Liste der geführten Aktionen in einer Bereitstellung

Lightning Flow for Service Developer Guide (nur Englisch)

Anzeigen der neuesten und tollsten Liste der geführten Aktionen – jederzeit

Geben Sie Agenten einen genauen Überblick darüber, welche Schritte auszuführen sind. Bei einer Datensatzaktualisierung wird die Liste der geführten Aktionen dynamisch aktualisiert. Wenn beispielsweise ein Kundenvorgangsstatus von neu zu eskaliert geändert wird, wird die Liste der geführten Aktionen aktualisiert und zeigt Agenten eine aktuelle Liste der Schritte an. Durch die Aktualisierung werden auch die abgeschlossenen Aktionen entfernt.

Wo: Diese Änderung gilt für Lightning Experience in Essentials, Professional, Enterprise, Performance, Unlimited und Developer Edition.

SIEHE AUCH:

Lightning Flow for Service Developer Guide (nur Englisch)

Kundenvorgänge: Schaltflächen "E-Mail-Genehmigung", "Kundenvorgangshierarchie", "Kontaktrollen" und "Kundenvorgang akzeptieren"

Stellen Sie eine konsistente Kommunikation bereit und genehmigen Sie von Ihren Agenten gesendete Kundenvorgangs-E-Mails. Mit der Kundenvorgangshierarchie können Agenten das große Ganze sehen. Mithilfe von Kundenvorgangskontaktrollen können Agenten beim ersten Versuch die richtige Person kontaktieren. Zudem können Agenten Kundenvorgänge mit einem einzelnen Klick akzeptieren. Diese Funktionen waren in Salesforce Classic verfügbar und sind neu in Lightning Experience.

IN DIESEM ABSCHNITT:

Überprüfen der Kundenkommunikation durch die Genehmigung von E-Mail-Entwürfen
Überprüfen Sie die Nachrichten zwischen Ihren Agenten mit Lightning Experience und Ihren Kunden, um sicherzustellen, dass die Inhalte genauso erstklassig sind wie Ihr Unternehmen. Geben Sie vor, dass Agenten E-Mail-Entwürfe an benannte Genehmiger senden müssen, wenn sie mit Kunden kommunizieren. Bislang war die Genehmigung von E-Mail-Entwürfen für Kundenvorgangs-E-Mails nur in Salesforce Classic verfügbar.

Ersichtlichkeit verbundener Arbeiten auf einen Blick mit der Kundenvorgangshierarchie
Zeigen Sie Ihren Supportagenten auf übersichtliche Weise über- und untergeordnete Beziehungen in Kundenvorgängen auf, damit verbundene Arbeiten auf einen Blick ersichtlich sind. Durch Klicken auf die Kundenvorgangsnummer können Sie sich den jeweiligen Fall in der Hierarchie ansehen. Passen Sie die Spalten an, um weitere Details zu Kundenvorgangsfeldern wie Betreff oder Standort anzuzeigen. Bisher war diese Funktion nur in Salesforce Classic verfügbar.

Kundenvorgangskontaktrollen: Wissen, mit wem man es zu tun hat
Anhand von Kontaktrollen wissen Agenten in Lightning Experience genau, mit wem sie es zu tun haben, basierend auf der Rolle oder dem Fachgebiet der Person. Bisher war diese Funktion nur in Salesforce Classic verfügbar.

An die Arbeit – mit der Schaltfläche "Kundenvorgang akzeptieren"
Mit der Schaltfläche "Kundenvorgang akzeptieren", die nun in Lightning Experience verfügbar ist, können Sie einen oder mehrere Kundenvorgänge gleichzeitig akzeptieren. Bislang war diese Schaltfläche nur in Salesforce Classic in Listenansichten für Kundenvorgänge verfügbar, die einer Warteschlange zugewiesen waren. Genau wie in Salesforce Classic sehen Lightning Experience-Benutzer die Schaltfläche in der Listenansicht. Zusätzlich finden Sie sie auch in der Datensatzdetailansicht eines Kundenvorgangs.

Überprüfen der Kundenkommunikation durch die Genehmigung von E-Mail-Entwürfen

Überprüfen Sie die Nachrichten zwischen Ihren Agenten mit Lightning Experience und Ihren Kunden, um sicherzustellen, dass die Inhalte genauso erstklassig sind wie Ihr Unternehmen. Geben Sie vor, dass Agenten E-Mail-Entwürfe an benannte Genehmiger senden müssen, wenn sie mit Kunden kommunizieren. Bislang war die Genehmigung von E-Mail-Entwürfen für Kundenvorgangs-E-Mails nur in Salesforce Classic verfügbar.

Wo: Diese Änderung gilt für Lightning Experience in Enterprise, Performance, Unlimited und Developer Edition.

Wie: Aktivieren Sie E-Mail-Entwürfe unter "Setup" auf der Seite "Supporteinstellungen". Konfigurieren Sie anschließend einen Workflow-Prozess in der E-Mail zum Definieren von Genehmigungs- und Ablehnungsaktionen.

SIEHE AUCH:

Salesforce-Hilfe: Überprüfen und Genehmigen von E-Mail-Entwürfen im Kundenvorgangsfeed in Salesforce Classic (möglicherweise veraltet oder in der Vorschauversion nicht verfügbar)

Salesforce-Hilfe: Verwenden von E-Mail-Entwürfen im Kundenvorgangsfeed in Salesforce Classic (möglicherweise veraltet oder in der Vorschauversion nicht verfügbar)

Ersichtlichkeit verbundener Arbeiten auf einen Blick mit der Kundenvorgangshierarchie

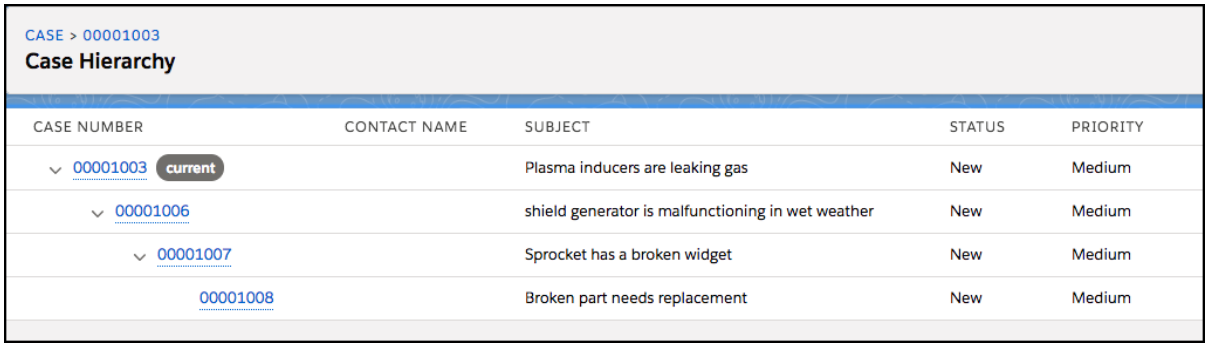
Zeigen Sie Ihren Supportagenten auf übersichtliche Weise über- und untergeordnete Beziehungen in Kundenvorgängen auf, damit verbundene Arbeiten auf einen Blick ersichtlich sind. Durch Klicken auf die Kundenvorgangsnummer können Sie sich den jeweiligen Fall in der Hierarchie ansehen. Passen Sie die Spalten an, um weitere Details zu Kundenvorgangsfeldern wie Betreff oder Standort anzuzeigen. Bisher war diese Funktion nur in Salesforce Classic verfügbar.

Wo: Diese Änderung gilt für Lightning Experience in Essentials, Professional, Enterprise, Performance, Unlimited und Developer Edition. Die Kundenvorgangshierarchie ist nicht in Communities verfügbar.

Wer: Gewähren Sie Ihren Benutzern Lesezugriff auf Kundenvorgänge und legen Sie die Feldebenensicherheit für das Feld "Übergeordneter Kundenvorgang" auf "Lesen" fest.

Wie: Bearbeiten Sie das Seitenlayout für Kundenvorgänge und fügen Sie das Feld "Übergeordneter Kundenvorgang" und die Aktion "Hierarchie des Kundenvorgangs anzeigen" den Aktionen für die mobile Salesforce-Anwendung und Lightning Experience hinzu.

Sie können auswählen, welche Kundenvorgangsfelder als Hierarchiespalten angezeigt werden sollen. Standardmäßig werden in der Hierarchieansicht dieselben Spalten wie in der Listenansicht mit den zuletzt angezeigten Kundenvorgängen verwendet.



Benutzer können Teile der Liste erweitern oder minimieren und auf eine Kundenvorgangsnummer klicken, um einen Kundenvorgang in der Hierarchie aufzurufen.

SIEHE AUCH:

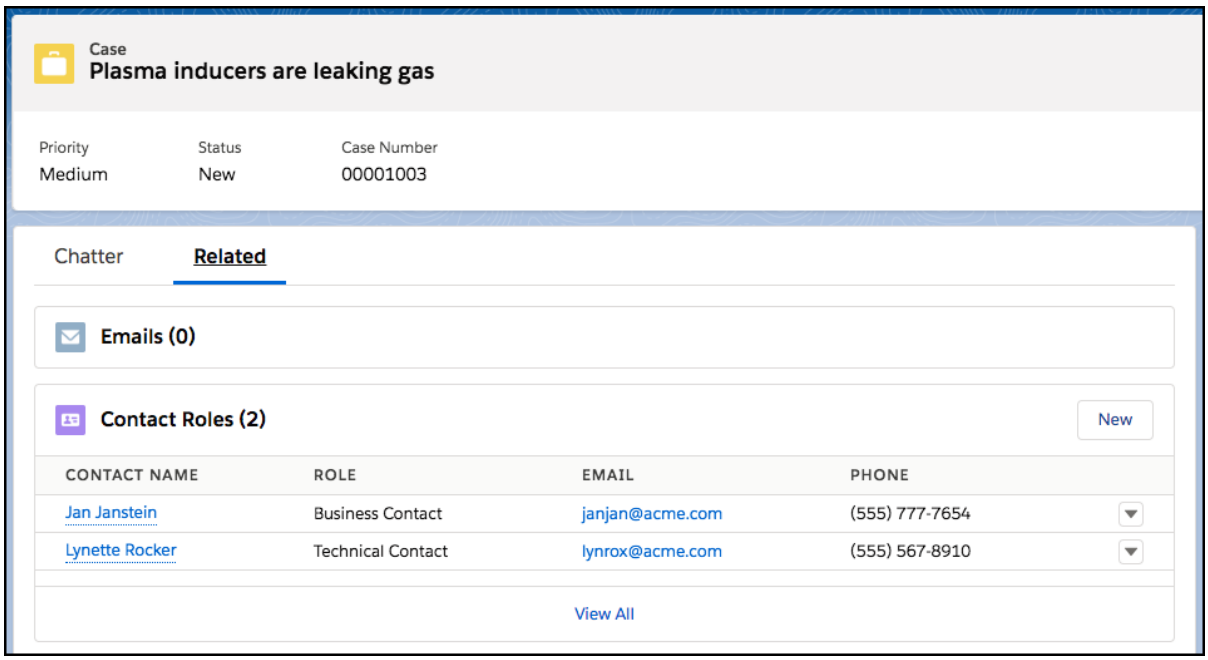
Salesforce-Hilfe: Kundenvorgangshierarchien (möglicherweise veraltet oder in der Vorschauversion nicht verfügbar)

Kundenvorgangskontaktrollen: Wissen, mit wem man es zu tun hat

Anhand von Kontaktrollen wissen Agenten in Lightning Experience genau, mit wem sie es zu tun haben, basierend auf der Rolle oder dem Fachgebiet der Person. Bisher war diese Funktion nur in Salesforce Classic verfügbar.

Wo: Diese Änderung gilt für Lightning Experience in Essentials, Professional, Enterprise, Performance, Unlimited und Developer Edition.

Wie: Zur Einrichtung von Kundenvorgangskontaktrollen geben Sie unter "Setup" im Feld "Schnellsuche" den Text `Kundenvorgangskontaktrollen` ein und wählen **Kundenvorgangskontaktrollen** aus. Klicken Sie auf **Neu** und definieren Sie die Kontaktrollen, die für Ihre Organisation am nützlichsten sind. Anschließend öffnen Sie den Objekt-Manager für Kundenvorgänge in "Setup", bearbeiten das Seitenlayout für Kundenvorgänge und fügen die Themenliste "Kontaktrollen" hinzu.



An die Arbeit – mit der Schaltfläche "Kundenvorgang akzeptieren"

Mit der Schaltfläche "Kundenvorgang akzeptieren", die nun in Lightning Experience verfügbar ist, können Sie einen oder mehrere Kundenvorgänge gleichzeitig akzeptieren. Bislang war diese Schaltfläche nur in Salesforce Classic in Listenansichten für Kundenvorgänge verfügbar, die einer Warteschlange zugewiesen waren. Genau wie in Salesforce Classic sehen Lightning Experience-Benutzer die Schaltfläche in der Listenansicht. Zusätzlich finden Sie sie auch in der Datensatzdetailansicht eines Kundenvorgangs.

Wo: Diese Änderung gilt für Lightning Experience in Essentials, Professional, Enterprise, Performance, Unlimited und Developer Edition.

Omnikanal: Fertigkeitsbasierte Weiterleitung für Chats und Texte, Weiterleitung für Kontaktanforderungen, Erweiterungen am Omni-Supervisor und attributbasierte Weiterleitung (Beta)

Leiten Sie Datensätze für die Kontaktanforderung weiter, um sicherzustellen, dass Ihre Kunden durch verfügbare Agenten kontaktiert werden. Die fertigkeitsbasierte Weiterleitung hält Einzug in Live Agent und LiveMessage. Dank der Erweiterungen am Omni-Supervisor können Agenten signalisieren, dass sie Unterstützung benötigen. Supervisors erhalten dadurch zudem die Möglichkeit, ihren Agenten in deren Live-Nachrichtensitzung etwas zuzuflüstern. Die attributbasierte Weiterleitung ist als Beta-Funktion verfügbar, wodurch Sie Felder und Feldwerte als Weiterleitungskriterien verwenden können.

IN DIESEM ABSCHNITT:

Weiterleiten von SMS-Nachrichten und Chats an qualifizierte Agenten mit der fertigkeitsbasierten Weiterleitung (allgemein verfügbar)
Leiten Sie Kunden über Live Agent- und LiveMessage-Kanäle anhand der zur Unterstützung der Kunden erforderlichen Fertigkeiten an qualifizierte Agenten weiter. Verwenden Sie Fertigkeiten, die Agentenverfügbarkeit und Fertigkeitsstufen, um den Kunden an einen Agenten weiterzuleiten, der für den Auftrag geeignet ist. Diese Funktion war zuvor eine Beta-Funktion für Live Agent und stand für LiveMessage nicht zur Verfügung.

Weiterleiten von Kundenkontaktanforderungen mit Omnikanal
Kunden müssen nun weder eine Hotline anrufen noch in der Warteschleife warten. Mithilfe von Kontaktanforderungen können Community-Benutzer in einem Onlineformular anfordern, dass sie vom Kundensupport zurückgerufen werden. Wenn eine Anforderung gesendet wird, wird ein Kontaktanforderungs-Datensatz erstellt, um die Angelegenheit zu verfolgen. Mithilfe von Omnikanal können Sie die Kontaktanforderungen an die verfügbaren Agenten weiterleiten.

Eine helfende Hand dank der Erweiterungen am Omni-Supervisor
Lassen Sie Agenten während eines Chats Kennzeichnungen auslösen, die Supervisors signalisieren, dass sie Hilfe benötigen. Supervisors können während einer Live Message-Sitzung zwischen einem Agenten und einem Kunden auch diskret Vorschläge machen. Nur Agenten werden die Nachrichten des Supervisors angezeigt, nicht jedoch dem Kunden.

Zuweisen von Arbeit auf Basis von Felddaten mit der attributbasierten Weiterleitung (Beta)
Mit der attributbasierten Weiterleitung können Sie die Arbeit an die richtigen Agenten weiterleiten. Verwenden Sie die Felder eingehender Datensätze, um die Arbeit den fähigsten verfügbaren Agenten zuzuweisen. Optimieren Sie Ihre Weiterleitungslösung, sodass die eingehenden Serviceanforderungen entsprechend Ihren Geschäftsanforderungen gruppiert werden. Die attributbasierte Weiterleitung funktioniert für Kundenvorgänge, Leads, Aufträge und benutzerdefinierte Objekte. Wenden Sie sich an den Salesforce-Support, um an diesem geschlossenen Beta-Programm teilzunehmen.

Weiterleiten von SMS-Nachrichten und Chats an qualifizierte Agenten mit der fertigkeitsbasierten Weiterleitung (allgemein verfügbar)

Leiten Sie Kunden über Live Agent- und LiveMessage-Kanäle anhand der zur Unterstützung der Kunden erforderlichen Fertigkeiten an qualifizierte Agenten weiter. Verwenden Sie Fertigkeiten, die Agentenverfügbarkeit und Fertigkeitsstufen, um den Kunden an einen Agenten weiterzuleiten, der für den Auftrag geeignet ist. Diese Funktion war zuvor eine Beta-Funktion für Live Agent und stand für LiveMessage nicht zur Verfügung.

Wo: Diese Funktion ist für Organisationen mit Live Agent oder LiveMessage verfügbar. Live Agent ist in Organisationen mit Performance und Developer Edition verfügbar, die nach dem 14. Juni 2012 erstellt wurden. Zudem ist es in Organisationen mit Unlimited und Enterprise Edition verfügbar, die über Service Cloud verfügen. LiveMessage ist über ein Add-On für die digitale Interaktion verfügbar. LiveMessage in Lightning Experience ist verfügbar in der Enterprise, Performance, Unlimited und Developer Edition mit Service Cloud.

Warum: Dank der fertigkeitsbasierten Weiterleitung können Arbeitselemente unter Verwendung komplexerer und dynamischer Kriterien weitergeleitet werden, als dies bei der warteschlangenbasierten Weiterleitung der Fall ist.

Wie: Aktivieren Sie zum Nutzen der fertigkeitsbasierten Weiterleitung die Funktion, aktivieren und erstellen Sie Fertigkeiten, erstellen Sie Serviceressourcen für Agenten und weisen Sie Serviceressourcen Fertigkeiten zu. Anschließend richten Sie die Weiterleitung ein.

SIEHE AUCH:

Salesforce-Hilfe: Funktionsweise der fertigkeitsbasierten Weiterleitung (möglicherweise veraltet oder in der Vorschauversion nicht verfügbar)

Salesforce-Hilfe: Inwiefern unterscheidet sich die fertigkeitsbasierte Weiterleitung von der warteschlangenbasierten Weiterleitung? (möglicherweise veraltet oder in der Vorschauversion nicht verfügbar)

Salesforce-Hilfe: Einrichten der fertigkeitsbasierten Weiterleitung (möglicherweise veraltet oder in der Vorschauversion nicht verfügbar)

Weiterleiten von Kundenkontaktanforderungen mit Omnikanal

Kunden müssen nun weder eine Hotline anrufen noch in der Warteschleife warten. Mithilfe von Kontaktanforderungen können Community-Benutzer in einem Onlineformular anfordern, dass sie vom Kundensupport zurückgerufen werden. Wenn eine Anforderung gesendet wird, wird ein Kontaktanforderungs-Datensatz erstellt, um die Angelegenheit zu verfolgen. Mithilfe von Omnikanal können Sie die Kontaktanforderungen an die verfügbaren Agenten weiterleiten.

Wo: Diese Änderung gilt für Lightning Experience in der Professional, Enterprise, Performance, Unlimited und Developer Edition.

Wie: Erstellen oder bearbeiten Sie zum Weiterleiten der Anforderungen an Omnikanal eine Warteschlange, die von Omnikanal verwendet wird, um das Kontaktanforderungsobjekt hinzuzufügen. Geben Sie diese Warteschlange anschließend als den Inhaber an, wenn Sie den Kontaktanforderungs-Flow einrichten. Dieser Flow erstellt das Onlineformular, das von den Community-Mitgliedern verwendet wird. Navigieren Sie zum Erstellen des Kontaktanforderungs-Flows unter "Setup" zur Seite "Kundenkontaktanforderungen".

SIEHE AUCH:

Communities: Ermöglichen Sie es Ihren Kunden, einen Anruf vom Support anzufordern

Salesforce-Hilfe: Verknüpfen von Weiterleitungskonfigurationen und Agenten mit Warteschlangen (möglicherweise veraltet oder in der Vorschauversion nicht verfügbar)

Eine helfende Hand dank der Erweiterungen am Omni-Supervisor

Lassen Sie Agenten während eines Chats Kennzeichnungen auslösen, die Supervisors signalisieren, dass sie Hilfe benötigen. Supervisors können während einer Live Message-Sitzung zwischen einem Agenten und einem Kunden auch diskret Vorschläge machen. Nur Agenten werden die Nachrichten des Supervisors angezeigt, nicht jedoch dem Kunden.

Wo: Diese Änderung gilt für Lightning Experience in der Professional, Enterprise, Performance, Unlimited und Developer Edition mit Service Cloud.

Wie: Agenten können auf die Kennzeichnungsschaltfläche klicken, um die Kennzeichnung für eine Chat-Sitzung auszulösen. Supervisors wird eine neue Spalte im Omni-Supervisor angezeigt, in der die gekennzeichneten Chat-Sitzungen angezeigt werden. Sie können sogar eine Sortierung nach der gekennzeichneten Spalte vornehmen, sodass diese Sitzungen oben in der Liste angezeigt werden, damit Sie im Handumdrehen helfen können.

Supervisors können Chats wie zuvor überwachen. Nun können sie jedoch auch private Nachrichten senden, während sie eine Sitzung überwachen. Nur dem Agenten werden diese Nachrichten angezeigt. Ein oder mehrere Supervisors können dem Agenten Ratschläge dazu erteilen, wie das Problem gelöst werden kann, für das er eine Kennzeichnung ausgelöst hat. Dem Kunden werden gleichzeitig jedoch nur die Nachrichten angezeigt, die der Agent eingibt.

Zuweisen von Arbeit auf Basis von Felddaten mit der attributbasierten Weiterleitung (Beta)

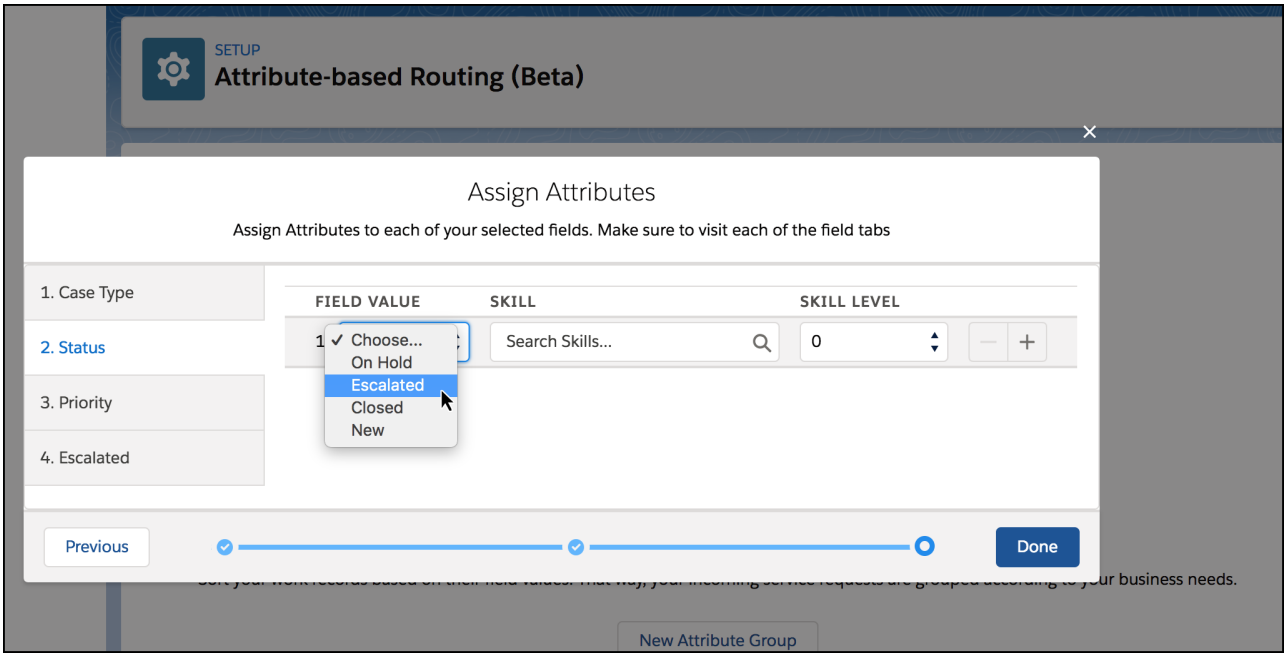
Mit der attributbasierten Weiterleitung können Sie die Arbeit an die richtigen Agenten weiterleiten. Verwenden Sie die Felder eingehender Datensätze, um die Arbeit den fähigsten verfügbaren Agenten zuzuweisen. Optimieren Sie Ihre Weiterleitungslösung, sodass die eingehenden Serviceanforderungen entsprechend Ihren Geschäftsanforderungen gruppiert werden. Die attributbasierte Weiterleitung funktioniert für Kundenvorgänge, Leads, Aufträge und benutzerdefinierte Objekte. Wenden Sie sich an den Salesforce-Support, um an diesem geschlossenen Beta-Programm teilzunehmen.

Anmerkung: Als Beta-Funktion stellt die attributbasierte Weiterleitung eine Vorschau dar und zählt nicht zu den "Services" in Ihrem Rahmen-Abonnementvertrag mit Salesforce. Die Verwendung dieser Funktion liegt in Ihrem eigenen Ermessen. Treffen Sie Ihre Kaufentscheidungen nur auf der Grundlage allgemein verfügbarer Produkte und Funktionen. Salesforce kann nicht garantieren, dass diese Funktion in einem bestimmten Zeitrahmen oder überhaupt allgemein verfügbar wird, da sie jederzeit wieder eingestellt werden kann. Diese Funktion dient nur zu Evaluierungszwecken und nicht für die Verwendung in der Produktion. Die Funktion wird im aktuellen Zustand angeboten, beinhaltet keinen Support und Salesforce übernimmt keine Haftung für Schäden, die durch diese oder in Verbindung mit dieser Funktion entstehen. Alle Einschränkungen, der Vorbehalt von Rechten durch Salesforce,

Verpflichtungen in Bezug auf die Services sowie die Bedingungen für zugehörige Anwendungen und Inhalte, die nicht von SFDC stammen, gelten gleichermaßen für Ihre Verwendung dieser Funktion.

Wo: Diese Funktion gilt für Lightning Experience in der Enterprise, Professional, Enterprise, Performance, Unlimited und Developer Edition.

Warum: Sie können angeben, welche Felder und Feldwerte als Weiterleitungskriterien verwendet werden.



Agentenproduktivität: Relative Datumswerte und "Registerkarte schließen" für Makros

Verwenden Sie relative Datumswerte, um Makros zu erstellen, die künftige Datumswerte und Uhrzeiten festlegen. Sie können Ihrem Makro einen Schritt hinzufügen, um eine Konsolenregisterkarte zu schließen, sobald das Makro abgeschlossen wird. Zusätzlich gibt es nun einen Grund weniger, zurück zu Salesforce Classic zu wechseln. In Salesforce Classic freigegebene Makros und Schnelltext sind in Lightning Experience sichtbar.

IN DIESEM ABSCHNITT:

Fristgerechtes Arbeiten mit den relativen Datumswerten für Makros

Eines ist Fakt: Pläne und Datumswerte ändern sich. Statt genaue Datumswerte und Uhrzeiten in Ihren Makros zu verwenden, sollten Sie relative Datumswerte und Uhrzeiten verwenden, die gültig bleiben, selbst wenn der Zeitplan sich verschiebt. Angenommen, Sie möchten, dass ein Makro eine Nachfolgeaufgabe erstellt. Mithilfe von relativen Datumswerten können Sie festlegen, dass sich das Fälligkeitsdatum eine bestimmte Anzahl von Tagen nach dem Datum der Makroausführung befindet.

Aufräumen und Schließen der Registerkarte nach dem Abschluss eines Makros

Lassen Sie Agenten wissen, dass ein Makro die Arbeit in einem Datensatz erledigt hat, indem die Registerkarte geschlossen wird. Wenn eine Registerkarte weiterhin geöffnet bleibt, fragen sich die Agenten möglicherweise, ob mehr Arbeit erforderlich ist. Im Makrogenerator können Sie nun ohne Weiteres Ihren Makros eine Anweisung zum endgültigen Schließen der Registerkarte hinzufügen.

Anzeigen sämtlicher Salesforce Classic-Makros und des gesamten Salesforce Classic-Schnelltexts in Lightning Experience

Verwenden Sie alle Ihre Makros und den gesamten Schnelltext in Lightning Experience, also auch Elemente, die in Salesforce Classic erstellt und freigegeben wurden. Zuvor wurden in Salesforce Classic freigegebene Elemente in Lightning Experience nicht angezeigt, wenn Ordner aktiviert waren.

Fristgerechtes Arbeiten mit den relativen Datumswerten für Makros

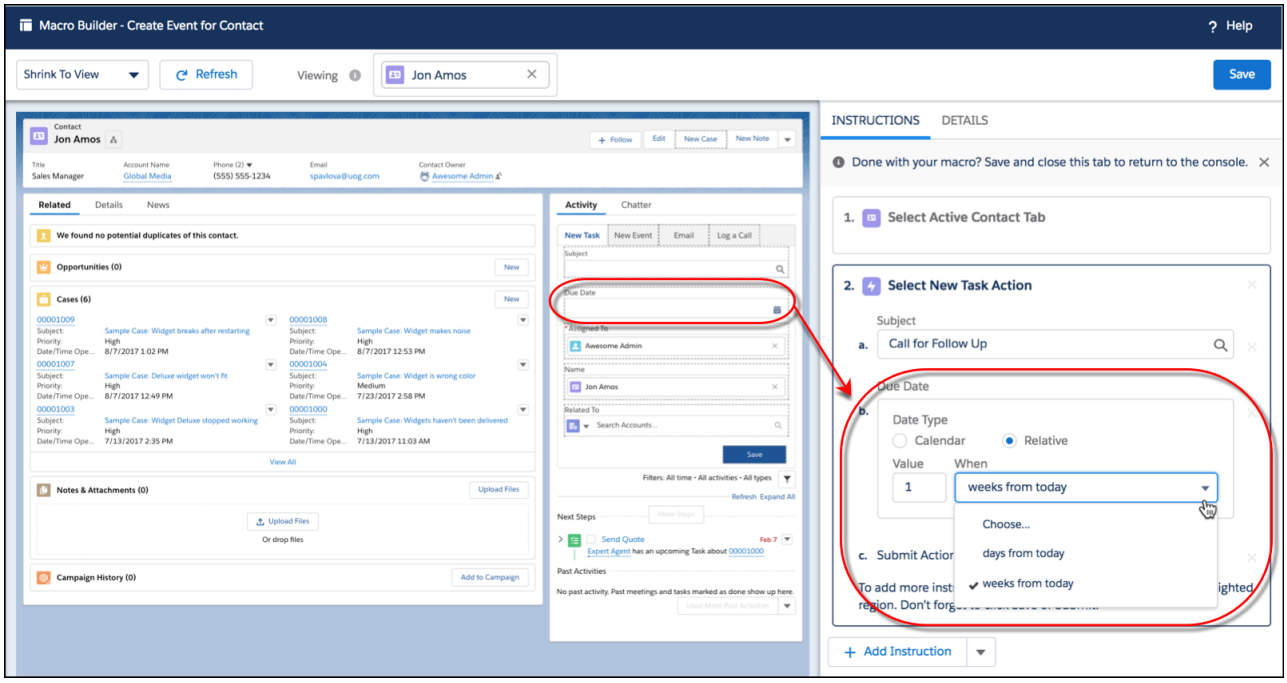
Eines ist Fakt: Pläne und Datumswerte ändern sich. Statt genaue Datumswerte und Uhrzeiten in Ihren Makros zu verwenden, sollten Sie relative Datumswerte und Uhrzeiten verwenden, die gültig bleiben, selbst wenn der Zeitplan sich verschiebt. Angenommen, Sie möchten, dass ein Makro eine Nachfolgeaufgabe erstellt. Mithilfe von relativen Datumswerten können Sie festlegen, dass sich das Fälligkeitsdatum eine bestimmte Anzahl von Tagen nach dem Datum der Makroausführung befindet.

Wo: Diese Änderung gilt für Lightning Experience in Essentials, Professional, Enterprise, Performance, Unlimited und Developer Edition.

Warum: Wenn Sie Datumswerte und Uhrzeiten verwenden, können Sie mithilfe von relativen Datumswerten Folgendes angeben:

- Minuten ab jetzt
- Stunden ab jetzt
- Tage ab heute
- Wochen ab heute

Wie: Wählen Sie im Makrogenerator **Relativ** aus, wenn Sie Datums- und Uhrzeitfelder verwenden. Geben Sie einen Wert ein und wählen Sie eine Dauer aus. Hier sehen Sie ein Beispiel mit dem Feld "Fälligkeitsdatum" für eine Aufgabe.



Die Option ist in den Feldern "Uhrzeit", "Datum" und "Datum/Uhrzeit" verfügbar. Beispielsweise können Sie ein Ereignis erstellen, das vom aktuellen Tag an gerechnet eine Woche in der Zukunft liegt und auf 8:00 Uhr festgelegt ist.

SIEHE AUCH:

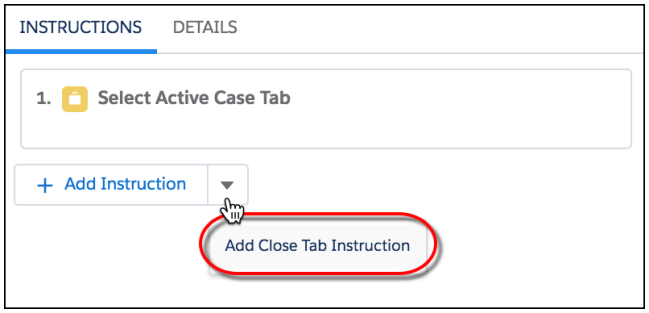
Salesforce-Hilfe: Erstellen von Makros in Lightning Experience (möglicherweise veraltet oder in der Vorschauversion nicht verfügbar)

Aufräumen und Schließen der Registerkarte nach dem Abschluss eines Makros

Lassen Sie Agenten wissen, dass ein Makro die Arbeit in einem Datensatz erledigt hat, indem die Registerkarte geschlossen wird. Wenn eine Registerkarte weiterhin geöffnet bleibt, fragen sich die Agenten möglicherweise, ob mehr Arbeit erforderlich ist. Im Makrogenerator können Sie nun ohne Weiteres Ihren Makros eine Anweisung zum endgültigen Schließen der Registerkarte hinzufügen.

Wo: Diese Änderung gilt für Lightning Experience in Essentials, Professional, Enterprise, Performance, Unlimited und Developer Edition.

Wie: Wählen Sie im Makrogenerator **Anweisung zum Schließen der Registerkarte hinzufügen** im Dropdown-Menü "Anweisung hinzufügen" aus. Fügen Sie sie als letzte hinzu. Andernfalls wird der Rest Ihres Makros nicht ausgeführt.



Anmerkung: Diese Anweisung funktioniert nur in Lightning-Konsolenanwendungen, da Registerkarten in Anwendungen mit Standardnavigation nicht vorhanden sind.

SIEHE AUCH:

Salesforce-Hilfe: Erstellen von Makros in Lightning Experience (möglicherweise veraltet oder in der Vorschauversion nicht verfügbar)

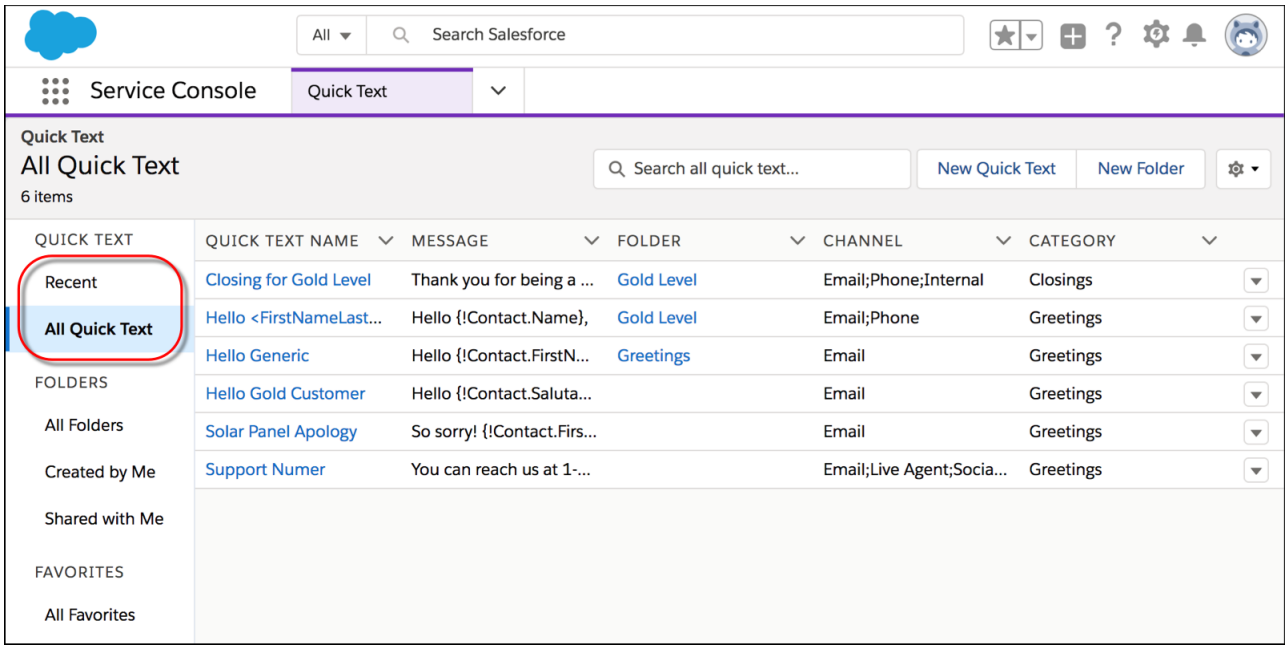
Anzeigen sämtlicher Salesforce Classic-Makros und des gesamten Salesforce Classic-Schnelltexts in Lightning Experience

Verwenden Sie alle Ihre Makros und den gesamten Schnelltext in Lightning Experience, also auch Elemente, die in Salesforce Classic erstellt und freigegeben wurden. Zuvor wurden in Salesforce Classic freigegebene Elemente in Lightning Experience nicht angezeigt, wenn Ordner aktiviert waren.

Wo: Diese Änderung gilt für Lightning Experience in der Professional, Enterprise, Performance, Unlimited und Developer Edition. Ordner für Makros und Schnelltext werden in Essentials nicht unterstützt.

Wie: Aktivieren Sie Ordner auf den Seiten "Makroeinstellungen" und "Schnelltexteinstellungen" unter "Setup", um Makros und Schnelltext in Lightning Experience zu verwenden. Nachdem Sie Ordner aktiviert haben, werden das Dienstprogramm "Makros" und der Schnelltextbrowser aktualisiert.

Standardmäßig werden die in Salesforce Classic freigegebenen Elemente in der Ansicht "Alle" in der Listenansicht "Schnelltext" oder "Makros" angezeigt. Nachdem Sie auf ein Element zugegriffen haben, wird es auch unter "Zuletzt verwendet" angezeigt.



Um die Verwendung für Ihre Benutzer einfach zu halten, ist die Schaltfläche "Freigeben" in Salesforce Classic auf der Datensatzdetailseite deaktiviert, wenn ein Element einem Ordner in Lightning Experience zugewiesen wird.

SIEHE AUCH:

Salesforce-Hilfe: Freigeben von Schnelltext mithilfe eines Ordners in Lightning Experience (möglicherweise veraltet oder in der Vorschauversion nicht verfügbar)

Salesforce-Hilfe: Freigeben von Makros mithilfe eines Ordners in Lightning Experience (möglicherweise veraltet oder in der Vorschauversion nicht verfügbar)

Lightning Scheduler: Vereinfachen der Terminplanung

Planen Sie im Handumdrehen Termine für Kunden in den standardmäßigen Salesforce-Workflows, wie Leads, Opportunities und Accounts. Personalisieren Sie die Termine anhand des Themas, weisen Sie sie den Mitarbeitern zu, die über die passenden Fertigkeiten verfügen, und stellen Sie sicher, dass sie in Ihrer Betriebszeit geplant werden.

Wo: Diese Funktion ist gegen Aufpreis in der Enterprise und Unlimited Edition verfügbar.

SIEHE AUCH:

Erstellen personalisierter Termine mit Lightning Scheduler

Sonstige Änderungen in der Service Cloud

Informieren Sie sich über weitere Änderungen, die an der Service Cloud vorgenommen wurden.

IN DIESEM ABSCHNITT:

Erstellen eines Callcenters in Lightning Experience mit dem Sprach-Support-Setup-Flow
Integrieren Sie Ihr Drittanbieter-Sprach-Support-System in Salesforce, damit Ihr Team Anrufe über die Servicekonsole tätigen kann. Der neue geführte Setup-Flow führt Sie schrittweise durch die folgenden Aufgaben: Herstellen einer Verbindung mit Ihrem Sprachanbieter, Installieren des erforderlichen AppExchange-Pakets und Auswählen der Benutzer, die Anrufe tätigen können.

Einrichten der Offline-Unterstützung und verwandter Datensätze im Live Agent-Setup-Flow
Die Verwendung des Vor-Chats und der Offline-Unterstützung in Ihrem Snap-ins für Chat-Fenster verläuft reibungsloser als jemals zuvor. Fügen Sie die Offline-Unterstützung direkt im Setup-Flow hinzu, damit Ihre Kunden einen Kundenvorgang protokollieren können, wenn keine Supportagenten zum Chatten verfügbar sind. Wählen Sie zusätzlich mithilfe der Felder in Ihrem Vor-Chat-Formular aus, welche Datensätze Sie erstellen und mit Ihren Chats verknüpfen möchten.

Holen Sie sich IoT in Service Cloud Unlimited Edition für einen besseren Kundendienst
Eine eingeschränkte Version von Salesforce IoT ist nun ohne zusätzlichen Aufpreis in Service Cloud enthalten. Mit Salesforce IoT haben Ihre Agenten Diagnoseinformationen zum Zustand des verbundenen Geräts Ihres Kunden an der Hand, wodurch sie Probleme schneller analysieren und beheben können.

Erstellen eines Callcenters in Lightning Experience mit dem Sprach-Support-Setup-Flow

Integrieren Sie Ihr Drittanbieter-Sprach-Support-System in Salesforce, damit Ihr Team Anrufe über die Servicekonsole tätigen kann. Der neue geführte Setup-Flow führt Sie schrittweise durch die folgenden Aufgaben: Herstellen einer Verbindung mit Ihrem Sprachanbieter, Installieren des erforderlichen AppExchange-Pakets und Auswählen der Benutzer, die Anrufe tätigen können.

SIEHE AUCH:

Einrichten von Open CTI mit wegweisender Erfahrung

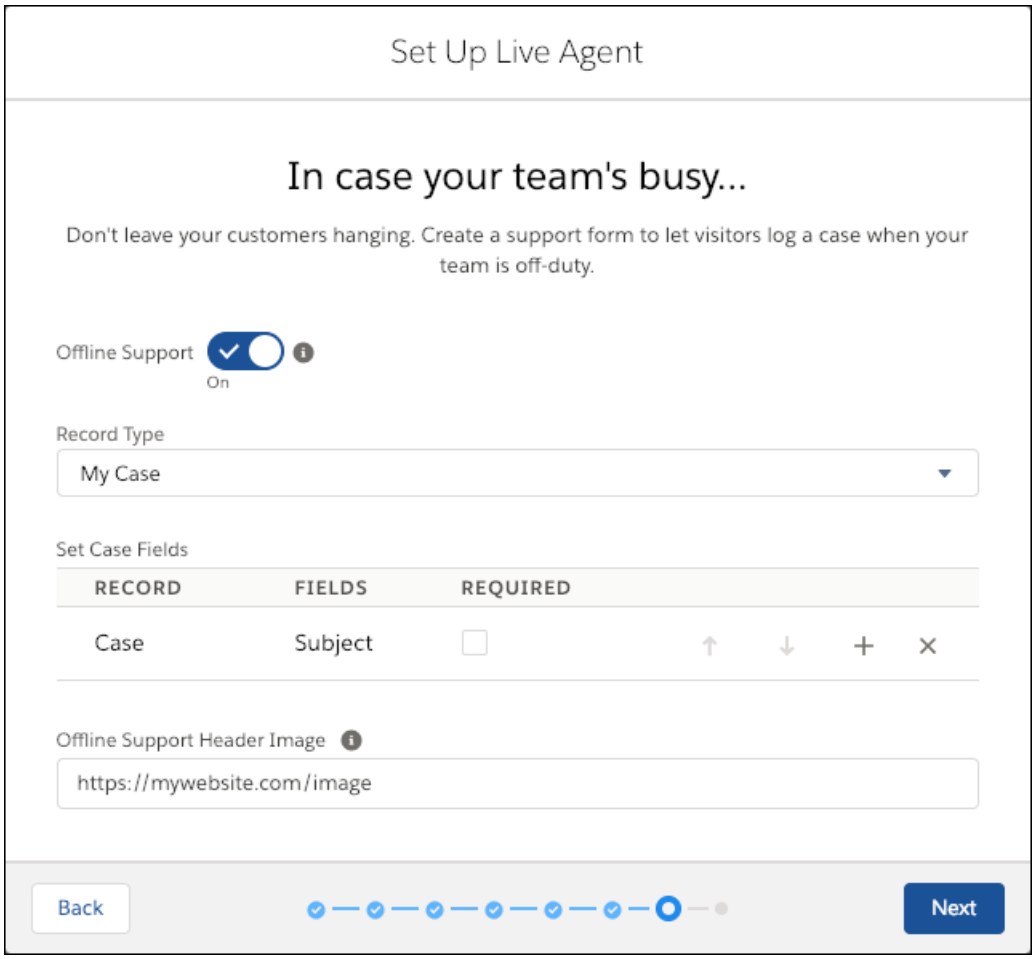
Einrichten der Offline-Unterstützung und verwandter Datensätze im Live Agent-Setup-Flow

Die Verwendung des Vor-Chats und der Offline-Unterstützung in Ihrem Snap-ins für Chat-Fenster verläuft reibungsloser als jemals zuvor. Fügen Sie die Offline-Unterstützung direkt im Setup-Flow hinzu, damit Ihre Kunden einen Kundenvorgang protokollieren können, wenn keine Supportagenten zum Chatten verfügbar sind. Wählen Sie zusätzlich mithilfe der Felder in Ihrem Vor-Chat-Formular aus, welche Datensätze Sie erstellen und mit Ihren Chats verknüpfen möchten.

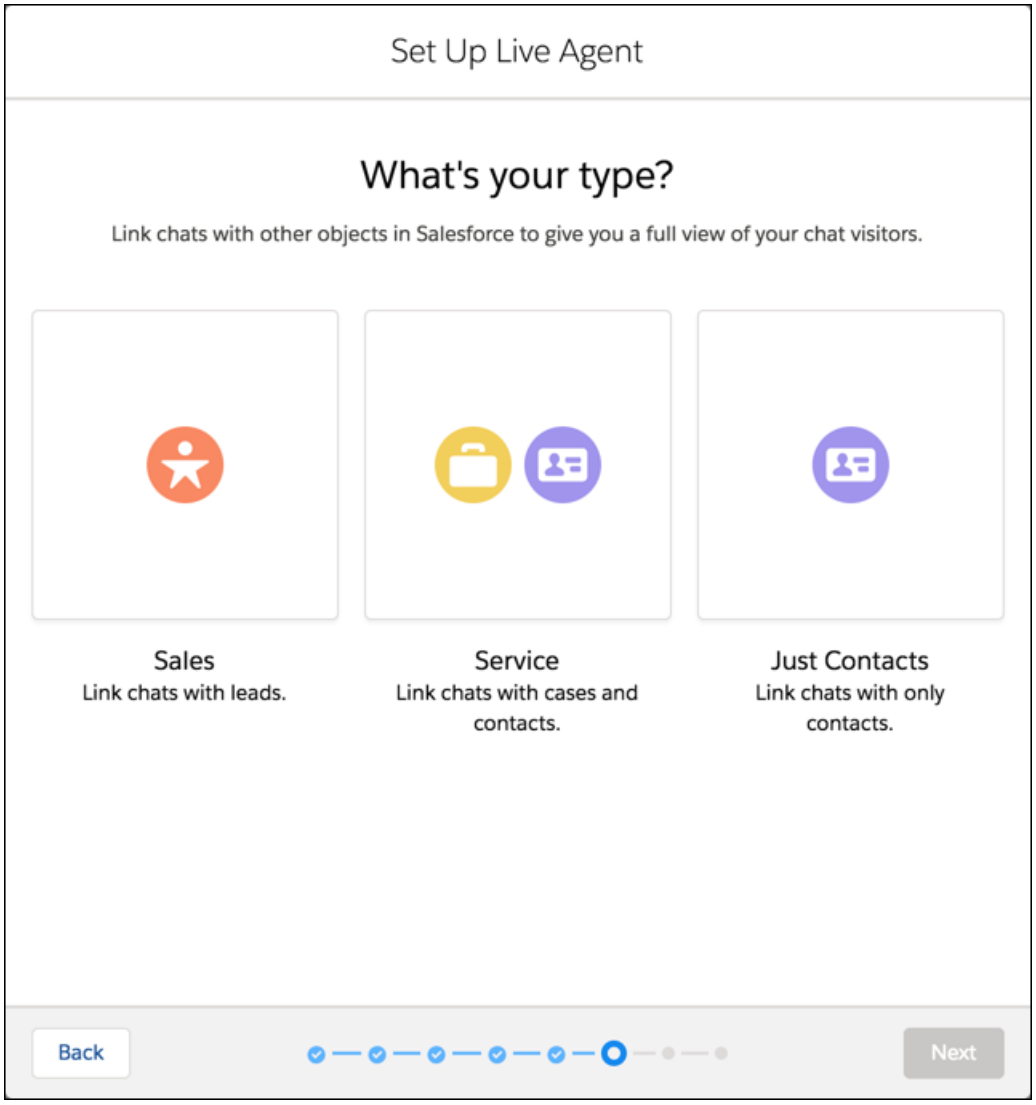
Wo: Diese Änderung gilt für Lightning Experience in Enterprise, Performance, Unlimited und Developer Edition.

Warum: Erstellen Sie ein Formular für die Offline-Unterstützung im Setup-Flow. Wenn Sie es aktivieren, können Sie das Kundenvorgangsformular erstellen, das von Ihren Kunden ausgefüllt werden kann, wenn Ihre Chat-Agenten offline sind. Sie können auch ein Kopfzeilenbild hinzufügen, das oben im Kundenvorgangsformular angezeigt wird.

Anmerkung: Wenn Sie die Offline-Unterstützung aktivieren, wird der Gastzugriff in der Support-API für die Site aktiviert, die Sie zuvor im Flow ausgewählt haben. Dies ist erforderlich, damit Kunden einen Kundenvorgang protokollieren können.



Mit einer einfachen Auswahl im Flow können Sie Ihre Chats mit anderen Salesforce-Datensätzen verknüpfen. Wählen Sie eine der Optionen aus und Salesforce sucht oder erstellt Datensätze für Ihren Chat. Auf diese Weise erhalten Sie ein vollständiges Bild von Ihren Kunden. Sie können einen Vertriebsfokus (Leads), einen Servicefokus (Kundenvorgänge und Kontakte) oder einfach "Kontakte" auswählen.



Wie: Wählen Sie **Live Agent-Setup** unter "Service-Setup" aus. Wenn sich diese Option nicht in Ihren Empfehlungen befindet, klicken Sie auf **Alle anzeigen** und wählen Sie dann **Live Agent-Setup** aus.

Holen Sie sich IoT in Service Cloud Unlimited Edition für einen besseren Kundendienst

Eine eingeschränkte Version von Salesforce IoT ist nun ohne zusätzlichen Aufpreis in Service Cloud enthalten. Mit Salesforce IoT haben Ihre Agenten Diagnoseinformationen zum Zustand des verbundenen Geräts Ihres Kunden an der Hand, wodurch sie Probleme schneller analysieren und beheben können.

Wo: Diese Änderung gilt für Lightning Experience in der Unlimited Edition mit Service Cloud.

SIEHE AUCH:

Verbessern der Kundenerfahrung mit IoT in der Unlimited Edition mit Service Cloud

Analysen: KI-gestützte Statistiken in Berichten, verbundene Berichte in Lightning Experience, Aktionsmenüs in Communities

Erfahren Sie mit Einstein-Datenstatistiken Neues zu Ihrem Unternehmen. Sie werden auf interessante Muster in Berichten aufmerksam gemacht, ganz ohne diese gruppieren, filtern oder zusammenfassen zu müssen. Mit den verbundenen Berichten in Lightning Experience erhalten Sie Erkenntnisse aus bis zu fünf Berichtstypen und können sie in einem Dashboard mit 12 Spalten freigeben. In Communities können Sie Datensätze über Aktionsmenüs direkt aus eingebetteten Analytics-Dashboards heraus aktualisieren. Profitieren Sie von diesen und vielen weiteren Funktionen und Verbesserungen in Berichten, Dashboards und Einstein Analytics.

IN DIESEM ABSCHNITT:

Berichte und Dashboards: Verbundene Lightning-Berichte (allgemein verfügbar), bedingte Formatierung (Beta), 12-Spalten-Dashboards

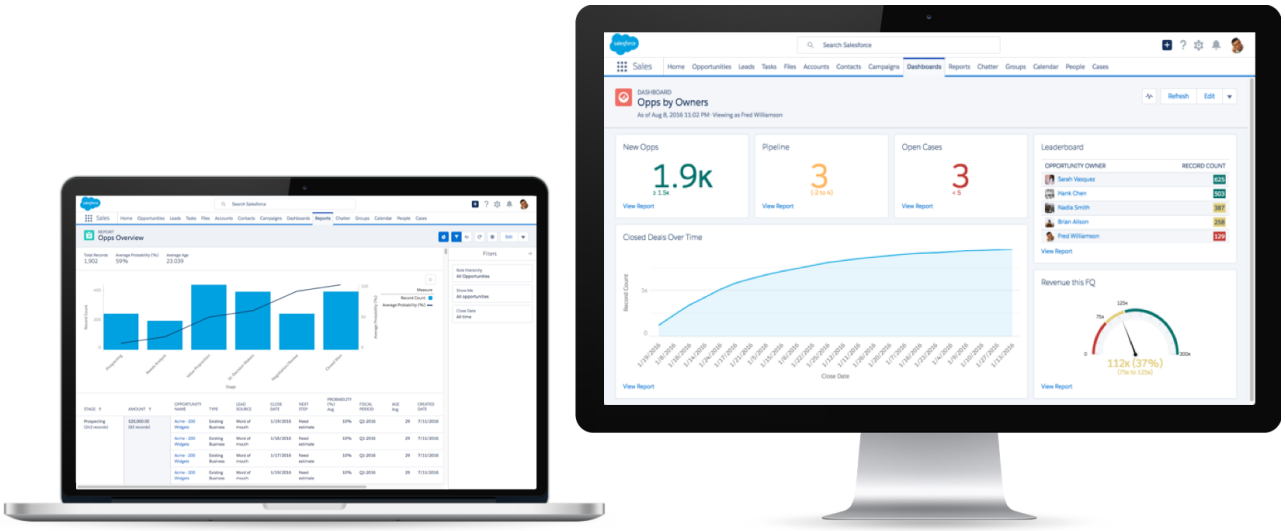
Mit den verbundenen Berichten in Lightning Experience können Sie Statistiken aus mehreren Berichtstypen anzeigen. Anschließend können Sie die Statistiken in 12-Spalten-Dashboards freigeben.

Einstein Analytics: Einstein-Datenstatistiken, Financial Services-Anwendung mit Vorlagen, Aktionsmenüs in Communities

Lassen Sie alle Benutzer von den Vorzügen der künstlichen Intelligenz profitieren. Gewinnen Sie schneller Erkenntnisse aus Ihren Daten – dank vorgefertigter Analysen für den Finanzdienstsektor. Aktualisieren Sie Salesforce-Datensätze, ohne Ihre Community verlassen zu müssen.

Berichte und Dashboards: Verbundene Lightning-Berichte (allgemein verfügbar), bedingte Formatierung (Beta), 12-Spalten-Dashboards

Mit den verbundenen Berichten in Lightning Experience können Sie Statistiken aus mehreren Berichtstypen anzeigen. Anschließend können Sie die Statistiken in 12-Spalten-Dashboards freigeben.



IN DIESEM ABSCHNITT:

Berichte: Verbundene Lightning-Berichte (allgemein verfügbar), erweiterte Ausführungsseite (allgemein verfügbar), bedingte Formatierung (Beta), Anzeigen von Verfolgungsverlaufsberichten

Erstellen Sie verbundene Berichte und zeigen Sie sie anschließend auf der erweiterten Ausführungsseite an, die nun als die Standardausführungsseite für alle Berichte fungiert. Rufen Sie Statistiken mit bedingter Formatierung (Beta) auf und sehen Sie in Verfolgungsverlaufsberichten in Lightning Experience, wie sich die Daten mit der Zeit ändern.

Dashboards: 12-Spalten-Layouts, Formelspalten in Lightning-Tabellen, kompakte metrische Komponenten

Dashboards sind optimal zum detaillierten Anzeigen Ihrer Geschäftsdaten geeignet. Nun können Sie sogar noch mehr Daten darstellen, indem Sie die Spaltenanzahl von 9 auf 12 erhöhen. Zeigen Sie Zusammenfassungsformeln aus Quellberichten in Lightning-Tabellen an. Mit den kompakten metrischen Komponenten können Sie zudem mehr Daten in einem kleineren Raum einpflegen.

Abonnements: Berichts- und Dashboard-Abonnements für Benutzer, Gruppen und Rollen

Die Personen in Ihrer lokalen Vertriebsgruppe lieben das Vertriebs-Pipeline-Dashboard, das sie jeden Montagmorgen in ihrem Posteingang vorfinden. Das von Ihnen vor einigen Monaten eingerichtete Dashboard-Abonnement hat ordnungsgemäß funktioniert. Ihr Team wird jedoch ausgeweitet und einigen Personen sind nun für andere Zuweisungen verantwortlich. Folglich ist Ihre Empfängerliste nicht mehr aktuell. Kein Problem! Indem Sie die Berichts- und Dashboard-Abonnements nach Gruppe oder Rolle einrichten, können Sie Ihre Empfängerlisten auch bei Fluktuationen auf dem neuesten Stand halten.

Berichte: Verbundene Lightning-Berichte (allgemein verfügbar), erweiterte Ausführungsseite (allgemein verfügbar), bedingte Formatierung (Beta), Anzeigen von Verfolgungsverlaufsberichten

Erstellen Sie verbundene Berichte und zeigen Sie sie anschließend auf der erweiterten Ausführungsseite an, die nun als die Standardausführungsseite für alle Berichte fungiert. Rufen Sie Statistiken mit bedingter Formatierung (Beta) auf und sehen Sie in Verfolgungsverlaufsberichten in Lightning Experience, wie sich die Daten mit der Zeit ändern.

IN DIESEM ABSCHNITT:

Verbundene Berichte in Lightning Experience (allgemein verfügbar)

Dank der bis zu fünf *Blöcke* können Sie mit verbundenen Berichten unterschiedliche Informationstypen in einem einzelnen Bericht anzeigen. Jeder Block zeigt Daten eines standardmäßigen oder benutzerdefinierten Berichtstyps.

Einfacheres Anzeigen von Daten auf der Ausführungsseite (allgemein verfügbar)

Durch die aktualisierten Kopfzeilen auf der Ausführungsseite (zuvor als erweiterte Ausführungsseite bezeichnet) lassen sich Statistiken aus Ihren Berichtsdaten schneller abrufen.

Ändern der Größe der Spalten zum Einpassen Ihres Inhalts

Wenn Sie abgeschnittene Daten und nicht genutzte Leerräume in Spalten nicht leiden können, gibt es nun einen Grund zur Freude. Nun können Sie die Berichtsspaltenbreiten im Lightning Experience-Berichtsgenerator und auf der Lightning Experience-Ausführungsseite anpassen.

Schnelles Konzentrieren auf relevante Daten mit der bedingten Formatierung (Beta)

Möchten Sie Ihre Vertriebsmitarbeiter beim Ermitteln der vielversprechendsten Geschäfte unterstützen, die sofortige Aufmerksamkeit benötigen? Möchten Sie auf einen Blick sehen, welche Accounts Opportunities mit Werten zwischen 100.000 US-Dollar und 500.000 US-Dollar aufweisen? Wenden Sie die bedingte Formatierung auf Zusammenfassungs- und Matrixberichte in Lightning Experience an, um Ihren Berichten Farbe zu verleihen und gleichzeitig Statistiken zu erfassen.

Schnellere Statistiken mit gestapelten Zusammenfassungen

Angenommen, Sie haben komplexe – und doch so wunderbare – Matrixberichte erstellt, um große Datenvolumen zusammenfassen und Werte in unterschiedlichen Feldern vergleichen zu können. Die zusammengefassten Kennzahlen, die Sie vergleichen möchten, befinden sich jedoch nicht immer günstig gelegen nebeneinander. Zeigen Sie den Bericht mit aktivierter Option "Gestapelte Zusammenfassungen" an, damit er anzeigefreundlicher erscheint und weniger geblättert werden muss.

Anzeigen von Verfolgungsverlaufsberichten in Lightning Experience

Sie müssen nicht mehr zu Salesforce Classic zurückwechseln, wenn Sie einfach die Verfolgungsverlaufsberichte anzeigen möchten. Ihre gesamten Verfolgungsverlaufsberichte können nun auf der Lightning Experience-Berichtsseite angezeigt werden.

Verbundene Berichte in Lightning Experience (allgemein verfügbar)

Dank der bis zu fünf *Blöcke* können Sie mit verbundenen Berichten unterschiedliche Informationstypen in einem einzelnen Bericht anzeigen. Jeder Block zeigt Daten eines standardmäßigen oder benutzerdefinierten Berichtstyps.

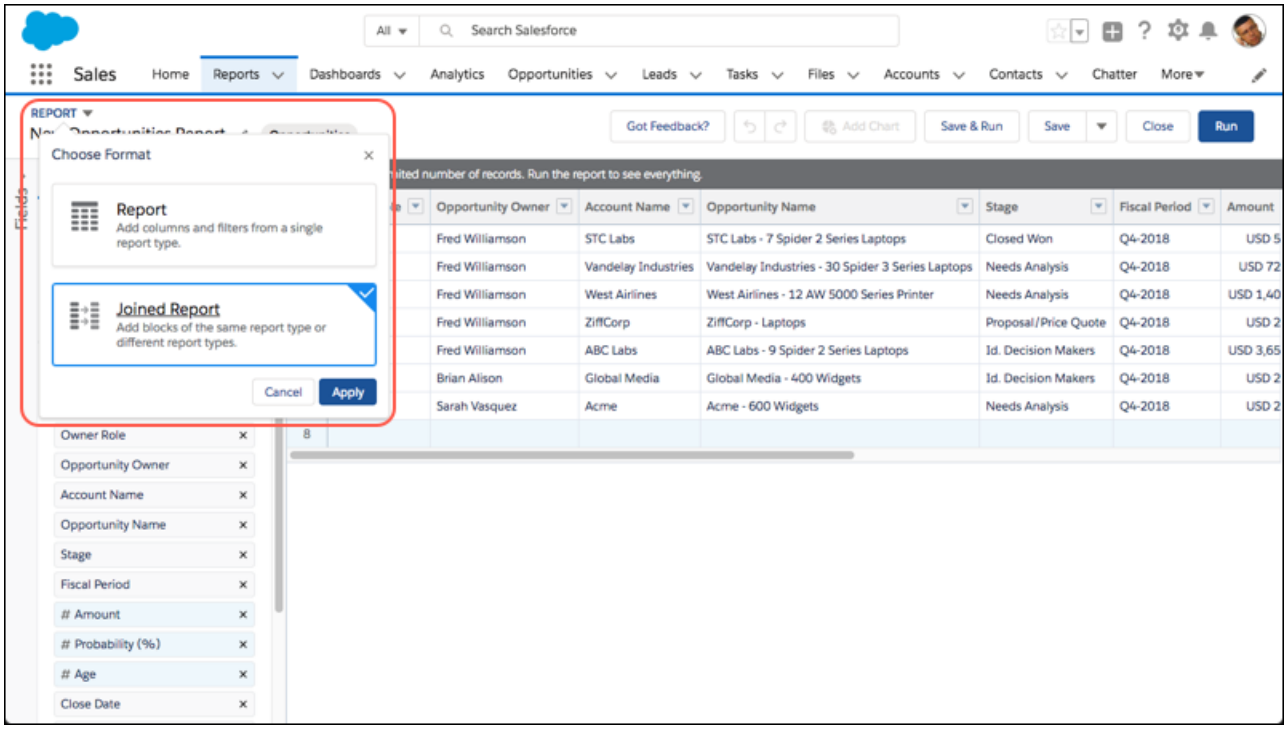
Wo: Diese Funktion ist in Lightning Experience in der Enterprise, Performance, Unlimited und Developer Edition allgemein verfügbar.

Warum: Verbundene Berichte eignen sich optimal für das berichtstypenübergreifende Analysieren von Salesforce-Daten, also beispielsweise für Opportunities mit Produkten, die mit Kundenvorgängen mit Datenbeständen verbunden sind. Alternativ können Sie mehrere gleichzeitige Ansichten eines Objekts abrufen, so können Sie beispielsweise die geschlossenen gewonnenen Opportunities zusammen mit den geschlossenen verlorenen Opportunities anzeigen.

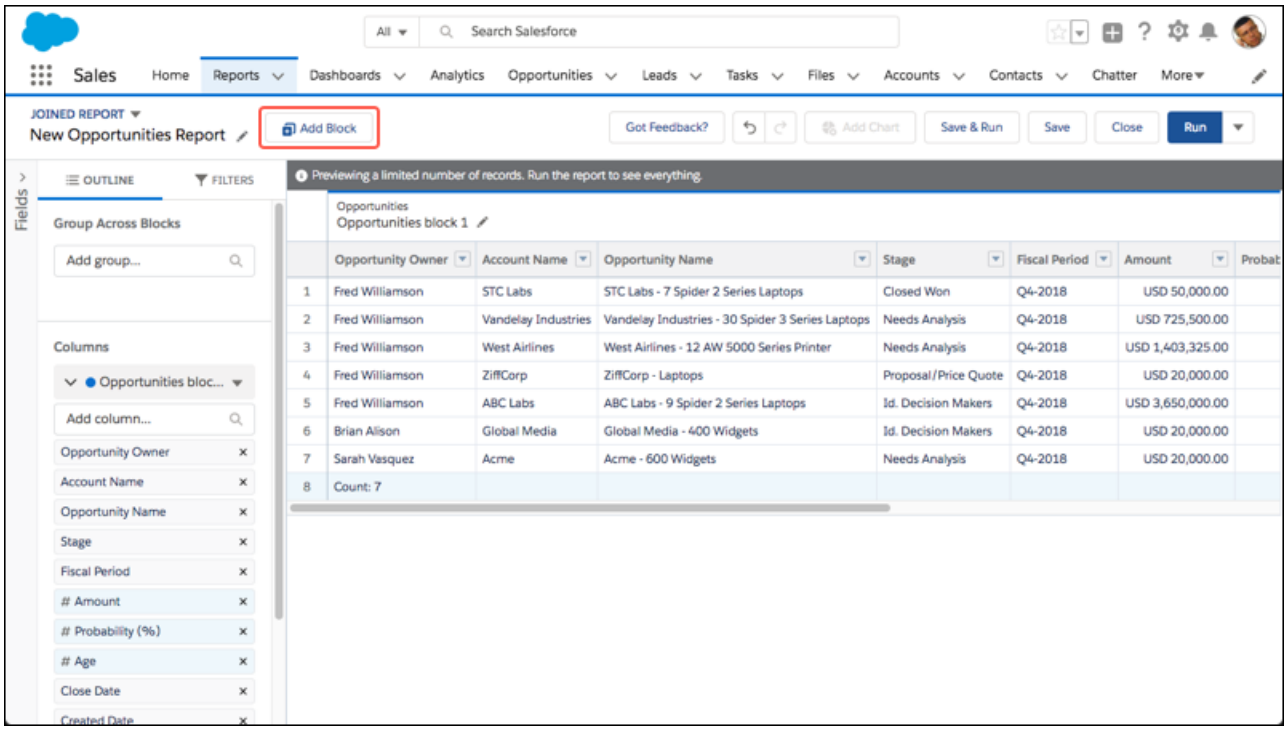
Beispielsweise können Sie den ultimativen Umsatzbericht erstellen, indem Sie einen verbundenen Bericht erstellen. Fügen Sie dem verbundenen Bericht drei Blöcke hinzu, die Ihnen einen umfassenden Überblick über Ihre Accounts, Opportunities und Kundenvorgänge verschaffen.

Alternativ können Sie einen verbundenen Bericht erstellen, um Ihren Kundendienstvorgang von oben zu sehen. Fügen Sie drei Blöcke hinzu und weisen Sie jedem den Berichtstyp "Kundenvorgänge" zu. Filtern Sie einen Block nach dem Status "Offen", einen nach "Wird ausgeführt" und den dritten nach dem Status "Geschlossen".

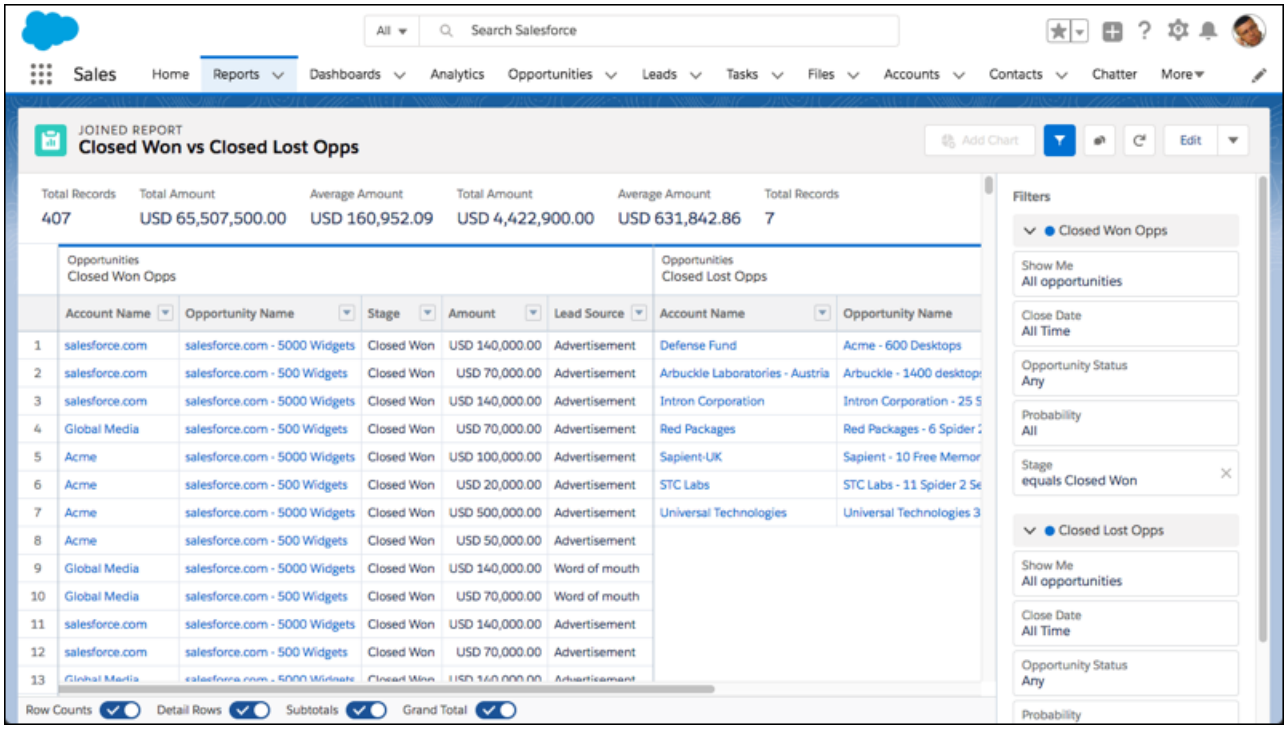
Wie: Sie können jeden beliebigen Bericht in einen verbundenen Bericht umwandeln. Klicken Sie dazu auf **Bericht** ▼ > **Verbundener Bericht** > **Anwenden**.



Klicken Sie zum Hinzufügen eines Blocks auf **Block hinzufügen** und wählen Sie einen Berichtstyp aus.



Sie können Berichtsdaten wie in anderen Berichten gruppieren, filtern, zusammenfassen und grafisch darstellen. Ihr verbundener Bericht stellt im Handumdrehen nützliche Geschäftsstatistiken bereit. Im Folgenden werden geschlossene gewonnene Opportunities mit geschlossenen verlorenen Opportunities verglichen.



Da die verbundenen Lightning-Berichte nun allgemein verfügbar sind, werden die folgenden Aktionen unterstützt.

- Erstellen von verbundenen Berichten
- Umwandeln von vorhandenen nicht verbundenen Berichten in verbundene Berichte
- Umbenennen von Blöcken
- Neuanordnen von Blöcken
- Ändern des Hauptberichtstyps (der Berichtstyp des ersten Blocks in einem verbundenen Lightning-Bericht ist immer der Hauptberichtstyp)
- Hinzufügen und Bearbeiten von Zusammenfassungsformeln und blockübergreifenden Zusammenfassungsformeln
- Chatter-Feeds

Die folgenden Funktionen werden durch verbundene Lightning-Berichte nicht unterstützt.

- Abonnements
- Export
- In Quip öffnen
- Bedingte Formatierung
- Währungsauswahlliste
- Trendberichtsdaten in Einstein Analytics
- Einstein-Datenstatistiken

Anmerkung: **Verbundene Lightning-Berichte aktivieren (Beta)** wurde aus "Einstellungen für Berichte und Dashboards" unter "Setup" entfernt.

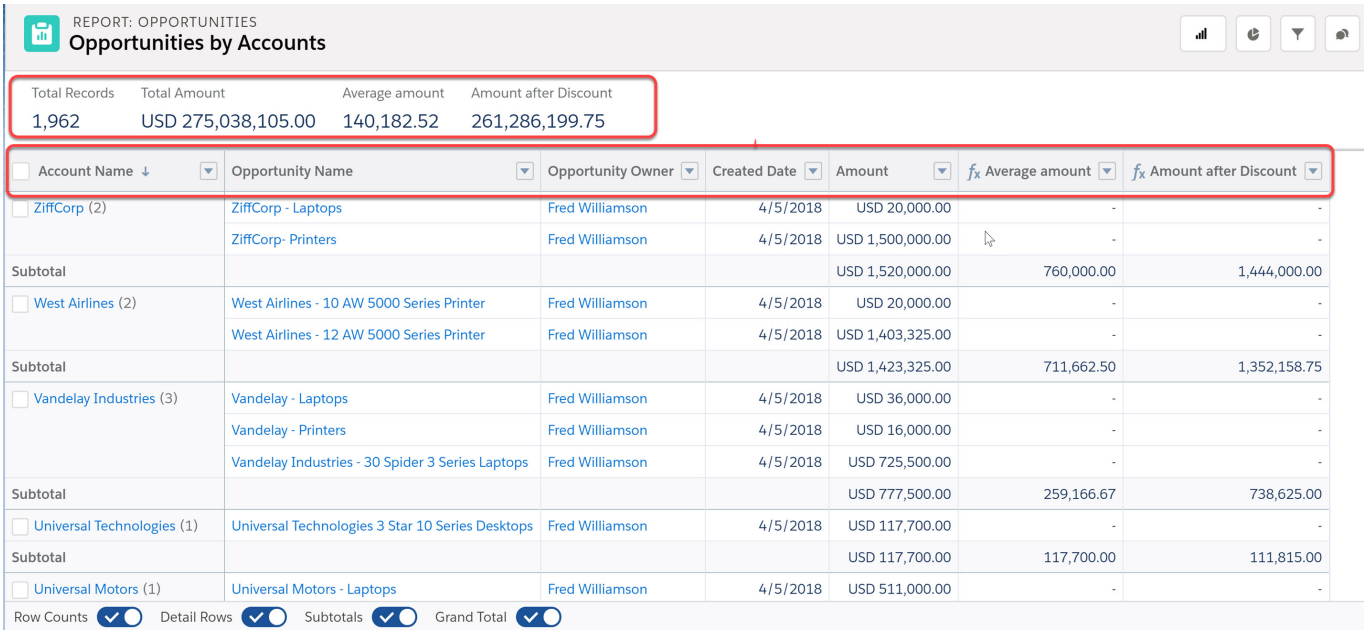
Einfacheres Anzeigen von Daten auf der Ausführungsseite (allgemein verfügbar)

Durch die aktualisierten Kopfzeilen auf der Ausführungsseite (zuvor als erweiterte Ausführungsseite bezeichnet) lassen sich Statistiken aus Ihren Berichtsdaten schneller abrufen.

Wo: Diese Änderung gilt für Lightning Experience in der Group, Essentials, Professional, Enterprise, Performance, Unlimited und Developer Edition.

Warum: Wenn Sie die wichtigsten Kennzahlen in einem Bericht anzeigen möchten, reicht es schon, sich die Lightning Experience-Berichtskopfzeile anzusehen. Sie zeigt nun bis zu 8 Kennzahlen in der Reihenfolge von links nach rechts an, wie sie im Bericht angezeigt werden. Diese Kennzahlen enthalten Gesamtsummen, Zwischensummen, Datensatzzahlen und Formelspaltenergebnisse.

Darüber hinaus lässt es sich besser bewerkstelligen, durch riesige Berichte zu blättern. Spaltenüberschriften werden nun fixiert. Sie werden also nicht ausgeblendet, wenn Sie durch Berichtsdatensätze navigieren.



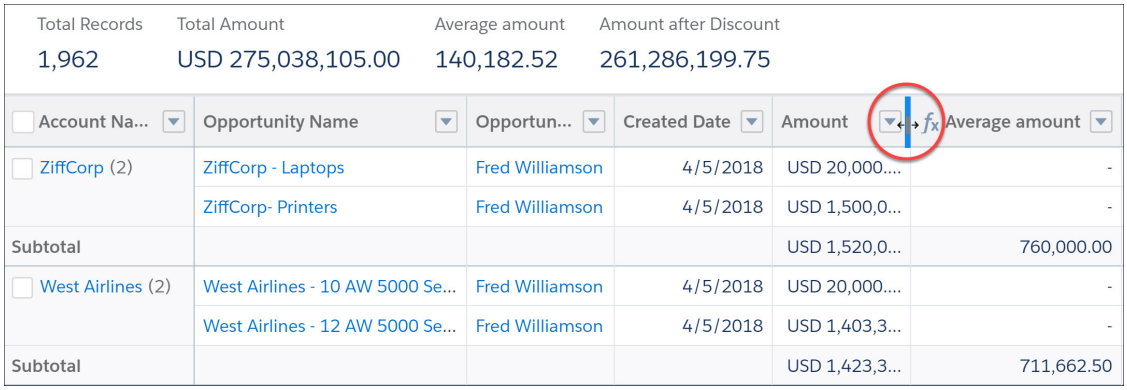
Anmerkung: Da die Ausführungsseite (zuvor "erweiterte Ausführungsseite") nun allgemein verfügbar ist, wurde die Option entfernt, mit der zur veralteten Ausführungsseite gewechselt werden konnte.

Ändern der Größe der Spalten zum Einpassen Ihres Inhalts

Wenn Sie abgeschnittene Daten und nicht genutzte Leerräume in Spalten nicht leiden können, gibt es nun einen Grund zur Freude. Nun können Sie die Berichtsspaltenbreiten im Lightning Experience-Berichtsgenerator und auf der Lightning Experience-Ausführungsseite anpassen.

Wo: Diese Änderung gilt für Lightning Experience in der Group, Essentials, Professional, Enterprise, Performance, Unlimited und Developer Edition.

Wie: Bewegen Sie zum Ändern der Größe einer Spalte den Mauszeiger über den rechten Rand der Spaltenüberschrift. Wenn der Größenänderungs-Cursor angezeigt wird, ziehen Sie den Rand, bis die Daten richtig eingepasst sind. Wenn Sie fertig sind, klicken Sie auf den Cursor, um die neue Breite festzulegen.



Total Records	Total Amount	Average amount	Amount after Discount
1,962	USD 275,038,105.00	140,182.52	261,286,199.75

Account Na...	Opportunity Name	Opportun...	Created Date	Amount	Average amount
ZiffCorp (2)	ZiffCorp - Laptops	Fred Williamson	4/5/2018	USD 20,000....	-
	ZiffCorp- Printers	Fred Williamson	4/5/2018	USD 1,500,0...	-
Subtotal				USD 1,520,0...	760,000.00
West Airlines (2)	West Airlines - 10 AW 5000 Se...	Fred Williamson	4/5/2018	USD 20,000....	-
	West Airlines - 12 AW 5000 Se...	Fred Williamson	4/5/2018	USD 1,403,3...	-
Subtotal				USD 1,423,3...	711,662.50

Anmerkung: Spalten behalten die neuen Breiten in einigen Fällen nicht bei, beispielsweise wenn Sie:

- Die Browser wechseln, im Incognito-Modus surfen, sich bei anderen Accounts anmelden oder den lokalen Speicher des Browsers löschen.
- Das Berichtsformat von tabellarisch, Übersicht oder Matrix in verbundene oder Verfolgungsverlaufsberichte ändern.
- Die Reihenfolge der Blöcke in verbundenen Berichten ändern.

.

Schnelles Konzentrieren auf relevante Daten mit der bedingten Formatierung (Beta)

Möchten Sie Ihre Vertriebsmitarbeiter beim Ermitteln der vielversprechendsten Geschäfte unterstützen, die sofortige Aufmerksamkeit benötigen? Möchten Sie auf einen Blick sehen, welche Accounts Opportunities mit Werten zwischen 100.000 US-Dollar und 500.000 US-Dollar aufweisen? Wenden Sie die bedingte Formatierung auf Zusammenfassungs- und Matrixberichte in Lightning Experience an, um Ihren Berichten Farbe zu verleihen und gleichzeitig Statistiken zu erfassen.

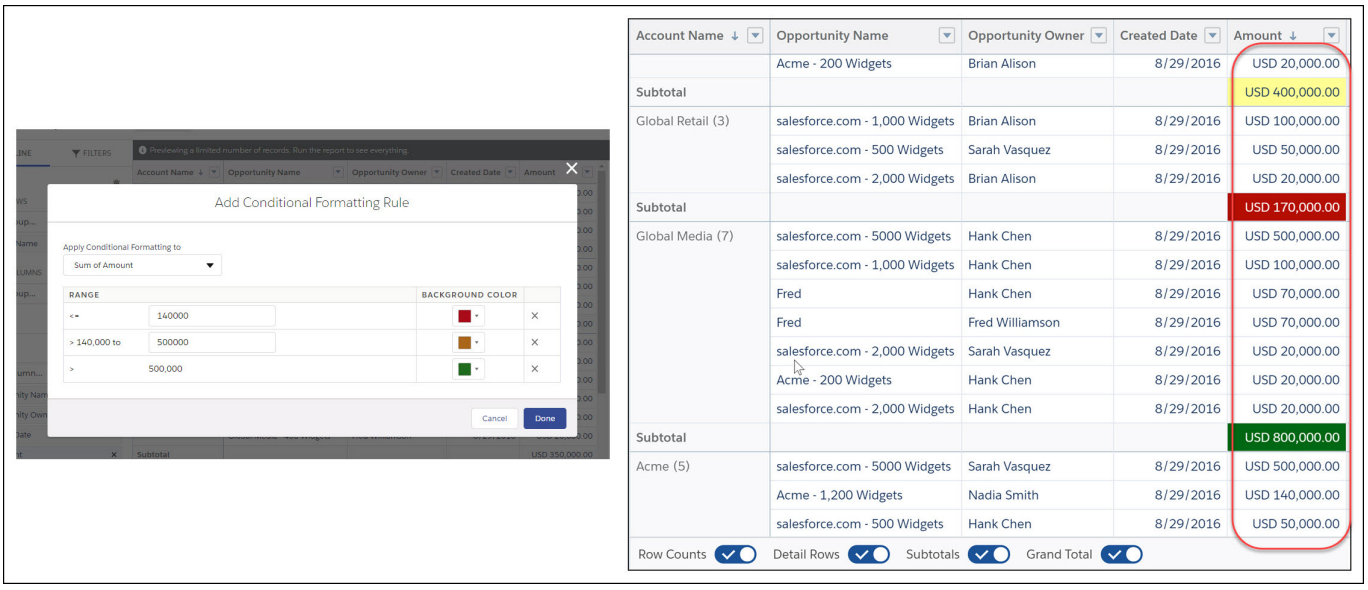
Wo: Diese Änderung gilt für Lightning Experience in der Group, Essentials, Professional, Enterprise, Performance, Unlimited und Developer Edition.

Anmerkung: Als Beta-Funktion stellt die bedingte Formatierung in Lightning Experience eine Vorschau dar und zählt nicht zu den "Services" in Ihrem Rahmen-Abonnementvertrag mit Salesforce. Die Verwendung dieser Funktion liegt in Ihrem eigenen Ermessen. Treffen Sie Ihre Kaufentscheidungen nur auf der Grundlage allgemein verfügbarer Produkte und Funktionen. Salesforce kann nicht garantieren, dass diese Funktion in einem bestimmten Zeitrahmen oder überhaupt allgemein verfügbar wird, da sie jederzeit wieder eingestellt werden kann. Diese Funktion dient nur zu Evaluierungszwecken und nicht für die Verwendung in der Produktion. Die Funktion wird im aktuellen Zustand angeboten, beinhaltet keinen Support und Salesforce übernimmt keine Haftung für Schäden, die durch diese oder an dieser Funktion entstehen. Alle Einschränkungen, der Vorbehalt von Rechten durch Salesforce, Verpflichtungen in Bezug auf die Services sowie die Bedingungen für zugehörige Anwendungen und Inhalte, die nicht von SFDC stammen, gelten gleichermaßen für Ihre Verwendung dieser Funktion. In Lightning Experience in der Trailblazer Community können Sie Feedback und Vorschläge zur bedingten Formatierung einbringen.

Warum: Wenn es Ihnen gefallen hat, die bedingte Formatierung auf Berichte in Salesforce Classic anzuwenden, wird Ihnen das in Lightning Experience noch besser gefallen. Zwecks besserer Genauigkeit können Sie nun bis zu fünf Formatierungsregeln auf einen Bericht in Lightning Experience anwenden. Darüber hinaus können Sie bis zu drei Behälter für die jeweils von Ihnen angewendete Regel definieren. Das Festlegen der Farbe für den jeweiligen Behälter geht nun schneller von der Hand. Zudem können Sie die Farben anpassen.

Wie: Die bedingte Formatierung ist für Ihre Organisation standardmäßig aktiviert. Öffnen Sie einen Zusammenfassungs- oder Matrixbericht, der mindestens eine Maßeinheit oder Zusammenfassung aufweist, im Bearbeitungsmodus. Klicken Sie auf **Bedingte Formatierung**. Wählen Sie in der Option zum Hinzufügen einer Regel für bedingte Formatierung ein Zusammenfassungs- oder benutzerdefiniertes Zusammenfassungsformel-Feld aus, auf das die Regel für bedingte Formatierung angewendet werden soll. Legen Sie die Haltepunktwerte

und die Bereichsfarben für den jeweiligen Behälter fest. Wenn Sie bereit sind, die Regel für bedingte Formatierung anzuwenden, klicken Sie auf **Fertig**.

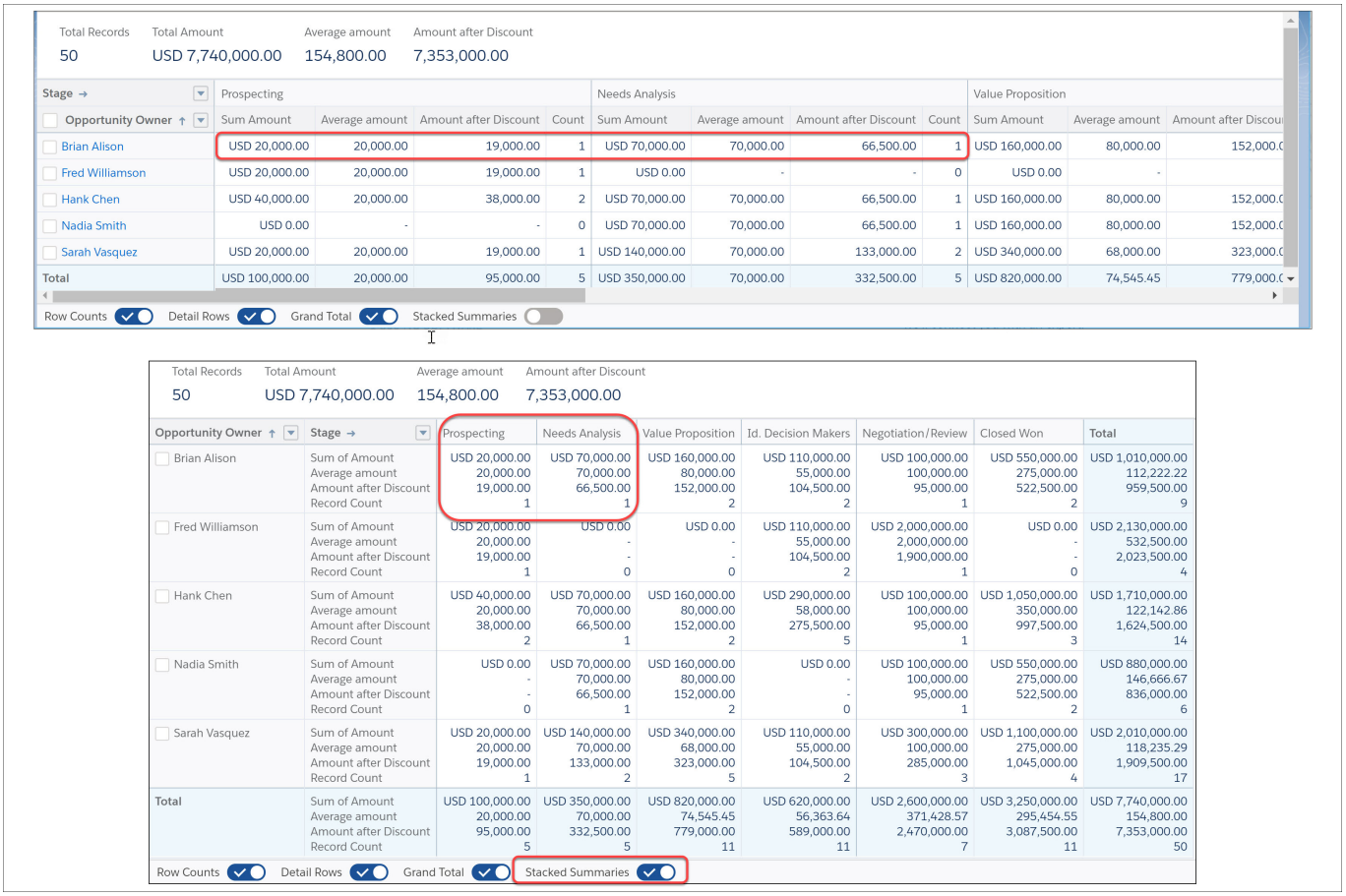


Schnellere Statistiken mit gestapelten Zusammenfassungen

Angenommen, Sie haben komplexe – und doch so wunderbare – Matrixberichte erstellt, um große Datenvolumen zusammenfassen und Werte in unterschiedlichen Feldern vergleichen zu können. Die zusammengefassten Kennzahlen, die Sie vergleichen möchten, befinden sich jedoch nicht immer günstig gelegen nebeneinander. Zeigen Sie den Bericht mit aktivierter Option "Gestapelte Zusammenfassungen" an, damit er anzeigefreundlicher erscheint und weniger geblättert werden muss.

Wo: Diese Änderung gilt für Lightning Experience in der Group, Essentials, Professional, Enterprise, Performance, Unlimited und Developer Edition.

Wie: Die Option **Gestapelte Zusammenfassungen** ist für alle Matrixberichte in der Berichtsfußzeile verfügbar. Gestapelte Zusammenfassungen sind im Lightning-Berichtsgenerator und auf der Ausführungsseite standardmäßig aktiviert. Sehen Sie, wie mühelos das Überprüfen und Vergleichen derselben Daten wird, wenn gestapelte Zusammenfassungen aktiviert sind.



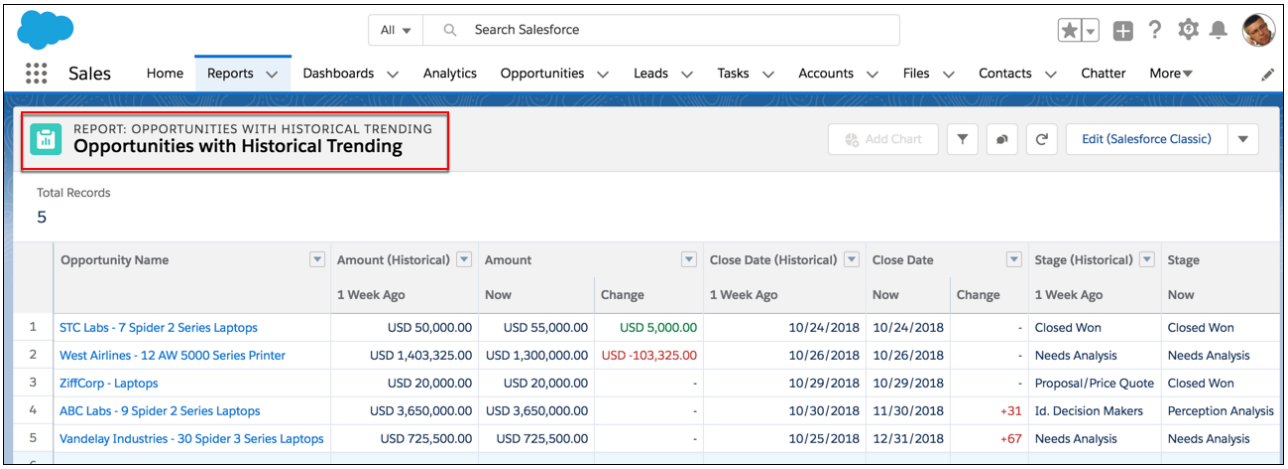
Anzeigen von Verfolgungsverlaufsberichten in Lightning Experience

Sie müssen nicht mehr zu Salesforce Classic zurückwechseln, wenn Sie einfach die Verfolgungsverlaufsberichte anzeigen möchten. Ihre gesamten Verfolgungsverlaufsberichte können nun auf der Lightning Experience-Berichtsseite angezeigt werden.

Wo: Diese Änderung gilt für Lightning Experience in Enterprise, Performance, Unlimited und Developer Edition.

Warum: Vor dieser Version konnten Sie Verfolgungsverlaufsberichte anzeigen, die in Lightning Experience im Matrixformat vorlagen. Nun können Sie alle unterstützten Formate (tabellarisch und Matrix) anzeigen.

Wie: Wenn Sie nun auf der Lightning Experience-Berichtsseite auf einen tabellarischen Verfolgungsverlaufsbericht klicken, wird der Bericht ausgeführt und angezeigt. Für verfolgte Felder sind die Optionen **Änderungen anzeigen** und **Formatänderungen** verfügbar, um die Änderungen zwischen dem bzw. den Verlaufswert(en) und dem aktuellen Wert anzuzeigen.



Dashboards: 12-Spalten-Layouts, Formelspalten in Lightning-Tabellen, kompakte metrische Komponenten

Dashboards sind optimal zum detaillierten Anzeigen Ihrer Geschäftsdaten geeignet. Nun können Sie sogar noch mehr Daten darstellen, indem Sie die Spaltenanzahl von 9 auf 12 erhöhen. Zeigen Sie Zusammenfassungsformeln aus Quellberichten in Lightning-Tabellen an. Mit den kompakten metrischen Komponenten können Sie zudem mehr Daten in einem kleineren Raum einpflegen.

IN DIESEM ABSCHNITT:

Anzeigen von mehr Daten mit 12-Spalten-Dashboards

Mit den 12-Spalten-Dashboards erhalten Sie sogar noch mehr Kontrolle über das Datenlayout. Sie können bei Bedarf jedoch weiterhin 9-Spalten-Dashboards erstellen. Ob 12 oder 9 Spalten, in den in dieser Version erstellten Dashboards sind die Zeilen halb so groß wie in den zuvor erstellten Dashboards. Zuvor wurde in den Dashboards ihre ursprüngliche Zeilenhöhe beibehalten.

Hinzufügen von Zusammenfassungsformeln als Formelspalten zu Lightning-Tabellen

Wenn der Quellbericht einer Lightning-Tabelle eine Zusammenfassungsformelspalte aufweist, können Sie sie der Lightning-Tabelle hinzufügen.

Platzieren von mehr Daten auf weniger Raum mit kompakten Komponenten

Kompakte Komponenten leiten eine neue Ära datendichter Dashboards ein. Jede Komponente kann eine kompakte Komponente sein. Metriken sind jedoch am sinnvollsten. Dashboard-Editoren können Dashboards nun Komponenten mit einer Zeile mal einer Spalte (1x1) hinzufügen. Zuvor war die kleinstmögliche Komponente 1 Zeile mal 2 Spalten groß.

Weitere Verbesserungen an Dashboards in Lightning Experience

Zusätzlich zu den wichtigen Funktionen dieser Version wurden einige kleine, aber bemerkenswerte Verbesserungen an Dashboards vorgenommen.

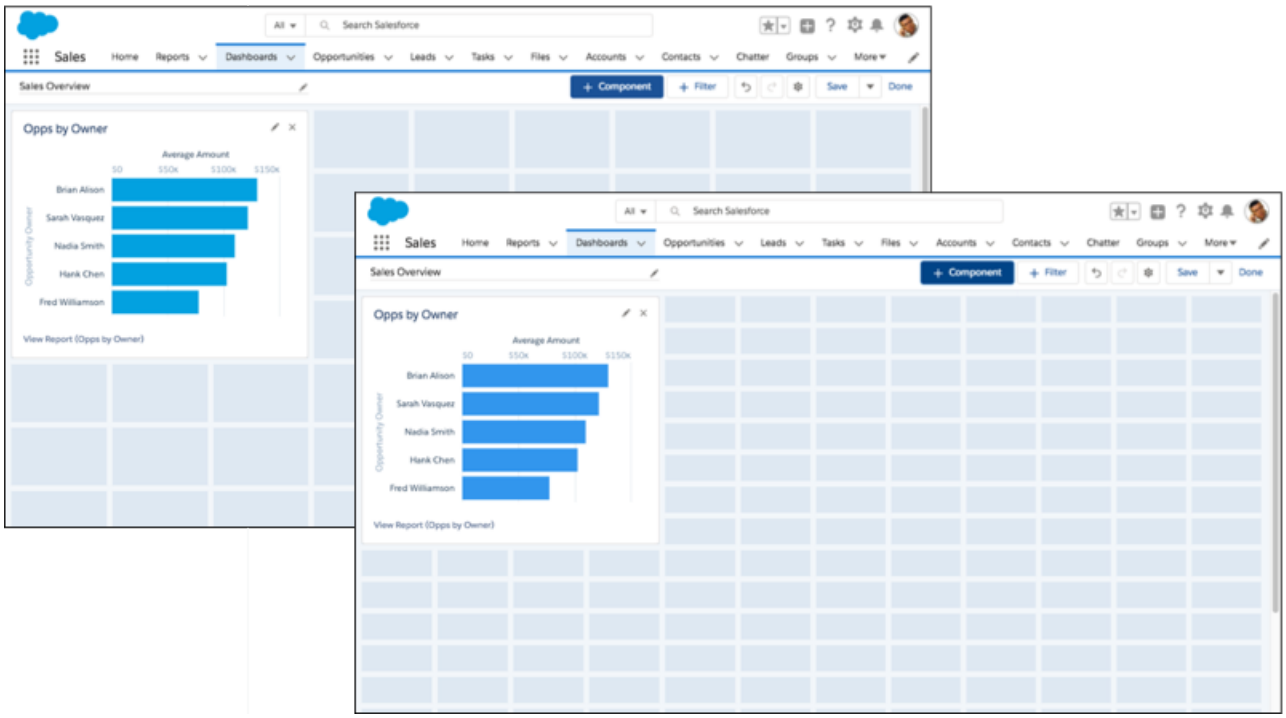
Anzeigen von mehr Daten mit 12-Spalten-Dashboards

Mit den 12-Spalten-Dashboards erhalten Sie sogar noch mehr Kontrolle über das Datenlayout. Sie können bei Bedarf jedoch weiterhin 9-Spalten-Dashboards erstellen. Ob 12 oder 9 Spalten, in den in dieser Version erstellten Dashboards sind die Zeilen halb so groß wie in den zuvor erstellten Dashboards. Zuvor wurde in den Dashboards ihre ursprüngliche Zeilenhöhe beibehalten.

Wo: Diese Änderung gilt für Lightning Experience in der Professional, Enterprise, Performance, Unlimited und Developer Edition.

Warum: Mehr Spalten und kürzere Zeilen bedeuten, dass mehr Komponenten und mehr Layoutoptionen im selben Bereich zur Verfügung stehen.

Wie: Erstellen oder bearbeiten Sie ein Dashboard, wenn Sie zwischen 12 und 9 Spalten wechseln möchten. Klicken Sie zum Öffnen der Dashboard-Eigenschaften auf das Eigenschaftssymbol (⚙). Wählen Sie im Abschnitt für die Dashboard-Rastergröße des Eigenschaftsfensters **12 Spalten** oder **9 Spalten** aus.



Hinzufügen von Zusammenfassungsformeln als Formelspalten zu Lightning-Tabellen

Wenn der Quellbericht einer Lightning-Tabelle eine Zusammenfassungsformelspalte aufweist, können Sie sie der Lightning-Tabelle hinzufügen.

Wo: Diese Änderung gilt für Lightning Experience in der Professional, Enterprise, Performance, Unlimited und Developer Edition.

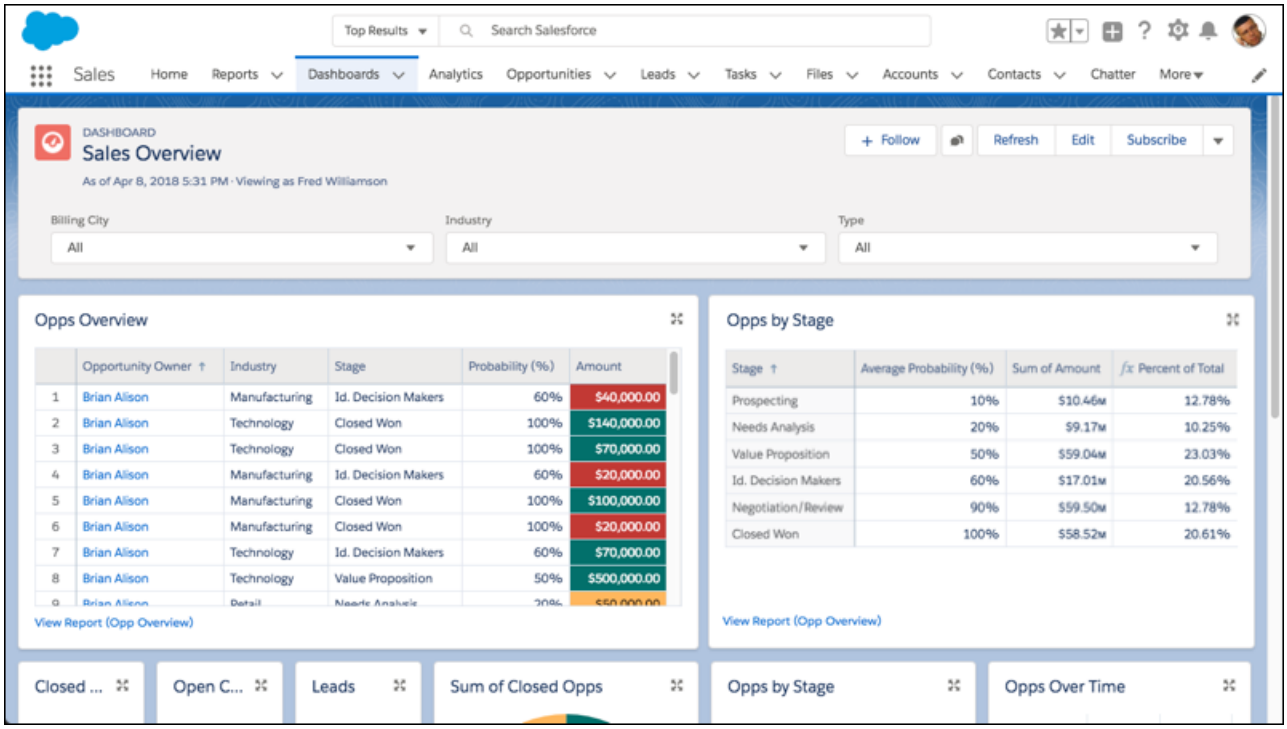
Warum: Mit Zusammenfassungsformelspalten können Sie Berichtsdaten logisch und mathematisch auswerten.

Angenommen, der Umsatz Ihres Unternehmens wird mit einem progressiven Satz besteuert (15 % bei einem Umsatz von unter 1.000.000 US-Dollar und 20 % bei einem Umsatz von über 1.000.000 US-Dollar). Mithilfe der Zusammenfassungsformelspalte "Betrag nach Steuern" können Sie den Ertrag nach Steuern berechnen.

```
IF(AMOUNT:SUM < 1000000, AMOUNT:SUM * (1 - 0.15), AMOUNT:SUM * (1 - 0.20))
```

Wie: Bearbeiten Sie zum Hinzufügen einer Formelspalte die Lightning-Tabelle. Gruppieren Sie bei Bedarf Daten in der Lightning-Tabelle, indem Sie auf **Gruppe hinzufügen** klicken und ein Feld auswählen, nach dem die Gruppierung vorgenommen werden soll. Wählen Sie abschließend eine Formelspalte (erkennbar durch das Formelsymbol fx vor ihrem Namen) aus.

So verwendet beispielsweise dieses Vertriebsübersichts-Dashboard eine Lightning-Tabelle auf der linken Seite, um Details zu einzelnen Opportunity-Datensätzen aufzulisten. Die auf der rechten Seite befindliche Lightning-Tabelle, die eine Gruppierung nach Phasen zeigt, enthält praktische Verweise auf wichtige Kennzahlen, beispielsweise die durchschnittliche Wahrscheinlichkeit und die Summe des Betrags. Die Spalte ganz rechts ist eine Formelspalte und heißt "Betrag nach Steuern".



Anmerkung: Wenn die Zusammenfassungsformelspalte eines Quellberichts unter **Alle Zusammenfassungsebenen** ausgewertet wird, ist sie mit allen Lightning-Tabellen kompatibel. Wenn eine Zusammenfassungsformelspalte unter **Bestimmte Gruppen** ausgewertet wird, müssen Sie die Daten in der Lightning-Tabelle auf dieselbe Weise wie den Quellbericht gruppieren, damit die Formelspalte angezeigt wird. Von Lightning-Tabellen werden Formelspalten, die unter **Nur Gesamtsumme** ausgewertet wurden, nicht unterstützt.

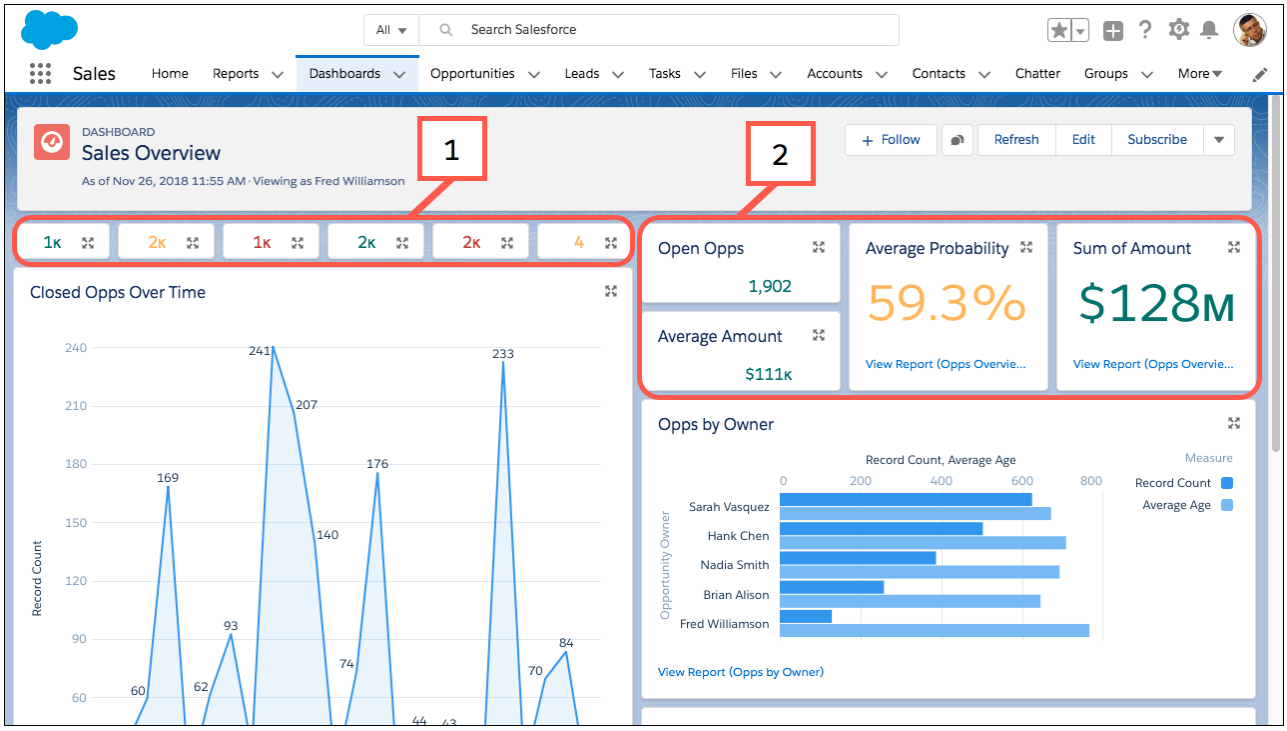
Berichte unterstützen bis zu vier Gruppen. Lightning-Tabellen unterstützen jedoch zwei Gruppen. Daher ist es nicht möglich, eine Formelspalte basierend auf der dritten oder vierten Berichtsgruppierung hinzuzufügen. Lightning-Tabellen mit Quellberichten, die nach Zeilen und Spalten gruppiert sind, unterstützen Formelspalten auf der Grundlage der Zeilen- und Spaltengruppierungen auf der ersten Ebene des Berichts.

Platzieren von mehr Daten auf weniger Raum mit kompakten Komponenten

Kompakte Komponenten leiten eine neue Ära datendichter Dashboards ein. Jede Komponente kann eine kompakte Komponente sein. Metriken sind jedoch am sinnvollsten. Dashboard-Editoren können Dashboards nun Komponenten mit einer Zeile mal einer Spalte (1x1) hinzufügen. Zuvor war die kleinstmögliche Komponente 1 Zeile mal 2 Spalten groß.

Wo: Diese Änderung gilt für Lightning Experience in der Professional, Enterprise, Performance, Unlimited und Developer Edition.

Warum: Mithilfe von kompakten Komponenten können Sie noch mehr zugehörige Metriken zusammengruppieren.



Dieses Dashboard umfasst eine Zeile mit metrischen Komponenten der Größe 1x1, wobei wichtige Details der Opportunity-Pipeline (1) gezeigt werden. Das Dashboard umfasst außerdem metrische Komponenten der Größen 1x2 und 2x2, die die Opportunity-Pipeline (2) detailliert aufzeigen. In den metrischen Komponenten der Größe 1x1 wird weder ein Titel noch ein Link zum Quellbericht angezeigt.

Wie: Wenn Sie eine Komponente in eine kompakte Komponente umwandeln möchten, müssen Sie zunächst ein Dashboard bearbeiten. Wählen Sie anschließend die Komponente aus, die Sie in eine kompakte Komponente umwandeln möchten, ziehen Sie die Ecke und schrumpfen Sie sie.

Damit der Titel und der Link zum Quellbericht einer kompakten Komponente und eine größere Ansicht der Komponente angezeigt werden, müssen Sie sie erweitern, indem Sie auf das Erweiterungssymbol ( ) klicken.

Weitere Verbesserungen an Dashboards in Lightning Experience

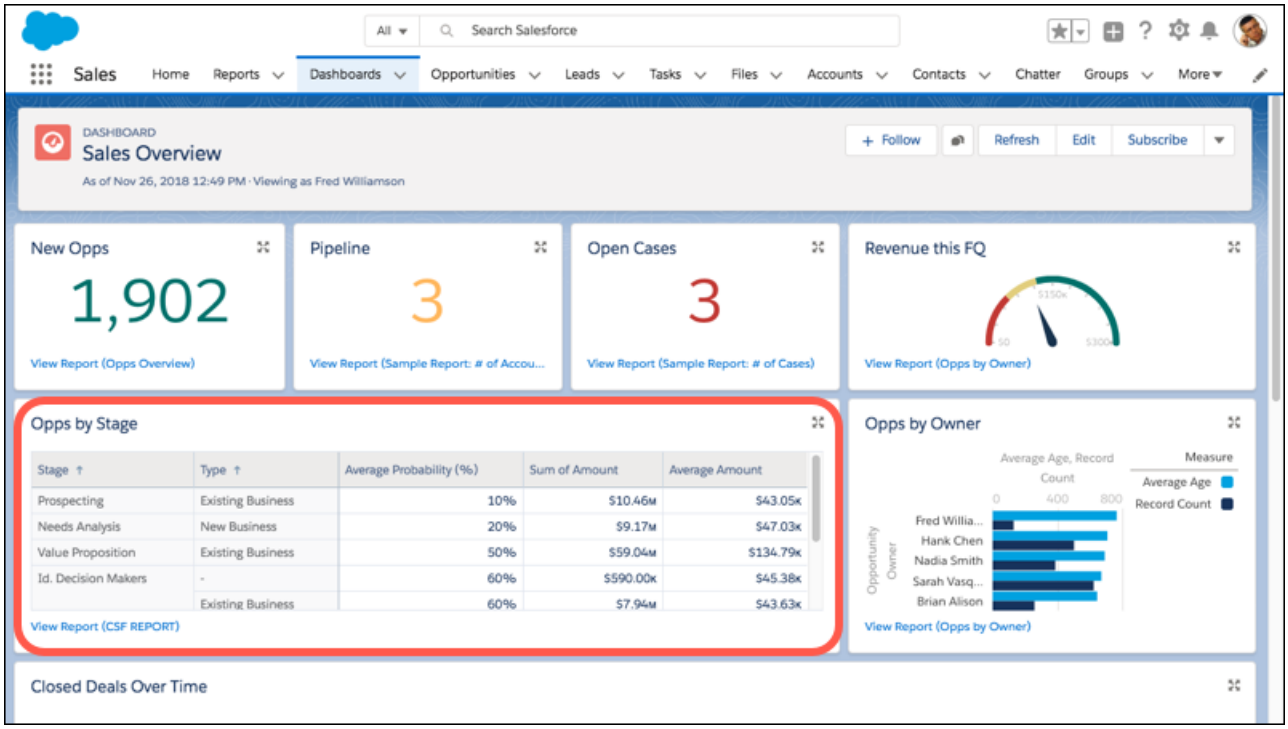
Zusätzlich zu den wichtigen Funktionen dieser Version wurden einige kleine, aber bemerkenswerte Verbesserungen an Dashboards vorgenommen.

Wo: Diese Änderungen gelten für Lightning Experience in der Group, Essentials, Professional, Enterprise, Performance, Unlimited und Developer Edition.

Warum: Auch viele kleine Änderungen sind eine große Sache.

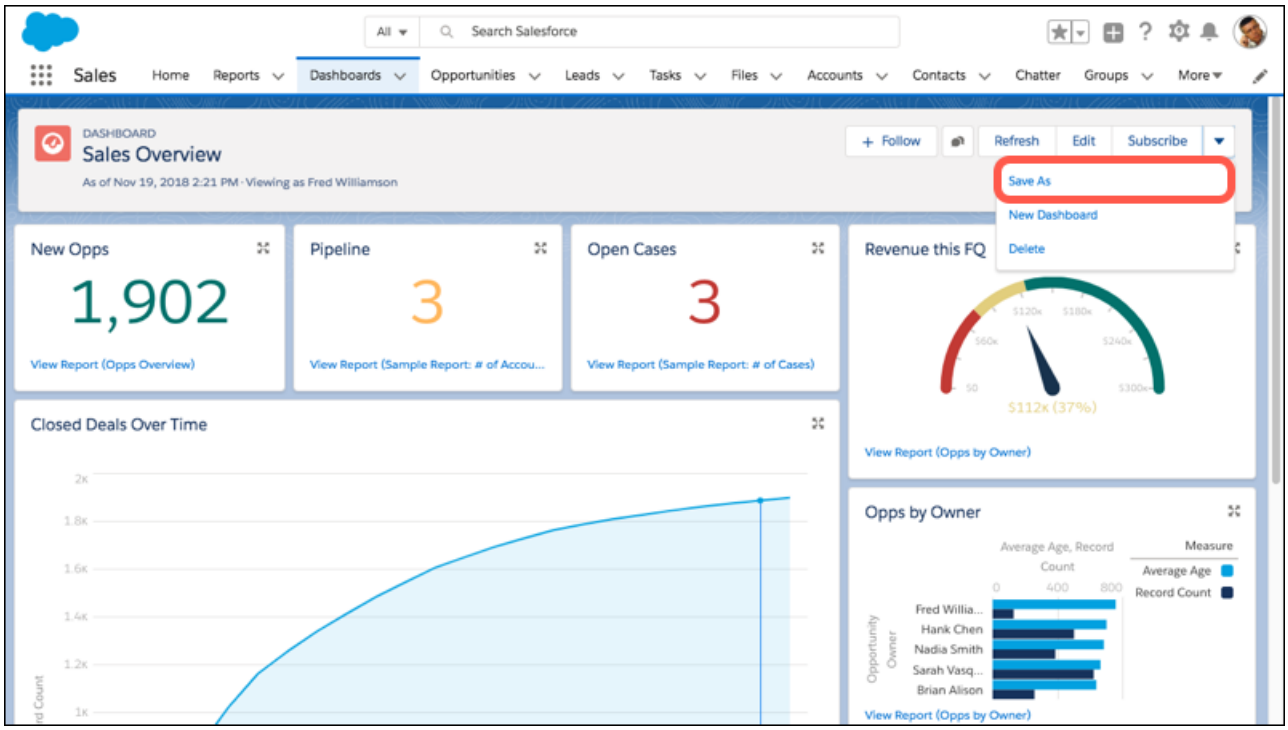
Hinzufügen von zwei Gruppen zu Lightning-Tabellen

Lightning-Tabellen unterstützen nun zwei Gruppen. Zuvor konnten Sie nur über eine verfügen. Beispielsweise zeigt dieses Dashboard Opportunities, die nach Phase und Typ gruppiert sind.



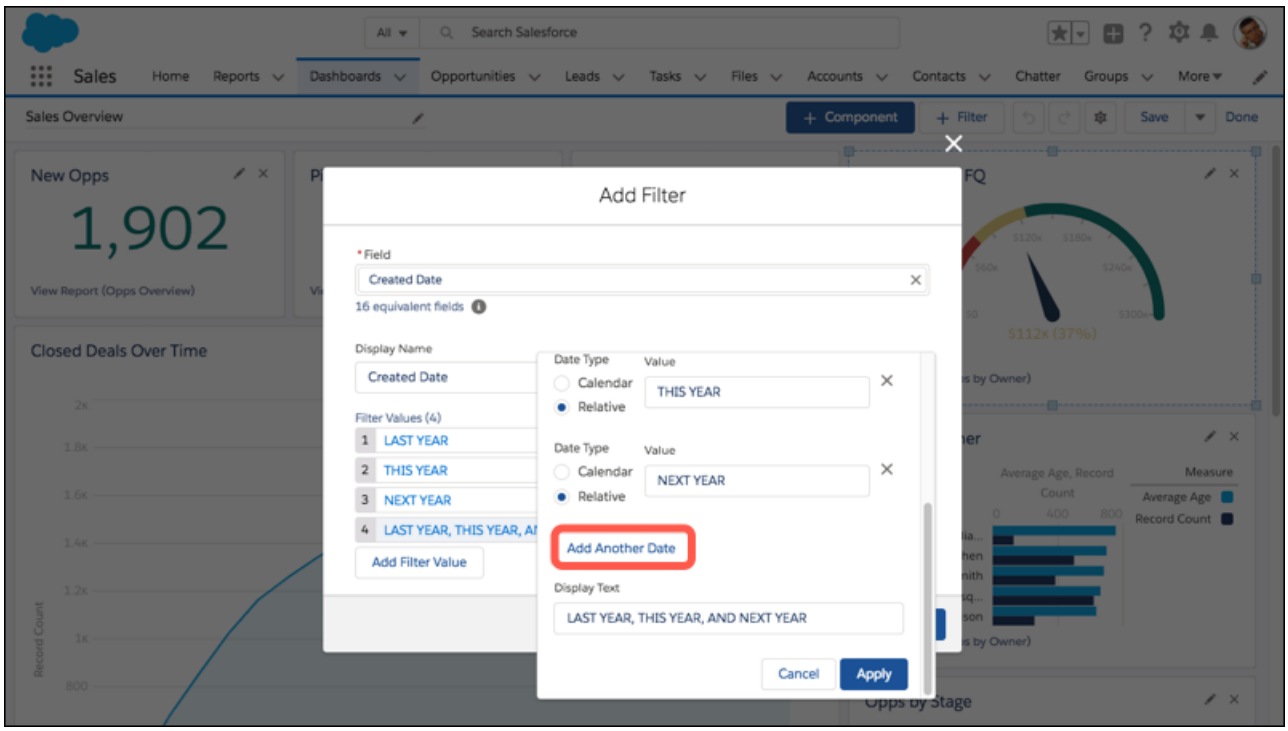
Duplizieren eines Dashboards mit Speichern unter

Zum Abgleichen von Berichten heißt die Option **Duplizieren** für Dashboards nun **Speichern unter**. Die Funktion bleibt gleich.



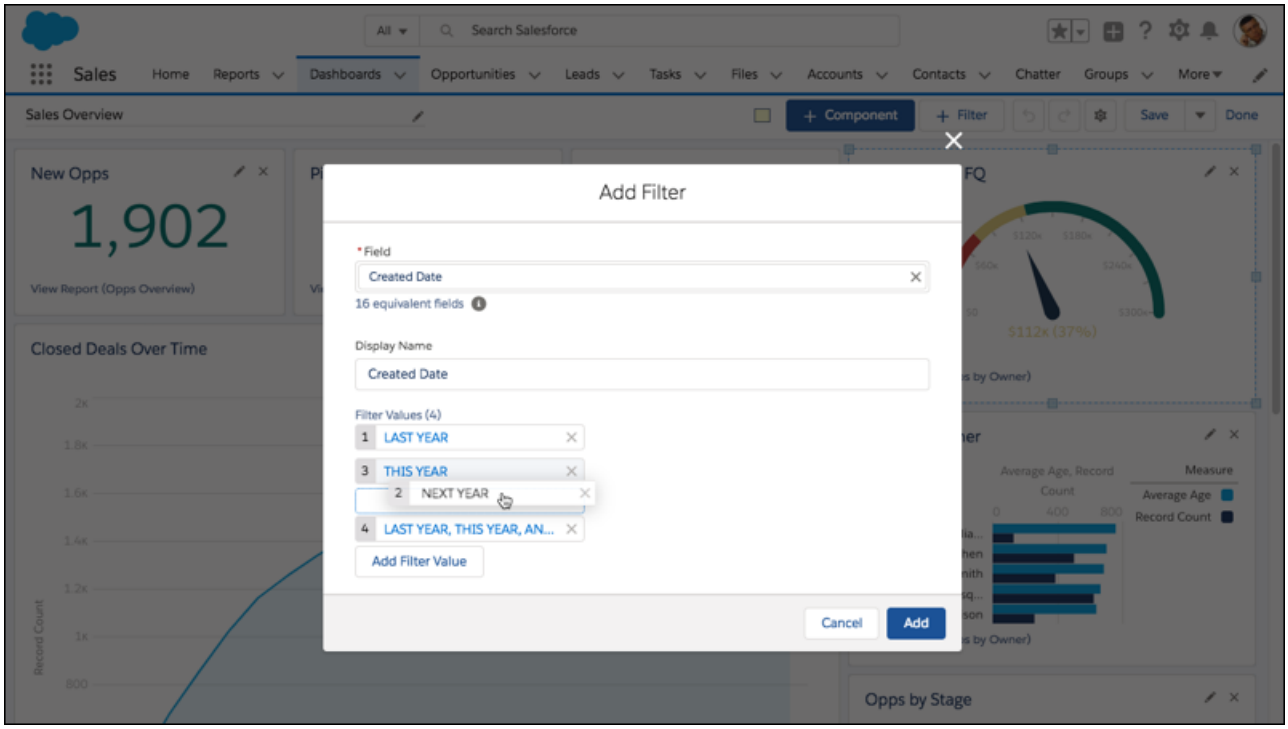
Hinzufügen eines anderen Datums

Die Filteroption **Weitere Datumswerte hinzufügen** wurde in **Anderes Datum hinzufügen** umbenannt. Die bisherige (englische) Bezeichnung ("Add More Date", jetzt "Add Another Date") hatte sich an unserer Grammatikprüfung vorbeigeschlichen. Die Funktion bleibt gleich.



Neuanordnen von Dashboard-Filterwerten mittels Ziehen und Ablegen

Sie können die Dashboard-Filterwerte in die gewünschte Reihenfolge ziehen. Bisher mussten Sie die Filterwerte löschen und sie dann erneut in der gewünschten Reihenfolge hinzufügen.



"Ganze Zahl" wurde in "Gesamte Zahl" umbenannt

Die Option zum Anzeigen einer vollständigen Zahl bei **Einheiten anzeigen** wurde von "Ganze Zahl" zu "Gesamte Zahl" geändert. Da Sie damit nun die Dezimalstellengenauigkeit festlegen können, könnte "Ganze Zahl" als "Auf die nächste ganze Zahl runden" missverstanden werden, was nicht der Funktion dieser Option entspricht. (Um Dezimalzahlen auf die nächste ganze Zahl zu runden, legen Sie **Dezimalstellen** auf "0" fest.)

Abonnements: Berichts- und Dashboard-Abonnements für Benutzer, Gruppen und Rollen

Die Personen in Ihrer lokalen Vertriebsgruppe lieben das Vertriebs-Pipeline-Dashboard, das sie jeden Montagmorgen in ihrem Posteingang vorfinden. Das von Ihnen vor einigen Monaten eingerichtete Dashboard-Abonnement hat ordnungsgemäß funktioniert. Ihr Team wird jedoch ausgeweitet und einigen Personen sind nun für andere Zuweisungen verantwortlich. Folglich ist Ihre Empfängerliste nicht mehr aktuell. Kein Problem! Indem Sie die Berichts- und Dashboard-Abonnements nach Gruppe oder Rolle einrichten, können Sie Ihre Empfängerlisten auch bei Fluktuationen auf dem neuesten Stand halten.

IN DIESEM ABSCHNITT:

Abonnieren von Berichten und Dashboards nach Gruppe oder Rolle

Identifizieren Sie Berichts- und Dashboard-Abonnenten nach Gruppe oder Rolle. Auf diese Weise bleibt Ihre Empfängerliste aktuell, selbst wenn die Gruppenmitgliedschaft oder Rollen geändert werden.

Abonnieren von Berichten und Dashboards nach Gruppe oder Rolle

Identifizieren Sie Berichts- und Dashboard-Abonnenten nach Gruppe oder Rolle. Auf diese Weise bleibt Ihre Empfängerliste aktuell, selbst wenn die Gruppenmitgliedschaft oder Rollen geändert werden.

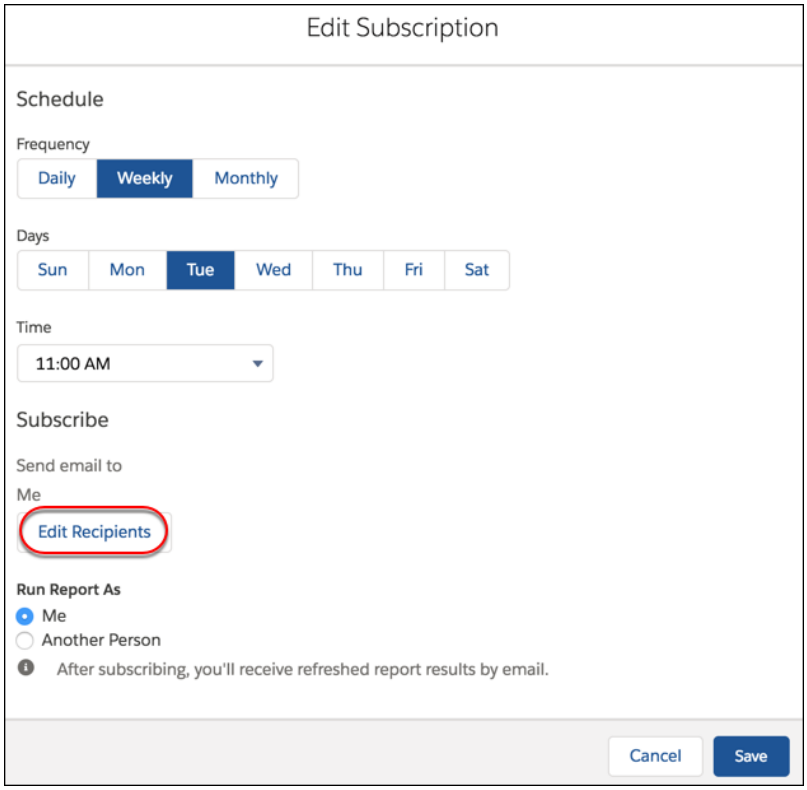
Wo: Diese Änderung gilt für Lightning Experience in der Group, Essentials, Professional, Enterprise, Performance, Unlimited und Developer Edition.

Wer: Wenn Sie ein Dashboard für andere Benutzer abonnieren möchten, benötigen Sie die Berechtigung "Abonnement für Dashboards: Berechtigung "An Gruppen und Rollen senden".

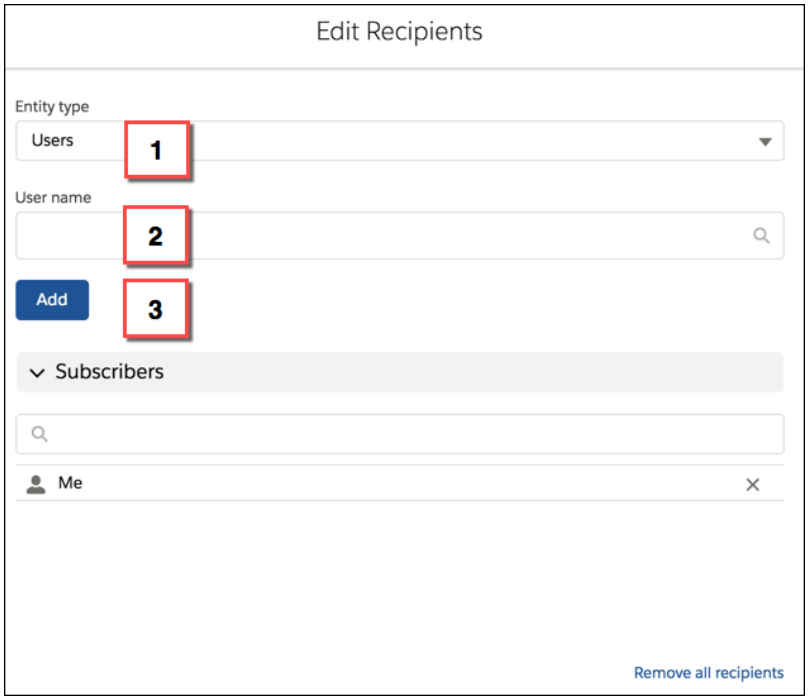
Wenn Sie einen Bericht für andere Benutzer abonnieren möchten, benötigen Sie die Benutzerberechtigung "Abonnement für Berichte: Benutzerberechtigung "An Gruppen und Rollen senden". Wenn Sie angeben möchten, wer den Bericht in einem Berichtsabonnement ausführt, benötigen Sie die Benutzerberechtigung "Abonnement für Berichte: aktuellen Benutzer festlegen".

Warum: Durch ein Gruppenabonnement bleibt Ihre Liste der Abonnenten aktuell, selbst wenn Personen der Gruppe beitreten oder sie verlassen. Durch ein rollenbasiertes Abonnement bleibt Ihre Liste der Abonnenten aktuell, selbst wenn die Rollen von Personen geändert werden.

Wie: Klicken Sie beim Einrichten eines Berichts- oder Dashboard-Abonnements auf **Empfänger bearbeiten**.



1. Wählen Sie als **Einheitstyp** den Empfängertyp aus.
2. Beginnen Sie mit der Eingabe, damit übereinstimmende Einträge des ausgewählten Einheitstyps angezeigt werden, und treffen Sie eine Auswahl.
3. Klicken Sie auf **Hinzufügen**, um der Liste der Abonnenten Ihre Auswahl hinzuzufügen.



Einstein Analytics: Einstein-Datenstatistiken, Financial Services-Anwendung mit Vorlagen, Aktionsmenüs in Communities

Lassen Sie alle Benutzer von den Vorzügen der künstlichen Intelligenz profitieren. Gewinnen Sie schneller Erkenntnisse aus Ihren Daten – dank vorgefertigter Analysen für den Finanzdienstsektor. Aktualisieren Sie Salesforce-Datensätze, ohne Ihre Community verlassen zu müssen.

IN DIESEM ABSCHNITT:

Setup und Datenintegration: Neuer Google Analytics-Konnektor, SAQL in Datenfluss-Filtern, ereignisbasierter Datenfluss-Zeitplan

Laden Sie Ihre Website-Statistiken mit dem Google Analytics-Konnektor. Erstellen Sie gezieltere Datenfluss-Filter mit SAQL. Nutzen Sie die ereignisbasierte Planung, um Datenflüsse nach erfolgter Datensynchronisierung auszuführen.

Anwendungserstellung: Analytics-Vorlagen für Anwendungen und intelligente Dashboards, Links zu Dashboard-Seiten, Anpassungsmöglichkeiten für Kombinationsdiagramme

Mit den neuen Analytics-Vorlagen lassen sich Anwendungen und Dashboards im Handumdrehen erstellen. Verbessern Sie die Navigation innerhalb Ihrer Anwendung mit Links zu Seiten in anderen Dashboards. Passen Sie Kombinationsdiagramme so an, dass die Messwerte als Balken oder Linien angezeigt werden.

Analytics-Intelligenz: Einstein-Datenstatistiken (allgemein verfügbar), Einstein Discovery-Verbesserungen

Wieso, weshalb, warum? Alle Antworten auf diese Frage erhalten Sie mit KI-gestützten Statistiken von Einstein-Datenstatistiken direkt in den Betriebsberichten. Mit Einstein Analytics sind Erkenntnisse dank neuer Funktionen und Verbesserungen in Einstein Discovery besser zugänglich. Dazu gehören eine neue Artikelsymbolleiste, eine erweiterte Zeilenkapazität für die Artikelerstellung, Verbesserungen an der Writeback-Funktion und einige weitere Optimierungen.

Erweitern von Analytics: Aktionsmenüs in Communities, erweiterte Unterstützung für die mobile Salesforce-Anwendung

Verwerten Sie Erkenntnisse aus Analytics-Dashboards, ohne die Community Cloud verlassen zu müssen. Profitieren Sie von verbessertem Zugriff auf Analytics-Dashboards in der mobilen Salesforce-Anwendung.

Analytics für Endbenutzer: Schrittweise Anleitung für Studio, Video-Wiedergabelisten und mobile Anwendungen

Dank weiterer Lernressourcen, die in die App integriert sind, können Benutzer sich das nötige Wissen selbst aneignen. Profitieren Sie von der neuen schrittweisen Anleitung, Video-Wiedergabelisten und mehr Videos innerhalb der Anwendung. Mobile Benutzer erhalten neue Versionen von Analytics für iOS und Android zusammen mit der Version Spring '19.

Setup und Datenintegration: Neuer Google Analytics-Konnektor, SAQL in Datenfluss-Filtern, ereignisbasierter Datenfluss-Zeitplan

Laden Sie Ihre Website-Statistiken mit dem Google Analytics-Konnektor. Erstellen Sie gezieltere Datenfluss-Filter mit SAQL. Nutzen Sie die ereignisbasierte Planung, um Datenflüsse nach erfolgter Datensynchronisierung auszuführen.

IN DIESEM ABSCHNITT:

Souverän durch die Ersteinrichtung von Analytics

Dank der überarbeiteten Seite "Erste Schritte" in "Setup" ist die Aktivierung und Einrichtung von Analytics jetzt noch intuitiver. Die Seite bietet Hilfestellungen für jeden Schritt und empfohlene Aktionen, um das Setup abzuschließen.

Ihre Website-Statistiken in Analytics: Der Google Analytics-Konnektor macht's möglich

Mit dem Google Analytics-Konnektor können Sie Daten zu Ihren Websites in Salesforce einbinden, um Sie dann mit Einstein Analytics zu analysieren.

Testen von Verbindungen bei der Erstellung

Sie können nun Ihre Verbindungseinstellungen beim Erstellen oder Aktualisieren einer Verbindung testen. Bislang fiel eine fehlerhafte Verbindung erst auf, wenn Sie versuchten, sie zu verwenden. Zum Beheben des Problems mussten Sie dann wieder zum Verbindungs-Setup zurückkehren.

Erstellen komplexerer Datenfluss-Filter mit SAQL

Filterknoten in Ihren Datenflüssen unterstützen ab sofort Salesforce Analytics Query Language (SAQL), sodass Sie komplexere Filter erstellen können, um nur die benötigten Daten in Ihre Datensets aufzunehmen. Mit SAQL steht Ihnen eine breitere Palette von Operatoren zur Verfügung. Zum Beispiel können Sie nach einer Gruppe von Werten, Teilübereinstimmungen und relativen Datumswerten filtern.

Organisation von Datensynchronisierung und Datenflussausführungen mit ereignisbasierter Planung

Die Planung eines Datenflusses für Salesforce-Objekte bedurfte bislang einiger Überlegungen und war teilweise schwierig, wenn Sie nicht wussten, wie lange die Datensynchronisierung dauern würde. Jetzt können Sie einen ereignisbasierten Zeitplan festlegen, sodass der Datenfluss im Anschluss an die Datensynchronisierung ausgeführt wird – ganz ohne Rätselraten. Verwenden Sie die ereignisbasierte Planung, um Ihren Datenfluss so zu planen, dass er nach Abschluss der Synchronisierung durch Salesforce Local Connection ausgeführt wird.

Einrichten von Benachrichtigungen ohne Zeitplan

Benachrichtigungsoptionen für Datenflüsse und Konnektoren haben jetzt ihren eigenen Platz. Bislang waren sie in den Planungsoptionen versteckt. Damit Benutzer sie einfacher finden können, haben wir in Datenfluss- und Verbindungsmenüs einen separaten Eintrag dafür erstellt.

Herausfinden, welche Datenflüsse länger als erwartet dauern

Finden Sie heraus, ob ein Datenfluss über einen vorgegebenen Zeitraum hinaus ausgeführt wird. Wenn ein Datenfluss länger als erwartet dauert, könnte sich dies auf abhängige Datenflüsse und Rezepte auswirken, die im Anschluss daran geplant sind. Jetzt können Sie eine Benachrichtigung über die verstrichene Zeit einrichten, um sich informieren zu lassen, dass der Datenfluss immer noch läuft, und Maßnahmen zu ergreifen.

Ausführen von mehr Datenaufträgen

Ihre Datenflüsse und Rezepte werden in Analytics als Datenaufträge ausgeführt. Wir möchten sicherstellen, dass Sie auch bei zunehmender Datenmenge all diese Aufträge ausführen können. Daher wurde die Anzahl der Datenauftragsausführungen, die Sie in einem laufenden 24-Stunden-Zeitraum vornehmen können, von 50 auf 60 erhöht.

Bessere Metadatenansicht auf der Bearbeitungsseite von Datensets

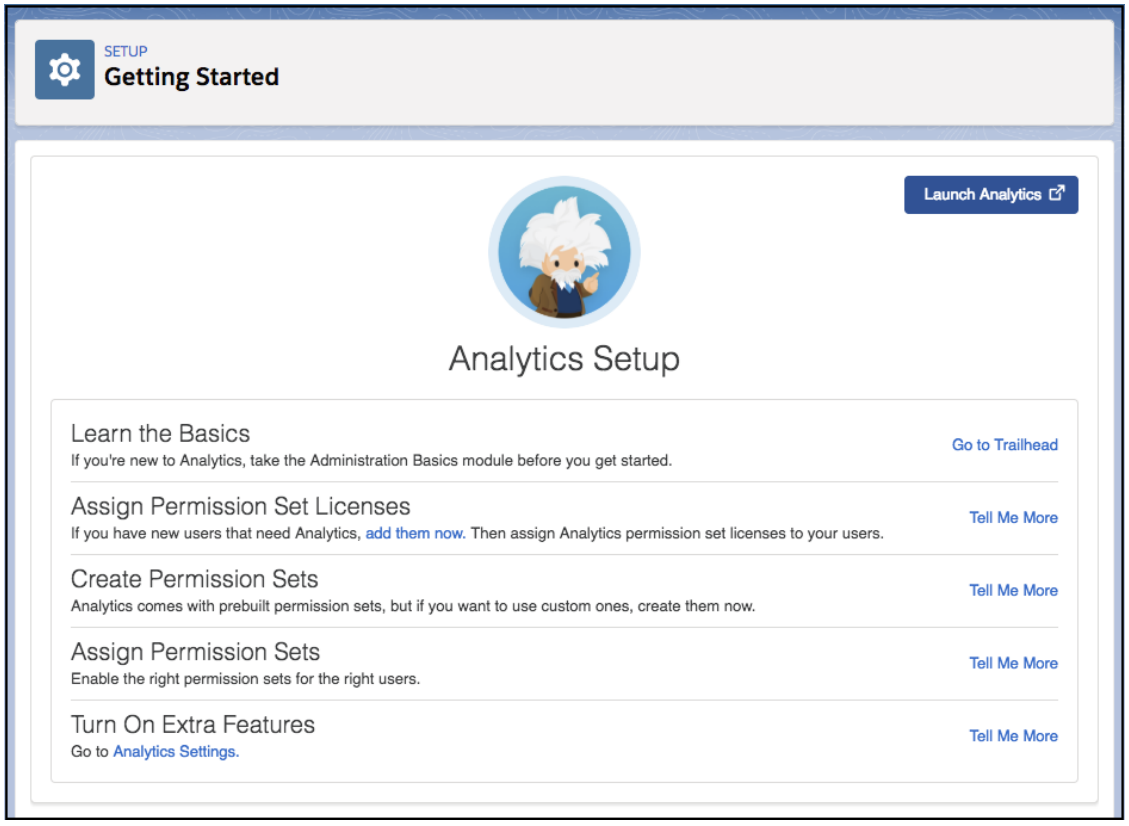
Wir haben oben auf der Bearbeitungsseite von Datensets Informationen zur letzten Abfrage sowie zur Größe hinzugefügt, um Ihnen bei der Arbeit mit einem Datenset auf einen Blick eine umfassende Metadatenansicht zu bieten. Auch die Informationen zur erweiterten Metadatendatei sind jetzt oben zu finden, damit Sie den kompletten Überblick haben.

Souverän durch die Ersteinrichtung von Analytics

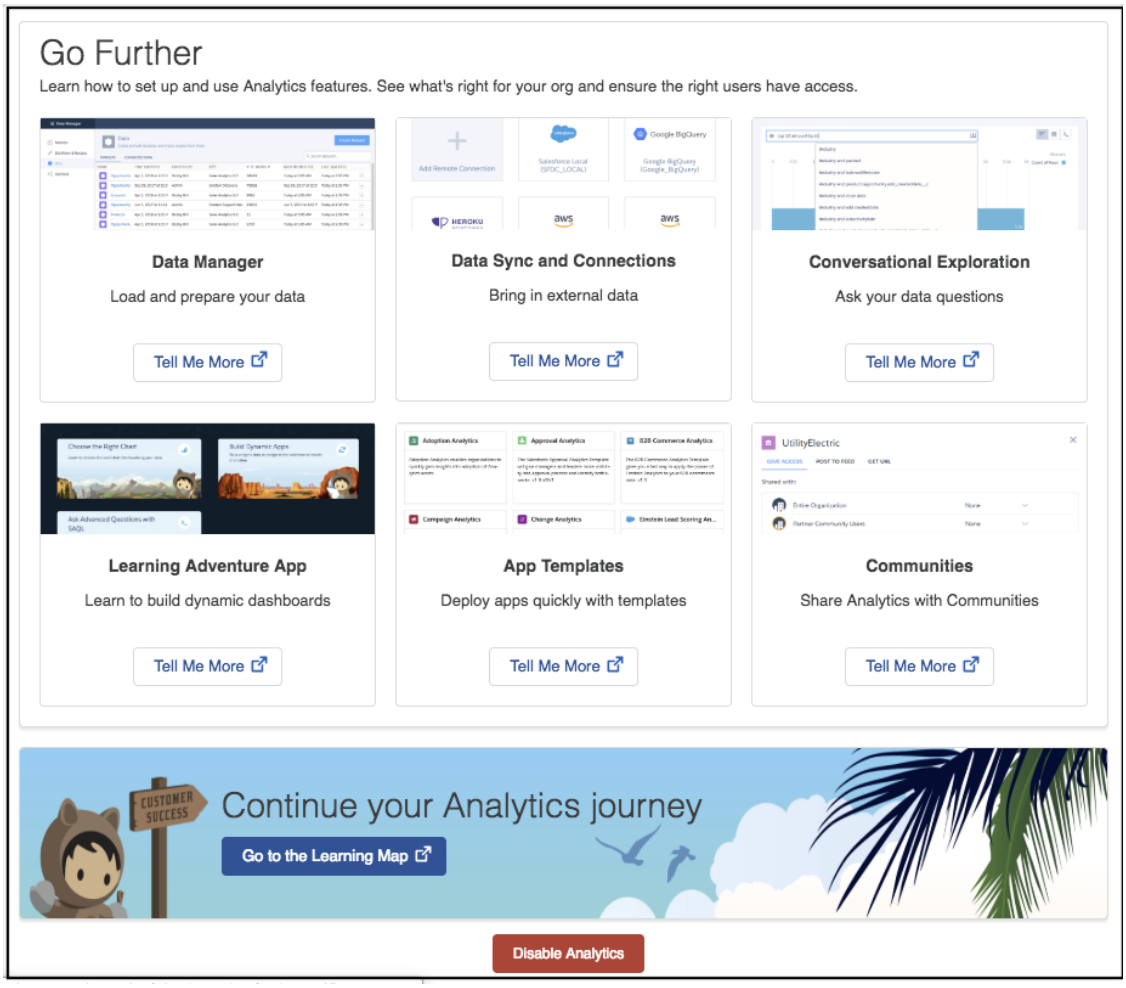
Dank der überarbeiteten Seite "Erste Schritte" in "Setup" ist die Aktivierung und Einrichtung von Analytics jetzt noch intuitiver. Die Seite bietet Hilfestellungen für jeden Schritt und empfohlene Aktionen, um das Setup abzuschließen.

Wo: Diese Änderung gilt für Einstein Analytics in Lightning Experience und Salesforce Classic. Einstein Analytics ist in der Developer Edition und gegen Aufpreis in der Enterprise, Performance und Unlimited Edition verfügbar.

Warum: Dank eines umfassenden Überblicks über die Setup-Schritte und des einfachen Zugriffs auf weitere Details zu den einzelnen Schritten bietet die Seite eine leicht verständliche Setup-Anleitung.



Die Seite enthält einen Abschnitt "Nutzungsstatistiken" sowie einen Abschnitt, der Sie je nach Installation auf zusätzliche mögliche Setup-Optionen hinweist.

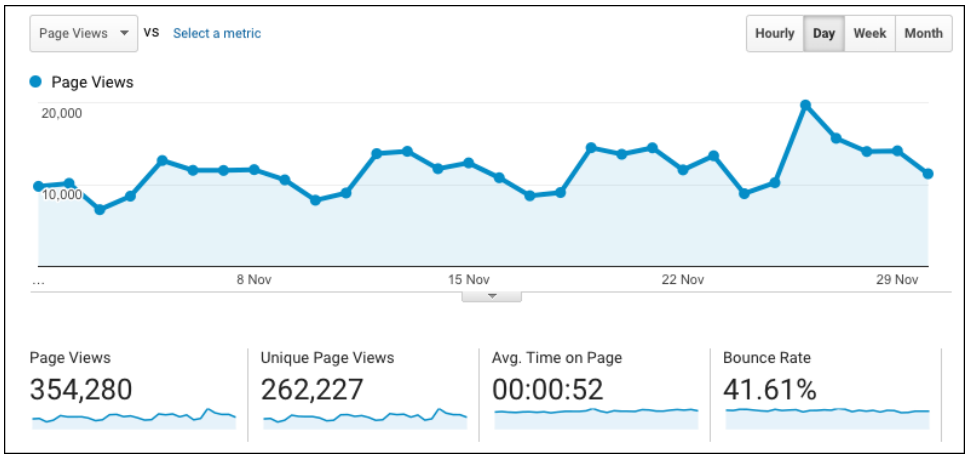


Ihre Website-Statistiken in Analytics: Der Google Analytics-Konnektor macht's möglich

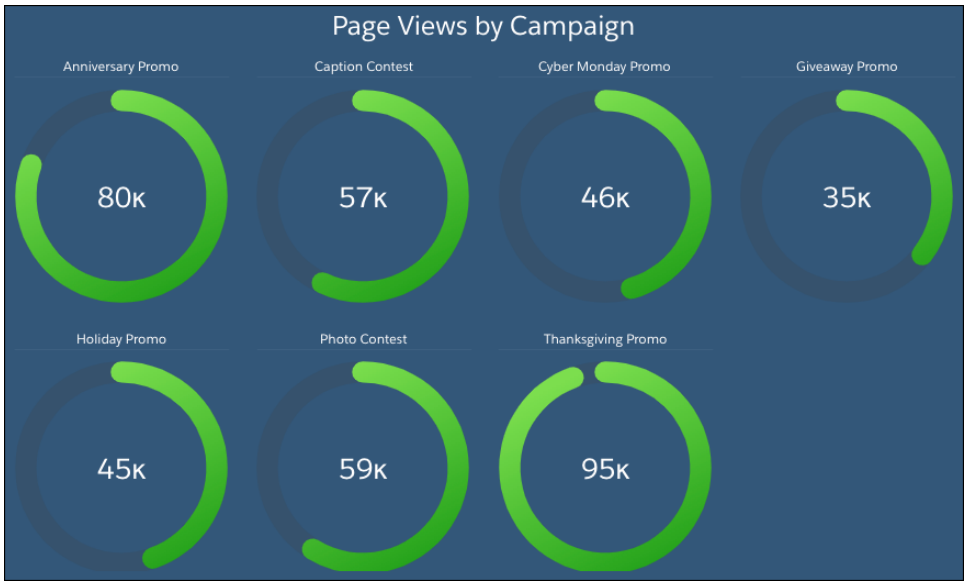
Mit dem Google Analytics-Konnektor können Sie Daten zu Ihren Websites in Salesforce einbinden, um Sie dann mit Einstein Analytics zu analysieren.

Wo: Diese Änderung gilt für Einstein Analytics in Lightning Experience und Salesforce Classic. Einstein Analytics ist in der Developer Edition und gegen Aufpreis in der Enterprise, Performance und Unlimited Edition verfügbar.

Warum: Wenn Sie mit Google Analytics die Nutzung Ihrer Website durch Besucher erfassen, können Sie diese Daten jetzt in Analytics einbinden, um sie mit all Ihren anderen Daten zu kombinieren und zu analysieren. Im Folgenden finden Sie ein Beispiel. Angenommen, Ihr Marketingteam startet eine Reihe von Werbeaktionen in den sozialen Medien und möchte die Seitenaufrufe Ihrer Website für die einzelnen Werbeaktionen nachverfolgen. Der Bericht zu den Seitenaufrufen in Google Analytics sieht wie folgt aus.



Mit dem Google Analytics-Konnektor können Sie diese Daten zu Seitenaufrufen einbinden und synchronisieren, um sie dann mit Ihren Marketingdaten in Einstein Analytics zu kombinieren.



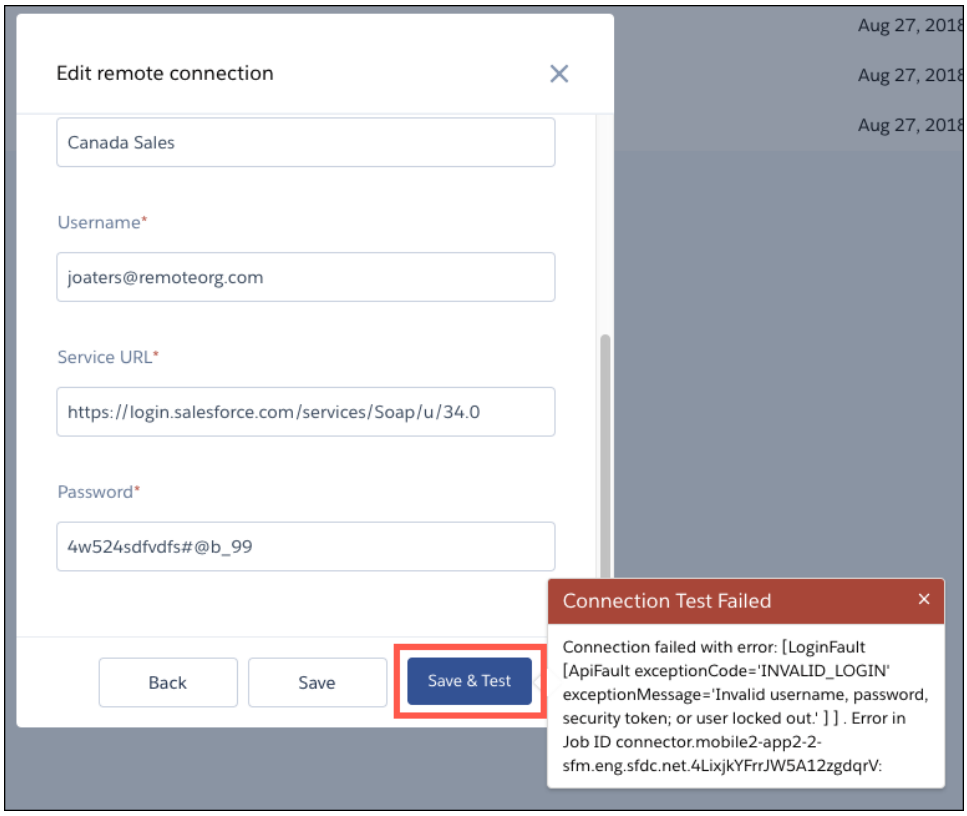
Wie: Erstellen Sie auf der Registerkarte "Verbinden" des Datenmanagers Verbindungen zum Google Analytics-Konnektor. Google Analytics speichert Ihre Website-Daten als BLOB (Binary Large Object). Das BLOB wird anhand von SQL-Ansichten abgefragt, um 32 virtuelle Objekte zu erstellen, mit denen Sie eine Verbindung herstellen können.

Testen von Verbindungen bei der Erstellung

Sie können nun Ihre Verbindungseinstellungen beim Erstellen oder Aktualisieren einer Verbindung testen. Bislang fiel eine fehlerhafte Verbindung erst auf, wenn Sie versuchten, sie zu verwenden. Zum Beheben des Problems mussten Sie dann wieder zum Verbindungs-Setup zurückkehren.

Wo: Diese Änderung gilt für Einstein Analytics in Lightning Experience und Salesforce Classic. Einstein Analytics ist in der Developer Edition und gegen Aufpreis in der Enterprise, Performance und Unlimited Edition verfügbar.

Wie: Klicken Sie beim Erstellen oder Aktualisieren einer Verbindung auf **Speichern und testen**. Analytics speichert die Verbindung und versucht, über die angegebenen Einstellungen eine Verbindung zur Quelle herzustellen. Wenn die Verbindung fehlschlägt, zeigt Analytics mögliche Gründe an.



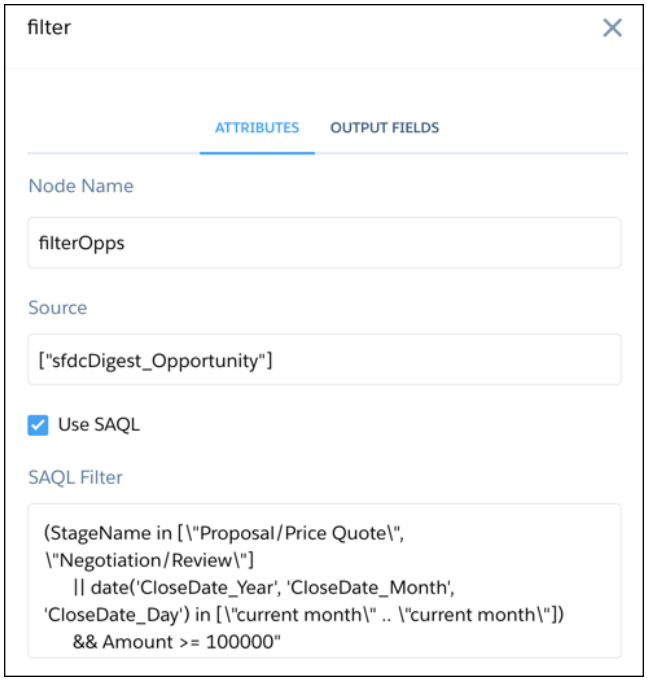
Erstellen komplexerer Datenfluss-Filter mit SAQL

Filterknoten in Ihren Datenflüssen unterstützen ab sofort Salesforce Analytics Query Language (SAQL), sodass Sie komplexere Filter erstellen können, um nur die benötigten Daten in Ihre Datensets aufzunehmen. Mit SAQL steht Ihnen eine breitere Palette von Operatoren zur Verfügung. Zum Beispiel können Sie nach einer Gruppe von Werten, Teilübereinstimmungen und relativen Datumswerten filtern.

Wo: Diese Funktion gilt für Einstein Analytics in Lightning Experience und Salesforce Classic. Einstein Analytics ist in der Developer Edition und gegen Aufpreis in der Enterprise, Performance und Unlimited Edition verfügbar.

Wer: Zum Erstellen oder Bearbeiten von Datenflüssen benötigen Sie die Berechtigung "Analytics-Datenflüsse bearbeiten".

Wie: Wenn Sie im Datenfluss-Editor einen Filterknoten hinzufügen, ist SAQL standardmäßig ausgewählt. Angenommen, Sie möchten ein Datenset mit großen Opportunities erstellen, die kurz vor dem Abschluss stehen, um herauszufinden, wo eventuell ein leitender Sponsor benötigt wird. Sie fügen diesen Filter unter Verwendung des Operators `in` hinzu, um Opportunities einzubeziehen, die sich in den letzten zwei Phasen Ihres Vertriebszyklus befinden. Sie können auch `current month` als relatives Datum verwenden, um Opportunities einzubeziehen, deren Abschlussdatum im aktuellen Monat liegt.



Wenn Sie den Filterknoten im Datenfluss-JSON hinzufügen, verwenden Sie den Parameter `saqlFilter`. Versehen Sie doppelte Anführungszeichen innerhalb des Filters mit `\`.

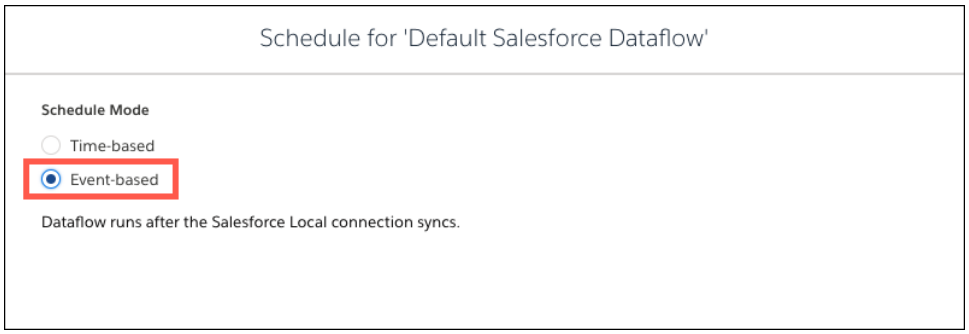
```
"filterOpps": {
    "action": "filter",
    "parameters": {
      "source": "getOpps",
      "saqlFilter": "(StageName in [\"Proposal/Price Quote\", \"Negotiation/Review\"]
      || date('CloseDate_Year', 'CloseDate_Month', 'CloseDate_Day') in [\"current month\"
 .. \"current month\"])
      && Amount >= 100000"
    }
  },
```

Organisation von Datensynchronisierung und Datenflussausführungen mit ereignisbasierter Planung

Die Planung eines Datenflusses für Salesforce-Objekte bedurfte bislang einiger Überlegungen und war teilweise schwierig, wenn Sie nicht wussten, wie lange die Datensynchronisierung dauern würde. Jetzt können Sie einen ereignisbasierten Zeitplan festlegen, sodass der Datenfluss im Anschluss an die Datensynchronisierung ausgeführt wird – ganz ohne Rätselraten. Verwenden Sie die ereignisbasierte Planung, um Ihren Datenfluss so zu planen, dass er nach Abschluss der Synchronisierung durch Salesforce Local Connection ausgeführt wird.

Wo: Diese Änderung gilt für Einstein Analytics in Lightning Experience und Salesforce Classic. Einstein Analytics ist in der Developer Edition und gegen Aufpreis in der Enterprise, Performance und Unlimited Edition verfügbar.

Wie: Wenn Sie festlegen möchten, dass ein Datenfluss nach der Salesforce Local Connection-Synchronisierung ausgeführt wird, wählen Sie beim Planen des Datenflusses die Option **Ereignisbasiert** aus.

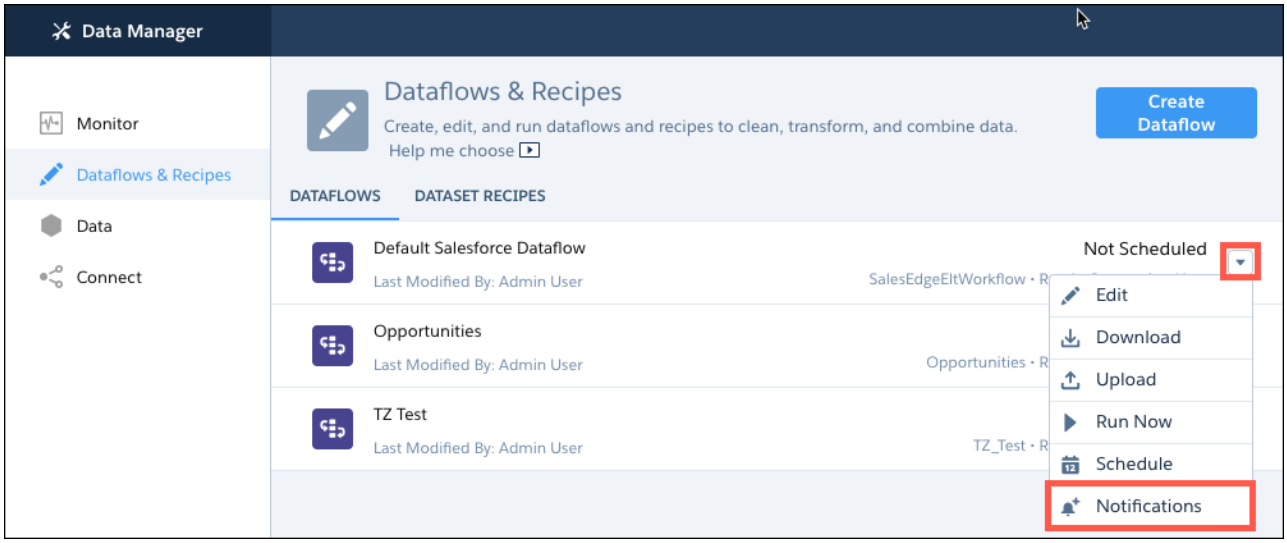


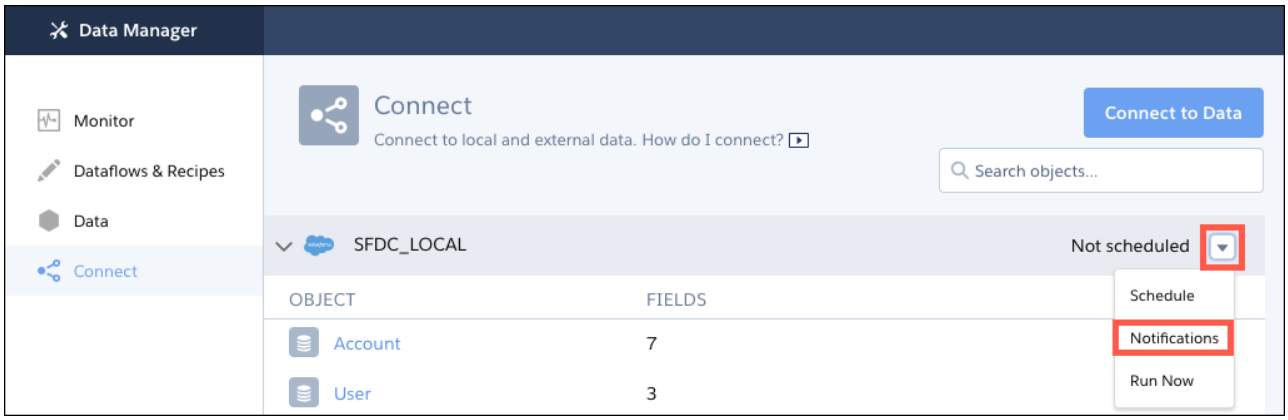
Einrichten von Benachrichtigungen ohne Zeitplan

Benachrichtigungsoptionen für Datenflüsse und Konnektoren haben jetzt ihren eigenen Platz. Bislang waren sie in den Planungsoptionen versteckt. Damit Benutzer sie einfacher finden können, haben wir in Datenfluss- und Verbindungsmenüs einen separaten Eintrag dafür erstellt.

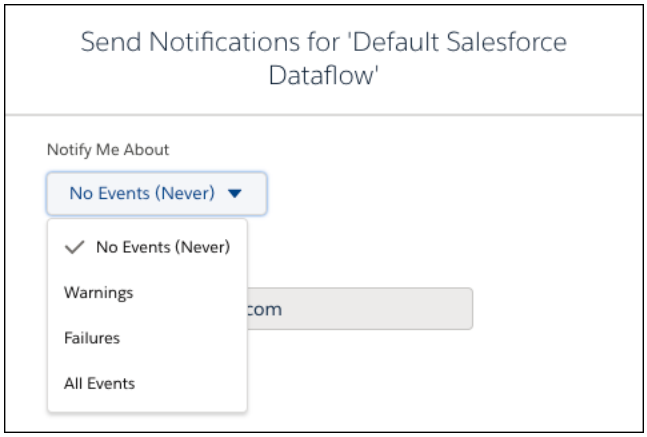
Wo: Diese Änderung gilt für Einstein Analytics in Lightning Experience und Salesforce Classic. Einstein Analytics ist in der Developer Edition und gegen Aufpreis in der Enterprise, Performance und Unlimited Edition verfügbar.

Wie: Zum Einrichten einer Benachrichtigung wählen Sie im Datenfluss- oder Verbindungsmenü die Option **Benachrichtigungen** aus.





Dann legen Sie fest, worüber Sie benachrichtigt werden möchten.

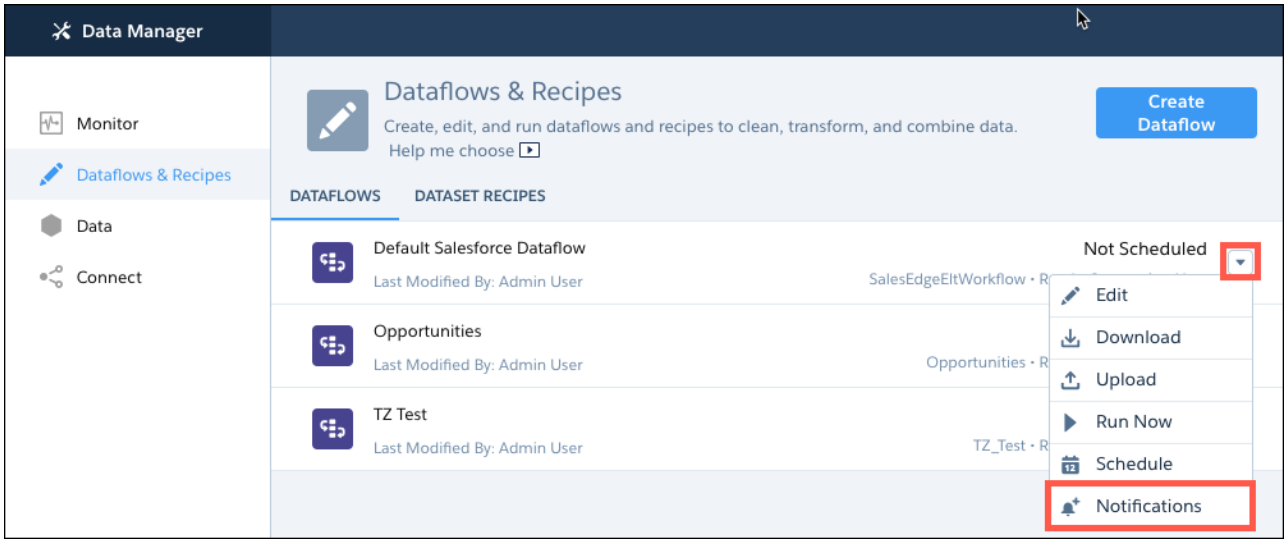


Herausfinden, welche Datenflüsse länger als erwartet dauern

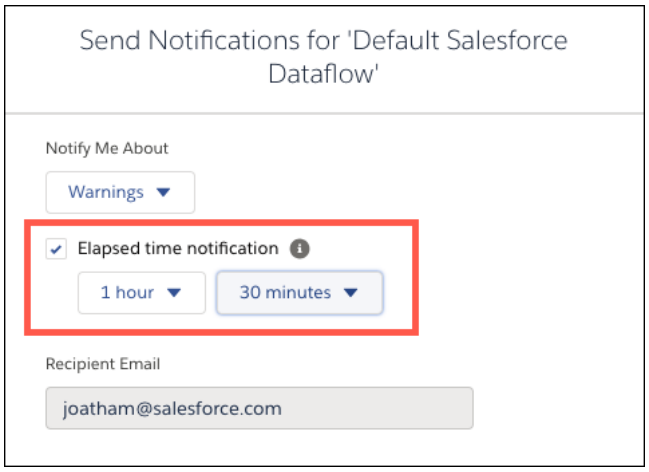
Finden Sie heraus, ob ein Datenfluss über einen vorgegebenen Zeitraum hinaus ausgeführt wird. Wenn ein Datenfluss länger als erwartet dauert, könnte sich dies auf abhängige Datenflüsse und Rezepte auswirken, die im Anschluss daran geplant sind. Jetzt können Sie eine Benachrichtigung über die verstrichene Zeit einrichten, um sich informieren zu lassen, dass der Datenfluss immer noch läuft, und Maßnahmen zu ergreifen.

Wo: Diese Änderung gilt für Einstein Analytics in Lightning Experience und Salesforce Classic. Einstein Analytics ist in der Developer Edition und gegen Aufpreis in der Enterprise, Performance und Unlimited Edition verfügbar.

Wie: Um eine Benachrichtigung über die verstrichene Zeit für einen Datenfluss einzurichten, wählen Sie im Menü des Datenflusses **Benachrichtigungen** aus.



Wählen Sie **Benachrichtigung über verstrichene Zeit** aus und geben Sie einen Zeitraum an.



Ausführen von mehr Datenaufträgen

Ihre Datenflüsse und Rezepte werden in Analytics als Datenaufträge ausgeführt. Wir möchten sicherstellen, dass Sie auch bei zunehmender Datenmenge all diese Aufträge ausführen können. Daher wurde die Anzahl der Datenauftragsausführungen, die Sie in einem laufenden 24-Stunden-Zeitraum vornehmen können, von 50 auf 60 erhöht.

Wo: Diese Änderung gilt für Einstein Analytics in Lightning Experience und Salesforce Classic. Einstein Analytics ist in der Developer Edition und gegen Aufpreis in der Enterprise, Performance und Unlimited Edition verfügbar.

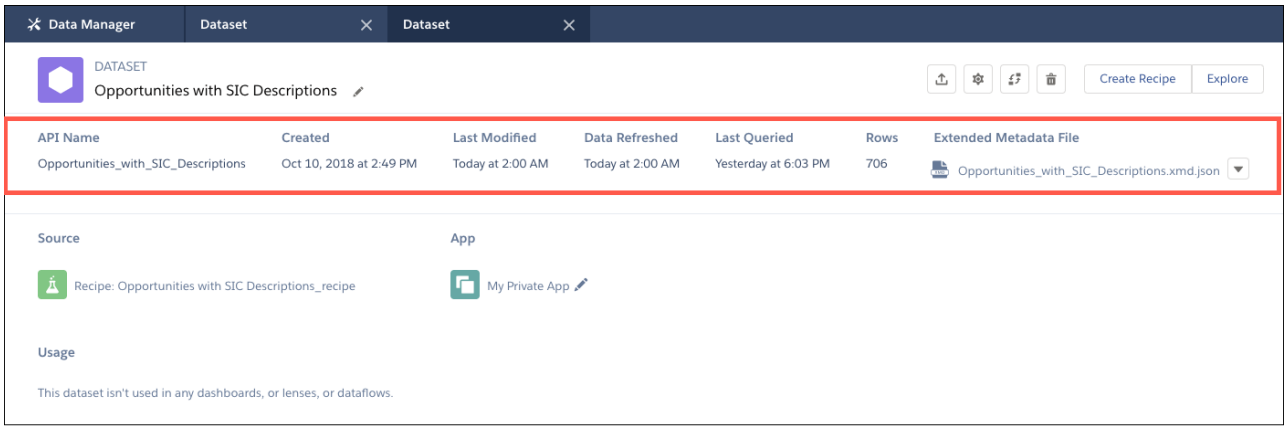
Wann: Die höhere Obergrenze für Datenaufträge in einem 24-Stunden-Zeitraum wird schrittweise im Rahmen der Version Spring '19 zur Verfügung stehen.

Bessere Metadatenansicht auf der Bearbeitungsseite von Datensets

Wir haben oben auf der Bearbeitungsseite von Datensets Informationen zur letzten Abfrage sowie zur Größe hinzugefügt, um Ihnen bei der Arbeit mit einem Datenset auf einen Blick eine umfassende Metadatenansicht zu bieten. Auch die Informationen zur erweiterten Metadatendatei sind jetzt oben zu finden, damit Sie den kompletten Überblick haben.

Wo: Diese Änderung gilt für Einstein Analytics in Lightning Experience und Salesforce Classic. Einstein Analytics ist in der Developer Edition und gegen Aufpreis in der Enterprise, Performance und Unlimited Edition verfügbar.

Wie: Sie sehen den aktualisierten Metadatenbereich beim Bearbeiten eines Datensets.



Anwendungserstellung: Analytics-Vorlagen für Anwendungen und intelligente Dashboards, Links zu Dashboard-Seiten, Anpassungsmöglichkeiten für Kombinationsdiagramme

Mit den neuen Analytics-Vorlagen lassen sich Anwendungen und Dashboards im Handumdrehen erstellen. Verbessern Sie die Navigation innerhalb Ihrer Anwendung mit Links zu Seiten in anderen Dashboards. Passen Sie Kombinationsdiagramme so an, dass die Messwerte als Balken oder Linien angezeigt werden.

IN DIESEM ABSCHNITT:

Erstellen von Anwendungen mit Vorlagen für einen schnellen Start Ihrer Analytics-Journey

Mit Analytics-Vorlagen sind Sie nur ein paar Klicks von einer passenden Analytics-Anwendung für Ihr Unternehmen entfernt. Vorlagen für Kunden, die sich mit der Kundenvorgangsverwaltung im öffentlichen Sektor, der Umweltverträglichkeit und Finanzdienstleistungen befassen, stehen hoch im Kurs, gefolgt von vielen weiteren.

Schnelle Visualisierung mit intelligenten Dashboard-Vorlagen

Mit den neuesten intelligenten Vorlagen lassen sich vorgefertigte Dashboards erstellen, die zeigen, wie sich die Kennzahlen im Laufe der Zeit ändern, und zukünftige Trends prognostizieren. Hierzu werden historische Daten herangezogen.

Durchsuchen der Anwendungs- und Dashboard-Vorlagenauswahl auf der Suche nach der passenden Vorlage

Verwenden Sie die Suchfunktion der Vorlagenauswahl, um nicht durch die immer größer werdende Anzahl an Vorlagen blättern zu müssen.

Links zu Seiten in unterschiedlichen Dashboards

Mit Links zu bestimmten Seiten in anderen Dashboards gelangen Dashboard-Betrachter direkt an die gewünschte Stelle. Bisher konnte man nur eine Verknüpfung zum Dashboard selbst herstellen, sodass die Betrachter die gewünschte Seite selbst finden mussten. Ab sofort können Sie auf eine bestimmte Seite im Dashboard verweisen.

Anpassen von Kombinationsdiagrammen mithilfe von Balken, Linien und Stapeln

Bisher erschien der erste Messwert für Kombinations- und Zeitkombinationsdiagramme als Balken, während die folgenden Messwerte als Linien dargestellt wurden. Ab sofort können Sie wählen, welche Messwerte als Linien und welche als Balken angezeigt werden. Sie können auch alle Balken stapeln, um Teile eines Ganzen darzustellen und zu vergleichen.

Anpassen abgeleiteter Dimensionswerte

Sie können angezeigte Bezeichnungen und Farben von abgeleiteten Dimensionswerten ohne die Verwendung von JSON anpassen. Weisen Sie den Werten neue Bezeichnungen zu und wenden Sie Farben darauf an – direkt über den Explorer. Um die Benutzererfahrung bei der Arbeit mit Dimensionen anzugleichen, haben wir die Oberfläche zum Anpassen von Dimensionen ebenfalls aktualisiert. Ab sofort profitieren Sie beim Anpassen von Dimensionswerten von derselben benutzerfreundlicheren Oberfläche in einer Linse.

Zukunftsprognose über den Explorer

Um Ihren Reingewinn zu maximieren und Verluste zu minimieren, müssen Sie Ihre Geschäftsausgaben planen und Hochrechnungen zum Umsatz erstellen. Die `timeseries`-Funktionen sind ab sofort im Formel-Editor der Vergleichstabelle verfügbar, sodass Sie diese Zahlen schneller prognostizieren können.

Plan für die Außerbetriebnahme von Einstein Analytics Classic Designer

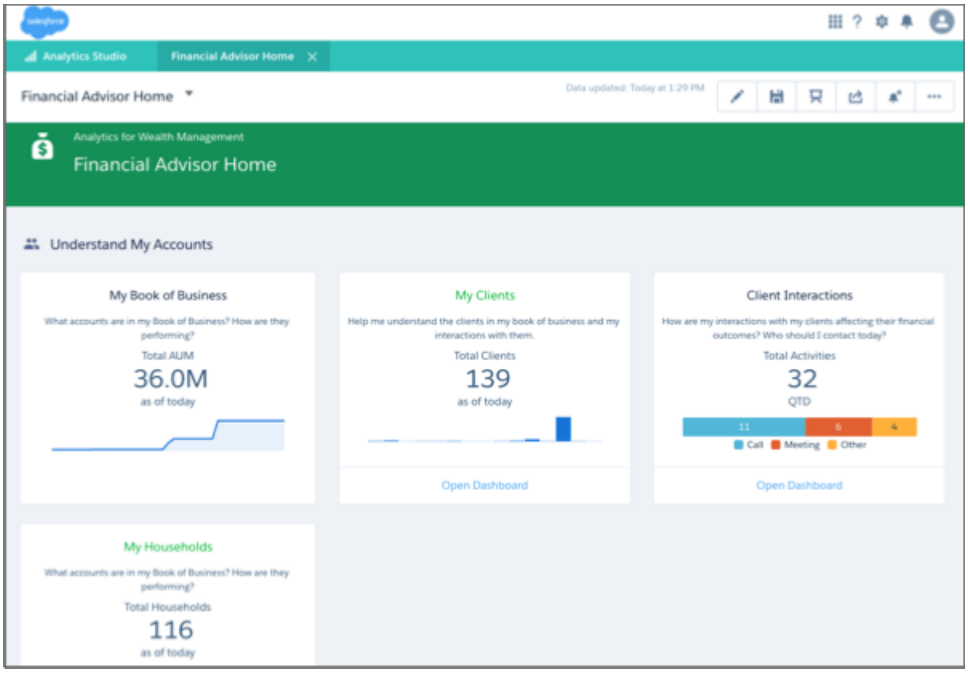
Classic Designer soll im Juli 2019 in allen Salesforce-Organisationen außer Betrieb genommen werden. Ab der Version Winter '19 können Sie Dashboards im Classic Designer nicht mehr erstellen, sondern nur noch bearbeiten.

Weitere Verbesserungen bei der Anwendungserstellung

Zeigen Sie die Gesamtsumme gestapelter Balken an. Legen Sie den Stil der ausgewählten Registerkarte in einem Umschalter-Widget fest. Erfahren Sie mehr zu weiteren kleineren Änderungen im Explorer sowie im Dashboard-Designer.

Erstellen von Anwendungen mit Vorlagen für einen schnellen Start Ihrer Analytics-Journey

Mit Analytics-Vorlagen sind Sie nur ein paar Klicks von einer passenden Analytics-Anwendung für Ihr Unternehmen entfernt. Vorlagen für Kunden, die sich mit der Kundenvorgangsverwaltung im öffentlichen Sektor, der Umweltverträglichkeit und Finanzdienstleistungen befassen, stehen hoch im Kurs, gefolgt von vielen weiteren.



Wo: Diese Funktion ist in Einstein Analytics, Lightning Experience und Salesforce Classic verfügbar. Einstein Analytics ist in der Developer Edition und gegen Aufpreis in der Enterprise, Performance und Unlimited Edition verfügbar.

Wer: Zum Erstellen von Einstein Analytics-Anwendungen aus Vorlagen müssen Sie über eine Analytics-Plattformlizenz verfügen. Für einige Vorlagen ist eine zusätzliche Salesforce-Lizenz erforderlich, wie auf der Hilfeseite der jeweiligen Vorlage angegeben.

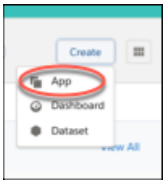
Warum: Mit Analytics-Vorlagen lassen sich im Handumdrehen Analytics-Lösungen entwickeln, indem Sie vorgefertigte Anwendungen auf der Grundlage Ihrer Salesforce-Daten erstellen. Die Anwendungen beinhalten Dashboards, die Sie einfach übernehmen können, um sofort handlungsrelevante Statistiken zu erhalten. Sie lassen sich aber auch an die individuellen Anforderungen Ihres Unternehmens anpassen. Außerdem erhalten Sie Analytics-Datensets, die Sie als Grundlage für eigene Visualisierungen verwenden können. Hierzu stehen Ihnen intuitive Analytics-Plattformfunktionen zur Verfügung.

Die Vorlagen bieten vorgefertigte Lösungen für Analytics-Bedürfnisse über viele Branchen und Geschäftsbereiche hinweg.

- Case Management Analytics hilft Organisationen des öffentlichen Sektors, bei der Erbringung sozialer Leistungen den Überblick zu behalten. Sachbearbeiter können Kundenvorgänge nachverfolgen und Kunden erhalten Statistiken zu Prioritäten und Leistung. Manager sind im Handumdrehen über den Team-Workflow, Rückstände und die Effektivität von Organisation und Programmen informiert.
- Financial Services Analytics, eine Suite von Analytics-Anwendungen, hilft Finanzberatern mit Statistiken zu Kundenzielen und Kundenzufriedenheit, Leads und Empfehlungen bei der Verwaltung ihres Portfolios. Manager können anhand der vorgefertigten Dashboards und Datensets der Anwendung die Leistung von Einzelpersonen und Regionen einsehen und auswerten.
- Sustainability Analytics unterstützt Sie bei der Überwachung der Ökobilanz und bringt so Ihre Umweltrechnungslegung mit Ihrer Finanzbuchhaltung in Einklang. Ihnen stehen Dashboards zur Verfügung, mit denen sich Daten zur Umweltverträglichkeit auf Investorebene messen, erfassen und offenlegen lassen, darunter Energieverbrauch und Kohlendioxidausstoß.

Kategorie	Vorlage
Vorlagen für Branchen	• B2B Commerce Analytics • B2B Marketing Analytics • Financial Client Segmentation Analytics • Einstein Analytics für Veeva

Kategorie	Vorlage
	• Health Cloud Analytics • Financial Services Analytics • Fundraising Analytics • Public Sector Analytics • Retail Banking Analytics
Vorlagen für Geschäftsbereiche	• Campaign Analytics • Field Service Analytics • Lead Trending Analytics • Multi-Org Sales Analytics • Pricing Analytics • Quoting Analytics • Sales Analytics • Service Analytics • Social Case Analytics • Subscription Analytics • Sustainability Analytics
Vorlagen für die Produktivität von Analysten	• Adoption Analytics • Approval Analytics • Change Analytics • Event Monitoring Analytics • Pipeline Analytics • Snapshot Analytics

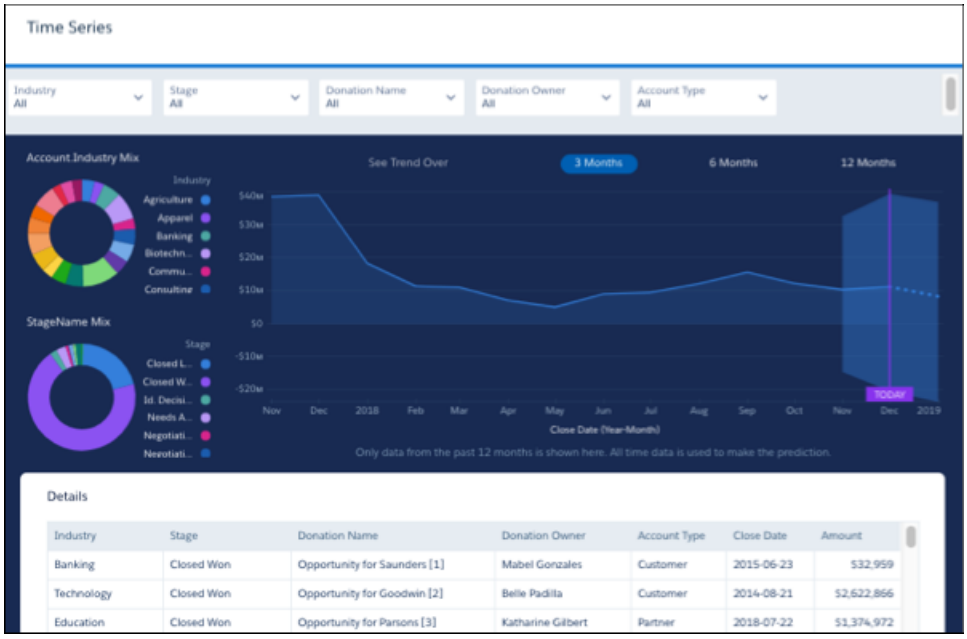
Wie: Rufen Sie Analytics Studio auf, klicken Sie auf **Erstellen** und wählen Sie **Anwendung** 

aus. Klicken Sie dann auf **In Vorlage starten**.

Blättern Sie durch die Vorlagenauswahl oder verwenden Sie das Suchfeld, um die gewünschte Vorlage auszuwählen. Der Konfigurationsassistent führt Sie dann durch den Rest des Prozesses.

Schnelle Visualisierung mit intelligenten Dashboard-Vorlagen

Mit den neuesten intelligenten Vorlagen lassen sich vorgefertigte Dashboards erstellen, die zeigen, wie sich die Kennzahlen im Laufe der Zeit ändern, und zukünftige Trends prognostizieren. Hierzu werden historische Daten herangezogen.



Wo: Diese Funktion ist in Einstein Analytics, Lightning Experience und Salesforce Classic verfügbar. Einstein Analytics ist in der Developer Edition und gegen Aufpreis in der Enterprise, Performance und Unlimited Edition verfügbar.

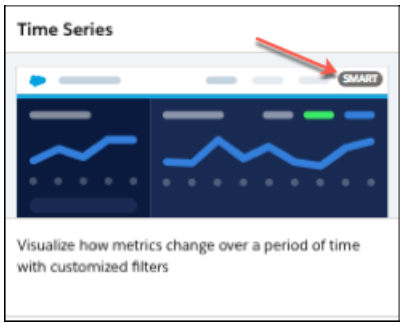
Wer: Zur Verwendung intelligenter Analytics-Dashboard-Vorlagen oder der SAQL-Zeitreihenfunktion benötigen Sie eine Analytics-Plattformlizenz.

Warum: Intelligente Vorlagen erstellen automatisch Analytics-Dashboards unter Verwendung vorhandener Datensets. Dabei werden die Voreinstellungen berücksichtigt, die Sie in einem Konfigurationsassistenten festgelegt haben. Sie müssen keine Widgets auswählen und positionieren, Schritte erstellen, Filter hinzufügen, JSON-Code schreiben oder andere der üblichen manuellen Aufgaben zum Erstellen von Dashboards durchführen. Analytics übernimmt all das für Sie.

Wir entwickeln eine Vielzahl verschiedener intelligenter Vorlagen, um gängigen Analyseanforderungen gerecht zu werden. Das sind die neuesten:

- **Zeitreihen.** Sehen Sie sich zukünftige Trends auf der Grundlage historischer Daten an. Wählen Sie ein Datenset, Dimensionen und Messwerte aus, die im Dashboard enthalten sein sollen. Analytics kümmert sich dann um den Rest. Sie können die SAQL-Zeitreihenfunktion verwenden, ohne eine SAQL-Zeile schreiben zu müssen. Oder Sie erstellen das Dashboard ohne SAQL.
- **Table Expansion.** Stellen Sie dar, wie sich Kennzahlen im Laufe der Zeit ändern – mit benutzerdefinierten Filtern auf der Grundlage der im Assistenten getroffenen Auswahl. Die Tabelle mit den Dashboard-Details wird im Vollbildformat angezeigt, damit Sie schnell alle Daten sehen können.

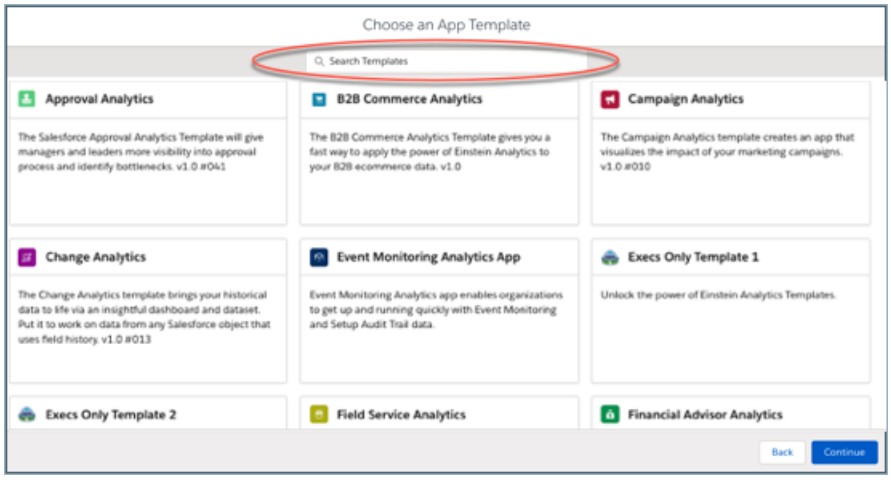
Wie: Wählen Sie in Analytics Studio **Erstellen | Dashboard** aus. Klicken Sie dann auf **Dashboard aus Vorlage**, halten Sie nach Vorlagen mit der Bezeichnung **INTELLIGENT** Ausschau oder verwenden Sie die Suchfunktion und wählen Sie die gewünschte Vorlage aus.



Der Konfigurationsassistent führt Sie dann durch den Rest des Prozesses.

Durchsuchen der Anwendungs- und Dashboard-Vorlagenauswahl auf der Suche nach der passenden Vorlage

Verwenden Sie die Suchfunktion der Vorlagenauswahl, um nicht durch die immer größer werdende Anzahl an Vorlagen blättern zu müssen.



Wo: Diese Funktion ist in Einstein Analytics, Lightning Experience und Salesforce Classic verfügbar. Einstein Analytics ist in der Developer Edition und gegen Aufpreis in der Enterprise, Performance und Unlimited Edition verfügbar.

Wer: Zum Erstellen von Einstein Analytics-Anwendungen und -Dashboards aus Vorlagen müssen Sie über eine Analytics-Plattformlizenz verfügen. Einige Anwendungsvorlagen erfordern eine zusätzliche Salesforce-Lizenz. Weitere Informationen dazu finden Sie in der Hilfe.

Links zu Seiten in unterschiedlichen Dashboards

Mit Links zu bestimmten Seiten in anderen Dashboards gelangen Dashboard-Betrachter direkt an die gewünschte Stelle. Bisher konnte man nur eine Verknüpfung zum Dashboard selbst herstellen, sodass die Betrachter die gewünschte Seite selbst finden mussten. Ab sofort können Sie auf eine bestimmte Seite im Dashboard verweisen.

Wo: Diese Änderung gilt für Einstein Analytics in Lightning Experience und Salesforce Classic. Einstein Analytics ist in der Developer Edition und gegen Aufpreis in der Enterprise, Performance und Unlimited Edition verfügbar.

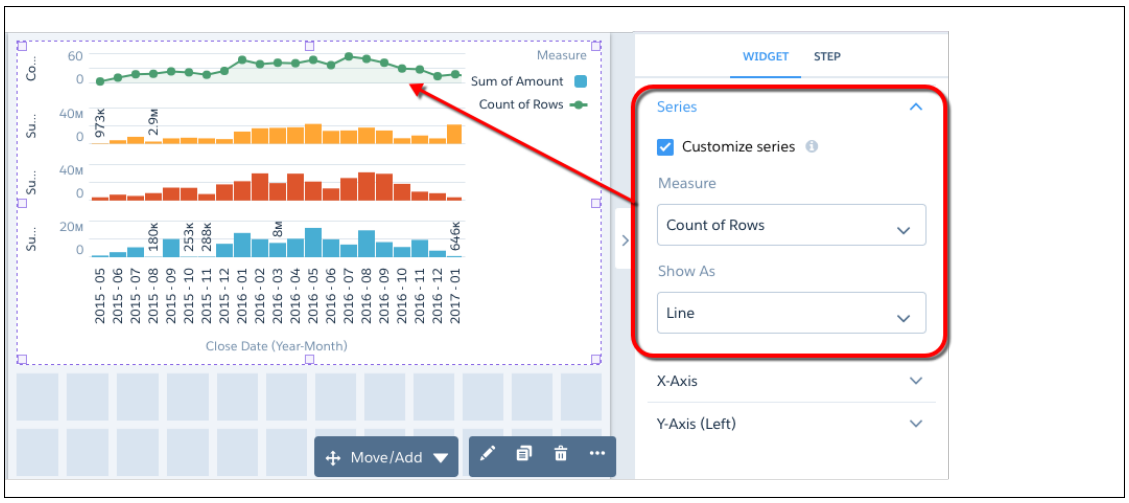
Wie: Um auf eine Seite in einem anderen Dashboard zu verweisen, wählen Sie das gewünschte Dashboard aus, klicken Sie auf **Seite angeben** und wählen Sie dann die Seite aus. Die Option "Seite angeben" wird nur für Dashboards mit mehreren Seiten angezeigt.

Anpassen von Kombinationsdiagrammen mithilfe von Balken, Linien und Stapeln

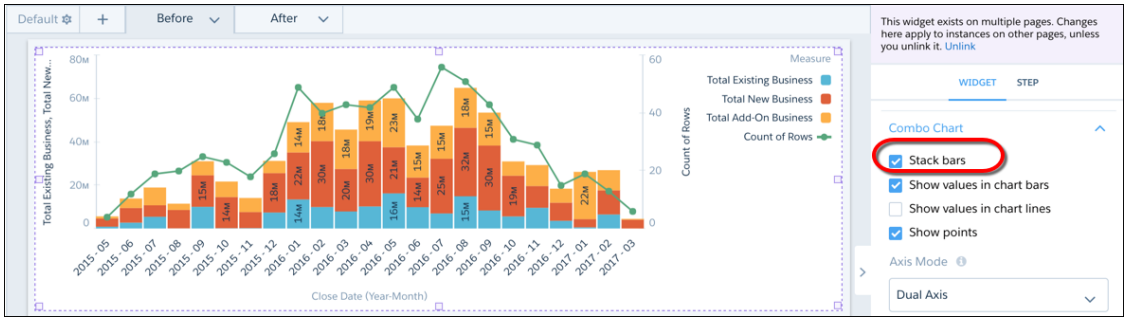
Bisher erschien der erste Messwert für Kombinations- und Zeitkombinationsdiagramme als Balken, während die folgenden Messwerte als Linien dargestellt wurden. Ab sofort können Sie wählen, welche Messwerte als Linien und welche als Balken angezeigt werden. Sie können auch alle Balken stapeln, um Teile eines Ganzen darzustellen und zu vergleichen.

Wo: Diese Änderung gilt für Einstein Analytics in Lightning Experience und Salesforce Classic. Einstein Analytics ist in der Developer Edition und gegen Aufpreis in der Enterprise, Performance und Unlimited Edition verfügbar.

Wie: Wählen Sie im Abschnitt "Serie" der Widget-Eigenschaften die einzelnen Messwerte aus und stellen Sie sie als Balken oder Linie dar.



Wählen Sie zum Stapeln sämtlicher Balken die Option **Balken stapeln** im Abschnitt "Kombinationsdiagramm" für Kombinationsdiagramme oder im Abschnitt "Zeitkombinationsdiagramm" für Zeitkombinationsdiagramme aus.



Anmerkung: Die Option "Balken stapeln" ist verfügbar, wenn der Achsenmodus auf **Eine Achse** oder **Zwei Achsen** festgelegt ist, nicht auf "Kleine Vielfache".

Anpassen abgeleiteter Dimensionswerte

Sie können angezeigte Bezeichnungen und Farben von abgeleiteten Dimensionswerten ohne die Verwendung von JSON anpassen. Weisen Sie den Werten neue Bezeichnungen zu und wenden Sie Farben darauf an – direkt über den Explorer. Um die Benutzererfahrung bei der Arbeit mit Dimensionen anzugleichen, haben wir die Oberfläche zum Anpassen von Dimensionen ebenfalls aktualisiert. Ab sofort profitieren Sie beim Anpassen von Dimensionswerten von derselben benutzerfreundlicheren Oberfläche in einer Linse.

Wo: Diese Änderung gilt für Einstein Analytics in Lightning Experience und Salesforce Classic. Einstein Analytics ist in der Developer Edition und gegen Aufpreis in der Enterprise, Performance und Unlimited Edition verfügbar.

Wie: Um die Bezeichnung oder die Farbe einer abgeleiteten Dimension anzupassen, klicken Sie im Bereich **Felder** auf das Menüsteuerelement (v) neben der abgeleiteten Dimension. Klicken Sie auf **Werte bearbeiten**. Um die Bezeichnung eines abgeleiteten Dimensionswerts zu ändern, klicken Sie darauf und geben Sie den neuen Namen ein. Wenn Sie dem Wert eine Farbe zuweisen möchten, wählen Sie eine aus der Palette aus oder erstellen Sie eine benutzerdefinierte Farbe.

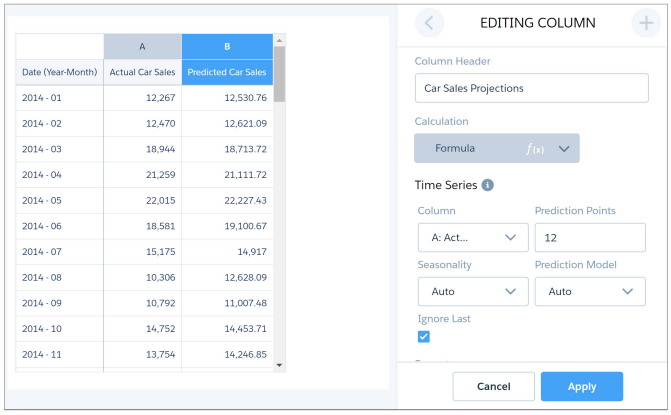
Zukunftsprognose über den Explorer

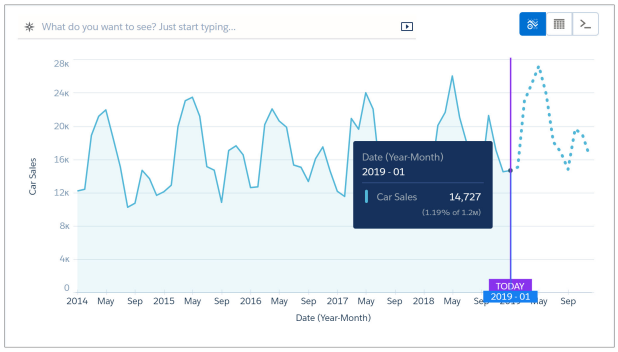
Um Ihren Reingewinn zu maximieren und Verluste zu minimieren, müssen Sie Ihre Geschäftsausgaben planen und Hochrechnungen zum Umsatz erstellen. Die `timeseries`-Funktionen sind ab sofort im Formel-Editor der Vergleichstabelle verfügbar, sodass Sie diese Zahlen schneller prognostizieren können.

Wo: Diese Änderung gilt für Einstein Analytics in Lightning Experience und Salesforce Classic. Einstein Analytics ist in der Developer Edition und gegen Aufpreis in der Enterprise, Performance und Unlimited Edition verfügbar.

Wer: Zur Verwendung der `timeseries`-Funktionen im Explorer benötigen Sie eine Analytics Growth- oder Analytics Plus-Lizenz.

Warum: Mit den `timeseries`-Funktionen können Sie die besten Algorithmen auf Ihre vorhandenen Daten anwenden, um Zukunftsprognosen zu erstellen. Es werden automatisch die passendste Saisonbedingtheit und das passendste Prognosemodell für Ihre Daten ausgewählt. Sie können die Anzahl an Prognosepunkten festlegen und auswählen, ob saisonale und aktuelle Daten einbezogen oder ignoriert werden sollen.





Wie: Sie können die `timeseries`-Funktionen auf eine Linse anwenden, die mindestens zwei Maßeinheiten und eine zeitbasierte Dimension enthält. Wählen Sie in der Vergleichstabelle die Spalte aus, die für die Prognose verwendet werden soll. Legen Sie die Anzahl der Prognosepunkte fest und wählen Sie das gewünschte Prognosemodell aus. Legen Sie fest, ob saisonale Daten und Daten aus dem aktuellen Zeitraum einbezogen werden sollen. Wenn Sie fertig sind, klicken Sie auf **Anwenden**.

Plan für die Außerbetriebnahme von Einstein Analytics Classic Designer

Classic Designer soll im Juli 2019 in allen Salesforce-Organisationen außer Betrieb genommen werden. Ab der Version Winter '19 können Sie Dashboards im Classic Designer nicht mehr erstellen, sondern nur noch bearbeiten.

Wo: Diese Änderung gilt für Einstein Analytics in Lightning Experience und Salesforce Classic. Einstein Analytics ist in der Developer Edition und gegen Aufpreis in der Enterprise, Performance und Unlimited Edition verfügbar.

Wie: Sie sollten jetzt von den Classic Designer-Dashboards auf den neueren Dashboard-Designer umsteigen. Weitere Informationen finden Sie im Thema über das Konvertieren Ihres Classic Designer-Dashboards zu Dashboard-Designer.

SIEHE AUCH:

Knowledge-Artikel: Einstein Analytics Classic-Dashboard wird eingestellt

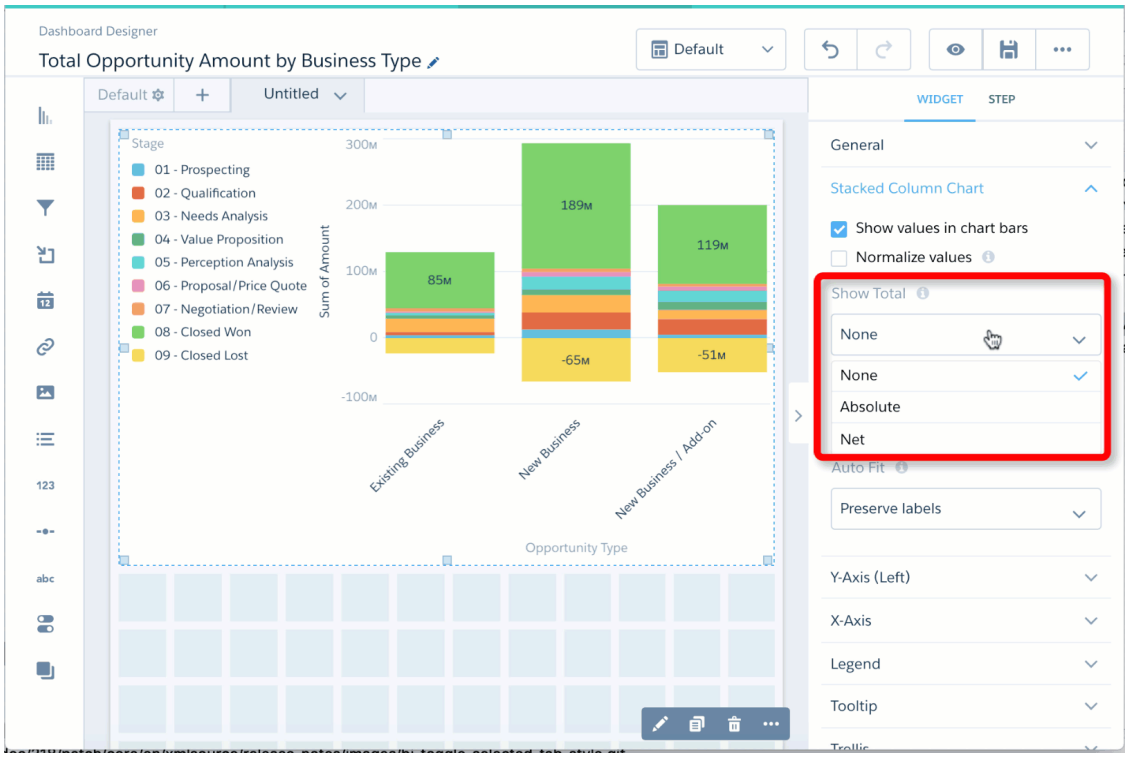
Weitere Verbesserungen bei der Anwendungserstellung

Zeigen Sie die Gesamtsumme gestapelter Balken an. Legen Sie den Stil der ausgewählten Registerkarte in einem Umschalter-Widget fest. Erfahren Sie mehr zu weiteren kleineren Änderungen im Explorer sowie im Dashboard-Designer.

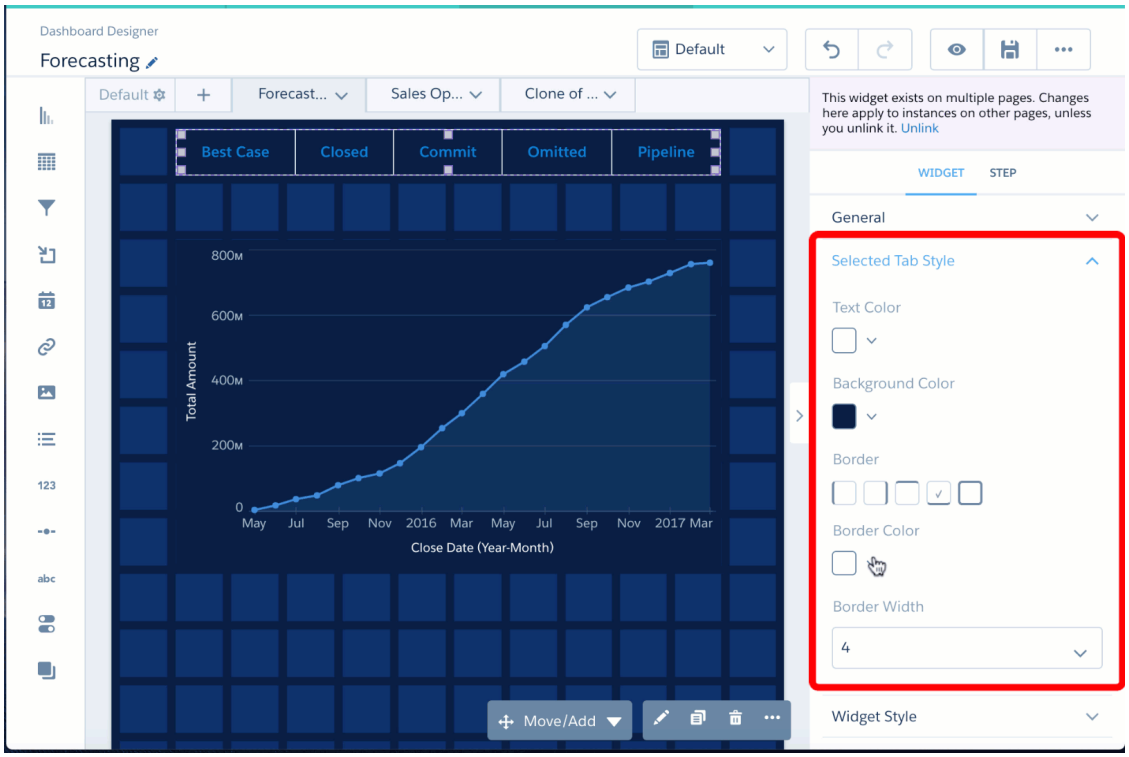
Wo: Diese Änderungen gelten für Einstein Analytics in Lightning Experience und Salesforce Classic. Einstein Analytics ist in der Developer Edition und gegen Aufpreis in der Enterprise, Performance und Unlimited Edition verfügbar.

Warum: Mit den nachfolgenden Verbesserungen können Sie einfacher Analytics-Anwendungen erstellen.

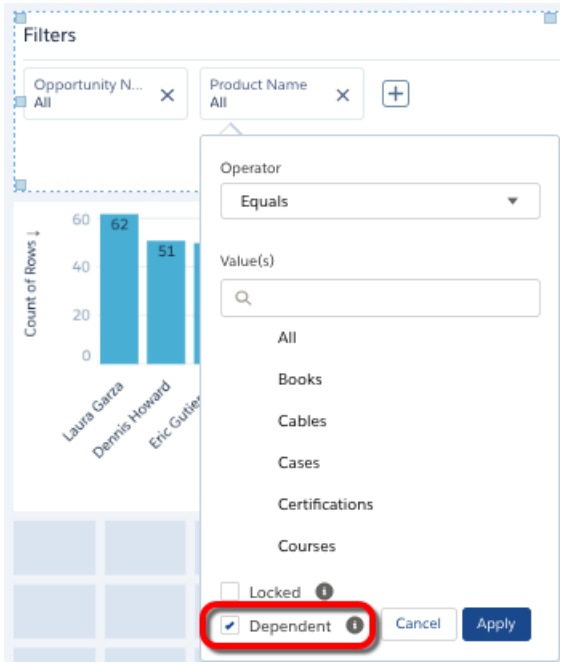
Gesamtsummen in gestapelten Balken: Zeigen Sie die Gesamtsumme jedes Balkens in gestapelten Balken- und Spaltendiagrammen an. Um die negativen Werte von der Gesamtsumme abzuziehen, wählen Sie **Netto** aus. Wenn die negativen Vorzeichen ignoriert und die absoluten Werte hinzuaddiert werden sollen, wählen Sie **Absolut** aus.



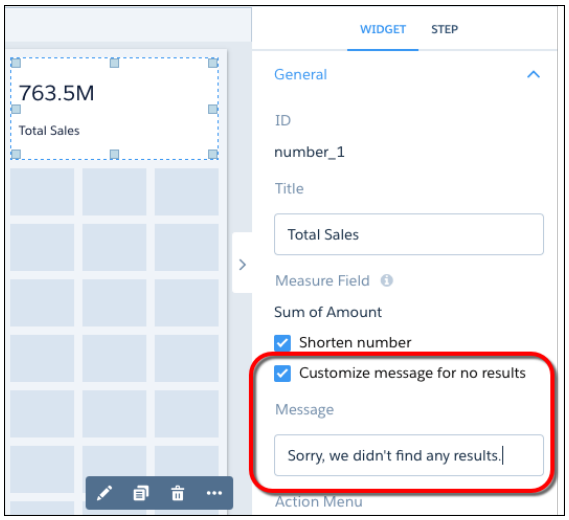
Stil der ausgewählten Registerkarte in einem Umschalter: Durch Festlegen eines unverwechselbaren Stils können Sie besser erkennen, welche Registerkarte in einem Umschalter-Widget ausgewählt ist.



Abhängige globale Filter: Haben Sie schon einmal mehrere globale Filter angewendet und keine Ergebnisse erhalten? Dieses Problem lässt sich mit abhängigen globalen Filtern lösen. Wählen Sie beim Hinzufügen eines globalen Filters **Abhängig** aus, um die Auswahllistenwerte auf der Grundlage der Auswahl in anderen globalen Filtern zu begrenzen. Diese Option gilt für globale Filter, die dasselbe Datenset oder eine verbundene Datenquelle verwenden. Wählen Sie zum Beispiel eine Opportunity im globalen Filter "Opportunity-Name" aus. In der Auswahlliste des globalen Filters "Produktname" erscheinen nur Produkte, die in der ausgewählten Opportunity verkauft werden.

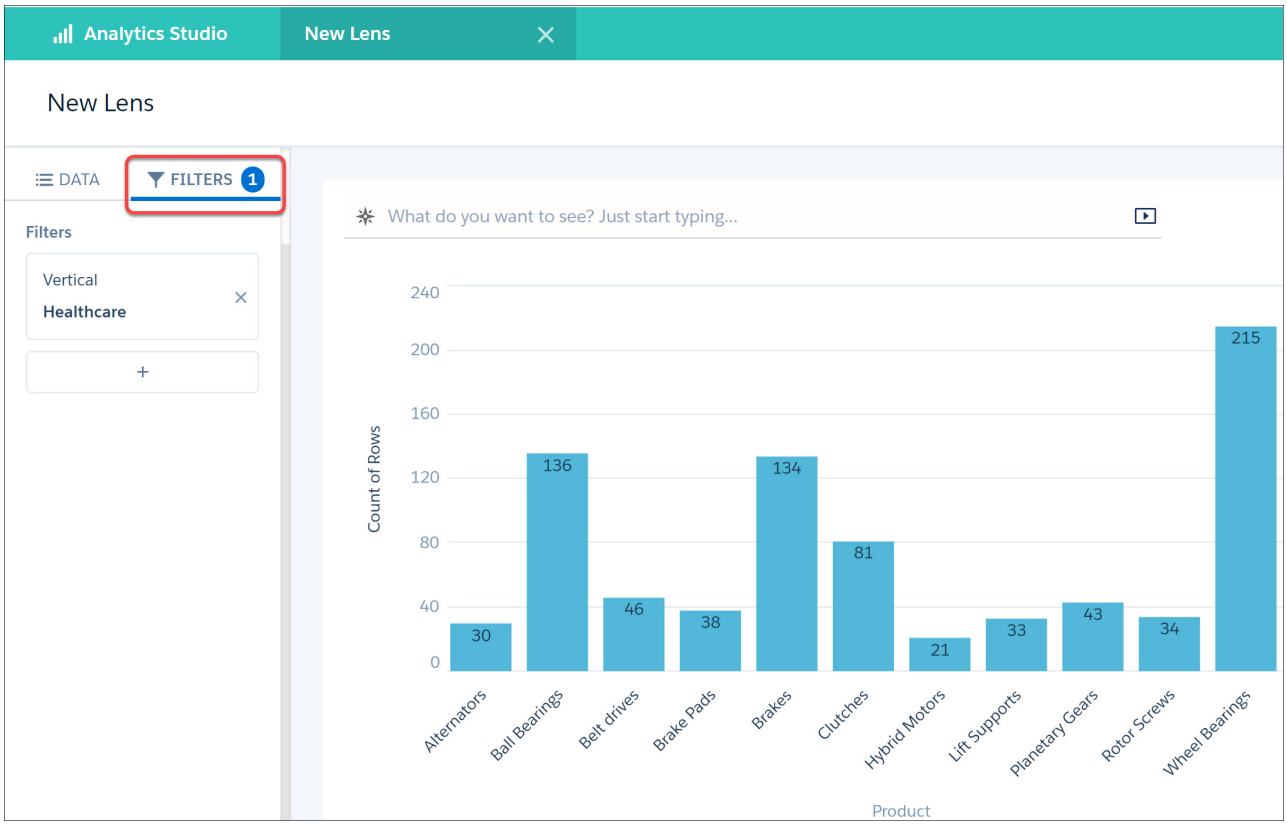


Benutzerdefinierte Meldung, wenn in einem Zahlen-Widget keine Ergebnisse gefunden wurden: Passen Sie die Meldung an, die eingeblendet wird, wenn keine Ergebnisse gefunden wurden. Die Standardmeldung lautet "Keine Suchergebnisse".



Einfachere Auswahl von dünnen Balken in Diagrammen: Dünne Balken wurden mit einem zusätzlichen Innenabstand versehen, damit Sie den Mauszeiger einfacher darüberbewegen und die Balken leichter auswählen können. Dies gilt für Balken-, Spalten-, Kombinations-, Pyramiden-, Zeitkombinations- und Wasserfalldiagramme.

Neuer Filterbereich: Ab sofort müssen Sie nicht mehr durch sämtliche Datenfelder blättern, um zum Filterbereich zu gelangen. Da beim Erkunden von Daten häufig Filter verwendet werden, haben sie nun ihren eigenen Platz auf dem Bildschirm. Die Funktionen bleiben gleich, Sie können jedoch schneller darauf zugreifen.



Analytics-Intelligenz: Einstein-Datenstatistiken (allgemein verfügbar), Einstein Discovery-Verbesserungen

Wieso, weshalb, warum? Alle Antworten auf diese Frage erhalten Sie mit KI-gestützten Statistiken von Einstein-Datenstatistiken direkt in den Betriebsberichten. Mit Einstein Analytics sind Erkenntnisse dank neuer Funktionen und Verbesserungen in Einstein Discovery besser zugänglich. Dazu gehören eine neue Artikelsymbolleiste, eine erweiterte Zeilenkapazität für die Artikelerstellung, Verbesserungen an der Writeback-Funktion und einige weitere Optimierungen.

IN DIESEM ABSCHNITT:

Zusätzliche Erkenntnisse aus Ihren Berichten mit Einstein-Datenstatistiken (allgemein verfügbar)
Mit Einstein-Datenstatistiken werden Ihre Berichte durch künstliche Intelligenz ergänzt, sodass Sie neue nützliche Statistiken zu Ihren Daten entdecken können.

Verarbeiten größerer Datenmengen dank doppelter Zeilenlimits
Einstein Discovery kann Artikel aus Einstein Analytics-Datensets mit bis zu 20 Millionen Zeilen erstellen.

Exportieren von Artikeln zur weiteren Analyse

Durch den Export Ihres Artikels in R können Ihre Datenwissenschaftler das Modell in ihrer eigenen Sprache analysieren und anpassen. Wenn Sie den Artikel für Geschäftsbenutzer in Ihrem Team freigeben möchten, exportieren Sie ihn in Quip.

Einfache Bereitstellung von Modellen für Salesforce-Objekte

Ordnen Sie Felder zwischen einem Modell und einem Salesforce-Objekt zu, damit Sie die gewünschten Empfehlungen und Prognosen erhalten, ohne Code schreiben zu müssen.

Zusätzliche Erkenntnisse aus Ihren Berichten mit Einstein-Datenstatistiken (allgemein verfügbar)

Mit Einstein-Datenstatistiken werden Ihre Berichte durch künstliche Intelligenz ergänzt, sodass Sie neue nützliche Statistiken zu Ihren Daten entdecken können.

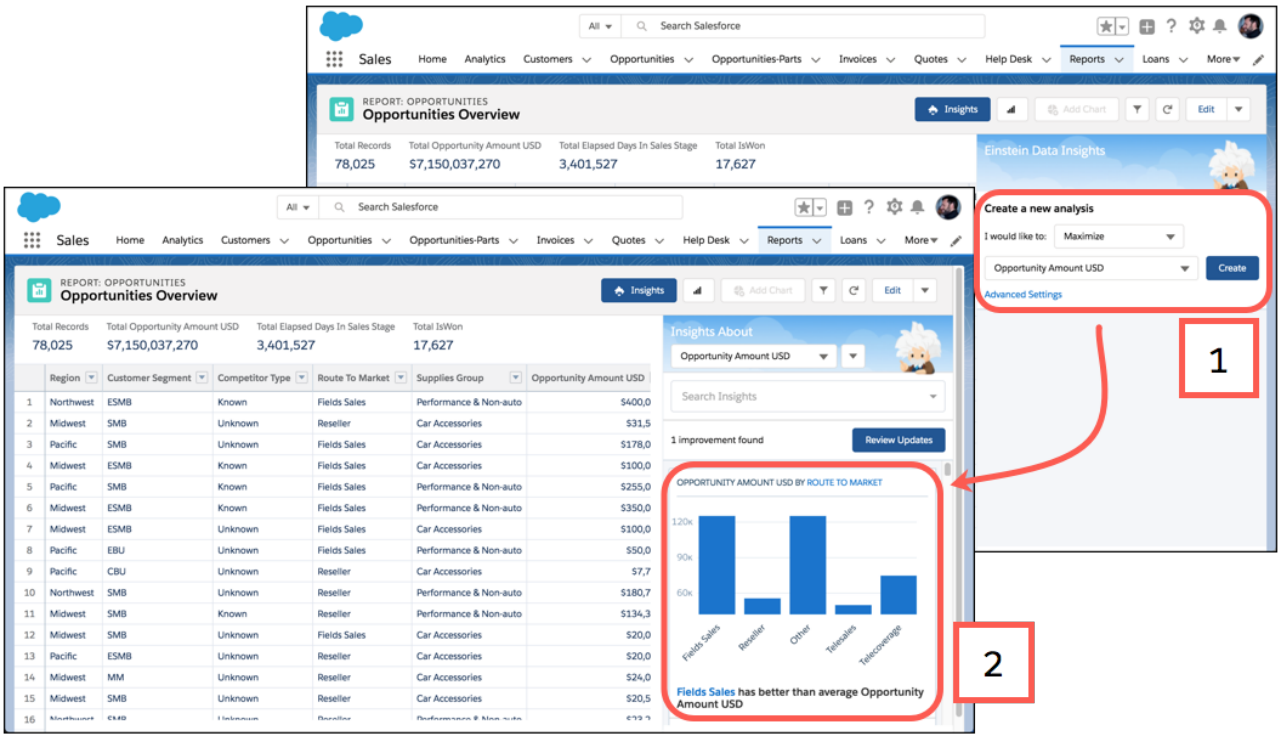
Wo: Diese Änderung gilt für Einstein Analytics in Lightning Experience. Einstein Analytics und Einstein-Datenstatistiken sind gegen Aufpreis in der Enterprise, Performance und Unlimited Edition verfügbar. Auch in der Developer Edition verfügbar.

Wer: Sie benötigen die in der Einstein Analytics Plus-Lizenz enthaltene Benutzerberechtigung zum Ausführen von Einstein-Datenstatistiken, um eine Statistik anzuzeigen.

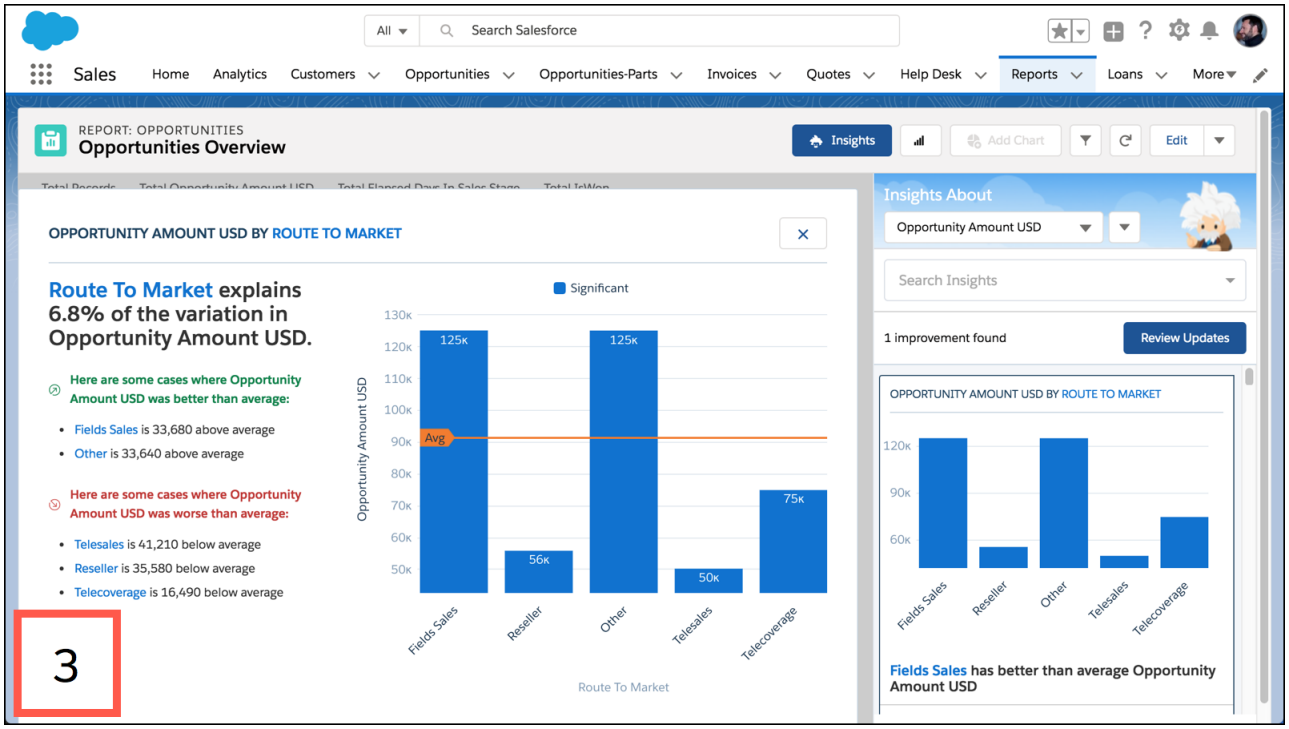
Warum: In Berichten werden Ihnen Daten angezeigt, aber was bedeuten die Daten? Darauf gibt es jetzt eine Antwort! Einführung von Einstein Data Insights: ein intelligenterer Bericht. Einstein analysiert Berichtsdaten und fasst wichtige Kernpunkte, Vergleiche und Trends mit aussagekräftigen Diagrammen und Kennzahlen zusammen. Das ist Data Science mit nur einem Klick!

Wenn Sie zum Beispiel den Opportunity-Betrag maximieren möchten, kann Ihnen eine Analyse von Einstein-Datenstatistiken helfen.

Wie: Analysieren Sie Berichtsdaten mit Einstein-Datenstatistiken in einem Opportunities-Bericht, indem Sie nach Ausführen des Berichts auf **Einblicke** klicken. Einstein-Datenstatistiken fragt nach Ihren Zielen.



Angenommen, wir sagen Einstein, dass wir an der Maximierung des Opportunity-Betrags interessiert sind (1). Nachdem wir auf **Erstellen** geklickt haben, zeigt uns Einstein-Datenstatistiken, wann der Opportunity-Betrag maximiert ist. Wenn zum Beispiel als Vermarktungsweg Außendienstvertrieb festgelegt ist, liegt der Opportunity-Betrag über dem Durchschnitt (2).



Weitere Informationen zur Varianz des Opportunity-Betrags erhalten Sie durch Klicken auf die Statistikkarte (3).

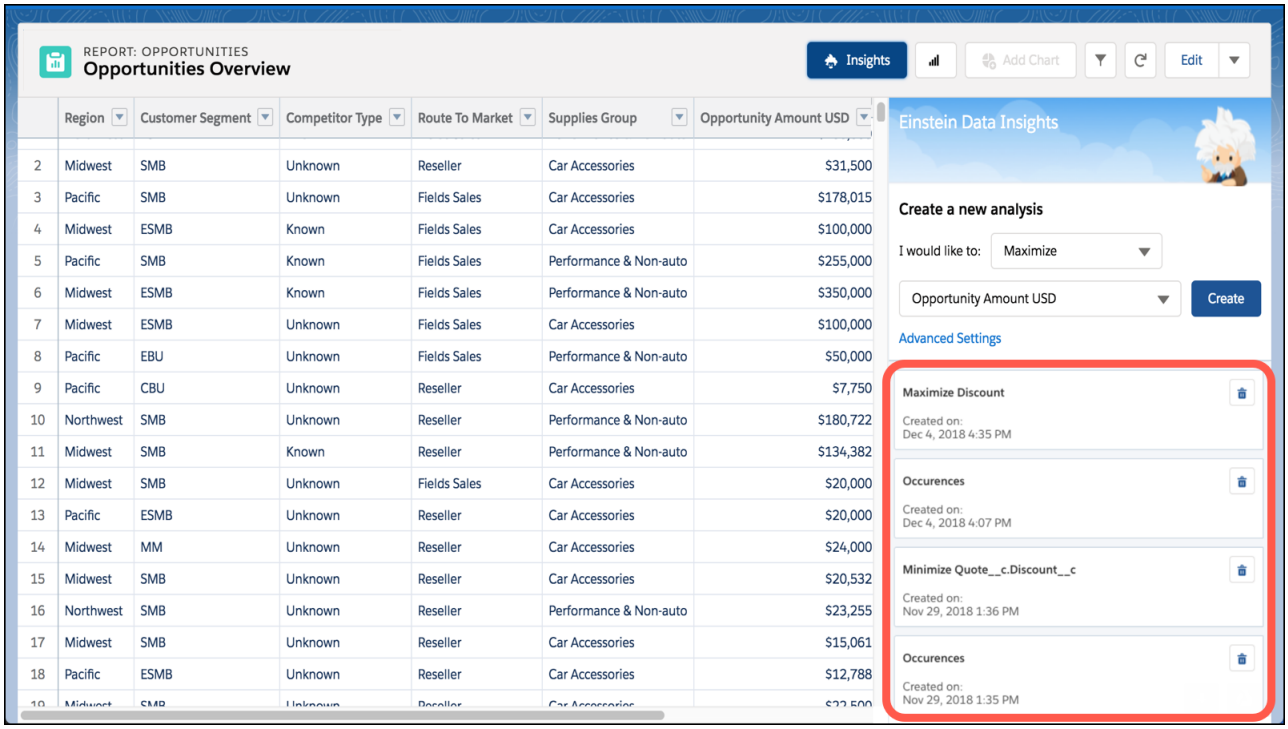
Nachfolgend finden Sie weitere Möglichkeiten, Ihre Daten mit Einstein-Datenstatistiken zu erkunden.

- Ändern Sie die Erkenntnis (Ergebnisvariable) eines Artikels.
- Filtern Sie die Daten, um den Fokus auf bestimmte Statistiken zu legen.
- Optimieren Sie Ihre Daten, um die Relevanz der Statistiken zu erhöhen.
- Führen Sie in der Liste der Statistiken einen Bildlauf aus und suchen Sie nach für Sie interessanten Statistiken.
- Klicken Sie auf eine Statistik, um sie zu erweitern.
- Wenn Sie den Mauszeiger über die Diagrammsegmente und Hyperlinks bewegen, können Sie weitere Informationen zu den interessanten Statistiken und den zugrunde liegenden Details anzeigen.

Nun, da Einstein-Datenstatistiken allgemein verfügbar ist, können Sie auf diese Funktionen und Verbesserungen zurückgreifen.

Speichern und Abrufen von mit Einstein-Datenstatistiken durchgeführten Analysen

Nachdem Sie eine Analyse mit Einstein-Datenstatistiken durchgeführt haben, wird sie automatisch gespeichert. Wenn Sie Einstein-Datenstatistiken das nächste Mal für den Bericht ausführen, sehen Sie eine Liste der gespeicherten Analysen. Um sich schnell Statistiken aus einer Analyse anzusehen, klicken Sie darauf.



Analysieren der Häufigkeit

Wählen Sie **Vorkommen** aus, wenn Einstein fragt, worauf Sie sich konzentrieren möchten. Analysen zum Vorkommen sind hilfreich, wenn Sie zum Beispiel wissen möchten, wie viele Kundenvorgänge an den einzelnen Wochentagen angelegt werden.

Ausführen von Einstein-Datenstatistiken durch Klicken auf Insights

Wir haben die Schaltfläche zum Ausführen von Einstein-Datenstatistiken umbenannt. Bisher hieß sie **Einstein-Datenstatistiken**. Nun heißt sie **Einblicke**.

SIEHE AUCH:

Salesforce Einstein: Kundenvorgangsklassifizierung, Berichte für Statistiken und Kontakte und Pardot-Verhaltensbewertung (allgemein verfügbar)

Verarbeiten größerer Datenmengen dank doppelter Zeilenlimits

Einstein Discovery kann Artikel aus Einstein Analytics-Datensets mit bis zu 20 Millionen Zeilen erstellen.

Wo: Diese Änderung gilt für Einstein Analytics in Lightning Experience und Salesforce Classic. Einstein Analytics und Einstein Discovery sind gegen Aufpreis in der Enterprise, Performance und Unlimited Edition und zudem in der Developer Edition verfügbar.

Wer: Sie benötigen die in der Einstein Analytics Plus-Lizenz enthaltene Benutzerberechtigung **Kann Artikel für ein Datenset mit Prädikat erstellen**, um einen Artikel erstellen zu können.

Warum: Die Fähigkeit zur Verarbeitung größerer Datensets gibt Ihnen mehr Flexibilität im Hinblick auf Ihre Datenauswahl. Anhand von Artikeln, die mit größeren Datensets erstellt wurden, erhalten Sie tiefere Einblicke in die Faktoren, die Ihr Unternehmen beeinflussen, sowie bessere Prognosen zu künftigen Geschäftsergebnissen.

Wie: Wählen Sie zum Erstellen eines Artikels die Option **Artikel erstellen** aus dem Dropdown-Menü des Datensets aus.

SIEHE AUCH:

Salesforce Einstein: Kundenvorgangsklassifizierung, Berichte für Statistiken und Kontakte und Pardot-Verhaltensbewertung (allgemein verfügbar)

Exportieren von Artikeln zur weiteren Analyse

Durch den Export Ihres Artikels in R können Ihre Datenwissenschaftler das Modell in ihrer eigenen Sprache analysieren und anpassen. Wenn Sie den Artikel für Geschäftsbenutzer in Ihrem Team freigeben möchten, exportieren Sie ihn in Quip.

Wo: Diese Änderung gilt für Einstein Analytics in Lightning Experience und Salesforce Classic. Einstein Analytics und Einstein Discovery sind gegen Aufpreis in der Enterprise, Performance und Unlimited Edition und zudem in der Developer Edition verfügbar.

Wer: Sie benötigen die in der Einstein Analytics Plus-Lizenz enthaltene Benutzerberechtigung zur **Freigabe von Einstein Discovery-Artikeln**, um einen Artikel exportieren zu können.

Warum: Sie möchten Artikel für verschiedene Personen in Ihrem Team freigeben. Exportieren Sie den Artikel in R, um ihn für Datenwissenschaftler in ihrer eigenen Sprache freizugeben. Exportieren Sie den Artikel in Quip, damit Ihre Geschäftsbenutzer besser zusammenarbeiten können.

Wie: Wählen Sie zum Exportieren eines Artikels die entsprechende Option aus dem Dropdown-Menü des Artikels aus.

SIEHE AUCH:

Salesforce Einstein: Kundenvorgangsklassifizierung, Berichte für Statistiken und Kontakte und Pardot-Verhaltensbewertung (allgemein verfügbar)

Einfache Bereitstellung von Modellen für Salesforce-Objekte

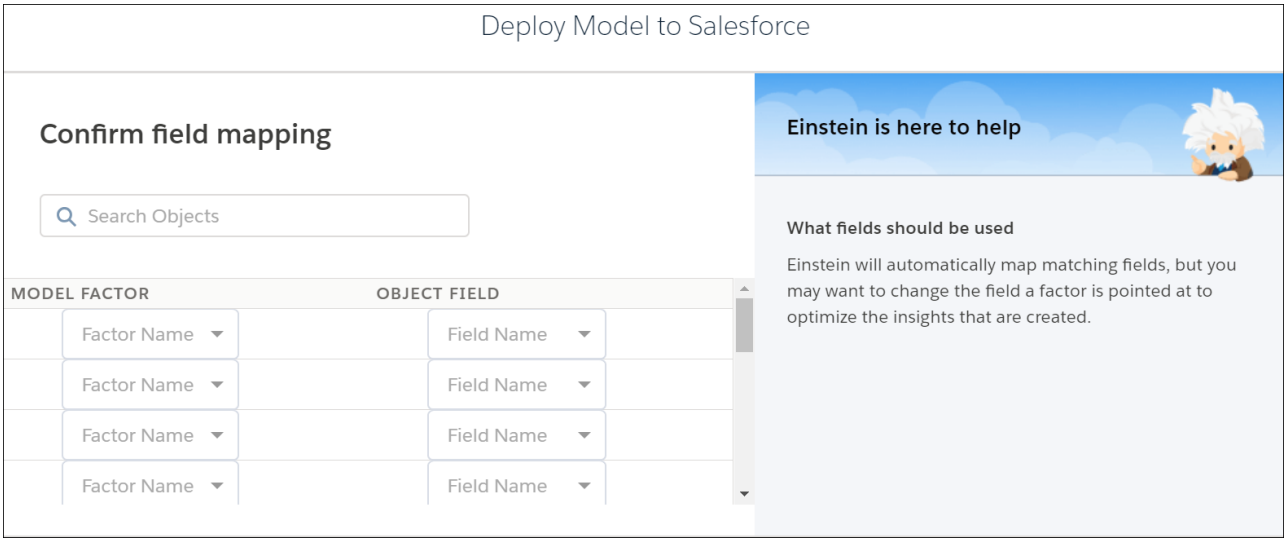
Ordnen Sie Felder zwischen einem Modell und einem Salesforce-Objekt zu, damit Sie die gewünschten Empfehlungen und Prognosen erhalten, ohne Code schreiben zu müssen.

Wo: Diese Änderung gilt für Einstein Analytics in Lightning Experience und Salesforce Classic. Einstein Analytics und Einstein Discovery sind gegen Aufpreis in der Enterprise, Performance und Unlimited Edition und zudem in der Developer Edition verfügbar.

Wer: Sie benötigen die in der Einstein Analytics Plus-Lizenz enthaltene Benutzerberechtigung **Einstein Discovery-Modell verbinden**, um ein Modell für ein Salesforce-Objekt bereitstellen zu können.

Warum: Durch die Bereitstellung von Einstein Discovery-Prognosen für ein Salesforce-Objekt können Sie die Vorteile von Data Science genau dort nutzen, wo sie gebraucht werden. Manchmal stimmen die Feldnamen in Ihrem Modell jedoch nicht exakt mit den Feldnamen in Ihrem Salesforce-Objekt überein. Anhand des Zuordnungsbildschirms können Sie Einstein Discovery mitteilen, wie die Felder des Modells mit denen des Salesforce-Objekts zusammenpassen.

Wie: Klicken Sie auf der Artikelsymbolleiste auf die Option zum Bereitstellen des Modells und folgen Sie den Anweisungen zur Auswahl von Modell und Objekt. Ordnen Sie auf dem Bildschirm zur Bestätigung der Feldzuordnung die Felder in Ihrem Modell den entsprechenden Feldern in Ihrem Salesforce-Objekt zu. Felder mit dem gleichen Namen werden automatisch zugeordnet, Sie können die Zuordnung jedoch bei Bedarf problemlos ändern.



SIEHE AUCH:

Salesforce Einstein: Kundenvorgangsklassifizierung, Berichte für Statistiken und Kontakte und Pardot-Verhaltensbewertung (allgemein verfügbar)

Erweitern von Analytics: Aktionsmenüs in Communities, erweiterte Unterstützung für die mobile Salesforce-Anwendung

Verwerten Sie Erkenntnisse aus Analytics-Dashboards, ohne die Community Cloud verlassen zu müssen. Profitieren Sie von verbessertem Zugriff auf Analytics-Dashboards in der mobilen Salesforce-Anwendung.

IN DIESEM ABSCHNITT:

Ausführen von Aktionen in Salesforce über Analytics für Communities

Analytics für Communities unterstützt nun das Öffnen von Salesforce-Datensätzen und das Ausführen von Aktionen und Massenaktionen auf Datensatzebene. Dafür richten Sie einfach ein Aktionsmenü für ein Datenset oder eine Massenaktion für ein Tabellen-Widget ein. Anschließend können Ihre Community-Benutzer Datensätze öffnen und direkt in Salesforce Maßnahmen ergreifen, ohne Ihre Community zu verlassen.

Verbesserte Analyse in der mobilen Salesforce-Anwendung

Dank Leistungsverbesserungen in Analytics-Dashboards, die Sie sich in der Salesforce-Anwendung ansehen, können Sie auch unterwegs problemlos auf wichtige Erkenntnisse zugreifen. Die Verbesserungen sind in Dashboard-Komponenten zu finden, die in Anwendungsseiten in Lightning Experience über den Lightning-Anwendungsgenerator eingebettet sind.

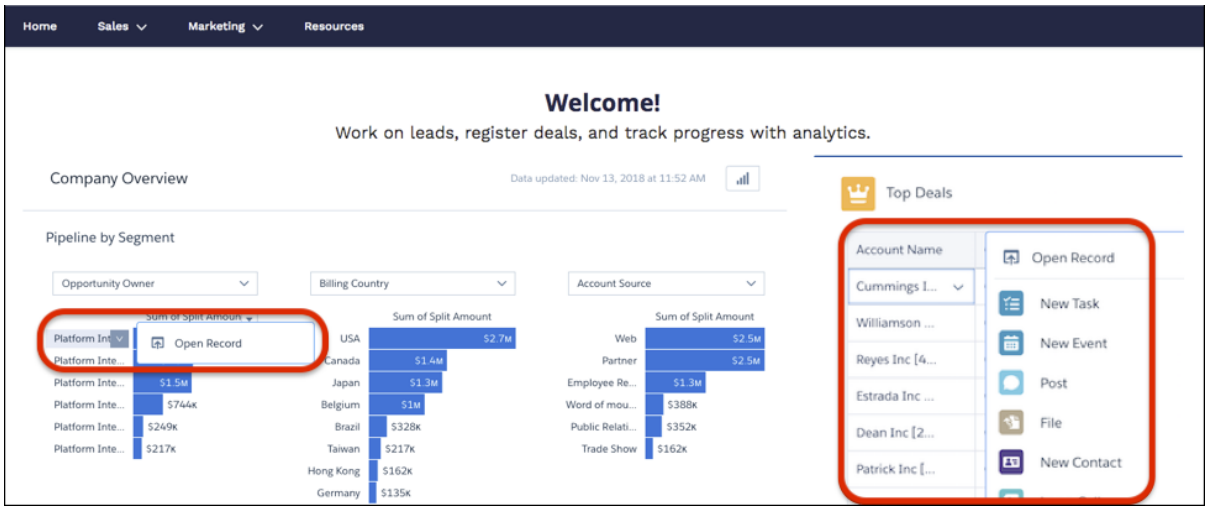
Ausführen von Aktionen in Salesforce über Analytics für Communities

Analytics für Communities unterstützt nun das Öffnen von Salesforce-Datensätzen und das Ausführen von Aktionen und Massenaktionen auf Datensatzebene. Dafür richten Sie einfach ein Aktionsmenü für ein Datenset oder eine Massenaktion für ein Tabellen-Widget ein. Anschließend können Ihre Community-Benutzer Datensätze öffnen und direkt in Salesforce Maßnahmen ergreifen, ohne Ihre Community zu verlassen.

Wo: Diese Änderung gilt für Lightning-Communities, auf die über Lightning Experience und Salesforce Classic zugegriffen wird. Communities stehen in Enterprise, Performance, Unlimited und Developer Edition zur Verfügung. Einstein Analytics ist in der Developer Edition und gegen Aufpreis in der Enterprise, Performance und Unlimited Edition verfügbar.

Wer: Benutzer mit einer Kunden-Community Plus-, Partner-Community- oder Lightning External Apps Plus-Lizenz können Analytics für Communities verwenden.

Warum: Geben Sie Benutzern die Möglichkeit, Salesforce-Datensätze, die den in ihrer Community angezeigten Analytics-Dashboards zugrunde liegen, zu erstellen, zu aktualisieren und mit ihnen zu interagieren. Aktionsmenüs können objektspezifische und globale Aktionen enthalten, die in Salesforce definiert sind. Dies umfasst beispielsweise das Erstellen von Kundenvorgängen, das Aktualisieren von Accounts und das Posten in Chatter.



Sie können auch Menüoptionen für Massenaktionen konfigurieren, damit Benutzer Aktionen für mehrere Salesforce-Datensätze mit nur einem Klick ausführen können. Zum Beispiel könnte ein Benutzer unter Verwendung des Dashboards zum Filtern eines Lead-Satzes in einer Tabelle eine Kampagne für diese Leads erstellen, indem er die Massenaktion im Menü der Tabelle auswählt.

Wie: Fügen Sie einem beliebigen Datenset-Feld (außer einer Maßeinheit) ein Aktionsmenü hinzu. Das Menü kann beliebige für das Feld verfügbare Aktionen enthalten. Wenn ein Aktionsmenü eingerichtet ist, erscheint ein Dropdown-Pfeil in Diagrammen, Diagrammlegenden und Tabellenzellen. Datensätze, auf die Benutzer zugreifen, werden innerhalb der Community in einer neuen Registerkarte geöffnet.

Mit Analytics-Massenaktionen können Sie eine Aktion für alle in einer Tabelle angezeigten Datensätze ausführen. Sie definieren die Massenaktion auf einer Visualforce-Seite, die für Lightning-Communities aktiviert ist. Sie können auch die Visualforce-Seite so konfigurieren, dass die Ergebnisse der Aktion oder ein interaktives Formular angezeigt werden. Wenn die Massenaktion eingerichtet ist, können Benutzer über das Menü der Tabelle darauf zugreifen.

Beachten Sie die folgenden Überlegungen:

- Aktionsmenüs sind in Dashboards zugänglich, die entweder über eine auf dem Community-Generator basierende Vorlage oder über die Vorlage "Salesforce-Registerkarten und Visualforce" eingebettet wurden.

- Analytics für Communities wird auf Mobilgeräten nicht unterstützt.
- Um über das Aktionsmenü eines Dashboards auf einen Datensatz zugreifen zu können, muss der Benutzer Zugriff auf dessen Objekte und Felder haben.
- Benutzer sehen nur die für ihr Profil verfügbaren Aktionen.
- Massenaktionen sind nur in Wertetabellen verfügbar.
- In Massenaktionen verwendete Visualforce-Seiten und -Komponenten müssen für die Nutzung in Lightning-Communities freigegeben werden.

SIEHE AUCH:

Salesforce-Hilfe: Ausführen von Aktionen für einen Salesforce-Datensatz in Analytics

Salesforce-Hilfe: Ausführen von Massenaktionen für Salesforce-Datensätze in Analytics

Verbesserte Analyse in der mobilen Salesforce-Anwendung

Dank Leistungsverbesserungen in Analytics-Dashboards, die Sie sich in der Salesforce-Anwendung ansehen, können Sie auch unterwegs problemlos auf wichtige Erkenntnisse zugreifen. Die Verbesserungen sind in Dashboard-Komponenten zu finden, die in Anwendungsseiten in Lightning Experience über den Lightning-Anwendungsgenerator eingebettet sind.

Wo: Diese Änderung gilt für Einstein Analytics in Lightning Experience. Einstein Analytics ist in der Developer Edition und gegen Aufpreis in der Enterprise, Performance und Unlimited Edition verfügbar.

Wie: Die folgenden Überlegungen helfen Ihnen, wenn Sie die Nutzung von Analytics-Dashboards in der Salesforce-Anwendung planen.

- Benutzer können sich gespeicherte Dashboard-Ansichten auf Mobilgeräten ansehen, das Menü zur Verwaltung gespeicherter Ansichten ist jedoch aus Platzgründen nicht verfügbar.
- Wenn Sie Dashboards Listenauswahlen hinzufügen, machen Sie sie breit genug, damit sie auf Mobilgeräten dargestellt werden können.
- Dashboard-Links, die so konfiguriert sind, dass sie in einem neuen Fenster geöffnet werden, öffnen die native mobile Analytics-Anwendung.
- Widget-Dropdown-Menüs werden nicht unterstützt. Das heißt, dass "Erkunden", "Freigeben", "Details", "Mit Anmerkung versehen", "Benachrichtigung einrichten" und (falls konfiguriert) Massenaktionen nicht verfügbar sind.
- Freigabeaktionen sind nicht verfügbar.
- Aktionen auf Datensatzebene und Massenaktionen für Tabellen werden nicht unterstützt.
- Globale Filter können nicht angepasst werden.
- Für Diagramme werden keine QuickInfos angezeigt, wenn die Maus darüber bewegt wird.
- Einige Filter wie Bereichsauswahlen sind für mobile Touchgesten nicht optimiert.

Analytics für Endbenutzer: Schrittweise Anleitung für Studio, Video-Wiedergabelisten und mobile Anwendungen

Dank weiterer Lernressourcen, die in die App integriert sind, können Benutzer sich das nötige Wissen selbst aneignen. Profitieren Sie von der neuen schrittweisen Anleitung, Video-Wiedergabelisten und mehr Videos innerhalb der Anwendung. Mobile Benutzer erhalten neue Versionen von Analytics für iOS und Android zusammen mit der Version Spring '19.

IN DIESEM ABSCHNITT:

Schritt-für-Schritt-Erläuterung der Analytics Studio-Startseite

Neue Benutzer erhalten beim ersten Öffnen von Analytics Studio eine Einführung in Analytics-Datenbestände. Alle anderen Benutzer können die schrittweise Anleitung jederzeit über das Hilfemenü starten.

Auswählen von Videos in Wiedergabelisten

In Wiedergabelisten sind zusammengehörige Videos gruppiert. Das sorgt für Lernkontinuität und macht das Auffinden relevanter Informationen einfacher. Wiedergabelisten finden Sie etwa in den Hilfemenüs. Auf der Benutzeroberfläche sind sie durch Video-Player-Symbole gekennzeichnet.

Ansehen von Einarbeitungsvideos im Willkommensbereich

Willkommensbereich und Video-Player in einem: Das nennt man integrierte Inhaltsbereitstellung! Videos, die im Willkommensbereich verfügbar sind, müssen nicht in einem separaten Fenster geöffnet werden. Der Bereich verwandelt sich je nach Bedarf in einen Video-Player und wieder zurück.

Weitere Verbesserungen bei der Einarbeitung

Die Einstein Analytics-Lernkarte wurde umgestaltet und beinhaltet Einstein-Datenstatistiken und den Prognosegenerator. Auf neuen Seiten finden Sie bewährte Vorgehensweisen und versionsspezifische neue Inhalte. Die Einstein Analytics-Lernabenteuer-Anwendung wurde mit neuen SAQL-Anwendungsfällen, bewährten Vorgehensweisen für das Design und weiteren Diagrammtypen aktualisiert.

Aktualisieren auf die Versionen Spring '19 von Analytics für iOS und Android

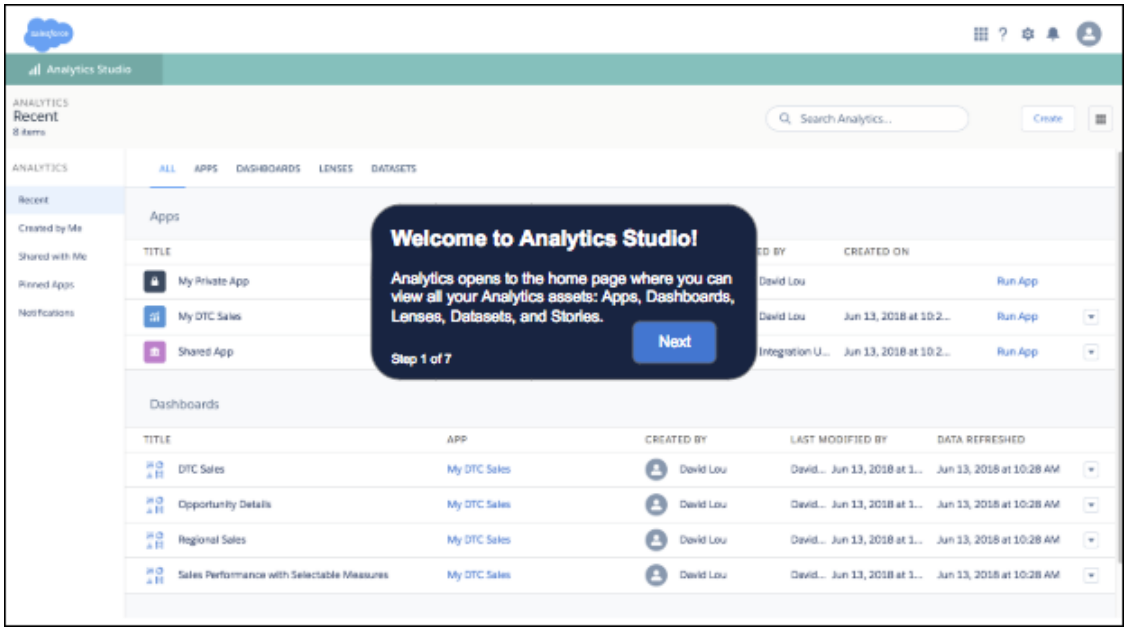
Dank der Unterstützung abhängiger globaler Filter, der Umschalter-Widget-Gestaltungsoptionen und der neuen Widgets wird das Abrufen von Datenstatistiken auf Mobilgeräten intuitiver.

Schritt-für-Schritt-Erläuterung der Analytics Studio-Startseite

Neue Benutzer erhalten beim ersten Öffnen von Analytics Studio eine Einführung in Analytics-Datenbestände. Alle anderen Benutzer können die schrittweise Anleitung jederzeit über das Hilfemenü starten.

Wo: Diese Änderung gilt für Einstein Analytics in Lightning Experience und Salesforce Classic. Einstein Analytics ist in der Developer Edition und gegen Aufpreis in der Enterprise, Performance und Unlimited Edition verfügbar.

Warum: Im Rahmen der schrittweisen Anleitung werden neue Benutzer mit Schlüsselbegriffen und der Nutzung der Startseite vertraut gemacht. Außerdem erfahren sie, wo sie Datenbestände finden können. Bei Benutzern mit Einstein Discovery-Benutzerberechtigung beinhaltet die Anleitung Informationen zu Artikeln.

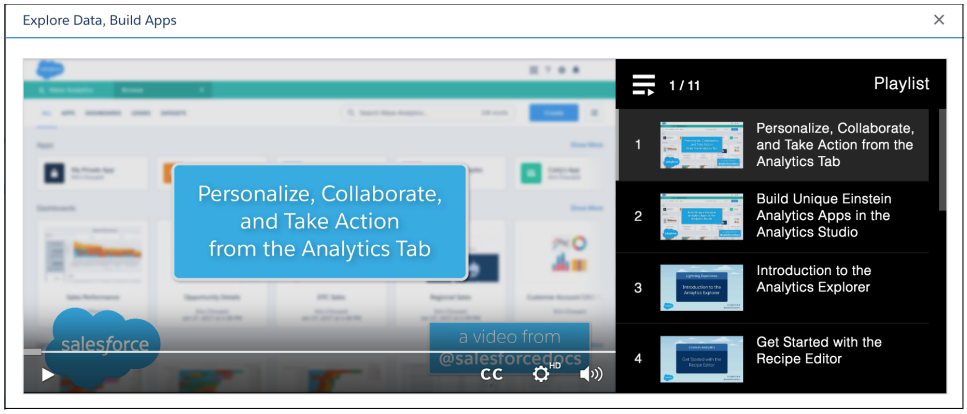


Auswählen von Videos in Wiedergabelisten

In Wiedergabelisten sind zusammengehörige Videos gruppiert. Das sorgt für Lernkontinuität und macht das Auffinden relevanter Informationen einfacher. Wiedergabelisten finden Sie etwa in den Hilfemenüs. Auf der Benutzeroberfläche sind sie durch Video-Player-Symbole gekennzeichnet.

Wo: Diese Änderung gilt für Einstein Analytics in Lightning Experience und Salesforce Classic. Einstein Analytics ist in der Developer Edition und gegen Aufpreis in der Enterprise, Performance und Unlimited Edition verfügbar.

Warum: Die Wiedergabeliste ist bildlauffähig und gibt Ihnen einen Überblick über die für eine Funktion oder Seite verfügbaren Videos. Benutzer können mit dem ersten Video beginnen oder ein beliebiges Video in der Liste auswählen.

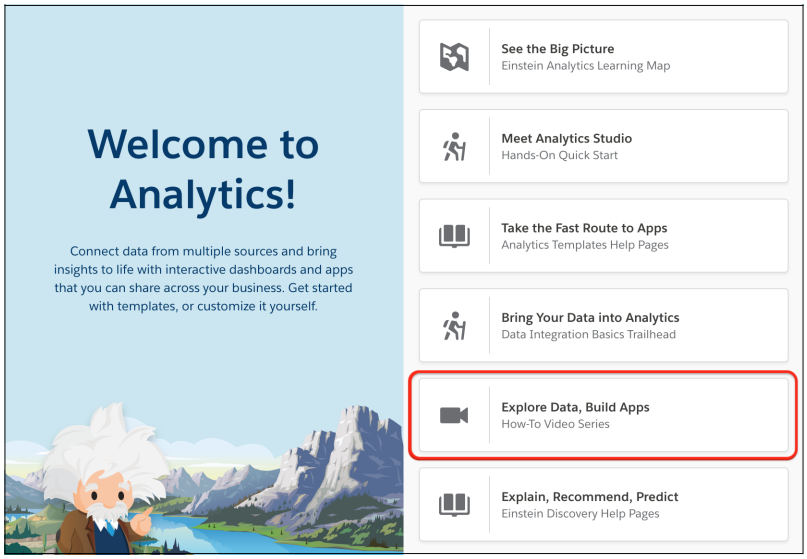


Ansehen von Einarbeitungsvideos im Willkommensbereich

Willkommensbereich und Video-Player in einem: Das nennt man integrierte Inhaltsbereitstellung! Videos, die im Willkommensbereich verfügbar sind, müssen nicht in einem separaten Fenster geöffnet werden. Der Bereich verwandelt sich je nach Bedarf in einen Video-Player und wieder zurück.

Wo: Diese Änderung gilt für Einstein Analytics in Lightning Experience und Salesforce Classic. Einstein Analytics ist in der Developer Edition und gegen Aufpreis in der Enterprise, Performance und Unlimited Edition verfügbar.

Wie: Klicken Sie auf eine Kachel mit einem Videosymbol, um den Willkommensbereich in einen Video-Player zu verwandeln. Zum Schließen klicken Sie oben rechts auf das **X**.



Weitere Verbesserungen bei der Einarbeitung

Die Einstein Analytics-Lernkarte wurde umgestaltet und beinhaltet Einstein-Datenstatistiken und den Prognosegenerator. Auf neuen Seiten finden Sie bewährte Vorgehensweisen und versionsspezifische neue Inhalte. Die Einstein Analytics-Lernabenteuer-Anwendung wurde mit neuen SAQL-Anwendungsfällen, bewährten Vorgehensweisen für das Design und weiteren Diagrammtypen aktualisiert.

Wo: Diese Änderungen gelten für Einstein Analytics in Lightning Experience. Einstein Analytics ist in der Developer Edition und gegen Aufpreis in der Enterprise, Performance und Unlimited Edition verfügbar.

Aktualisieren auf die Versionen Spring '19 von Analytics für iOS und Android

Dank der Unterstützung abhängiger globaler Filter, der Umschalter-Widget-Gestaltungsoptionen und der neuen Widgets wird das Abrufen von Datenstatistiken auf Mobilgeräten intuitiver.

IN DIESEM ABSCHNITT:

Zusätzliche Verbesserungen in Einstein Analytics für iOS

Erhalten Sie eine neue und verbesserte Benutzerfreundlichkeit. Dazu zählen u. a. vorgeschlagene Diagramme mit umfangreicheren Visualisierungen oder intuitiv verwendbare Diagramme.

Zusätzliche Verbesserungen in Einstein Analytics für Android

Erkunden Sie Dashboards, die schneller geladen werden, greifen Sie auf neue Widgets zu und visualisieren Sie Ihre Daten auf neue Arten.

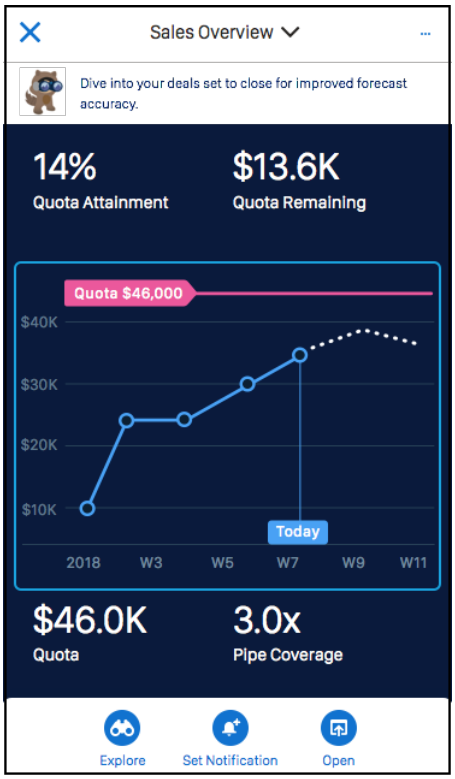
Zusätzliche Verbesserungen in Einstein Analytics für iOS

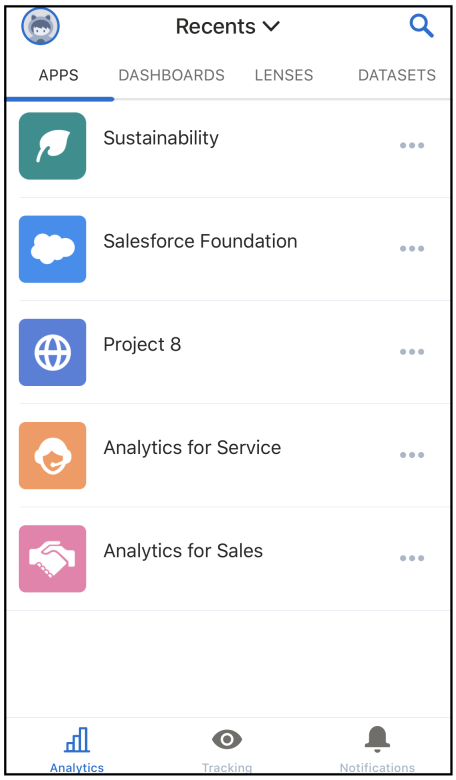
Erhalten Sie eine neue und verbesserte Benutzerfreundlichkeit. Dazu zählen u. a. vorgeschlagene Diagramme mit umfangreicheren Visualisierungen oder intuitiv verwendbare Diagramme.

Wo: Diese Änderungen gelten für Einstein Analytics für iOS. Einstein Analytics ist in der Developer Edition und gegen Aufpreis in der Enterprise, Performance und Unlimited Edition verfügbar.

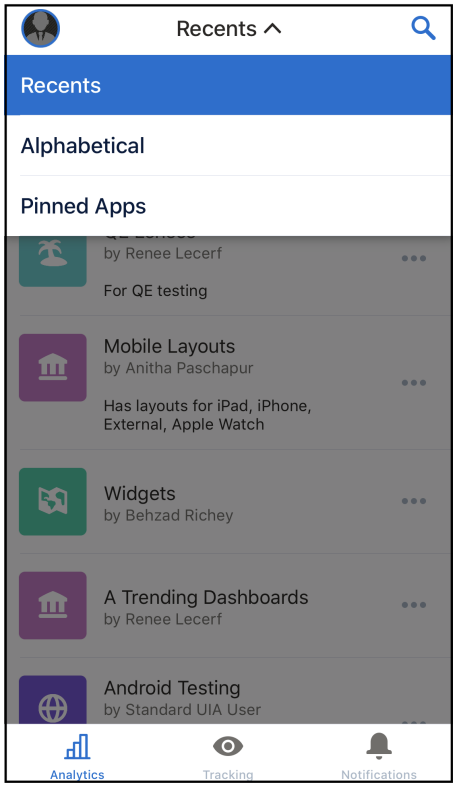
Warum: Unter anderem wurden folgende Funktionen in den letzten Versionen verbessert.

- Leistungsverbesserungen: Dashboards werden schneller geladen!
- Bilder in Tabellen: Profitieren Sie von umfangreicheren Visualisierungen Ihrer Daten mit Bildern in Tabellen.
- Neue und verbesserte Benutzeroberfläche: Profitieren Sie von einer aktualisierten Benutzeroberfläche für eine erweiterte Benutzererfahrung.





Nun können Sie mithilfe dieses Dropdown-Menüs die Ansicht für Datenbestände ändern.



- Verbesserte Diagrammnutzung: Halten Sie die Taste gedrückt und bewegen Sie Ihren Finger, um Diagrammwerte im Handumdrehen anzuzeigen, ohne eine Auswahl auszulösen.
- Vorgeschlagene Diagramme: Von Mobile Explorer wird nun die angemessenste Visualisierung Ihrer Daten vorgeschlagen.
- Die Funktionen der Version Spring '19 werden unterstützt, beispielsweise abhängige globale Filter und Umschalter-Widget-Gestaltungsoptionen.
- Link-Widget: Geben Sie die Zielseite an, wenn Sie eine Verknüpfung zu einem anderen Dashboard herstellen.
- Zahlen-Widget: Wenn keine Ergebnisse gefunden werden, wird Ihr benutzerdefinierter Text angezeigt.
- Fehlerbehebungen.

Wie: Analytics ist für Geräte mit iOS 10 und höher verfügbar. Laden Sie Einstein Analytics aus dem App Store herunter, um die neuesten Verbesserungen nutzen zu können.

Zusätzliche Verbesserungen in Einstein Analytics für Android

Erkunden Sie Dashboards, die schneller geladen werden, greifen Sie auf neue Widgets zu und visualisieren Sie Ihre Daten auf neue Arten.

Wo: Diese Änderungen gelten für Einstein Analytics für Android. Einstein Analytics ist in der Developer Edition und gegen Aufpreis in der Enterprise, Performance und Unlimited Edition verfügbar.

Warum: Unter anderem wurden folgende Funktionen in den letzten Versionen verbessert.

- Leistungsverbesserungen: Dashboards werden schneller geladen!
- Die Funktionen der Version Spring '19 werden unterstützt, beispielsweise abhängige globale Filter und Umschalter-Widget-Gestaltungsoptionen.
- Link-Widget: Geben Sie die Zielseite an, wenn Sie eine Verknüpfung zu einem anderen Dashboard herstellen.
- Zahlen-Widget: Wenn keine Ergebnisse gefunden werden, wird Ihr benutzerdefinierter Text angezeigt.
- Fehlerbehebungen.

Wie: Analytics ist für Geräte mit Android 5 oder höher verfügbar. Laden Sie Einstein Analytics über Google Play™ herunter, um die neuesten Verbesserungen nutzen zu können.

Communities: Mobile Publisher, Partneraccountbeziehungen, Feedübersetzungen, Einstein Next Best Action und vieles mehr

Die Version Spring '19 ist voll mit Funktionen und Verbesserungen für Ihre Communities. Verwenden Sie Salesforce Mobile Publisher für Community Cloud, um vorhandene Communities in mobile Anwendungen umzuwandeln, und veröffentlichen Sie sie im App Store oder auf Google Play. Erstellen Sie ohne Weiteres Freigabebeziehungen zwischen Partnertypen, beispielsweise Händler und Wiederverkäufer. Nehmen Sie die Integration in die Google Cloud Translation-API vor, damit Community-Mitglieder Fragen, Posts, Kommentare, Antworten und Reaktionen sofort in 50 Sprachen übersetzen können. Verwenden Sie Einstein Next Best Action, um zur richtigen Zeit das richtige Angebot bereitzustellen.

Tipp: Lightning ist in Salesforce neuerdings vielfach vertreten: Lightning Experience, Lightning Bolts, Lightning-Komponenten. Es kann schwierig sein, zu erkennen, welche Bedeutung all diese Komponenten für Communities haben. Hier erhalten Sie eine Übersicht.

Lightning-Communities basieren auf der gleichen Technologie wie Lightning Experience, d. h. auf der Lightning-Plattform und Lightning-Komponenten. Sie müssen Lightning Experience jedoch nicht aktivieren, um sie zu nutzen.

IN DIESEM ABSCHNITT:

Mobile Communities: Einführen von Salesforce Mobile Publisher für Community Cloud

Verwenden Sie den Salesforce Mobile Publisher für Community Cloud, um Ihre Community in eine mobile Anwendung für Ihre Benutzer umzuwandeln. Dies umfasst Ihr Anwendungssymbol, Ihren Namen, Ihre Farben und – am wichtigsten – Ihren eigenen Eintrag im Google Play Store und im App Store von Apple. Mit dem Community-Generator können Sie die Oberfläche der mobilen Anwendung anpassen und verbessern.

Lightning-Communities: Google-Übersetzung, Leitbild-Badges und verbesserte SEO

Geben Sie Ihren Community-Benutzern mit der Google Cloud Translation-API die Möglichkeit, Fragen, Posts, Kommentare, Antworten und Reaktionen zu übersetzen. Erhöhen Sie die Mitgliederinteraktion mit Leitbild-Badges. Verbessern Sie die Suchmaschinenoptimierung (SEO) Ihrer Community mit Inhalts-Snapshots und dynamischen SEO-Eigenschaften für weitere Objektdetailseiten.

Lightning-Komponenten in Communities: Lightning-Container-Komponenten, Einstein Next Best Action und Kundenvorgangsableitungsverfolgung

Erstellen und verwenden Sie Komponenten wieder, die mit Benutzeroberflächen-Frameworks von Drittanbietern wie beispielsweise React, Vue oder Angular 2.0 erstellt wurden, und betten Sie sie in eine Community ein. Mit Einstein Next Best Action, der für Community Cloud entwickelten künstlichen Intelligenz, können Sie das richtige Angebot zur richtigen Zeit bereitstellen. Mit der Komponente "Ableitungsverfolgung" können Sie Feedback dazu erfassen, wie hilfreich Ihr Community-Inhalt ist.

Zielgruppen: Benutzerdefinierte Formeln, mehr Kriterien und ein aktualisierter Editor

Die Zielgruppenfunktion im Community-Generator ist zuverlässiger. Erstellen Sie für noch fokussiertere Zielgruppen Formeln mit benutzerdefinierten Kriterien und verwenden Sie zusätzliche Kriterientypen. Darüber hinaus wurde der Editor aktualisiert. Er ist nun übersichtlicher und leichter lesbar.

Partner Central: Partneraccountbeziehungen und Datenfreigaberegeln, Budgethierarchien und Erweiterungen an der Accountverwaltung

Mit Partnerbeziehungen und Datenfreigaberegeln können Partner Datensätze ganz ohne Code klickbasiert sicher füreinander freigeben. Kanal-Account-Manager können Budgets zwischen mehreren Partnern aufteilen und Partner können ihre eigenen Budgets mit Budgethierarchien verwalten und zuordnen. Dank der Erweiterungen an der Accountverwaltung können interne Benutzer und Administratoren neue Community-Mitglieder erstellen und bearbeiten. Zudem können Benutzer beim Zusammenführen von Accounts nahtlos mit einem Account zusammengeführt werden.

Sicherheit und Freigabe: Freigabesets für mehr Objekte und mit Kontakten für mehrere Accounts, Vermeiden von Inhaltssicherheitsrichtlinien-Warnungen und einfaches Aktivieren von Clickjack

Verwenden Sie Freigabesets mit Kampagnen, Opportunities und Aufträgen und für Kontakte in mehreren Accounts. Vermeiden Sie Inhaltssicherheitsrichtlinien-Warnungen für CMS Connect und erkennen und beheben Sie CSL-Ressourcenprobleme. Darüber hinaus können Sie den Clickjack-Schutz einfacher über den Community-Generator aktivieren.

Dateien in Lightning-Communities: Berechtigungen, Benutzerrolle und Sicherheit

Durch die neuen Funktionen und Aktualisierungen an Dateien in Lightning-Communities können Gastbenutzer Dateien hochladen. Sie erhalten dadurch zudem neue Möglichkeiten, Benutzer, Rollen und Berechtigungen zu verwalten.

Sonstige Änderungen in Communities

Informieren Sie sich über die kleineren Änderungen, die Ihre Erfahrung mit Communities verbessern.

Mobile Communities: Einführen von Salesforce Mobile Publisher für Community Cloud

Verwenden Sie den Salesforce Mobile Publisher für Community Cloud, um Ihre Community in eine mobile Anwendung für Ihre Benutzer umzuwandeln. Dies umfasst Ihr Anwendungssymbol, Ihren Namen, Ihre Farben und – am wichtigsten – Ihren eigenen Eintrag im Google Play Store und im App Store von Apple. Mit dem Community-Generator können Sie die Oberfläche der mobilen Anwendung anpassen und verbessern.

Anmerkung: Ihre Organisation muss Salesforce Mobile Publisher lizenzieren, damit die Funktion verwendet werden kann. Weitere Informationen erhalten Sie bei Ihrem Salesforce-Vertriebsmitarbeiter.

IN DIESEM ABSCHNITT:

Erstellen, Branding und Verteilen einer benutzerdefinierten mobilen Salesforce Community-Anwendung

Sie sind nicht damit vertraut, Code zu schreiben? Kein Problem! Mit Salesforce Mobile Publisher für Community Cloud können Sie eine mobile Anwendung mit vollständigem Branding Ihrer Lightning-Communities erstellen. Mit Mobile Publisher können Sie den Anwendungsnamen, das Anwendungssymbol, die Farben, das Branding und die Verteilung in Google Play und im App Store von Apple anpassen. Erstellen Sie mit den vorkonfigurierten Vorlagen und Themen Interaktionsportale, Foren und Sites, und zwar ohne einen mobilen Entwickler. Entwerfen Sie eine personalisierte Oberfläche mit CRM und künstlicher Intelligenz und verbinden Sie Daten mit von Partnern erstellten Lösungen.

Ausblenden von Komponenten aus der mobilen Anwendung mit dem Community-Generator

Es ist nun einfacher, eine Community anzupassen, die auf Mobilgeräten genauso gut aussieht wie auf einem Desktopcomputer. Mit dem Community-Generator können Sie steuern, welche Komponenten für Benutzer in der mobilen Ansicht verfügbar sind.

Bessere visuelle Erfahrung auf Mobilgeräten

Auf vielen Websites sind für eine Desktopoberfläche erstellte Bilder vorhanden, also für einen großen Bildschirm und für eine schnelle Verbindung. Die Anzeige der für Mobilgeräte optimierten Bilder erstellt eine Version der Bilder, die sich besser eignet für einen kleinen Bildschirm und eine langsamere Verbindung. Kunden, die Dateiobjekte in Communities verwenden, werden nun für Mobilgeräte optimierte Bilder auf den Mobilgeräten angezeigt.

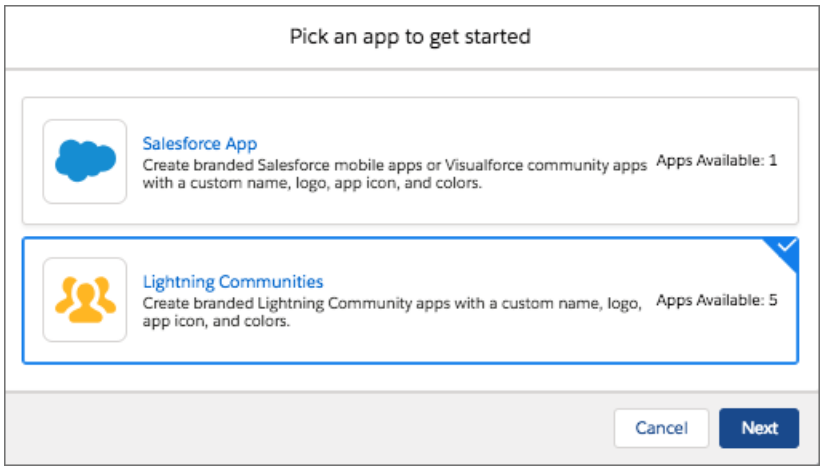
Erstellen, Branding und Verteilen einer benutzerdefinierten mobilen Salesforce Community-Anwendung

Sie sind nicht damit vertraut, Code zu schreiben? Kein Problem! Mit Salesforce Mobile Publisher für Community Cloud können Sie eine mobile Anwendung mit vollständigem Branding Ihrer Lightning-Communities erstellen. Mit Mobile Publisher können Sie den Anwendungsnamen, das Anwendungssymbol, die Farben, das Branding und die Verteilung in Google Play und im App Store von Apple anpassen. Erstellen Sie mit den vorkonfigurierten Vorlagen und Themen Interaktionsportale, Foren und Sites, und zwar ohne einen mobilen Entwickler. Entwerfen Sie eine personalisierte Oberfläche mit CRM und künstlicher Intelligenz und verbinden Sie Daten mit von Partnern erstellten Lösungen.

Wo: Diese Änderung gilt für Lightning-Communities, auf die über Lightning Experience in der Enterprise, Performance, Unlimited und Developer Edition zugegriffen wird.

Wann: Salesforce Mobile Publisher für Community Cloud ist nach dem 11. Februar 2019 verfügbar.

Wie: Zunächst muss Ihre Organisation Salesforce Mobile Publisher lizenzieren, damit die Funktion verwendet werden kann. Nach der Mobile Publisher-Lizenzierung können Sie Vorlagen, Standard- oder benutzerdefinierte Lightning-Komponenten und Themen verwenden, um Ihre Lightning-Community für Ihre mobilen Benutzer anzupassen.



Nach dem Erstellen und Anpassen Ihrer Community ist es an der Zeit, ein Projekt in Mobile Publisher zu erstellen. Im Projekt geben Sie Ihre Organisationsinformationen ein, laden benutzerdefinierte Datenbestände mit Branding und Symbole hoch, wählen Ihre Markenfarben aus und wählen aus, wie Sie Ihre Anwendung mit Branding an Ihre Benutzer verteilen möchten. Mobile Publisher führt Sie schrittweise durch die Zusammensetzung Ihrer Anwendung, durch die Beta-Tests Ihrer Anwendung und durch das Senden Ihrer Anwendung zur Genehmigung an Google Play oder an den App Store von Apple.

Wird Ihre benutzerdefinierte Anwendung mit Branding nach Ihrer Veröffentlichung mit einem neuen Branding versehen? Machen Sie sich keine Sorgen. Sie können Ihre Anwendungen mit Branding jederzeit aktualisieren und Mobile Publisher hilft Ihnen dabei, Ihre aktualisierten Anwendungen an Ihre Benutzer zu verteilen.

Sind Sie bereit? Weitere Informationen erhalten Sie bei Ihrem Salesforce-Vertriebsmitarbeiter.

SIEHE AUCH:

Salesforce-Hilfe: Mobile Publisher

Trailhead: Branded Mobile Apps with Mobile Publisher

Ausblenden von Komponenten aus der mobilen Anwendung mit dem Community-Generator

Es ist nun einfacher, eine Community anzupassen, die auf Mobilgeräten genauso gut aussieht wie auf einem Desktopcomputer. Mit dem Community-Generator können Sie steuern, welche Komponenten für Benutzer in der mobilen Ansicht verfügbar sind.

Wo: Diese Änderung gilt für Lightning-Communities, auf die über Lightning Experience und Salesforce Classic in der Essentials, Enterprise, Performance, Unlimited und Developer Edition zugegriffen wird.

Wie: Wählen Sie zum Ausblenden einer Komponente diese auf der Seite aus und aktivieren Sie anschließend im Editor für Eigenschaften den Schalter **Auf Mobilgeräten ausblenden**.

Sie können das Augensymbol aktivieren oder deaktivieren, um die Komponenten im linken Navigationsbereich anzuzeigen oder auszublenden.

In der mobilen Arbeitsumgebung sind die auf der Desktopoberfläche angezeigten Registerkarten nicht sichtbar. In der Desktopanwendung sehen Sie anhand des Telefonsymbols, ob eine Komponente auf der Oberfläche für mobile Geräte ausgeblendet oder sichtbar ist.

Bessere visuelle Erfahrung auf Mobilgeräten

Auf vielen Websites sind für eine Desktopoberfläche erstellte Bilder vorhanden, also für einen großen Bildschirm und für eine schnelle Verbindung. Die Anzeige der für Mobilgeräte optimierten Bilder erstellt eine Version der Bilder, die sich besser eignet für einen kleinen Bildschirm und eine langsamere Verbindung. Kunden, die Dateiobjekte in Communities verwenden, werden nun für Mobilgeräte optimierte Bilder auf den Mobilgeräten angezeigt.

Wo: Diese Änderung gilt für Lightning-Communities, auf die über Lightning Experience und Salesforce Classic in der Enterprise, Performance, Unlimited und Developer Edition zugegriffen wird.

Wie: Wenn für Mobilgeräte optimierte Bilder aktiviert werden, sehen Benutzer, die eine Community über ein Telefon oder Tablet anzeigen, eine für das Mobilgerät optimierte Version des Bilds. Diese Community-Voreinstellung ist standardmäßig aktiviert, kann jedoch in den Community-Einstellungen deaktiviert werden.

Lightning-Communities: Google-Übersetzung, Leitbild-Badges und verbesserte SEO

Geben Sie Ihren Community-Benutzern mit der Google Cloud Translation-API die Möglichkeit, Fragen, Posts, Kommentare, Antworten und Reaktionen zu übersetzen. Erhöhen Sie die Mitgliederinteraktion mit Leitbild-Badges. Verbessern Sie die Suchmaschinenoptimierung (SEO) Ihrer Community mit Inhalts-Snapshots und dynamischen SEO-Eigenschaften für weitere Objektdetailseiten.

IN DIESEM ABSCHNITT:

Aktualisieren Ihrer Lightning-Community auf die neueste Vorlage

Die Lightning-Communities werden kontinuierlich verbessert. Davon können Sie jedoch nur mit der neuesten Vorlage profitieren. Wenn Sie noch keine Aktualisierung vorgenommen haben, ist es jetzt höchste Zeit.

Aktualisieren von Auswahlen in "Navigationsmenü", "Verwandte Artikel" und "Trending-Artikeln nach Thema"

Wenn Sie Ihre Community-Vorlage manuell über ein Aktualisierungs-Flag im Community-Generator auf die Version Spring '19 aktualisieren und benutzerdefinierte CSS-Überschreibungen verwenden, müssen Sie möglicherweise einige CSS-Auswahlen aktualisieren. Aktualisieren Sie die CSS-Auswahlen in den Komponenten "Navigationsmenü", "Bestenliste für Ansehen", "Verwandte Artikel" und "Trending-Artikel nach Thema", damit Ihr CSS plangemäß funktioniert.

Übersetzen von Feedeinträgen an Ort und Stelle

Wenn Ihre Benutzer ein gemeinsames Interesse haben, jedoch nicht die gleiche Sprache sprechen, können Sie helfen. Verwenden Sie die neue Übersetzungseinstellung des Community-Generators, um in den jeweiligen Feedeinträgen das Menü "Mit Google übersetzen" zu platzieren. Übersetzen Sie Posts, Fragen, Kommentare, Antworten und Reaktionen. Es sind über 50 Sprachen verfügbar, damit die Leute ins Gespräch kommen. Übersetzungen werden über einen von Ihnen bereitgestellten Google Cloud Translation-API-Schlüssel angeboten.

Erhöhen des Mitgliederengagements mit Leitbildern

Spielmechaniken wie die Nutzung von Badges sind eine großartige Möglichkeit, Benutzer in Ihrer Community einzubeziehen. Das manuelle Zuweisen von Badges kann jedoch zeitraubend sein. Verwenden Sie die Funktion "Leitbilder" zum automatischen Zuweisen von Badges. Community-Manager haben dahingehend ein Mitspracherecht, für welche Aktion wann ein Badge verdient werden kann, und "Leitbilder" kümmert sich um den Rest. Darüber hinaus können die Mitglieder sehen, welche Badges sie noch nicht verdient haben, was sie zum Handeln anregt.

Verschieben von Feedeinträgen für die beste Platzierung

Hat jemand in der falschen Diskussion eine tolle Frage gestellt oder eine Abstimmung ausgeführt? Hat jemand in der Vertriebsgruppe nützliche Informationen für das Marketing gepostet? In Ihrer Community können Sie einen Feedeintrag, beispielsweise einen Post, eine Frage oder eine Abstimmung, aus einem Feed von öffentlichen Gruppen in einen anderen verschieben. Die Kommentare, Antworten und Reaktionen des Feedeintrags werden ebenfalls verschoben.

Helfen Sie Ihren Mitgliedern, beim Thema zu bleiben

Sie können die Schaltfläche "Fragen" konfigurieren, um Benutzer daran zu hindern, ein neues Thema auszuwählen, wenn sie unter einem ausgewählten Thema Fragen stellen. Beispielsweise wählt ein Benutzer das Thema "Neue Produkte" aus und klickt auf die Schaltfläche "Fragen". Im Feld "Posten an" wählt der Benutzer jedoch anschließend ein anderes Thema aus. Damit potenzielle Verwirrungen hinsichtlich der Position der Frage der Benutzer vermieden werden, sollten Sie die neue Eigenschaft verwenden, um Ihren Benutzern dabei zu helfen, den Fokus beizubehalten und einfach zurückzufinden.

Mehr erhalten mit dem CMS für Community Cloud (Beta)

Lernen Sie einfachere Möglichkeiten kennen, CMS-Inhalt (bisher als nativer Inhalt bezeichnet) zu sichten und auszuwählen. Verwenden Sie verbesserte Operatoren, um Inhalte dynamisch für Sammlungen auszuwählen und Ihre Verbindungen besser zu verwalten.

Verwenden der Themenliste "Dateien" für Knowledge-Artikel in Communities

Sie können nun die Themenliste "Dateien" für Knowledge-Artikel auf den Artikeldetailseiten Ihrer Community anzeigen.

Auswirkungen von Upvotes auf Einflusskarten und erhaltene "Gefällt mir"-Wertungen

Warum sollten Upvotes nicht dieselbe Auswirkung wie "Gefällt mir"-Wertungen haben? Als Treuebekenntnis werden Upvotes nun als "Gefällt mir"-Wertungen gezählt und auf der Einflusskarte eines Benutzers angezeigt.

Vorlagen- und Themaexporterweiterungen

Beim Exportieren einer Lightning-Vorlage oder eines Lightning-Themas mit gesperrten Regionen werden die gesperrten Regionen in der exportierten Version beibehalten. Zuvor wurden die Regionen entsperrt, wenn Benutzer eine Community oder ein Thema über das exportierte Element erstellt hatten. Es wurde zudem das Feld "Publisher-Name" für den Vorlagen- und Themenexport hinzugefügt. Dieses Feld wird im Assistenten zur Community-Erstellung und in AppExchange angezeigt. Zuvor wurde der Name Ihrer Organisation verwendet.

Schaffen von zukunftsfähigen Verknüpfungen mit Navigations-API-Aufrufen

Communities unterstützen nun `lightning-navigation`, was dabei hilft, die Beschädigung einer Navigation zu vermeiden, wenn Salesforce künftig URL-Formate ändert.

Schnelleres Laden von Seiten in Ihrer Community

Das Content Delivery Network (CDN) von Akamai für statische Lightning-Komponenten ist nun in allen neuen und vorhandenen Communities aktiviert. Ein CDN beschleunigt die Seitenladezeit, indem zwischengespeicherte Versionen an mehreren geografischen Standorten gespeichert werden.

Hinzufügen von Hyperlinks zu Ihren Community-Posts und -Kommentaren

In Community-Feeds können Mitglieder Posts und Kommentaren nun Links hinzufügen.

Bereitstellen der neuesten Inhalts-Snapshots für Suchmaschinen

Salesforce erstellt einen wöchentlichen Snapshot des veröffentlichten öffentlichen Inhalts Ihrer Community, was für die meisten Aktualisierungen problemlos funktioniert. Angenommen, Sie aktualisieren den Inhalt einer Seite mit wichtigen zeitkritischen Informationen, beispielsweise Preisänderungen für einen Blitzverkauf. Statt auf die wöchentliche Aktualisierung zu warten, können Sie nun alle 24 Stunden einen Snapshot erstellen, um den Seiteninhalt zu aktualisieren, der den Suchmaschinen bereitgestellt wird.

Hinzufügen von dynamischen SEO-Werten zu weiteren Objektdetailseiten

Verbessern Sie die Suchmaschinenergebnisse und helfen Sie Kunden dabei, die gewünschten Artikel-, Frage- und Themeninformationen zu finden, indem Sie dynamische SEO-Werte hinzufügen.

Behalten Sie den Durchblick in Bezug auf Ihre SEO

Sehen Sie auf einen Blick, welche Objekte in Ihrer Lightning-Community indiziert und für Suchmaschinen verfügbar sind.

Aktualisieren Ihrer Lightning-Community auf die neueste Vorlage

Die Lightning-Communities werden kontinuierlich verbessert. Davon können Sie jedoch nur mit der neuesten Vorlage profitieren. Wenn Sie noch keine Aktualisierung vorgenommen haben, ist es jetzt höchste Zeit.

Wo: Diese Änderung gilt für Lightning-Communities, auf die über Lightning Experience und Salesforce Classic in der Enterprise, Performance, Unlimited und Developer Edition zugegriffen wird.

Wie: Wenn Sie Ihre Community aktualisieren müssen, wird im Community-Generator ein Aktualisierungs-Flag angezeigt. Befolgen Sie die Aufforderungen, um Ihre Community zu aktualisieren.

Wichtig: Konsultieren Sie vor dem Aktualisieren Ihrer Community Aktualisieren der Vorlage Ihrer Community, um nachzuvollziehen, wie sich die Aktualisierung auf Ihre Community auswirken kann. Informationen zu Änderungen an der Auswahl, die sich möglicherweise auf Ihr benutzerdefiniertes CSS auswirken, finden Sie unter Migrieren von CSS-Überschreibungen. Führen Sie dann einen Testlauf in einer Sandbox aus, bevor Sie sie in Ihrer Produktionsorganisation aktualisieren. Wenn Sie Ihre Community seit der Version Winter '18 nicht mehr aktualisiert haben, sollten Sie diesen Versionshinweis lesen, in dem wichtige Informationen enthalten sind. Dieses Hilfethema kann veraltet oder in der Vorschauversion nicht verfügbar sein. Schauen Sie also noch einmal vorbei, um sicherzustellen, dass Sie die vollständige Auswirkung der Aktualisierung verstehen.

SIEHE AUCH:

Aktualisieren von Auswahlen in "Navigationsmenü", "Verwandte Artikel" und "Trending-Artikeln nach Thema"

Aktualisieren von Auswahlen in "Navigationsmenü", "Verwandte Artikel" und "Trending-Artikeln nach Thema"

Wenn Sie Ihre Community-Vorlage manuell über ein Aktualisierungs-Flag im Community-Generator auf die Version Spring '19 aktualisieren und benutzerdefinierte CSS-Überschreibungen verwenden, müssen Sie möglicherweise einige CSS-Auswahlen aktualisieren. Aktualisieren Sie die CSS-Auswahlen in den Komponenten "Navigationsmenü", "Bestenliste für Ansehen", "Verwandte Artikel" und "Trending-Artikel nach Thema", damit Ihr CSS plangemäß funktioniert.

Wo: Diese Änderung gilt für Lightning-Communities, auf die über Lightning Experience und Salesforce Classic in der Enterprise, Performance, Unlimited und Developer Edition zugegriffen wird.

Wie: Aktualisieren Sie die folgenden CSS-Auswahlen.

Navigationsmenü

Tabelle1: Link für Startmenüelement

Vorherige Auswahlen	Neue Auswahl
`.forceCommunityNavigationMenu .homeLink.forceCommunityNavigationMenu .homeButton.comm-navigation .slds-list__item a[data-type="home"]`	`.comm-navigation .comm-navigation__item a[data-type="home"]`

Tabelle2: Menüelement auf oberster Ebene

Vorherige Auswahlen	Neue Auswahl

`.forceCommunityNavigationMenu .menuItem`
`.forceCommunityGlobalNavigation .navigationMenuNode`
`.comm-navigation .comm-navigation__list > .slds-list__item`
	`.comm-navigation .comm-navigation__list > .slds-list__item > .comm-navigation__item`

Umfasst Untermenüauslöser

Tabelle3: Aktueller Link für Menüelement auf oberster Ebene

Vorherige Auswahlen	Neue Auswahl

`.forceCommunityNavigationMenu .current`
`.forceCommunityGlobalNavigation .menuItem.current`
`.comm-navigation .comm-navigation__list > .slds-list__item > .slds-is-active`
	`.comm-navigation .comm-navigation__list > .slds-list__item> .comm-navigation__item > .slds-is-active`

Tabelle4: Links für Menüelement auf oberster Ebene

Vorherige Auswahlen	Neue Auswahl

`.forceCommunityNavigationMenu .menuItemLink`
`.forceCommunityNavigationMenu a.menuItemLink`
`.forceCommunityNavigationMenu .menuItem .menuItemLink`
`.forceCommunityNavigationMenu .menuItem a`
`.forceCommunityNavigationMenu .menuItem a.menuItemLink`
`.comm-navigation .comm-navigation__list > .slds-list__item > a`
`.comm-navigation .comm-navigation__list > .slds-list__item > button`
	`.comm-navigation .comm-navigation__list > .slds-list__item> .comm-navigation__item > a`
	`.comm-navigation .comm-navigation__list > .slds-list__item> .comm-navigation__item > button`

Tabelle5: Untermenüelemente

Vorherige Auswahlen	Neue Auswahl
`.forceCommunityNavigationMenu .subMenuItem` `.comm-navigation .slds-list_vertical.slds-is-nested .slds-list__item`	`.comm-navigation .slds-list_vertical.slds-is-nested .comm-navigation__item`

Tabelle6: Aktives Untermenüelement

Vorherige Auswahlen	Neue Auswahl
`.forceCommunityNavigationMenu .subMenuItem.current` `.comm-navigation .slds-list_vertical.slds-is-nested .slds-list__item .slds-is-active`	`.comm-navigation .slds-list_vertical.slds-is-nested .comm-navigation__item .slds-is-active`

Tabelle7: Link für Untermenüauslöser

Vorherige Auswahlen	Neue Auswahl

`.forceCommunityNavigationMenu .triggerLink`
`..forceCommunityNavigationMenu .triggerLabel`
`.comm-navigation .slds-list__item button:enabled`
	`.comm-navigation .comm-navigation__item button:enabled`

Tabelle8: Linksymbol für Untermenüauslöser

Vorherige Auswahlen	Neue Auswahl
`.forceCommunityNavigationMenu .triggerLink .forceIcon` `.comm-navigation .slds-list__item button:enabled .slds-icon_container`	`.comm-navigation .comm-navigation__item button:enabled .slds-icon_container`

Tabelle9: Menüelemente

Vorherige Auswahlen	Neue Auswahl
`.forceCommunityNavigationMenu .navigationMenu li` `.comm-navigation .slds-list__item`	`.comm-navigation .comm-navigation__item`

Umfasst Elemente auf oberster Ebene und Untermenüelemente.

Tabelle10: Links für Menüelement

Vorherige Auswahlen	Neue Auswahl

`.forceCommunityNavigationMenu a`
`.forceCommunityNavigationMenu a.menuItemLink`
`.comm-navigation .slds-list__item a`
`.comm-navigation .slds-list__item button`
	`.comm-navigation .comm-navigation__item a.comm-navigation .comm-navigation__item button`

Umfasst Elemente auf oberster Ebene und Untermenüelemente.

Tabelle11: Untermenüelemente

Vorherige Auswahlen	Neue Auswahl
`.forceCommunityNavigationMenu .subMenuItem.comm-navigation .slds-list_vertical.slds-is-nested .slds-list__item`	`.comm-navigation .slds-list_vertical.slds-is-nested .comm-navigation__item`

Tabelle12: Links für Untermenüelement

Vorherige Auswahlen	Neue Auswahl
`.comm-navigation .slds-list_vertical.slds-is-nested .comm-navigation__item`	`.comm-navigation .slds-list_vertical.slds-is-nested .comm-navigation__item a`

Bestenliste für Ansehen

Tabelle13: Zeile der Bestenliste für Ansehen

Vorherige Auswahlen	Neue Auswahl
`.forceCommunityReputationLeaderboardRow.comm-leaderboard li`	`.comm-leaderboard .comm-leaderboard__item`

Verwandte Artikel

Tabelle14: Artikellistenelemente

Vorherige Auswahlen	Neue Auswahl
`.selfServiceSimilarArticles .base-simple-item` `.comm-related-articles li`	`.comm-related-articles .comm-related-articles__item`

Tabelle15: Artikellinks

Vorherige Auswahlen	Neue Auswahl
`.selfServiceSimilarArticles .item-title`	
`.selfServiceSimilarArticles .item-title-link`	`.comm-related-articles .comm-related-articles__item a`
`.comm-related-articles li a`	

Trending-Artikel nach Themen

Tabelle16: Artikellistenelemente

Vorherige Auswahlen	Neue Auswahl
`.selfServiceTopicTrendingArticles .base-simple-item`	`.comm-topic-trending-articles .comm-topic-trending-articles__item`
`.comm-topic-trending-articles li`	

Tabelle17: Artikellinks

Vorherige Auswahlen	Neue Auswahl
`.selfServiceTopicTrendingArticles .item-title-link`	`.comm-topic-trending-articles .comm-topic-trending-articles__item a`
`.selfServiceTopicTrendingArticles a`	
`.comm-topic-trending-articles li a`	

Übersetzen von Feedeinträgen an Ort und Stelle

Wenn Ihre Benutzer ein gemeinsames Interesse haben, jedoch nicht die gleiche Sprache sprechen, können Sie helfen. Verwenden Sie die neue Übersetzungseinstellung des Community-Generators, um in den jeweiligen Feedeinträgen das Menü "Mit Google übersetzen" zu platzieren. Übersetzen Sie Posts, Fragen, Kommentare, Antworten und Reaktionen. Es sind über 50 Sprachen verfügbar, damit die Leute ins Gespräch kommen. Übersetzungen werden über einen von Ihnen bereitgestellten Google Cloud Translation-API-Schlüssel angeboten.

Wo: Diese Änderung gilt für Lightning-Communities, auf die über Lightning Experience und Salesforce Classic in der Essentials, Enterprise, Performance, Unlimited und Developer Edition zugegriffen wird.

Warum: Ein Benutzer kann einen Feedeintrag in die Standardsprache übersetzen oder eine andere Sprache auswählen.

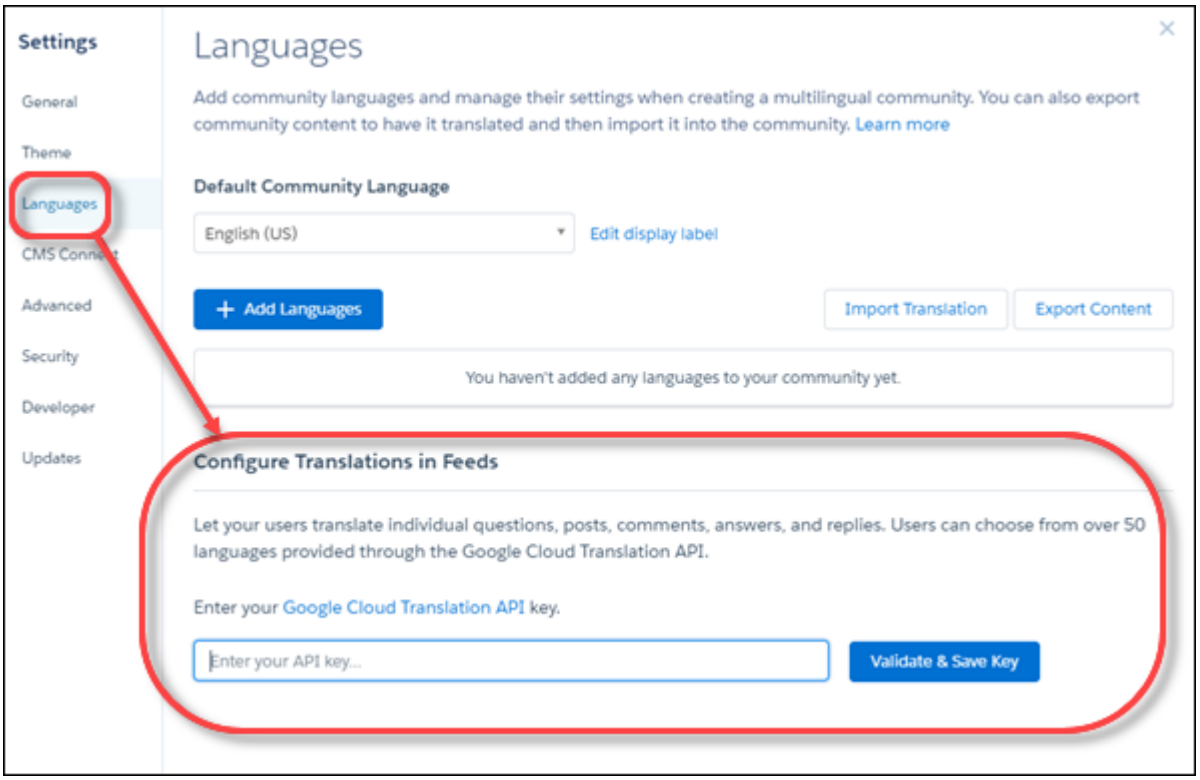
- Klicken Sie auf **Mit Google übersetzen**, um den Feedeintrag in die Standardsprache zu übersetzen.

  Für Community-Mitglieder wird die Standardsprache anhand des Gebietsschemas bestimmt, die im Profil des Benutzers festgelegt ist. Bei Gastbenutzern wird sie anhand des Gebietsschemas bestimmt, das im Browser des Benutzers festgelegt ist.

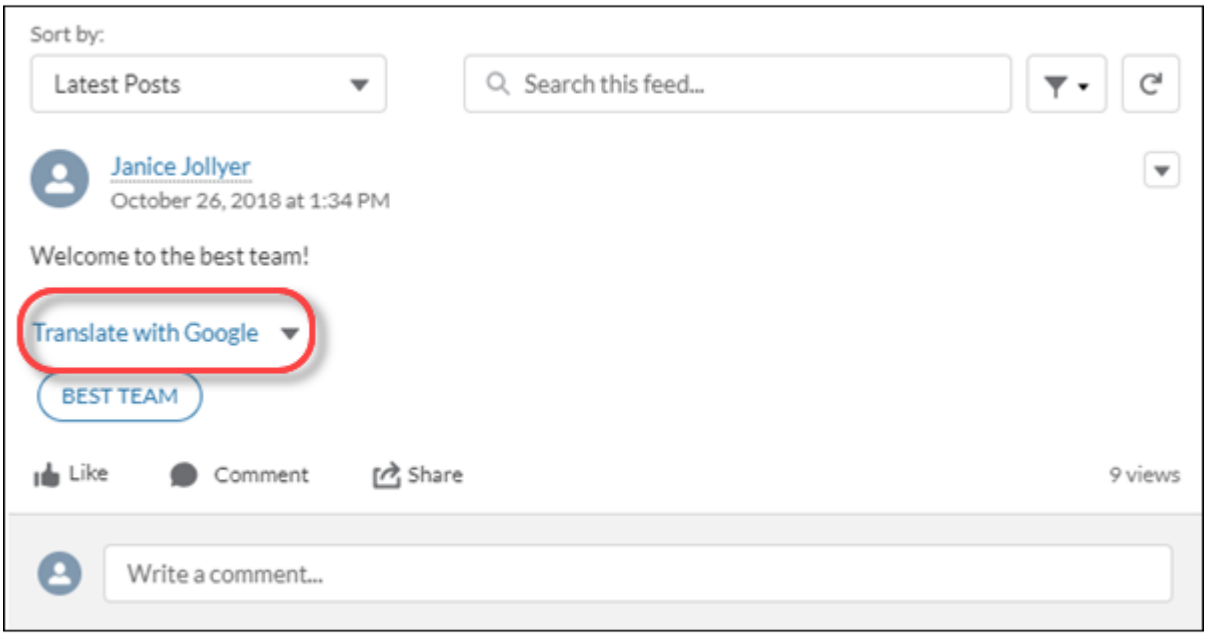
- Klicken Sie zum Auswählen einer Sprache auf das Menüsymbol .

Nach der Übersetzung wechselt "Mit Google übersetzen" zu "Original anzeigen". Auf diese Weise ist es ein Leichtes, zur Ausgangssprache zurückzuwechseln.

Wie: Navigieren Sie im Community-Generator zu **Einstellungen** > **Sprachen** und geben Sie Ihren Google Cloud Translation-API-Schlüssel ein.



Nachdem Sie Ihren Schlüssel validiert und gespeichert haben, wird für alle Feedeinträge in Ihrer Community das Menü **Mit Google übersetzen** angezeigt.



SIEHE AUCH:

Salesforce-Hilfe: Add a Translate Button to Feed Items in Communities (Hinzufügen einer Übersetzungsschaltfläche für Feedeinträge in Communities) (möglicherweise veraltet oder in der Vorschauversion nicht verfügbar)

Erhöhen des Mitgliederengagements mit Leitbildern

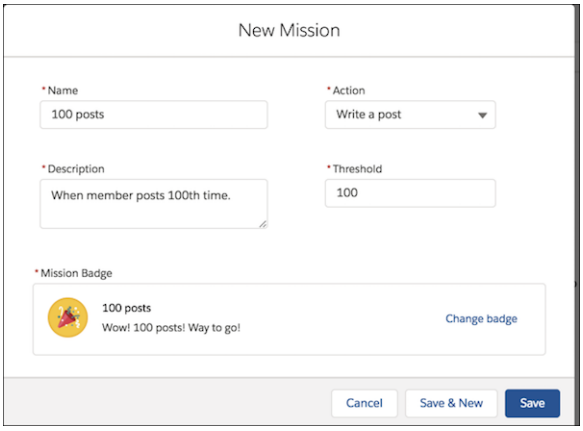
Spielmechaniken wie die Nutzung von Badges sind eine großartige Möglichkeit, Benutzer in Ihrer Community einzubeziehen. Das manuelle Zuweisen von Badges kann jedoch zeitraubend sein. Verwenden Sie die Funktion "Leitbilder" zum automatischen Zuweisen von Badges. Community-Manager haben dahingehend ein Mitspracherecht, für welche Aktion wann ein Badge verdient werden kann, und "Leitbilder" kümmert sich um den Rest. Darüber hinaus können die Mitglieder sehen, welche Badges sie noch nicht verdient haben, was sie zum Handeln anregt.

Wo: Diese Änderung gilt für Lightning-Communities, auf die über Lightning Experience und Salesforce Classic in der Enterprise, Performance, Unlimited und Developer Edition zugegriffen wird.

Wie: Sie können Leitbilder anhand der folgenden Aktionen erstellen:

- Aktualisieren eines Profilbilds
- Erstellen von Posts oder Stellen von Fragen
- Kommentieren von Posts oder Beantworten von Fragen
- Vergeben und Erhalten von "Gefällt mir"-Wertungen
- Erhalten einer besten Antwort oder Markieren einer Antwort als beste Antwort

Beispielsweise können Sie ein Leitbild erstellen, wodurch Benutzer einen Badge erhalten, wenn sie den 100. Post erstellen.



Mitglieder werden benachrichtigt, wenn sie einen Badge erhalten, und sie können ihn auf ihrer Profilseite anzeigen. Durch die Auswahl von **Alle anzeigen** auf der Badges-Karte wird eine Seite geöffnet, auf der die verdienten und nicht verdienten Badges sämtlicher Benutzer angezeigt werden.

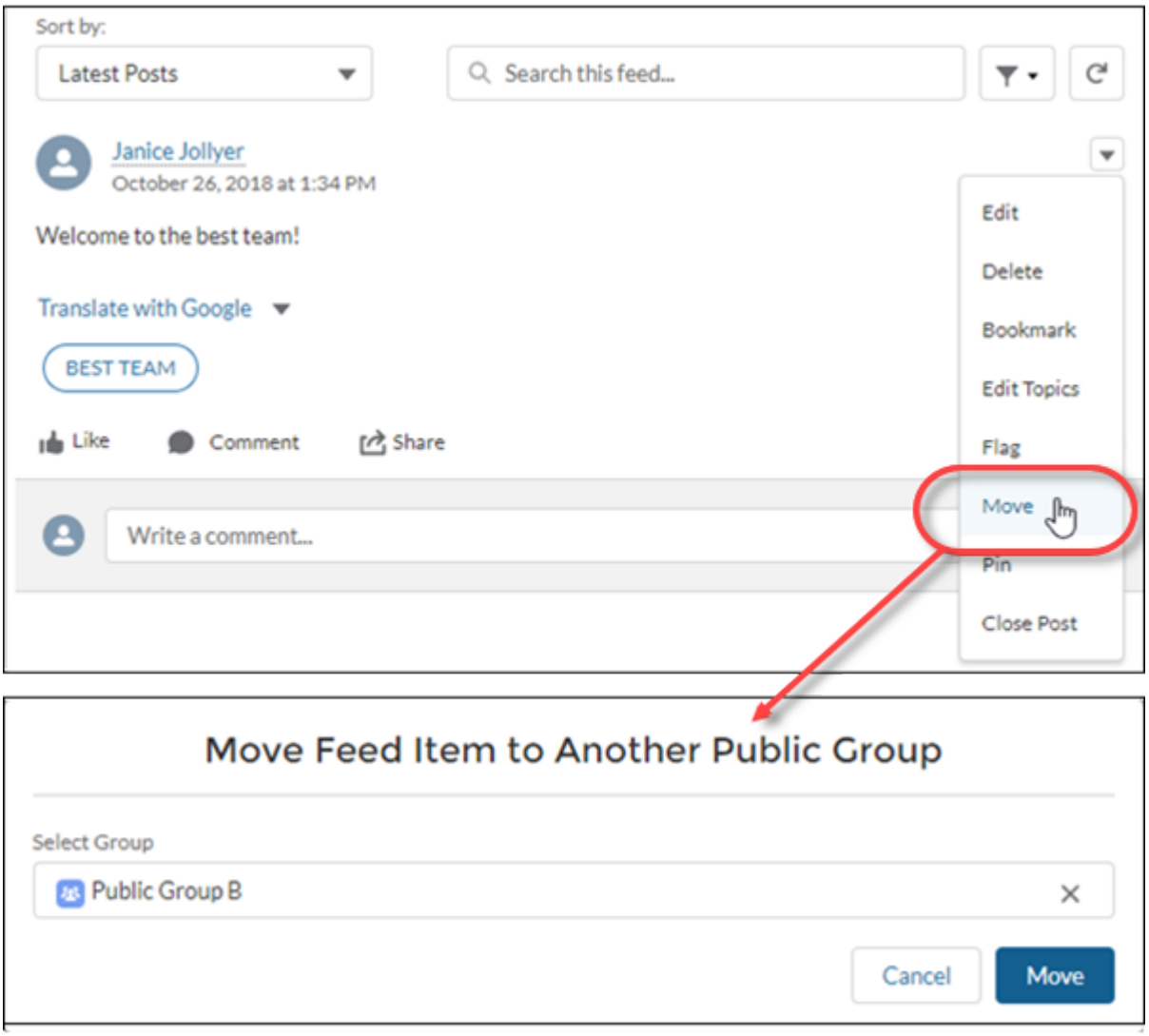
Verschieben von Feedeinträgen für die beste Platzierung

Hat jemand in der falschen Diskussion eine tolle Frage gestellt oder eine Abstimmung ausgeführt? Hat jemand in der Vertriebsgruppe nützliche Informationen für das Marketing gepostet? In Ihrer Community können Sie einen Feedeintrag, beispielsweise einen Post, eine Frage oder eine Abstimmung, aus einem Feed von öffentlichen Gruppen in einen anderen verschieben. Die Kommentare, Antworten und Reaktionen des Feedeintrags werden ebenfalls verschoben.

Wo: Diese Änderung gilt für Lightning-Communities, auf die über Lightning Experience und Salesforce Classic in der Essentials, Enterprise, Performance, Unlimited und Developer Edition zugegriffen wird.

Wer: Systemadministratoren und Benutzer mit der Berechtigung "Communities-Feeds moderieren" können Feedeinträge aus einer öffentlichen Gruppe in eine andere verschieben.

Warum: Legen Sie Posts, Fragen und Abstimmungen am idealen Platz ab, halten Sie zugehörige Informationen zusammen und unterstützen Sie Benutzer bei der Suche nach der für sie besten Zielgruppe.



Wie: Navigieren Sie in einem Feed von öffentlichen Gruppen zu einem Post-, Fragen- oder Abstimmungsüberlaufmenü und wählen Sie **Verschieben** aus. Wählen Sie im Popup "Verschieben" den Feed von öffentlichen Gruppen aus, in den Sie das Element verschieben möchten, und klicken Sie auf **Verschieben**.

Anmerkung: Es ist nicht möglich, Feedeinträge in oder aus öffentlichen Gruppen zu verschieben, die nur für Bekanntmachungen sind.

Beim Verschieben eines Elements:

- Werden Erwähnungen beibehalten.
- Werden Ankündigungen zu Ankündigungen in der Zielgruppe.
- Bleiben die im Feed enthaltenen oder daran angehängten Elemente enthalten oder angehängt.

  Beispielsweise besitzen verschobene Elemente ihre eigenen Antworten, Kommentare, Reaktionen, Themen, Lesezeichen, Anhänge und andere zugehörige Einheiten. Wenn eine Antwort als beste Antwort markiert wird, wird ihr Status beibehalten.

Anmerkung: Zum Verschieben eines verankerten Posts müssen Sie dessen Verankerung zunächst aufheben.

Benutzer erhalten entsprechend ihren Voreinstellungen Benachrichtigungen zum verschobenen Feedeintrag. Angenommen, Benutzer haben die zugehörige Benachrichtigungseinstellung aktiviert:

- Die Personen, die der Zielgruppe folgen, werden benachrichtigt.
- Wenn die Person, die den Feedeintrag verschoben hat, auch der Zielgruppe folgt, wird diese Person benachrichtigt.
- Personen, die im verschobenen Feedeintrag erwähnt wurden, werden über die Erwähnung benachrichtigt.
- Der Autor des verschobenen Elements wird nicht benachrichtigt, da Autoren keine Benachrichtigungen zu ihren eigenen Postaktionen erhalten.

Von der Chatter-REST-API und von Chatter in Apex wird das Verschieben von Posts aus einer öffentlichen Gruppe in eine andere unterstützt.

SIEHE AUCH:

Salesforce-Hilfe: Move Feed Items from One Public Group Feed to Another (Verschieben von Feedeinträgen aus dem Feed einer öffentlichen Gruppe in einen anderen) (möglicherweise veraltet oder in der Vorschauversion nicht verfügbar)

Helfen Sie Ihren Mitgliedern, beim Thema zu bleiben

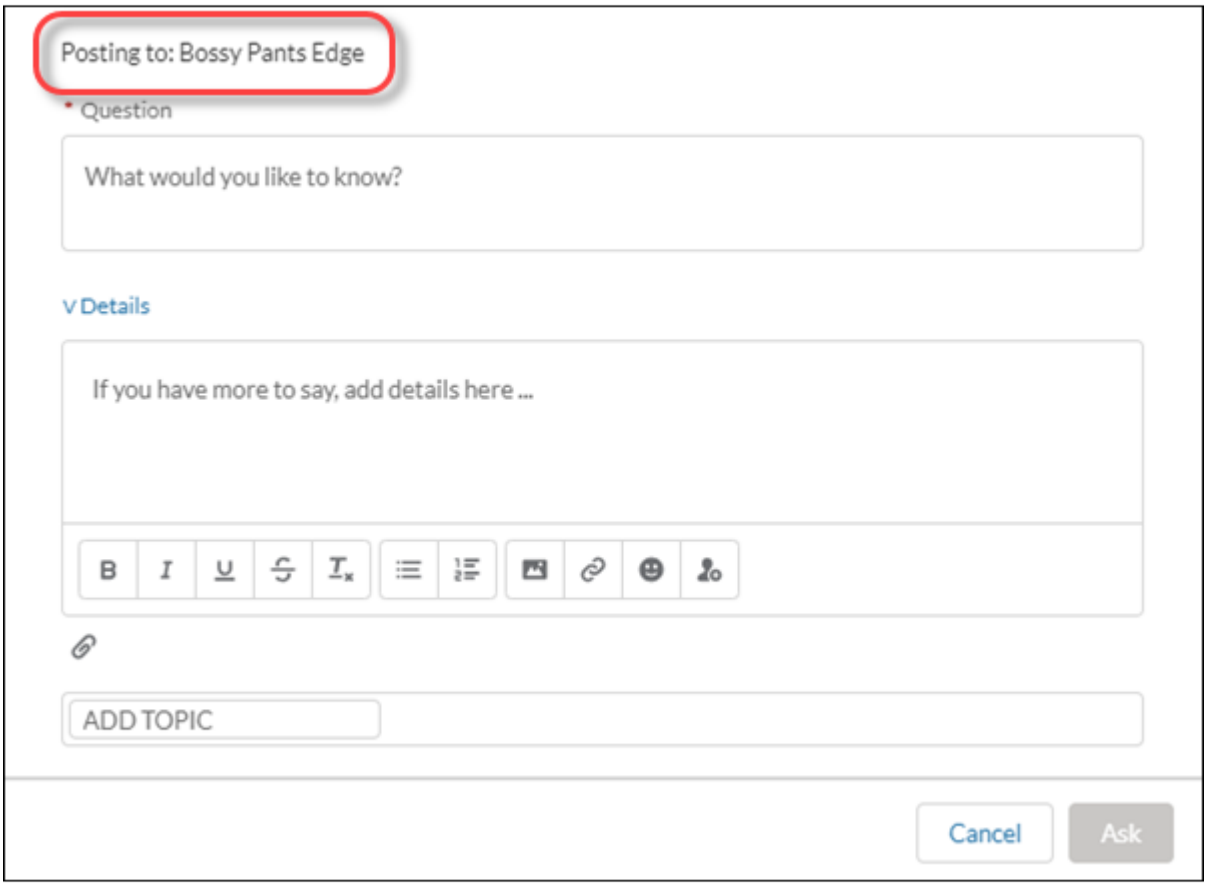
Sie können die Schaltfläche "Fragen" konfigurieren, um Benutzer daran zu hindern, ein neues Thema auszuwählen, wenn sie unter einem ausgewählten Thema Fragen stellen. Beispielsweise wählt ein Benutzer das Thema "Neue Produkte" aus und klickt auf die Schaltfläche "Fragen". Im Feld "Posten an" wählt der Benutzer jedoch anschließend ein anderes Thema aus. Damit potenzielle Verwirrungen hinsichtlich der Position der Frage der Benutzer vermieden werden, sollten Sie die neue Eigenschaft verwenden, um Ihren Benutzern dabei zu helfen, den Fokus beizubehalten und einfach zurückzufinden.

Wo: Diese Änderung gilt für Lightning-Communities, auf die über Lightning Experience und Salesforce Classic in der Essentials, Enterprise, Performance, Unlimited und Developer Edition zugegriffen wird.

Wer: Mitglieder mit den Berechtigungen "Communities erstellen und einrichten" und "Setup und Konfiguration anzeigen" können Komponenteneigenschaften konfigurieren.

Wie: Öffnen Sie im Community-Generator den Eigenschafts-Manager für die Schaltfläche "Fragen" oder "Support kontaktieren & Fragen" und wählen Sie **Themenauswahl für Fragen in Themen blockieren** aus.

Wenn Benutzer Fragen in einem Themenfeed stellen, werden sie daran gehindert, im Feld **Posten an** ein neues Thema auszuwählen. Stattdessen ist dieses Thema schreibgeschützt.



Mehr erhalten mit dem CMS für Community Cloud (Beta)

Lernen Sie einfachere Möglichkeiten kennen, CMS-Inhalt (bisher als nativer Inhalt bezeichnet) zu sichten und auszuwählen. Verwenden Sie verbesserte Operatoren, um Inhalte dynamisch für Sammlungen auszuwählen und Ihre Verbindungen besser zu verwalten.

Wo: Diese Änderung gilt für Lightning-Communities, auf die über Lightning Experience und Salesforce Classic in der Essentials, Enterprise, Performance, Unlimited und Developer Edition zugegriffen wird. Dieses offene Beta-Programm ist automatisch für alle Communities verfügbar. Sie müssen jedoch "Inhaltsverwaltung" in "Community-Arbeitsumgebungen" aktivieren.

Anmerkung: Diese Version enthält eine Beta-Version von CMS für Community Cloud, d. h., es handelt sich um eine hochwertige Funktion mit einigen bekannten Einschränkungen. CMS für Community Cloud ist erst allgemein verfügbar, wenn Salesforce ihre allgemeine Verfügbarkeit in der Dokumentation oder in Pressemitteilungen oder öffentlichen Erklärungen bekannt gibt. Es kann nicht garantiert werden, dass die Funktion in einem bestimmten Zeitrahmen oder überhaupt allgemein verfügbar wird. Treffen Sie Ihre Kaufentscheidungen nur auf der Grundlage allgemein verfügbarer Produkte und Funktionen. In der Community Cloud-Gruppe in der Trailblazer Community können Sie zu CMS für Community Cloud Feedback abgeben und Vorschläge unterbreiten.

Wann: Es ist nun in Sandbox-Umgebungen möglich, Videos in **CMS-Inhalt** hinzuzufügen. Kurz nach der Veröffentlichung wird es in Produktionsumgebungen möglich sein, Videos hinzuzufügen.

Wer: Die Inhaltsverwaltung steht Benutzern mit den Berechtigungen für die Verwendung von Community-Arbeitsumgebungen zum Erstellen von Inhalten und Benutzern mit Zugriff auf den Community-Generator zum Hinzufügen von Inhalten zu einer Seite zur Verfügung.

Was: Im Folgenden finden Sie einige der neuen Funktionen und Verbesserungen.

- **Nativer Inhalt** heißt nun **CMS-Inhalt**.

- Fügen Sie Hyperlinks und Inline-Videos ein und formatieren Sie Text im Rich-Text-Editor beim Erstellen von Inhalten.
- Dynamische Sammlungen unterstützen die Operatoren "AND" und "OR", damit nur der richtige Inhalt angezeigt wird.
- Entfernen Sie den Zugriff auf ein zuvor genehmigtes Salesforce-CRM-Objekt.
- Erstellen und steuern Sie CMS-Inhaltssammlungen manuell, indem Sie spezifische Inhalte hinzufügen und entfernen.
- Löschen Sie veraltete oder unerwünschte Sammlungen.
- Mit den neuen Filtern können Sie relevantere Ergebnisse finden, sogar wenn Ihre Inhaltssammlung wächst.
- Wählen Sie aus neuen Layoutoptionen aus. So können beispielsweise Titel Links zu Inhaltsdetails sein und Sie müssen keine Schaltfläche in Ihrem Layout für die Bereitstellung der Navigation verwenden.
- Identifizieren Sie externe URLs, die auf die Positivliste gesetzt werden müssen.

SIEHE AUCH:

Salesforce-Hilfe: CMS for Communities (CMS für Communities) (möglicherweise veraltet oder in der Vorschauversion nicht verfügbar)

Salesforce-Hilfe: Inhaltssicherheitsrichtlinie (möglicherweise veraltet oder in der Vorschauversion nicht verfügbar)

Salesforce-Hilfe: CMS Connect (möglicherweise veraltet oder in der Vorschauversion nicht verfügbar)

Verwenden der Themenliste "Dateien" für Knowledge-Artikel in Communities

Sie können nun die Themenliste "Dateien" für Knowledge-Artikel auf den Artikeldetailseiten Ihrer Community anzeigen.

Wo: Diese Änderung gilt für Lightning-Communities mit aktiviertem Lightning Knowledge. Lightning Knowledge ist in der Essentials, Professional, Enterprise, Performance, Unlimited und Developer Edition mit Service Cloud verfügbar. Salesforce Knowledge steht in der Professional, Enterprise, Performance Edition als Add-On zu Verfügung.

Wer: Interne Community-Benutzer können die für einen Knowledge-Artikel, den sie anzeigen können, in eine Themenliste vom Typ "Dateien" hochgeladenen Dateien sehen. Externe Community-Benutzer können die Dateien sehen, die in eine Themenliste vom Typ "Datei" hochgeladen wurden, wenn die Sichtbarkeit auf **Alle Benutzer** festgelegt ist. Zudem können sie den zugeordneten Knowledge-Artikel anzeigen.

Wie: Fügen Sie im Community-Generator einer Artikeldetailseite die Komponente "Datensatzthemenliste" hinzu.

SIEHE AUCH:

Salesforce-Hilfe: Datensatzthemenliste

Knowledge-Artikel: Default visibility for files shared on records (Standardsichtbarkeit der für Datensätze freigegebenen Dateien) (möglicherweise veraltet oder in der Vorschauversion nicht verfügbar)

Auswirkungen von Upvotes auf Einflusskarten und erhaltene "Gefällt mir"-Wertungen

Warum sollten Upvotes nicht dieselbe Auswirkung wie "Gefällt mir"-Wertungen haben? Als Treuebekenntnis werden Upvotes nun als "Gefällt mir"-Wertungen gezählt und auf der Einflusskarte eines Benutzers angezeigt.

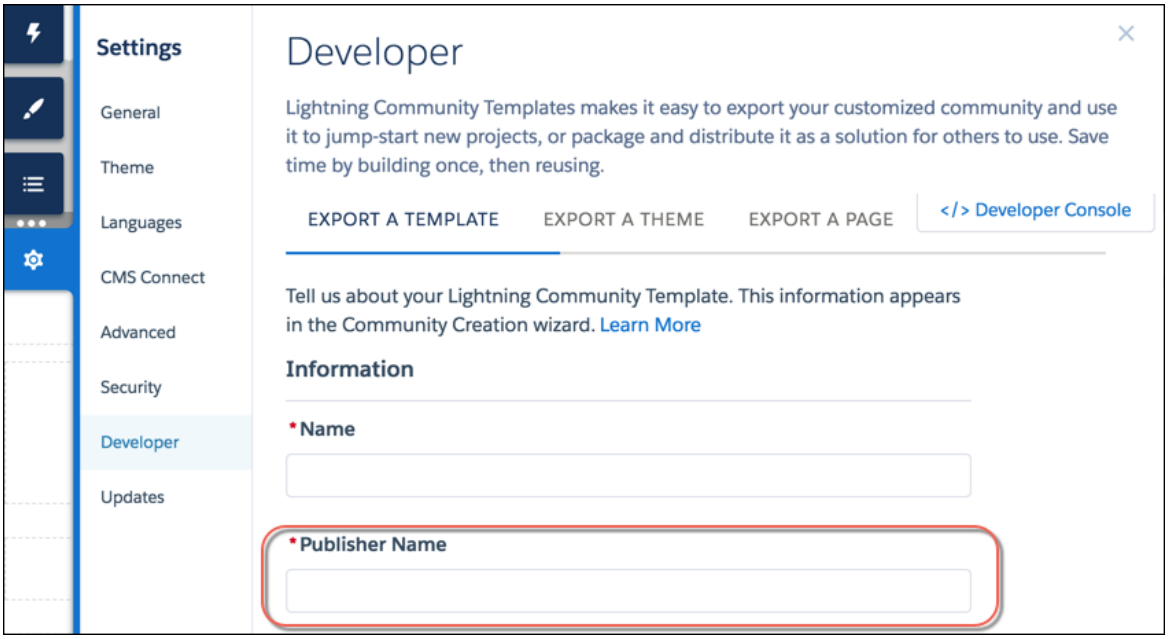
Wo: Diese Änderung gilt für Lightning-Communities, auf die über Lightning Experience zugegriffen wird, und ist in der Essentials, Enterprise, Performance, Unlimited und Developer Edition verfügbar.

Wie: Wenn Sie Upvotes in Ihrer Community aktiviert haben, werden neue Upvotes auf den Einfluss und auf die empfangenen "Gefällt mir"-Wertungen angerechnet.

Vorlagen- und Themaexporterweiterungen

Beim Exportieren einer Lightning-Vorlage oder eines Lightning-Themas mit gesperrten Regionen werden die gesperrten Regionen in der exportierten Version beibehalten. Zuvor wurden die Regionen entsperrt, wenn Benutzer eine Community oder ein Thema über das exportierte Element erstellt hatten. Es wurde zudem das Feld "Publisher-Name" für den Vorlagen- und Themenexport hinzugefügt. Dieses Feld wird im Assistenten zur Community-Erstellung und in AppExchange angezeigt. Zuvor wurde der Name Ihrer Organisation verwendet.

Wo: Diese Änderung gilt für Lightning-Communities, auf die über Lightning Experience und Salesforce Classic in der Essentials, Enterprise, Performance, Unlimited und Developer Edition zugegriffen wird.



Schaffen von zukunftsfähigen Verknüpfungen mit Navigations-API-Aufrufen

Communities unterstützen nun `lightning-navigation`, was dabei hilft, die Beschädigung einer Navigation zu vermeiden, wenn Salesforce künftig URL-Formate ändert.

Wo: Diese Änderung gilt für Lightning-Communities, auf die über Lightning Experience und Salesforce Classic in der Essentials, Enterprise, Performance, Unlimited und Developer Edition zugegriffen wird.

SIEHE AUCH:

Lightning Components Developer Guide: Navigation in Lightning Experience and the Salesforce Mobile App Using Page References (möglicherweise veraltet oder in der Vorschauversion nicht verfügbar)

Lightning Components Developer Guide: pageReference Types (möglicherweise veraltet oder in der Vorschauversion nicht verfügbar)

Schnelleres Laden von Seiten in Ihrer Community

Das Content Delivery Network (CDN) von Akamai für statische Lightning-Komponenten ist nun in allen neuen und vorhandenen Communities aktiviert. Ein CDN beschleunigt die Seitenladezeit, indem zwischengespeicherte Versionen an mehreren geografischen Standorten gespeichert werden.

Wo: Diese Änderung gilt für Lightning-Communities, auf die über Lightning Experience und Salesforce Classic in der Essentials, Enterprise, Performance, Unlimited und Developer Edition zugegriffen wird. Diese Einstellung hat keine Auswirkungen auf die Salesforce-Anwendung (gilt für alle Versionen).

Wie: Mit dieser Einstellung wird die Lightning-CDN-Zustellung für statisches JavaScript im Lightning-Komponenten-Framework aktiviert. Die Daten oder Metadaten Ihrer Organisation werden über ein CDN nicht weitergeleitet. Lightning-CDNs unterscheiden sich von Communities-CDNs. Weitere Informationen finden Sie unter Einrichten des Content Delivery Networks für Community Cloud.

Anmerkung: Stellen Sie bei Problemen sicher, dass `https://static.lightning.force.com` den von Ihrem Unternehmen betriebenen Positivlisten oder Firewalls hinzugefügt wurde, und fragen Sie in Ihrer IT-Abteilung, ob die Firewall Ihres Unternehmens den Akamai-CDN-Inhalt blockiert.

SIEHE AUCH:

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

Hinzufügen von Hyperlinks zu Ihren Community-Posts und -Kommentaren

In Community-Feeds können Mitglieder Posts und Kommentaren nun Links hinzufügen.

SIEHE AUCH:

Hinzufügen von Hyperlinks zu Ihren Posts und Kommentaren

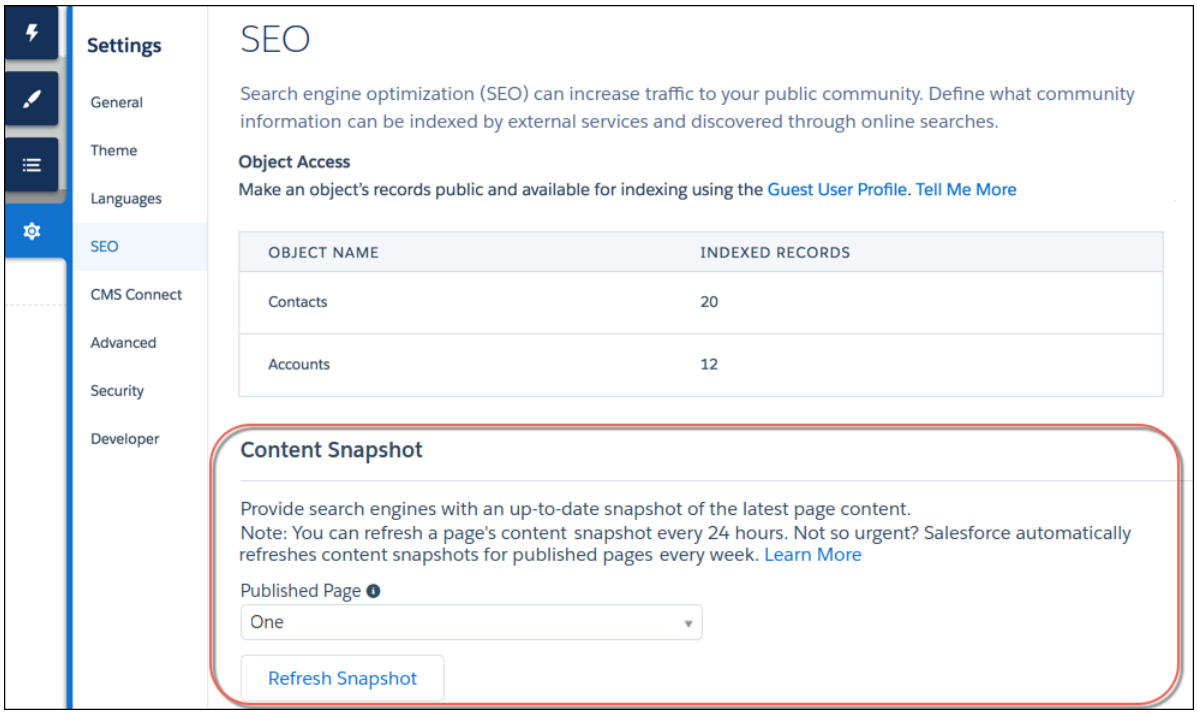
IdeaExchange: Hyperlink button in Lightning for Chatter posts

Bereitstellen der neuesten Inhalts-Snapshots für Suchmaschinen

Salesforce erstellt einen wöchentlichen Snapshot des veröffentlichten öffentlichen Inhalts Ihrer Community, was für die meisten Aktualisierungen problemlos funktioniert. Angenommen, Sie aktualisieren den Inhalt einer Seite mit wichtigen zeitkritischen Informationen, beispielsweise Preisänderungen für einen Blitzverkauf. Statt auf die wöchentliche Aktualisierung zu warten, können Sie nun alle 24 Stunden einen Snapshot erstellen, um den Seiteninhalt zu aktualisieren, der den Suchmaschinen bereitgestellt wird.

Wo: Diese Änderung gilt für Lightning-Communities, auf die über Lightning Experience und Salesforce Classic in der Essentials, Enterprise, Performance und Unlimited Edition zugegriffen wird.

Wie: Sie müssen zunächst eine bevorzugte Domäne für Ihre Community einrichten, um im Community-Generator auf die Inhalts-Snapshot-Einstellungen zugreifen zu können. Wählen Sie, nachdem Sie den Inhalt einer Seite aktualisiert und Ihre Änderungen veröffentlicht haben, auf der Registerkarte "SEO-Einstellungen" die Seite im Dropdown-Menü "Veröffentlichte Seite" aus und klicken Sie auf **Snapshot aktualisieren**.

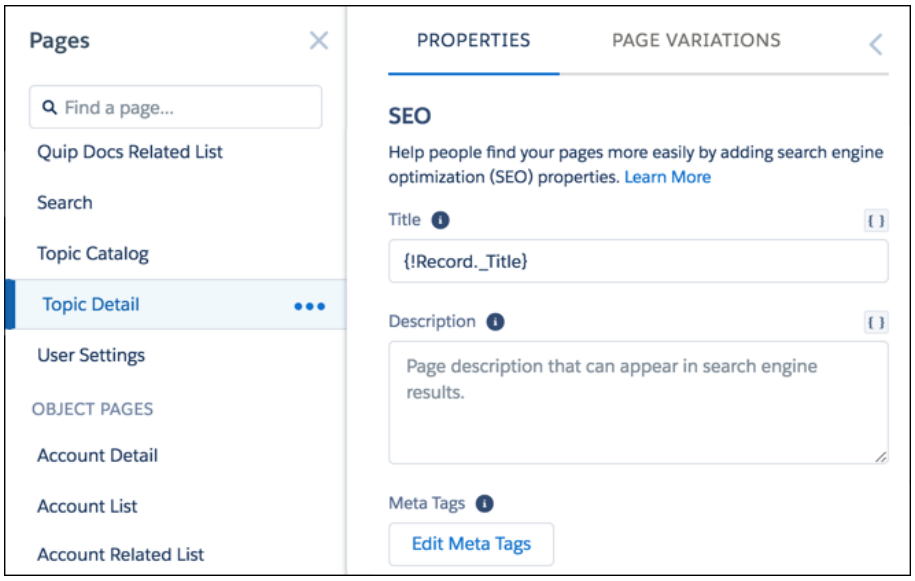


Hinzufügen von dynamischen SEO-Werten zu weiteren Objektdetailseiten

Verbessern Sie die Suchmaschinenergebnisse und helfen Sie Kunden dabei, die gewünschten Artikel-, Frage- und Themeninformationen zu finden, indem Sie dynamische SEO-Werte hinzufügen.

Wo: Diese Änderung gilt für Lightning-Communities, auf die über Lightning Experience und Salesforce Classic in der Essentials, Enterprise, Performance, Unlimited und Developer Edition zugegriffen wird.

Warum: Vor einigen Versionen wurden den Objektdetailseiten im Community-Generator die bearbeitbaren dynamischen SEO-Eigenschaften hinzugefügt. Auf den Detailseiten "Artikel", "Frage" und "Thema" wurde dies jedoch nicht berücksichtigt. Das wurde nun nachgeholt. In den Eigenschaften der Seiten können Sie Ausdrücke verwenden, um dynamische Seitentitel und Beschreibungswerte aus dem zugeordneten Datensatz zusammen mit dynamischen Metadaten-Tags hinzuzufügen.



Behalten Sie den Durchblick in Bezug auf Ihre SEO

Sehen Sie auf einen Blick, welche Objekte in Ihrer Lightning-Community indiziert und für Suchmaschinen verfügbar sind.

Wo: Diese Änderung gilt für Lightning-Communities, auf die über Lightning Experience und Salesforce Classic in der Essentials, Enterprise, Performance, Unlimited und Developer Edition zugegriffen wird.

Warum: Die Fähigkeit, Objekte und Felder für die Indizierung verfügbar zu machen, wurde in der Version Summer '18 hinzugefügt. Es war jedoch schwierig, zu bestimmen, welche Objekte öffentlich waren, ohne das Gastbenutzerprofil zu öffnen. Nun werden auf der Registerkarte für die SEO-Einstellungen im Community-Generator die Objekte, auf die zugegriffen werden kann, zusammen mit der Anzahl der indizierten Datensätze angezeigt.

Wie: Konfigurieren Sie auf der Registerkarte für die SEO-Einstellungen mithilfe des Gastbenutzerprofils, welche Objekte öffentlich sind. Erstellen Sie zudem entsprechende Objektseiten. Warten Sie nach dem Veröffentlichen Ihrer Community einige Minuten, bis die Tabelle angezeigt wird.

Tipp: Aktivieren Sie zum Anzeigen der SEO-Seite im Bereich "Einstellungen" den öffentlichen Zugriff auf der Seite "Allgemeine Einstellungen". Private Seiten können nicht indiziert werden.

Lightning-Komponenten in Communities: Lightning-Container-Komponenten, Einstein Next Best Action und Kundenvorgangsableitungsverfolgung

Erstellen und verwenden Sie Komponenten wieder, die mit Benutzeroberflächen-Frameworks von Drittanbietern wie beispielsweise React, Vue oder Angular 2.0 erstellt wurden, und betten Sie sie in eine Community ein. Mit Einstein Next Best Action, der für Community Cloud entwickelten künstlichen Intelligenz, können Sie das richtige Angebot zur richtigen Zeit bereitstellen. Mit der Komponente "Ableitungsverfolgung" können Sie Feedback dazu erfassen, wie hilfreich Ihr Community-Inhalt ist.

IN DIESEM ABSCHNITT:

Verwenden von benutzerdefinierten Lightning-Webkomponenten in Communities

In Version Spring '19 wurde ein neuer Lightning-Komponententyp mit der Bezeichnung Lightning-Webkomponente eingeführt. Als Entwickler können Sie benutzerdefinierte Lightning-Webkomponenten erstellen, die von Administratoren auf deren Community-Seiten gezogen werden können. Bei Lightning-Webkomponenten handelt es sich um benutzerdefinierte HTML-Elemente, die mithilfe von HTML und modernem JavaScript erstellt wurden. Lightning-Webkomponenten und Aura-Komponenten (die zuvor als Lightning-Komponenten bezeichnet wurden) können auf einer Seite interagieren. Administratoren und Endbenutzern werden sie als Lightning-Komponenten angezeigt.

Mehrere Nutzungsmöglichkeiten Ihres Codes mit Lightning-Container-Komponenten in Communities

Liegt eine Site-Erfahrung oder Code vor, die Sie mit den Lightning-Standardkomponenten nicht einfach in Ihre Salesforce-Community replizieren können? Da `lightning:container` nun in Communities unterstützt wird, können Sie Ihren vorliegenden Code wiederverwenden. Integrieren Sie Ihre vorhandenen oder neuen Anwendungen, die in React, Angular, Vue oder anderen JavaScript-Drittanbieter-Frameworks oder in einer Open-Source-Software erstellt wurden, ohne Weiteres in Lightning-Anwendungen vom Typ `lightning:container`.

Empfehlen von Aktionen und Angeboten für Ihre Benutzer (allgemein verfügbar)

Mit der Komponente "Einstein Next Best Action" können Sie Aktionen empfehlen und Ideen vorschlagen. Diese auf Lightning-Datensatzseiten verfügbare Komponente verwendet Aktionsstrategien, die die Geschäftsregeln und Prognosemodelle Ihrer Organisation anwenden, um kontextsensitive Angebote und Aktionen anzuzeigen. Dazu zählen beispielsweise ein Upgrade, ein Rabatt oder eine Aufgabe. Mit dem Next Best Action-Strategie-Generator können Sie die Bedingungen und Regeln definieren, die bestimmen, welche Empfehlungen Ihren Benutzern angezeigt werden. Diese Komponente steht im Rahmen von Einstein Next Best Action zur Verfügung.

Erfassen von Feedback zur Nützlichkeit des Community-Inhalts

Sie stellen Ihrer Community Knowledge-Artikel zur Verfügung, um Benutzer dabei zu unterstützen, selbst Antworten auf ihre brennendsten Fragen zu finden. Woran erkennen Sie jedoch, ob ein Artikel hilfreich war? Verwenden Sie die Komponente "Ableitungsverfolgung" im Community-Generator, um Benutzer zur Effektivität Ihres Inhalts zu befragen. Stellen Sie ihnen einen angepassten Satz an Antworten bereit und erfassen Sie ihr Feedback in Ihrer Salesforce-Organisation.

Unterstützen von Kunden beim Erhalten von schnellen Antworten und Entlasten Ihrer Supportauslastung

Sie sollten Ihre besten Informationen im Voraus ablegen, damit Mitglieder, die Fragen haben, sich selbst helfen können. Konfigurieren Sie die Schaltflächen "Fragen" und "Support kontaktieren & Fragen", um mit relevanten Artikeln und vorherigen Antworten zu reagieren, wenn Benutzer Fragen stellen. Mitglieder können eine Frage abbrechen, wenn die Antwort ins Schwarze trifft, oder sie können ihre Frage weiterhin gepostet lassen.

Hinzufügen einer Schaltfläche, damit Community-Mitglieder einen Anruf vom Support anfordern können

Lassen Sie die Mitglieder nicht warten. Fügen Sie Ihrer Community oder Ihrem Portal die Komponente für die Kontaktanforderungsschaltfläche und den Kontaktanforderungs-Flow hinzu, damit Mitglieder einen Rückruf durch den Kundensupport anfordern können. Wenn ein Benutzer auf die Schaltfläche zum Anfordern von Hilfe klickt, wird dem Benutzer ein Popup angezeigt, in dem er seine Problem- und Kontaktdetails eingeben kann.

Aufpolieren Ihrer Schaltflächen mit mehr Stileigenschaften

Den Schaltflächenkomponenten im Community-Generator wurde mehr Glanz verliehen. Mit den neuen Stileigenschaften erhalten Sie mehr Kontrolle über das Erscheinungsbild einer Schaltfläche. Zudem können Sie dadurch Schaltflächen stärker in Ihr Community-Thema einbringen. Legen Sie Größe, Form, Textposition und Farben direkt in den Eigenschaften der Schaltfläche fest.

Hinzufügen von Stilen zu Ihren vorgestellten Themen

Fügen Sie dem Text Ihres vorgestellten Themas einen Stil hinzu, legen Sie die Breite des Texthintergrunds fest und formen Sie den Kachelrahmen. Mithilfe eines neuen Links im Eigenschafts-Manager können Sie einfach vom Festlegen der Eigenschaften für eine Komponente vom Typ "Vorgestellte Themen" zum Konfigurieren von vorgestellten Themen für Ihre Community wechseln.

Definieren einer standardmäßigen Feed-Sortierreihenfolge im Community-Generator

Legen Sie eine standardmäßige Sortierreihenfolge für Feeds fest, um Community-Mitgliedern und Gästen Ihre gewünschte erste Erfahrung bereitzustellen. Wenn Benutzer die Sortierreihenfolge in ihrer Ansicht ändern möchten, wird ihre Auswahl übernommen. Alle sind glücklich!

Verwenden der Inline-Bearbeitung in "Datensatzdetails"

Datensatzdetails unterstützen nun die Inline-Bearbeitung in Communities, wie dies anderswo in Lightning Experience der Fall ist.

Übernehmen der Kontrolle über Optionen in Datensatzlisten

Sie können nun nicht nur viel mehr über eine Datensatzliste erledigen, sondern auch steuern, welche Optionen verfügbar sind. Mit neuen Steuerelementen können Sie festlegen, dass andere Personen die Datensatzliste bearbeiten, die Aktionsschaltflächen anzeigen oder ausblenden und die Suchleiste anzeigen und ausblenden können, ohne sie zur Datensatzdetailseite zu senden.

Erhalten von mehr Komponenten in Ihrer Kundenaccountportal-Vorlage

In der Kundenaccountportal-Community-Vorlage sind nun drei weitere Komponenten verfügbar: "Vorgestellte Themen", "Themenbeschreibung" und "Überschrift". "Vorgestellte Themen" und "Überschrift" sind für alle Seitentypen verfügbar. "Themenbeschreibung" ist für Themenseiten verfügbar.

Verwenden von benutzerdefinierten Lightning-Webkomponenten in Communities

In Version Spring '19 wurde ein neuer Lightning-Komponententyp mit der Bezeichnung Lightning-Webkomponente eingeführt. Als Entwickler können Sie benutzerdefinierte Lightning-Webkomponenten erstellen, die von Administratoren auf deren Community-Seiten gezogen werden können. Bei Lightning-Webkomponenten handelt es sich um benutzerdefinierte HTML-Elemente, die mithilfe von HTML und modernem JavaScript erstellt wurden. Lightning-Webkomponenten und Aura-Komponenten (die zuvor als Lightning-Komponenten bezeichnet wurden) können auf einer Seite interagieren. Administratoren und Endbenutzern werden sie als Lightning-Komponenten angezeigt.

Wo: Diese Änderung gilt für Lightning-Communities, auf die über Lightning Experience in der Essentials, Enterprise, Performance, Unlimited und Developer Edition zugegriffen wird.

SIEHE AUCH:

Lightning-Webkomponenten (allgemein verfügbar)

Lightning Web Components Developer Guide: Configure a Component for Lightning Communities (möglicherweise veraltet oder in der Vorschauversion nicht verfügbar)

Mehrere Nutzungsmöglichkeiten Ihres Codes mit Lightning-Container-Komponenten in Communities

Liegt eine Site-Erfahrung oder Code vor, die Sie mit den Lightning-Standardkomponenten nicht einfach in Ihre Salesforce-Community replizieren können? Da `lightning:container` nun in Communities unterstützt wird, können Sie Ihren vorliegenden Code wiederverwenden. Integrieren Sie Ihre vorhandenen oder neuen Anwendungen, die in React, Angular, Vue oder anderen JavaScript-Drittanbieter-Frameworks oder in einer Open-Source-Software erstellt wurden, ohne Weiteres in Lightning-Anwendungen vom Typ `lightning:container`.

Wo: Diese Änderung gilt für Lightning-Communities, auf die über Lightning Experience und Salesforce Classic in der Essentials, Enterprise, Performance, Unlimited und Developer Edition zugegriffen wird.

SIEHE AUCH:

- *Lightning Components Developer Guide*: Lightning Container (möglicherweise veraltet oder in der Vorschauversion nicht verfügbar)
- *Blog für Salesforce-Entwickler*: Lightning Container Component (möglicherweise veraltet oder in der Vorschauversion nicht verfügbar)
- *Blog für Salesforce-Entwickler*: Introducing New Content Security Policy Options (möglicherweise veraltet oder in der Vorschauversion nicht verfügbar)

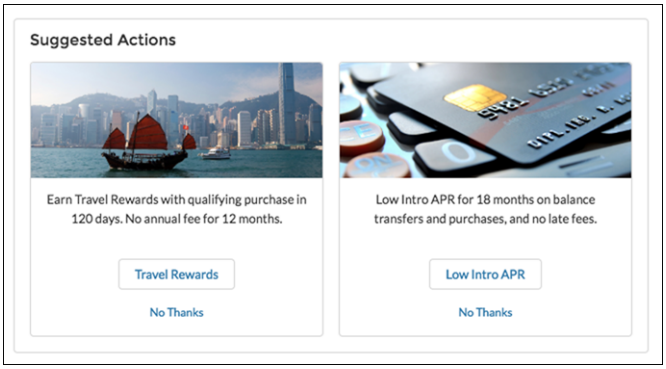
Empfehlen von Aktionen und Angeboten für Ihre Benutzer (allgemein verfügbar)

Mit der Komponente "Einstein Next Best Action" können Sie Aktionen empfehlen und Ideen vorschlagen. Diese auf Lightning-Datensatzseiten verfügbare Komponente verwendet Aktionsstrategien, die die Geschäftsregeln und Prognosemodelle Ihrer Organisation anwenden, um kontextsensitive Angebote und Aktionen anzuzeigen. Dazu zählen beispielsweise ein Upgrade, ein Rabatt oder eine Aufgabe. Mit dem Next Best Action-Strategie-Generator können Sie die Bedingungen und Regeln definieren, die bestimmen, welche Empfehlungen Ihren Benutzern angezeigt werden. Diese Komponente steht im Rahmen von Einstein Next Best Action zur Verfügung.

Wo: Diese Änderung gilt für Lightning-Communities, auf die über Lightning Experience und Salesforce Classic in der Enterprise, Professional, Enterprise und Unlimited Edition zugegriffen wird.

Wer: Wenn ein Benutzer einen Vorschlag akzeptiert, wird ein Bildschirm-Flow gestartet. Zum Ausführen eines Flows müssen Ihre Community-Mitglieder über die Berechtigung "Flows ausführen" verfügen oder das Feld "Flow-Benutzer" muss auf der Benutzerdetailseite aktiviert sein.

Warum: Angenommen, Sie haben eine Aktionsstrategie erstellt, die zwei empfohlene Flows anzeigt, wenn eine Kundenvorgangsbeschreibung "Kreditkartenvorteile" enthält. Ein Flow bietet eine neue Karte mit Reiseprämien und der andere bietet eine neue Karte mit niedrigeren Zinssätzen und Gebühren. Wenn Ihr Kunde einen Kundenvorgang erstellt, der den Schlüsselbegriff enthält, werden zwei vorgeschlagene Aktionen angezeigt.



Einstein Next Best Action wird von der Chatter-REST-API und von Chatter in Apex unterstützt.

SIEHE AUCH:

Einstein Next Best Action: Verwenden von Strategien zum Empfehlen von Aktionen und Angeboten (allgemein verfügbar)

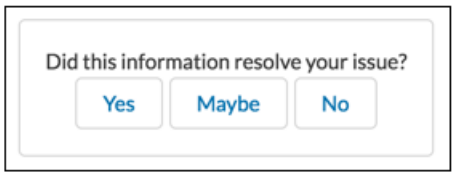
Salesforce-Hilfe: Suggested Actions (Vorgeschlagene Aktionen) (möglicherweise veraltet oder in der Vorschauversion nicht verfügbar)

Erfassen von Feedback zur Nützlichkeit des Community-Inhalts

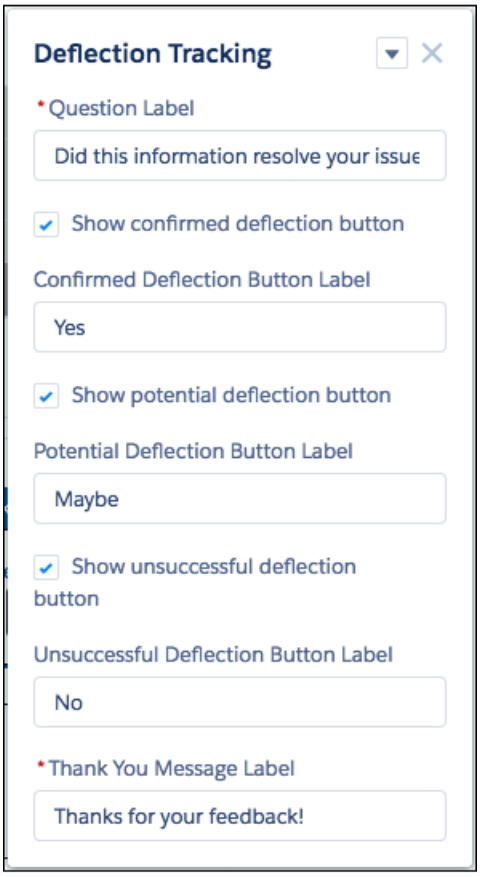
Sie stellen Ihrer Community Knowledge-Artikel zur Verfügung, um Benutzer dabei zu unterstützen, selbst Antworten auf ihre brennendsten Fragen zu finden. Woran erkennen Sie jedoch, ob ein Artikel hilfreich war? Verwenden Sie die Komponente "Ableitungsverfolgung" im Community-Generator, um Benutzer zur Effektivität Ihres Inhalts zu befragen. Stellen Sie ihnen einen angepassten Satz an Antworten bereit und erfassen Sie ihr Feedback in Ihrer Salesforce-Organisation.

Wo: Diese Änderung gilt für Lightning-Communities, auf die über Lightning Experience und Salesforce Classic in der Enterprise, Performance, Unlimited und Developer Edition zugegriffen wird.

Warum: Erfahren Sie, in welchem Ausmaß der vorgeschlagene Inhalt Ihre Benutzer unterstützt.



Wie: Ziehen Sie im Community-Generator die Komponente "Ableitungsverfolgung" auf eine beliebige Feed-Detailseite, Fragedetailseite oder Artikeldetailseite. Messen Sie die Artikeleffektivität, indem Sie mit dem Salesforce-Kundenvorgangsableitung-Berichtspaket für Lightning-Communities Berichte erstellen. Mit Berichten können Sie Ihre Inhaltsstrategie gegenüber echten Daten planen.

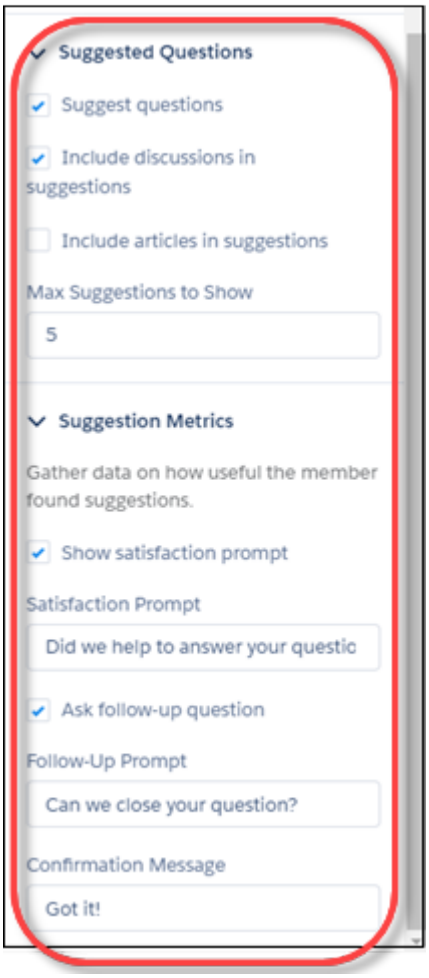


Unterstützen von Kunden beim Erhalten von schnellen Antworten und Entlasten Ihrer Supportauslastung

Sie sollten Ihre besten Informationen im Voraus ablegen, damit Mitglieder, die Fragen haben, sich selbst helfen können. Konfigurieren Sie die Schaltflächen "Fragen" und "Support kontaktieren & Fragen", um mit relevanten Artikeln und vorherigen Antworten zu reagieren, wenn Benutzer Fragen stellen. Mitglieder können eine Frage abbrechen, wenn die Antwort ins Schwarze trifft, oder sie können ihre Frage weiterhin gepostet lassen.

Wo: Diese Änderung gilt für Lightning-Communities, auf die über Lightning Experience und Salesforce Classic in der Essentials, Enterprise, Performance, Unlimited und Developer Edition zugegriffen wird.

Warum: Sie können auch die Eigenschaften der Vorschlagsmetriken für die Schaltfläche konfigurieren, um Daten zur Effektivität Ihrer Vorschläge zu sammeln. Verwenden Sie diese Informationen, um Lücken zu ermitteln und Ihre Knowledge Base zu optimieren.



Wie: Platzieren Sie im Community-Generator die Schaltfläche "Fragen" oder "Support kontaktieren & Fragen" auf einer Seite und legen Sie ihre Eigenschaften fest.

Hinzufügen einer Schaltfläche, damit Community-Mitglieder einen Anruf vom Support anfordern können

Lassen Sie die Mitglieder nicht warten. Fügen Sie Ihrer Community oder Ihrem Portal die Komponente für die Kontaktanforderungsschaltfläche und den Kontaktanforderungs-Flow hinzu, damit Mitglieder einen Rückruf durch den Kundensupport anfordern können. Wenn ein Benutzer auf die Schaltfläche zum Anfordern von Hilfe klickt, wird dem Benutzer ein Popup angezeigt, in dem er seine Problem- und Kontaktdetails eingeben kann.

Wo: Diese Änderung gilt für Lightning-Communities, auf die über Lightning Experience und Salesforce Classic in der Enterprise, Performance, Unlimited und Developer Edition zugegriffen wird.

SIEHE AUCH:

Communities: Ermöglichen Sie es Ihren Kunden, einen Anruf vom Support anzufordern

Aufpolieren Ihrer Schaltflächen mit mehr Stileigenschaften

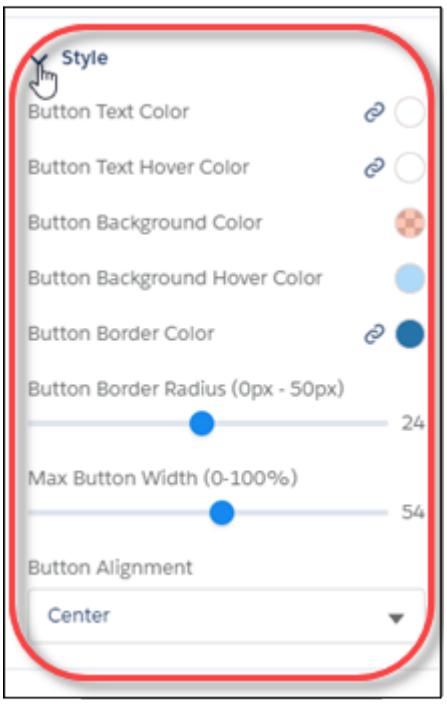
Den Schaltflächenkomponenten im Community-Generator wurde mehr Glanz verliehen. Mit den neuen Stileigenschaften erhalten Sie mehr Kontrolle über das Erscheinungsbild einer Schaltfläche. Zudem können Sie dadurch Schaltflächen stärker in Ihr Community-Thema einbringen. Legen Sie Größe, Form, Textposition und Farben direkt in den Eigenschaften der Schaltfläche fest.

Wo: Diese Änderung gilt für Lightning-Communities, auf die über Lightning Experience und Salesforce Classic in der Essentials, Enterprise, Performance, Unlimited und Developer Edition zugegriffen wird.

Warum: Die neuen Stileigenschaften sind für diese Schaltflächen verfügbar.

- Support kontaktieren
- Support kontaktieren & Fragen
- Fragen
- Folgen

Im Folgenden sehen Sie, wie die neuen Eigenschaften für die Schaltfläche "Fragen" aussehen.

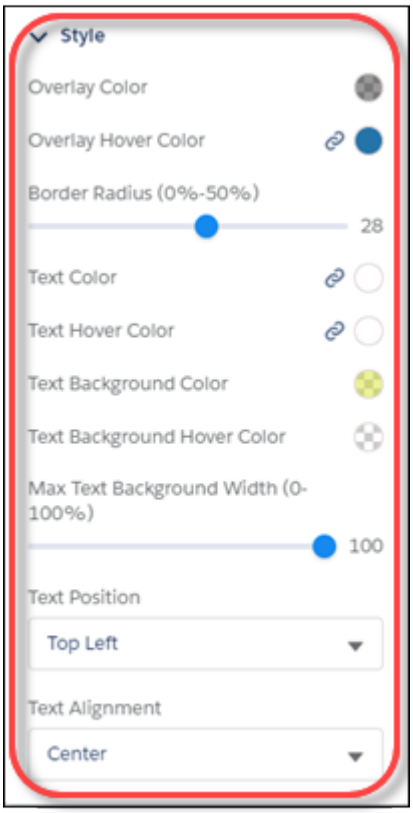


Hinzufügen von Stilen zu Ihren vorgestellten Themen

Fügen Sie dem Text Ihres vorgestellten Themas einen Stil hinzu, legen Sie die Breite des Texthintergrunds fest und formen Sie den Kachelrahmen. Mithilfe eines neuen Links im Eigenschafts-Manager können Sie einfach vom Festlegen der Eigenschaften für eine Komponente vom Typ "Vorgestellte Themen" zum Konfigurieren von vorgestellten Themen für Ihre Community wechseln.

Wo: Diese Änderung gilt für Lightning-Communities, auf die über Lightning Experience und Salesforce Classic in der Essentials, Enterprise, Performance, Unlimited und Developer Edition zugegriffen wird.

Wie: Wählen Sie im Community-Generator die Komponente "Vorgestellte Themen" oder "Vorgestellte Themen und Feeds" aus und konfigurieren Sie die zugehörigen Eigenschaften. Wenn Sie bereit sind, vorgestellte Themen für Ihre Community zu konfigurieren, klicken Sie im Eigenschafts-Manager auf den Link zum Hinzufügen oder Bearbeiten vorgestellter Themen. Dadurch gelangen Sie zur Inhaltsverwaltungsarbeitsumgebung, wo Sie direkt an der Konfiguration des vorgestellten Themas für die Community arbeiten können.



SIEHE AUCH:

Aufpolieren Ihrer Schaltflächen mit mehr Stileigenschaften

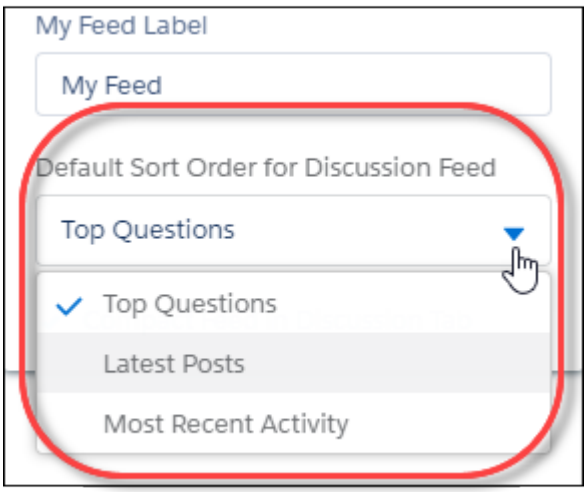
Definieren einer standardmäßigen Feed-Sortierreihenfolge im Community-Generator

Legen Sie eine standardmäßige Sortierreihenfolge für Feeds fest, um Community-Mitgliedern und Gästen Ihre gewünschte erste Erfahrung bereitzustellen. Wenn Benutzer die Sortierreihenfolge in ihrer Ansicht ändern möchten, wird ihre Auswahl übernommen. Alle sind glücklich!

Wo: Diese Änderung gilt für Lightning-Communities, auf die über Lightning Experience und Salesforce Classic in der Essentials, Enterprise, Performance, Unlimited und Developer Edition zugegriffen wird.

Warum: Sehen Sie sich die neuen standardmäßigen Sortieroptionen für diese Komponenten an.

- Feed
- Feed – Kompakt
- Vorgestellte Themen & Feeds
- Suchergebnisse



Wie: Wählen Sie im Community-Generator zum Festlegen einer standardmäßigen Sortierreihenfolge die Komponente "Feed", "Feed – Kompakt" oder "Vorgestellte Themen & Feeds" aus und ändern Sie ihre Eigenschaften.

SIEHE AUCH:

IdeaExchange: "Sort By" choice saved for user or session in Customer Service (Napili) template

IdeaExchange: Change Default sort order discussions overview community

IdeaExchange: Chatter Answers Default Sorting in Communities (Compact Feed)

Verwenden der Inline-Bearbeitung in "Datensatzdetails"

Datensatzdetails unterstützen nun die Inline-Bearbeitung in Communities, wie dies anderswo in Lightning Experience der Fall ist.

Wo: Diese Änderung gilt für Lightning-Communities, auf die über Lightning Experience und Salesforce Classic in der Essentials, Enterprise, Performance, Unlimited und Developer Edition zugegriffen wird.

Anmerkung: Diese Fähigkeit ist für die Nutzung auf Mobilgeräten oder Tablets nicht verfügbar.

SIEHE AUCH:

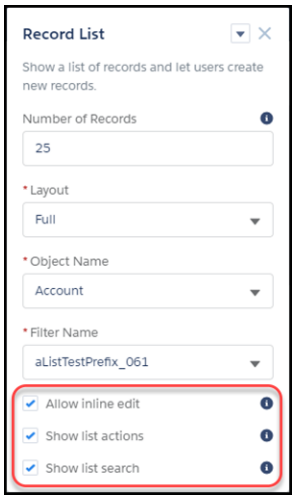
Übernehmen der Kontrolle über Optionen in Datensatzlisten

Übernehmen der Kontrolle über Optionen in Datensatzlisten

Sie können nun nicht nur viel mehr über eine Datensatzliste erledigen, sondern auch steuern, welche Optionen verfügbar sind. Mit neuen Steuerelementen können Sie festlegen, dass andere Personen die Datensatzliste bearbeiten, die Aktionsschaltflächen anzeigen oder ausblenden und die Suchleiste anzeigen und ausblenden können, ohne sie zur Datensatzdetailseite zu senden.

Wo: Diese Änderung gilt für Lightning-Communities, auf die über Lightning Experience und Salesforce Classic in der Essentials, Enterprise, Performance, Unlimited und Developer Edition zugegriffen wird.

Wie: Wählen Sie aus, welche Komponentenoptionen Sie für Ihre Kunden einbeziehen möchten.



Anmerkung: Diese Optionen sind für die Nutzung auf Mobilgeräten oder Tablets nicht verfügbar.

SIEHE AUCH:

Salesforce-Hilfe: Komponente "Datensatzliste" (möglicherweise veraltet oder in der Vorschauversion nicht verfügbar)

Erhalten von mehr Komponenten in Ihrer Kundenaccountportal-Vorlage

In der Kundenaccountportal-Community-Vorlage sind nun drei weitere Komponenten verfügbar: "Vorgestellte Themen", "Themenbeschreibung" und "Überschrift". "Vorgestellte Themen" und "Überschrift" sind für alle Seitentypen verfügbar. "Themenbeschreibung" ist für Themenseiten verfügbar.

Wo: Diese Änderung gilt für Lightning-Communities, auf die über Lightning Experience und Salesforce Classic in der Enterprise, Performance, Unlimited und Developer Edition zugegriffen wird.

Zielgruppen: Benutzerdefinierte Formeln, mehr Kriterien und ein aktualisierter Editor

Die Zielgruppenfunktion im Community-Generator ist zuverlässiger. Erstellen Sie für noch fokussiertere Zielgruppen Formeln mit benutzerdefinierten Kriterien und verwenden Sie zusätzliche Kriterientypen. Darüber hinaus wurde der Editor aktualisiert. Er ist nun übersichtlicher und leichter lesbar.

IN DIESEM ABSCHNITT:

Mehr einfacher erledigen mit dem aktualisierten Zielgruppen-Editor
Im aktualisierten Editor können Sie unbegrenzt viele Zeilen erstellen und sie nach Bedarf mittels benutzerdefinierter Logik verknüpfen.

Erstellen von Formeln für benutzerdefinierte Zielgruppen
Erstellen Sie hochgradig spezifizierte anzusprechende Zielgruppen, indem Sie Kriterien mittels benutzerdefinierter Logik verknüpfen. So können Sie beispielsweise auf alle Kunden abzielen, die von hohem Wert sind UND entweder in San Francisco ODER in Los Angeles leben.

Erhöhen der Leistung von Zielgruppen mit neuen Kriterien- und Datentypen

Sie können nun anhand der Ihren Benutzern zugewiesenen Standard- und benutzerdefinierten Berechtigungen Zielgruppen ansprechen. Erstellen Sie beispielsweise eine Moderatorenzielgruppe, indem Sie alle Benutzer mit der Berechtigung "Communities-Feeds moderieren" auswählen. Sie können auch zusätzliche Felddatentypen verwenden, wenn Sie auf Feldern basierende Zielgruppen im Benutzerobjekt erstellen. Es wurden Währungs-, Mehrfachauswahl- und Datumsobjekte hinzugefügt.

Mehr einfacher erledigen mit dem aktualisierten Zielgruppen-Editor

Im aktualisierten Editor können Sie unbegrenzt viele Zeilen erstellen und sie nach Bedarf mittels benutzerdefinierter Logik verknüpfen.

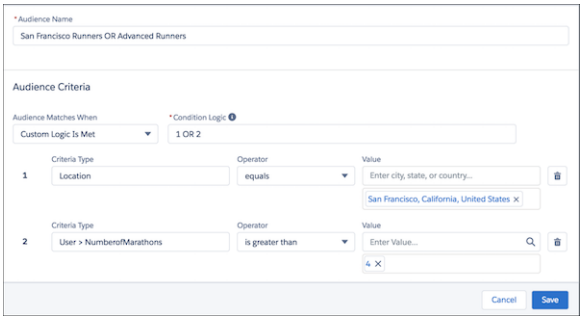
Wo: Diese Änderung gilt für Lightning-Communities, auf die über Lightning Experience und Salesforce Classic in der Essentials, Enterprise, Performance, Unlimited und Developer Edition zugegriffen wird.

Erstellen von Formeln für benutzerdefinierte Zielgruppen

Erstellen Sie hochgradig spezifizierte anzusprechende Zielgruppen, indem Sie Kriterien mittels benutzerdefinierter Logik verknüpfen. So können Sie beispielsweise auf alle Kunden abzielen, die von hohem Wert sind UND entweder in San Francisco ODER in Los Angeles leben.

Wo: Diese Änderung gilt für Lightning-Communities, auf die über Lightning Experience und Salesforce Classic in der Essentials, Enterprise, Performance, Unlimited und Developer Edition zugegriffen wird.

Wie: Beginnen Sie mit dem Erstellen Ihrer benutzerdefinierten Logik, indem Sie **Benutzerdefinierte Bedingung ist erfüllt** in der Dropdown-Liste **Zielgruppe stimmt überein, wenn** auswählen.



Erhöhen der Leistung von Zielgruppen mit neuen Kriterien- und Datentypen

Sie können nun anhand der Ihren Benutzern zugewiesenen Standard- und benutzerdefinierten Berechtigungen Zielgruppen ansprechen. Erstellen Sie beispielsweise eine Moderatorenzielgruppe, indem Sie alle Benutzer mit der Berechtigung "Communities-Feeds moderieren" auswählen. Sie können auch zusätzliche Felddatentypen verwenden, wenn Sie auf Feldern basierende Zielgruppen im Benutzerobjekt erstellen. Es wurden Währungs-, Mehrfachauswahl- und Datumsobjekte hinzugefügt.

Wo: Diese Änderung gilt für Lightning-Communities, auf die über Lightning Experience und Salesforce Classic in der Essentials, Enterprise, Performance, Unlimited und Developer Edition zugegriffen wird.

Warum: Sie können Standard- oder benutzerdefinierte Berechtigungen auswählen, die dem Benutzer über das Benutzerprofil oder Berechtigungssätze zugewiesen sind. Berechtigungskriterien sind besonders nützlich, wenn Sie die Back-End-Funktionalität mit Berechtigungen steuern, da Sie nun eine entsprechende Front-End-Erfahrung erstellen können.

Partner Central: Partneraccountbeziehungen und Datenfreigaberegeln, Budgethierarchien und Erweiterungen an der Accountverwaltung

Mit Partnerbeziehungen und Datenfreigaberegeln können Partner Datensätze ganz ohne Code klickbasiert sicher füreinander freigeben. Kanal-Account-Manager können Budgets zwischen mehreren Partnern aufteilen und Partner können ihre eigenen Budgets mit Budgethierarchien verwalten und zuordnen. Dank der Erweiterungen an der Accountverwaltung können interne Benutzer und Administratoren neue Community-Mitglieder erstellen und bearbeiten. Zudem können Benutzer beim Zusammenführen von Accounts nahtlos mit einem Account zusammengeführt werden.

IN DIESEM ABSCHNITT:

Erstellen von Partneraccountbeziehungen und Datenfreigaberegeln (allgemein verfügbar)

Wenn Sie über mehrere Händler verfügen, die unterschiedliche Zugriffsebenen auf Ihre Objektdatensätze benötigen, können sich Freigaberegeln als kompliziert erweisen. Erstellen Sie ohne Weiteres Freigabebeziehungen zwischen Partneraccounts und schützen Sie vertrauliche Daten, indem Sie nur ausgewählte Informationen freigeben. Kanal-Account-Manager können mit Accountbeziehungsdaten-Freigaberegeln und Accountbeziehungen festlegen, wie Informationen für wen freigegeben werden.

Aktualisieren von Partneraccountfeldern für Opportunities und Leads

Angenommen, Sie fungieren als Kanalmanager eines Partneraccounts mit regionalen Unternehmensbereichen. Sie haben eine Opportunity über den Partneraccount erstellt. Nun übernimmt jedoch einer Ihrer Unternehmensbereiche die Führung beim Vorantreiben der Opportunity. Sie können jetzt das Partneraccountfeld für die Opportunity oder Leads aktualisieren, um genauer zu verfolgen, wer sie vorantreibt.

Partnerbenutzern erlauben, ihre eigenen Budgets mit Budgethierarchien zu verwalten

Erlauben Sie größere Flexibilität in Bezug auf Werbekostenzuschüsse, die auf Kampagnen und Automatisierungen angewendet werden, während Sie den Budgetbetrag weiterhin kontrollieren. Entlasten Sie Ihren Kanal-Account-Manager davon, die Budgets von jedermann verwalten zu müssen, indem Sie es Partnerbenutzern ermöglichen, ihre eigenen zu verwalten. Mithilfe von Budgethierarchien können Ihre Kanal-Account-Manager untergeordnete Budgets erstellen, die von Partnerbenutzern verwaltet werden können. Die Informationen werden dem Kanal-Account-Manager weiterhin zusammengefasst angezeigt. Partnerbenutzer können jedoch autonom in ihrer eigenen Organisation Beträge zuordnen und genehmigen.

Interne Benutzer und Administratoren können Community-Mitglieder über Accounts anzeigen und verwalten

Interne Benutzer und Administratoren können nun Community-Mitglieder über einen Account anzeigen und verwalten. Mit "Accountverwaltung" können Benutzer Mitglieder anzeigen und zu Communities hinzufügen, sie deaktivieren und aktivieren und Mitgliederkennwörter zurücksetzen.

Zusammenführen von Accountmarkeninformationen für doppelte Accounts

Wenn Sie doppelte Accounts zusammenführen, werden nun Accountmarkeninformationen für den Masterdatensatz beibehalten. Wenn der Masterdatensatz keine Accountmarke aufweist, werden die zuletzt erstellten Accountmarkeninformationen angehängt, die den doppelten Accounts zugeordnet sind.

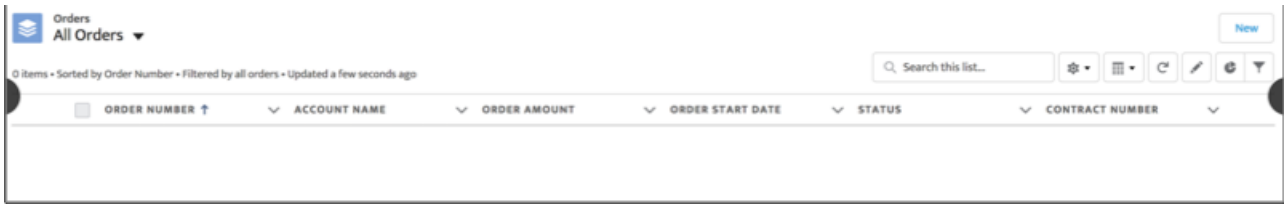
Erstellen von Partneraccountbeziehungen und Datenfreigaberegeln (allgemein verfügbar)

Wenn Sie über mehrere Händler verfügen, die unterschiedliche Zugriffsebenen auf Ihre Objektdatensätze benötigen, können sich Freigaberegeln als kompliziert erweisen. Erstellen Sie ohne Weiteres Freigabebeziehungen zwischen Partneraccounts und schützen Sie vertrauliche Daten, indem Sie nur ausgewählte Informationen freigeben. Kanal-Account-Manager können mit Accountbeziehungsdaten-Freigaberegeln und Accountbeziehungen festlegen, wie Informationen für wen freigegeben werden.

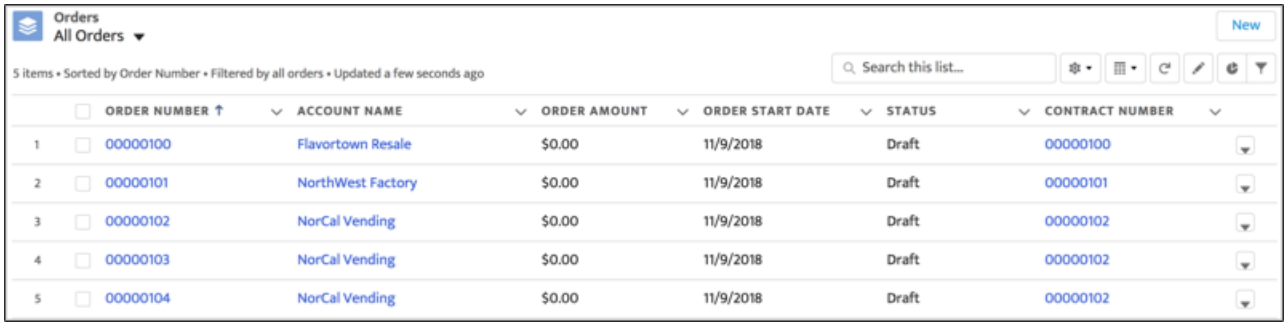
Wo: Diese Änderung gilt für Communities vom Typ Lightning und Salesforce-Registerkarten und Visualforce, auf die über Lightning Experience und Salesforce in der Enterprise, Performance, Unlimited und Developer Edition zugegriffen wird.

Wer: Externe Benutzer mit Partner-Community- und Kunden-Community Plus-Lizenzen haben Zugriff auf Accountbeziehungen. Für Benutzer, die Accountbeziehungsdaten-Freigaberegeln erstellen und verwalten möchten, ist die Berechtigung "Communities erstellen und einrichten" erforderlich.

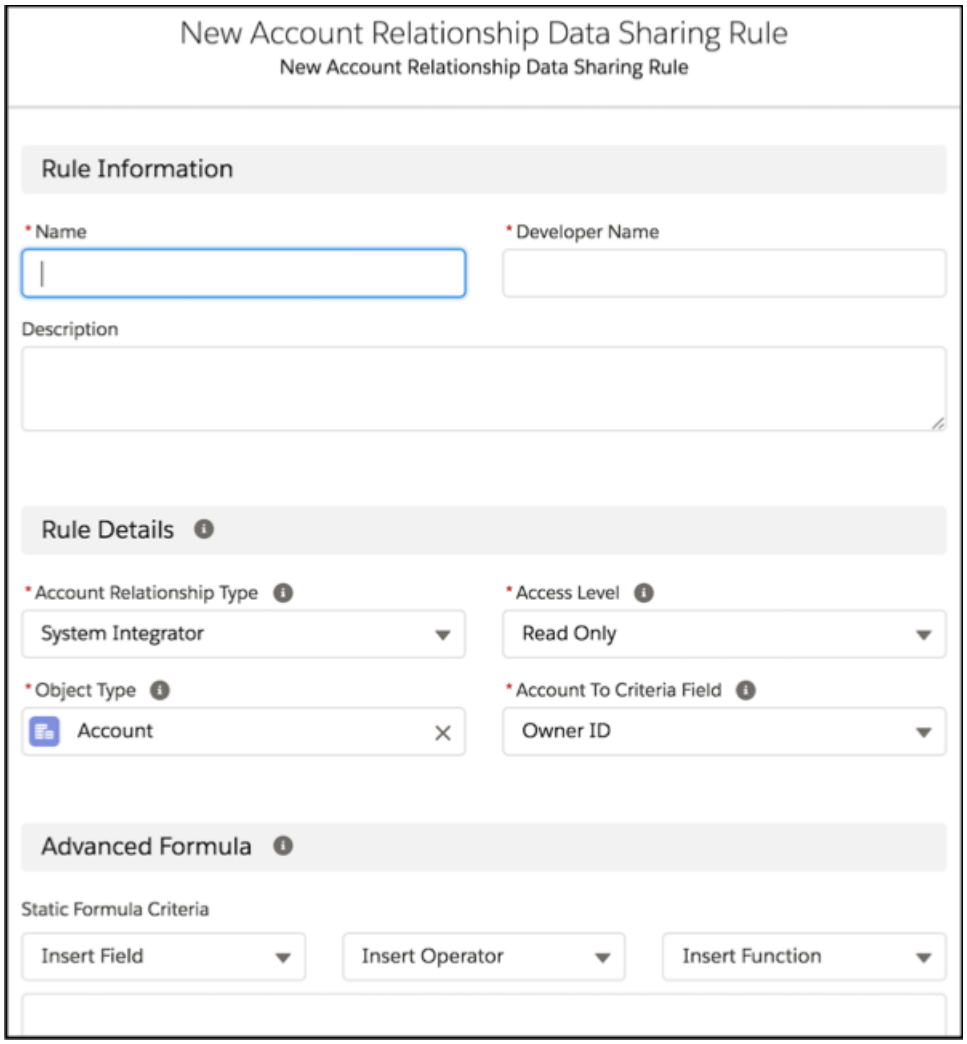
Warum: Bei dieser Listenansicht "Alle Aufträge" handelt es sich um eine Liste der Aufträge, auf die ein Partner zugreifen konnte, bevor eine Accountbeziehung und Accountbeziehungsdaten-Freigaberegeln eingerichtet wurden.



Diese Listenansicht "Alle Aufträge" wird angezeigt, nachdem eine Accountbeziehungsdaten-Freigaberegel erstellt und einer Accountbeziehung zugeordnet wurde.



Wie: Erstellen Sie die Accountbeziehungsdaten-Freigaberegel, durch die der Accountbeziehungstyp, die Art und Weise, wie Informationen freigegeben werden (nach Inhaber oder nach Account-ID), der gewährte Zugriff (Lesen oder Lesen/Schreiben) und die freigegebenen Objektdatensätze bestimmt werden. Accountbeziehungsdaten-Freigaberegeln können auf Accounts, Kontakte, Kampagnen, Kundenvorgänge, Leads, Opportunities, Aufträge und benutzerdefinierte Objekte angewendet werden. Mit "Erweiterte Formel" können Sie die Datenfreigaberegel weiter optimieren.



Eine Accountbeziehung mit demselben Accountbeziehungstyp kann die Regel anschließend zum Freigeben von Daten verwenden.

Aktualisieren von Partneraccountfeldern für Opportunities und Leads

Angenommen, Sie fungieren als Kanalmanager eines Partneraccounts mit regionalen Unternehmensbereichen. Sie haben eine Opportunity über den Partneraccount erstellt. Nun übernimmt jedoch einer Ihrer Unternehmensbereiche die Führung beim Vorantreiben der Opportunity. Sie können jetzt das Partneraccountfeld für die Opportunity oder Leads aktualisieren, um genauer zu verfolgen, wer sie vorantreibt.

Wo: Diese Änderung gilt für Lightning-Communities, auf die über Lightning Experience und Salesforce in der Enterprise, Performance, Unlimited und Developer Edition zugegriffen wird.

Partnerbenutzern erlauben, ihre eigenen Budgets mit Budgethierarchien zu verwalten

Erlauben Sie größere Flexibilität in Bezug auf Werbekostenzuschüsse, die auf Kampagnen und Automatisierungen angewendet werden, während Sie den Budgetbetrag weiterhin kontrollieren. Entlasten Sie Ihren Kanal-Account-Manager davon, die Budgets von jedermann verwalten zu müssen, indem Sie es Partnerbenutzern ermöglichen, ihre eigenen zu verwalten. Mithilfe von Budgethierarchien können Ihre Kanal-Account-Manager untergeordnete Budgets erstellen, die von Partnerbenutzern verwaltet werden können. Die Informationen werden dem Kanal-Account-Manager weiterhin zusammengefasst angezeigt. Partnerbenutzer können jedoch autonom in ihrer eigenen Organisation Beträge zuordnen und genehmigen.

Wo: Diese Änderung gilt für Communities vom Typ Lightning und Salesforce-Registerkarten und Visualforce, auf die über Lightning Experience und Salesforce in der Enterprise, Performance, Unlimited und Developer Edition zugegriffen wird.

Wie: Erstellen Sie fünf Ebenen untergeordneter Budgets in der Hierarchie. Sie können eine beliebige Kombination aus untergeordneten Budgets und Zuordnungen aus einem Budget erstellen, solange Sie den Gesamtbudgetbetrag und die maximale Anzahl der Hierarchieebenen nicht überschreiten.

Interne Benutzer und Administratoren können Community-Mitglieder über Accounts anzeigen und verwalten

Interne Benutzer und Administratoren können nun Community-Mitglieder über einen Account anzeigen und verwalten. Mit "Accountverwaltung" können Benutzer Mitglieder anzeigen und zu Communities hinzufügen, sie deaktivieren und aktivieren und Mitgliederkennwörter zurücksetzen.

Wo: Diese Änderung gilt für Lightning-Communities, auf die über Lightning Experience und Salesforce in der Enterprise, Performance, Unlimited und Developer Edition zugegriffen wird.

Zusammenführen von Accountmarkeninformationen für doppelte Accounts

Wenn Sie doppelte Accounts zusammenführen, werden nun Accountmarkeninformationen für den Masterdatensatz beibehalten. Wenn der Masterdatensatz keine Accountmarke aufweist, werden die zuletzt erstellten Accountmarkeninformationen angehängt, die den doppelten Accounts zugeordnet sind.

Wo: Diese Änderung gilt für Lightning-Communities, auf die über Lightning Experience und Salesforce in der Enterprise, Performance, Unlimited und Developer Edition zugegriffen wird.

Sicherheit und Freigabe: Freigabesets für mehr Objekte und mit Kontakten für mehrere Accounts, Vermeiden von Inhaltssicherheitsrichtlinien-Warnungen und einfaches Aktivieren von Clickjack

Verwenden Sie Freigabesets mit Kampagnen, Opportunities und Aufträgen und für Kontakte in mehreren Accounts. Vermeiden Sie Inhaltssicherheitsrichtlinien-Warnungen für CMS Connect und erkennen und beheben Sie CSL-Ressourcenprobleme. Darüber hinaus können Sie den Clickjack-Schutz einfacher über den Community-Generator aktivieren.

IN DIESEM ABSCHNITT:

Verwenden von Freigabesets mit Kampagnen, Opportunities und Aufträgen (allgemein verfügbar)
Mit Freigabesets können Sie Portal- oder Community-Benutzern nun Zugriff auf Kampagnen, Opportunities und Aufträge gewähren.

Verwenden von Freigabesets mit Kontakten mit mehreren Accounts (allgemein verfügbar)

Vereinfachen Sie den Datensatzzugriff durch die Nutzung von vorhandenen Accountkontaktbeziehungen. Angenommen, Sie erstellen einen Community- oder Portalbenutzer über einen Kontakt, der mehreren Accounts zugeordnet ist. Anschließend können Sie ein Freigabeset erstellen, das den Zugriff auf alle Datensätze in einer Nachschlagesuche auf jeden beliebigen Account gewährt, der mit diesem Account verknüpft ist.

Aktivieren externer organisationsweiter Standards in Organisationen mit Communities oder Portalen (wichtige Aktualisierung)

Diese Aktualisierung aktiviert das externe Freigabemodell und stellt Administratoren eine Liste der Objekte bereit, deren Einstellungen für den standardmäßigen externen Zugriff überprüft werden müssen. Diese Aktualisierung unterstützt Sie beim Sichern Ihrer Daten, indem Sie für externe Benutzer restriktivere Zugriffsebenen festlegen können. Vor der Version Spring '19 erhielten interne und externe Benutzer durch die organisationsweiten Standards denselben Standardzugriff auf Objekte. Nach der Aktivierung dieser Aktualisierung sind die externen organisationsweiten Standards in allen Organisationen mit Communities oder Portalen aktiviert.

Zuweisen einer Inhaltssicherheitsrichtlinien-Ebene zu Ihrer Community

Die standardmäßige Skriptsicherheitsebene lautet nun *streng*, was optimale Sicherheit bietet. Eine strenge Inhaltssicherheitsrichtlinie hindert Inline-Skripte daran, in Ihrer Site ausgeführt zu werden. Sie ermöglicht jedoch, dass Nicht-Skript-Ressourcen wie Bilder von genehmigten Drittanbieterhosts angezeigt werden. Sie sollten die strenge Ebene verwenden.

Vermeiden von Inhaltssicherheitsrichtlinien-Fehlern beim Verwenden von CMS Connect

Die neuen Integrationen in den Inhaltssicherheitsrichtlinien-Einstellungen Ihrer Community unterstützen CMS Connect dabei, Probleme zu vermeiden, bevor Sie Inhalte veröffentlichen. CMS Connect versucht, externe URLs für Sie auf die Positivliste zu setzen, und warnt Sie, wenn Probleme erkannt werden.

Erkennen und Beheben von Inhaltssicherheitsrichtlinien-Ressourcenproblemen

Es war nicht immer einfach, zu wissen, wann bestimmte Ressourcen mit den Inhaltssicherheitsrichtlinien-Einstellungen Ihrer Lightning-Community in Konflikt standen. Mit dem Abschnitt für die fehlerhaften Inhaltssicherheitsrichtlinien auf der Registerkarte "Sicherheit" des Community-Generators können Sie jedoch nun sehen, wo die Probleme liegen, und sie schnell beheben.

Einfacheres Aktivieren des Clickjack-Schutzes im Community-Generator

Sie können Clickjack-Schutzebenen für Lightning-Communities nun direkt im Community-Generator aktivieren. Der Clickjack-Schutz verhindert Angriffe, die Benutzer dazu verleiten, auf etwas zu klicken, worauf sie nicht klicken sollten.

Einschränken des Communities-Benutzerzugriffs für Kundenvorgänge (allgemein verfügbar)

Verwalten Sie, ob Benutzer mit Kunden-Community Plus-Lizenzen Kundenvorgänge anzeigen und bearbeiten können, für die sie als der Kontakt aufgelistet sind. Sie können das Standardfreigabeverhalten deaktivieren, das dem zugewiesenen Kontakt und allen Benutzern in der Rollenhierarchie des Kontakts Zugriff auf einen Kundenvorgang gewährt. Nach dem Deaktivieren des Freigabeverhaltens können Sie den Zugriff auf Kundenvorgänge steuern, indem Sie eine manuelle Freigabe erstellen oder die verwaltete Apex-Freigabe verwenden.

Anzeigen der für Ihre Gastbenutzer angezeigten Inhalte

Damit dem Rätselraten beim Sicherheitsdesign Ihrer Community ein Ende gesetzt wird, können Sie sehen, wie Ihre Lightning-Community Besuchern angezeigt wird, die sich nicht angemeldet haben. Wenn Sie zuvor eine Community erstellt haben, haben Sie sie als authentifizierter Benutzer angezeigt. Daher war es schwierig, genau zu wissen, was Gastbenutzer sehen könnten.

Festlegen des Cookies iframeDomain in Sites und Communities in Internet Explorer

URL-Variablen wie `_iframeDomain` werden nicht immer gespeichert, wenn zwischen Seiten in Internet Explorer navigiert wird. Dieses Verhalten hat Benutzer daran gehindert, einige Seiten in iframes einzubetten. Wenn die Variable `_iframeDomain` nicht vorhanden ist, werden die iframes für die auf die Positivliste gesetzte URL-Domäne, die im Cookie `iframeDomain` festgelegt ist, nun zugelassen.

Lokalisieren von Anmeldeaufforderungen und Fehlermeldungen für die Anmeldungserkennung

Wenn Sie den Anmeldungserkennungsseiten-Typ in "Communities" verwenden, können Sie die Anmeldeaufforderung mit einer benutzerdefinierten Bezeichnung lokalisieren. Es ist nun möglich, auch benutzerdefinierte Fehlermeldungen in Apex zu lokalisieren.

Geben Sie neuen Benutzern vor ihrer Registrierung einen Vorgeschmack auf Ihre Community

Es wurde die asynchrone E-Mail-Überprüfung für die Community-Selbstregistrierung hinzugefügt. Mithilfe von asynchronen E-Mails können Benutzer ihre E-Mail-Adresse jederzeit verifizieren. Sie senden Benutzern einen Überprüfungslink in einer E-Mail-Nachricht. Benutzer können ihre E-Mail-Adresse bestätigen, indem sie auf den Link klicken. Heißen Sie neue Mitglieder willkommen, indem Sie ihnen verzögerungsfreien Zugriff auf Ihre Community gewähren. Überdies können Sie die E-Mail anpassen, damit Benutzer Ihre Marke wiedererkennen.

Erstellen Ihrer eigenen Überprüfungsseite für Community-Registrierungen

Wenn sich Benutzer für Ihre Community mit einer E-Mail-Adresse oder Telefonnummer registrieren, sendet ihnen Salesforce einen Prüfcode und generiert die Seite "Überprüfen", damit die Benutzer ihre Identität bestätigen. Bisher konnten Sie die Seite "Überprüfen" mit Ihrem markeneigenen Logo, Ihren Farben und Ihrem Hintergrund versehen. Die Form wurde jedoch durch Salesforce bereitgestellt. Nun können Sie das Layout und den Text der Seite "Überprüfen" mit Visualforce und einigen Apex-Methoden anpassen.

Wichtige Aktualisierung "Entfernen von Instanznamen aus URLs für Visualforce, Community-Generator, Site.com Studio und Inhaltsdateien" wurde verschoben

Diese in Spring '18 veröffentlichte wichtige Aktualisierung sollte in Spring '19 automatisch aktiviert werden. Dies wurde jedoch auf Winter '20 verschoben.

Verwenden von Freigabesets mit Kampagnen, Opportunities und Aufträgen (allgemein verfügbar)

Mit Freigabesets können Sie Portal- oder Community-Benutzern nun Zugriff auf Kampagnen, Opportunities und Aufträge gewähren.

Wo: Diese Änderung gilt für alle Communities, auf die über Lightning Experience und Salesforce Classic in der Enterprise, Performance, Unlimited und Developer Edition zugegriffen wird.

SIEHE AUCH:

Salesforce-Hilfe: Verwenden von Freigabesets in Communities (möglicherweise veraltet oder in der Vorschauversion nicht verfügbar)

Verwenden von Freigabesets mit Kontakten mit mehreren Accounts (allgemein verfügbar)

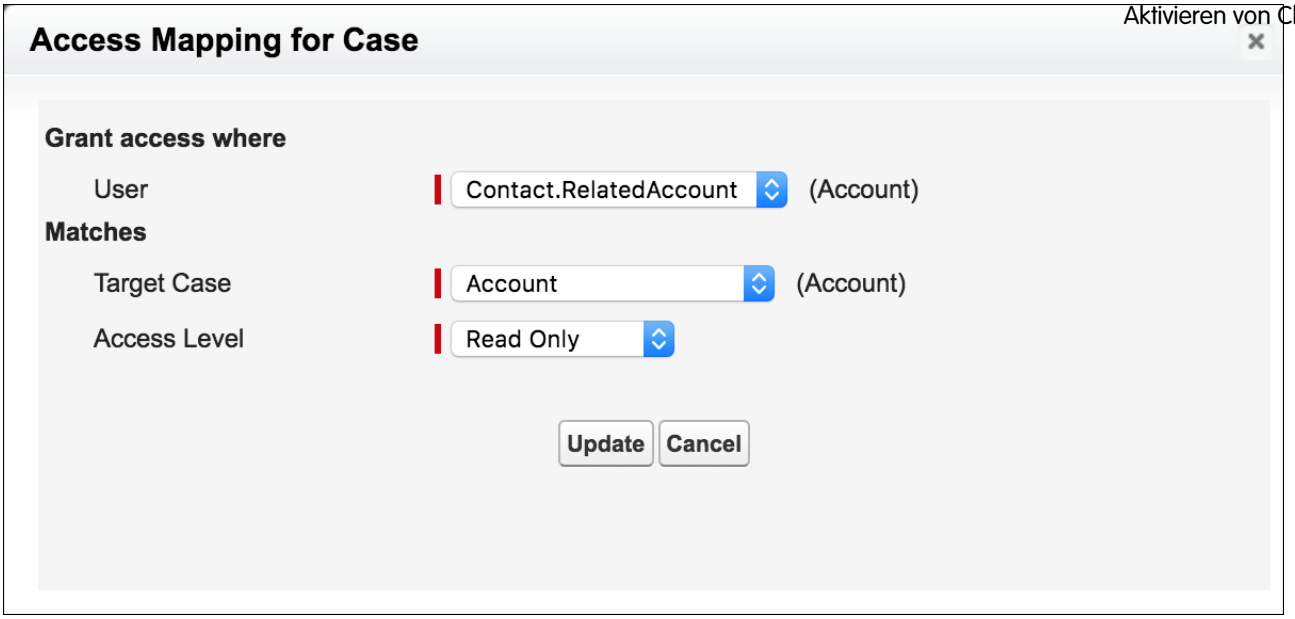
Vereinfachen Sie den Datensatzzugriff durch die Nutzung von vorhandenen Accountkontaktbeziehungen. Angenommen, Sie erstellen einen Community- oder Portalbenutzer über einen Kontakt, der mehreren Accounts zugeordnet ist. Anschließend können Sie ein Freigabeset erstellen, das den Zugriff auf alle Datensätze in einer Nachschlagesuche auf jeden beliebigen Account gewährt, der mit diesem Account verknüpft ist.

Wo: Diese Änderung gilt für alle Communities, auf die über Lightning Experience und Salesforce Classic in der Enterprise, Performance, Unlimited und Developer Edition zugegriffen wird.

Wer: Benutzer mit den folgenden Lizenzen oder ihren Anmeldeentsprechungen können Freigabesets verwenden.

- Kunden-Community
- Kunden-Community Plus
- Partner-Community
- Lightning External Apps
- Lightning External Apps Plus

Wie: Geben Sie unter "Setup" im Feld "Schnellsuche" den Text `Communities-Einstellungen` ein und wählen Sie **Communities-Einstellungen** aus. Klicken Sie in der Themenliste "Freigabesets" auf **Neu**. Richten Sie unter "Zugriff konfigurieren" die Zugriffszuordnung ein. Wählen Sie **Contact.RelatedAccount** für den Benutzer und **Account** für das Zielobjekt aus.



SIEHE AUCH:

Salesforce-Hilfe: Verwenden von Freigabesets in Communities (möglicherweise veraltet oder in der Vorschauversion nicht verfügbar)

Salesforce-Hilfe: Einrichten von Kontakten zu mehreren Accounts (möglicherweise veraltet oder in der Vorschauversion nicht verfügbar)

Aktivieren externer organisationsweiter Standards in Organisationen mit Communities oder Portalen (wichtige Aktualisierung)

Diese Aktualisierung aktiviert das externe Freigabemodell und stellt Administratoren eine Liste der Objekte bereit, deren Einstellungen für den standardmäßigen externen Zugriff überprüft werden müssen. Diese Aktualisierung unterstützt Sie beim Sichern Ihrer Daten, indem Sie für externe Benutzer restriktivere Zugriffsebenen festlegen können. Vor der Version Spring '19 erhielten interne und externe Benutzer durch die organisationsweiten Standards denselben Standardzugriff auf Objekte. Nach der Aktivierung dieser Aktualisierung sind die externen organisationsweiten Standards in allen Organisationen mit Communities oder Portalen aktiviert.

Wo: Diese Änderung gilt für alle Communities, auf die über Lightning Experience und Salesforce Classic in der Essentials, Enterprise, Performance, Unlimited und Developer Edition zugegriffen wird.

Wann: Diese wichtige Aktualisierung wird am Montag, 17. Juni 2019 erzwungen. Bei Organisationen, die Communities nach diesem Datum aktivieren, sind diese Standardeinstellungen aktiviert.

Warum: Bei der ersten Aktivierung der externen organisationsweiten Standards sind die externen Zugriffsebenen so festgelegt, dass sie mit den internen Zugriffsebenen übereinstimmen. Die Standardeinstellungen geben externen Benutzern möglicherweise einen größeren Datenzugriff, als Sie möchten. In der Critical Update Console wird eine Liste der Objekte bereitgestellt, die die Salesforce-Sicherheitsempfehlungen für externe Benutzer nicht erfüllen.

Wie: Geben Sie unter "Setup" im Feld "Schnellsuche" den Text `Wichtige Aktualisierungen` ein und wählen Sie **Wichtige Aktualisierungen** aus. Klicken Sie auf **Aktivieren**, um die externen organisationsweiten Standards in Organisationen mit Communities oder Portalen zu aktivieren.

Überprüfen Sie nach dem Aktivieren der externen organisationsweiten Standards die Zugriffsebenen für externe Benutzer. Geben Sie unter "Setup" im Feld "Schnellsuche" den Text `Freigabeeinstellungen` ein und wählen Sie dann **Freigabeeinstellungen** aus. Bearbeiten Sie unter "Organisationsweite Standardeinstellungen" den standardmäßigen externen Zugriff.

SIEHE AUCH:

Salesforce-Hilfe: Festlegen der externen organisationsweiten Standardeinstellungen (möglicherweise veraltet oder in der Vorschauversion nicht verfügbar)

Zuweisen einer Inhaltssicherheitsrichtlinien-Ebene zu Ihrer Community

Die standardmäßige Skriptsicherheitsebene lautet nun *streng*, was optimale Sicherheit bietet. Eine strenge Inhaltssicherheitsrichtlinie hindert Inline-Skripte daran, in Ihrer Site ausgeführt zu werden. Sie ermöglicht jedoch, dass Nicht-Skript-Ressourcen wie Bilder von genehmigten Drittanbieterhosts angezeigt werden. Sie sollten die strenge Ebene verwenden.

Wo: Diese Änderung gilt für Lightning-Communities, auf die über Lightning Experience und Salesforce Classic in der Essentials, Enterprise, Performance, Unlimited und Developer Edition zugegriffen wird.

Wann: Diese Änderung wird im Februar 2019 wirksam.

Wie: Sie können die Sicherheitsebenen unter **Einstellungen** > **Sicherheit im Community-Generator** ändern.

Anmerkung: Die Option "Inline-Skripts und Skript-Zugriff auf alle Drittanbieter-Hosts zulassen" wurde für neue Communities entfernt. Diese Option war die Standardoption. Sie ist weiterhin eine Option für vorhandene Communities.

Vermeiden von Inhaltssicherheitsrichtlinien-Fehlern beim Verwenden von CMS Connect

Die neuen Integrationen in den Inhaltssicherheitsrichtlinien-Einstellungen Ihrer Community unterstützen CMS Connect dabei, Probleme zu vermeiden, bevor Sie Inhalte veröffentlichen. CMS Connect versucht, externe URLs für Sie auf die Positivliste zu setzen, und warnt Sie, wenn Probleme erkannt werden.

Wo: Diese Änderung gilt für Lightning-Communities, auf die über Lightning Experience und Salesforce Classic zugegriffen wird. Communities steht in der Enterprise, Performance, Unlimited und Developer Edition zur Verfügung.

SIEHE AUCH:

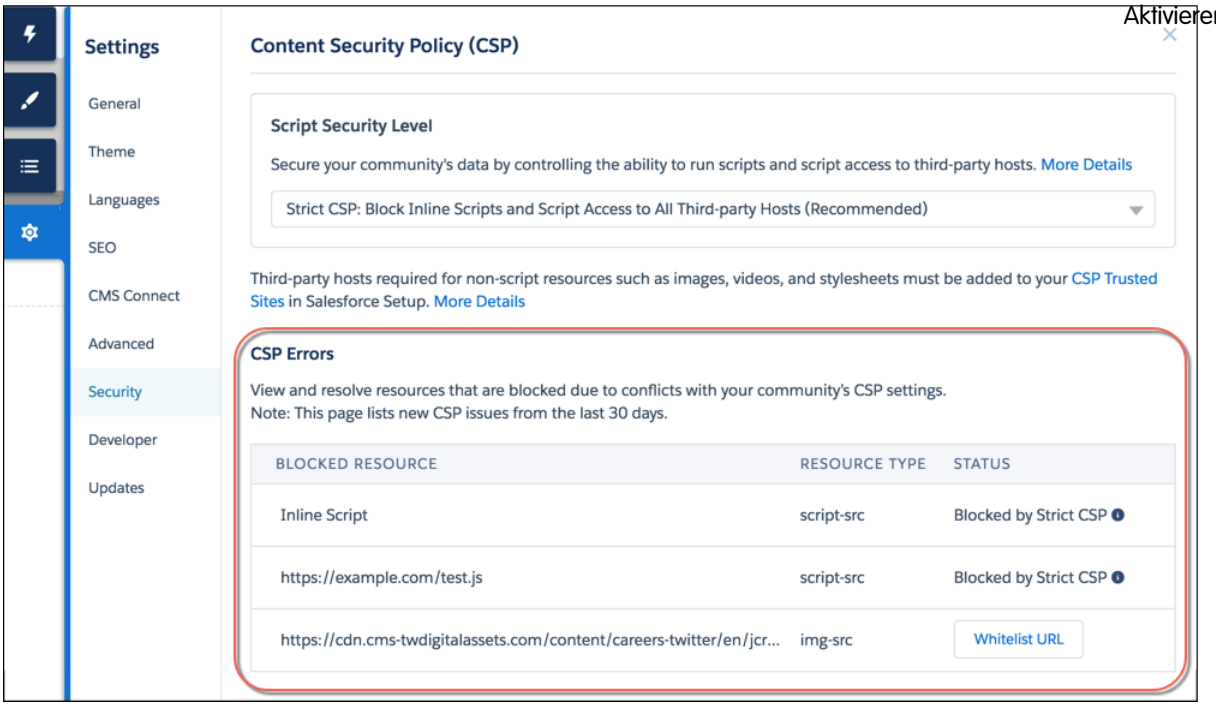
Salesforce-Hilfe: Inhaltssicherheitsrichtlinie (möglicherweise veraltet oder in der Vorschauversion nicht verfügbar)

Salesforce-Hilfe: CMS Connect (möglicherweise veraltet oder in der Vorschauversion nicht verfügbar)

Erkennen und Beheben von Inhaltssicherheitsrichtlinien-Ressourcenproblemen

Es war nicht immer einfach, zu wissen, wann bestimmte Ressourcen mit den Inhaltssicherheitsrichtlinien-Einstellungen Ihrer Lightning-Community in Konflikt standen. Mit dem Abschnitt für die fehlerhaften Inhaltssicherheitsrichtlinien auf der Registerkarte "Sicherheit" des Community-Generators können Sie jedoch nun sehen, wo die Probleme liegen, und sie schnell beheben.

Wo: Diese Änderung gilt für Lightning-Communities, auf die über Lightning Experience und Salesforce Classic in der Essentials, Enterprise, Performance, Unlimited und Developer Edition zugegriffen wird.

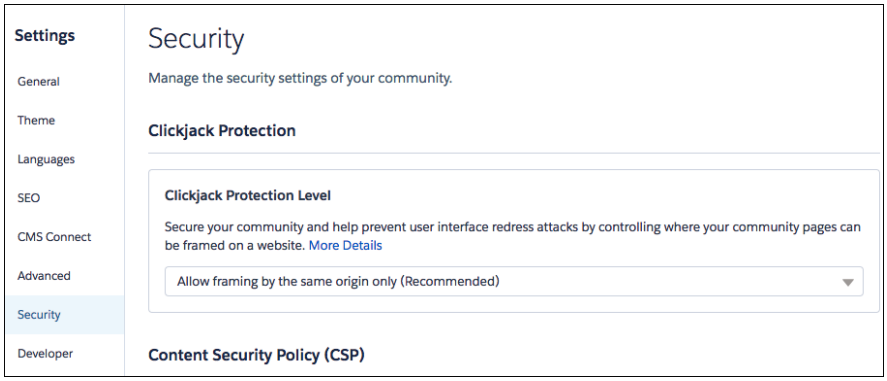


Einfacheres Aktivieren des Clickjack-Schutzes im Community-Generator

Sie können Clickjack-Schutzebenen für Lightning-Communities nun direkt im Community-Generator aktivieren. Der Clickjack-Schutz verhindert Angriffe, die Benutzer dazu verleiten, auf etwas zu klicken, worauf sie nicht klicken sollten.

Wo: Diese Änderung gilt für Lightning-Communities, auf die über Lightning Experience und Salesforce Classic in der Essentials, Enterprise, Performance, Unlimited und Developer Edition zugegriffen wird.

Wie: Wechseln Sie in **Einstellungen** zu **Sicherheit** und wählen Sie im Dropdown-Menü eine Schutzebene aus.



Einschränken des Communities-Benutzerzugriffs für Kundenvorgänge (allgemein verfügbar)

Verwalten Sie, ob Benutzer mit Kunden-Community Plus-Lizenzen Kundenvorgänge anzeigen und bearbeiten können, für die sie als der Kontakt aufgelistet sind. Sie können das Standardfreigabeverhalten deaktivieren, das dem zugewiesenen Kontakt und allen Benutzern in der Rollenhierarchie des Kontakts Zugriff auf einen Kundenvorgang gewährt. Nach dem Deaktivieren des Freigabeverhaltens können Sie den Zugriff auf Kundenvorgänge steuern, indem Sie eine manuelle Freigabe erstellen oder die verwaltete Apex-Freigabe verwenden.

Wo: Diese Änderung gilt für alle Communities, auf die über Lightning Experience und Salesforce Classic in der Enterprise, Performance, Unlimited und Developer Edition zugegriffen wird.

Warum: Ihr Unternehmen hat beispielsweise mehrere Niederlassungen, möchte die zugehörigen Kundenvorgänge jedoch an den jeweiligen Standorten privat halten. Durch das Deaktivieren des Standardfreigabeverhaltens behalten Community-Benutzer, die von einem Standort auf einen anderen übertragen werden, automatisch Zugriff auf ihre Kundenvorgänge.

Wie: Geben Sie unter "Setup" im Feld "Schnellsuche" den Text `Freigabeeinstellungen` ein und wählen Sie dann **Freigabeeinstellungen** aus. Deaktivieren Sie **Community-Benutzern Zugriff auf verbundene Kundenvorgänge gewähren** im Abschnitt "Andere Einstellungen".

SIEHE AUCH:

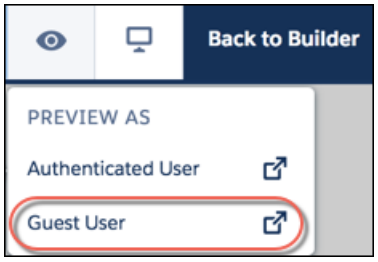
Salesforce-Hilfe: Restrict Community Users' Access to Cases (Einschränken des Zugriffs von Community-Benutzern auf Kundenvorgänge) (möglicherweise veraltet oder in der Vorschauversion nicht verfügbar)

Anzeigen der für Ihre Gastbenutzer angezeigten Inhalte

Damit dem Rätselraten beim Sicherheitsdesign Ihrer Community ein Ende gesetzt wird, können Sie sehen, wie Ihre Lightning-Community Besuchern angezeigt wird, die sich nicht angemeldet haben. Wenn Sie zuvor eine Community erstellt haben, haben Sie sie als authentifizierter Benutzer angezeigt. Daher war es schwierig, genau zu wissen, was Gastbenutzer sehen könnten.

Wo: Diese Änderung gilt für Lightning-Communities, auf die über Lightning Experience und Salesforce Classic in der Essentials, Enterprise, Performance, Unlimited und Developer Edition zugegriffen wird.

Wie: Klicken Sie, nachdem Sie im Community-Generator auf die Schaltfläche **Vorschau** geklickt haben, auf > **Gastbenutzer**, um die Community auf einer neuen Browserregisterkarte zu öffnen und sie als Gastbenutzer anzuzeigen. Nun können Sie die Option **Gastbenutzer** verwenden, um eine Vorschau Ihrer Community anzuzeigen, solange Ihre Community eine öffentliche Seite enthält (beispielsweise die Startseite).



Festlegen des Cookies `iframeDomain` in Sites und Communities in Internet Explorer

URL-Variablen wie `_iframeDomain` werden nicht immer gespeichert, wenn zwischen Seiten in Internet Explorer navigiert wird. Dieses Verhalten hat Benutzer daran gehindert, einige Seiten in iframes einzubetten. Wenn die Variable `_iframeDomain` nicht vorhanden ist, werden die iframes für die auf die Positivliste gesetzte URL-Domäne, die im Cookie `iframeDomain` festgelegt ist, nun zugelassen.

Wo: Diese Änderung gilt für alle Communities, auf die über Lightning Experience und Salesforce Classic in der Essentials, Enterprise, Performance, Unlimited und Developer Edition zugegriffen wird.

Wie: Erstellen Sie eine `Cookie`-Klasse mit dem Wert `iframeDomain`. Dieses Cookie ermöglicht das Framing für `www.beispiel.com`.

```
Cookie iframeDomainCookie = ApexPages.currentPage().getCookies().get('iframeDomain');

if (iframeDomainCookie == null) {
    iframeDomainCookie = new Cookie('iframeDomain','www.example.com');

    // Set the new cookie for the page
    ApexPages.currentPage().setCookies(new Cookie[]{iframeDomainCookie});
}
```

SIEHE AUCH:

Visualforce Developer Guide: Cookie Class (möglicherweise veraltet oder in der Vorschauversion nicht verfügbar)

Lokalisieren von Anmeldeaufforderungen und Fehlermeldungen für die Anmeldungserkennung

Wenn Sie den Anmeldungserkennungsseiten-Typ in "Communities" verwenden, können Sie die Anmeldeaufforderung mit einer benutzerdefinierten Bezeichnung lokalisieren. Es ist nun möglich, auch benutzerdefinierte Fehlermeldungen in Apex zu lokalisieren.

Wo: Diese Änderung ist in allen Communities, auf die über Lightning Experience und Salesforce Classic zugegriffen wird, und in der Essentials, Enterprise, Performance, Unlimited und Developer Edition verfügbar.

SIEHE AUCH:

Salesforce-Hilfe: Einrichten des Content Delivery Networks für Community Cloud

Geben Sie neuen Benutzern vor ihrer Registrierung einen Vorgeschmack auf Ihre Community

Es wurde die asynchrone E-Mail-Überprüfung für die Community-Selbstregistrierung hinzugefügt. Mithilfe von asynchronen E-Mails können Benutzer ihre E-Mail-Adresse jederzeit verifizieren. Sie senden Benutzern einen Überprüfungslink in einer E-Mail-Nachricht. Benutzer können ihre E-Mail-Adresse bestätigen, indem sie auf den Link klicken. Heißen Sie neue Mitglieder willkommen, indem Sie ihnen verzögerungsfreien Zugriff auf Ihre Community gewähren. Überdies können Sie die E-Mail anpassen, damit Benutzer Ihre Marke wiedererkennen.

Wo: Diese Änderung ist in allen Communities, auf die über Lightning Experience und Salesforce Classic zugegriffen wird, und in der Essentials, Enterprise, Performance, Unlimited und Developer Edition verfügbar.

SIEHE AUCH:

Senden asynchroner E-Mail-Überprüfungen

Erstellen Ihrer eigenen Überprüfungsseite für Community-Registrierungen

Wenn sich Benutzer für Ihre Community mit einer E-Mail-Adresse oder Telefonnummer registrieren, sendet ihnen Salesforce einen Prüfcode und generiert die Seite "Überprüfen", damit die Benutzer ihre Identität bestätigen. Bisher konnten Sie die Seite "Überprüfen" mit Ihrem markeneigenen Logo, Ihren Farben und Ihrem Hintergrund versehen. Die Form wurde jedoch durch Salesforce bereitgestellt. Nun können Sie das Layout und den Text der Seite "Überprüfen" mit Visualforce und einigen Apex-Methoden anpassen.

Wo: Diese Änderung ist in allen Communities, auf die über Lightning Experience und Salesforce Classic zugegriffen wird, und in der Essentials, Enterprise, Performance, Unlimited und Developer Edition verfügbar.

SIEHE AUCH:

Erstellen Ihrer eigenen Überprüfungsseite für Community-Registrierungen

Wichtige Aktualisierung "Entfernen von Instanznamen aus URLs für Visualforce, Community-Generator, Site.com Studio und Inhaltsdateien" wurde verschoben

Diese in Spring '18 veröffentlichte wichtige Aktualisierung sollte in Spring '19 automatisch aktiviert werden. Dies wurde jedoch auf Winter '20 verschoben.

Wo: Diese Änderung gilt für Lightning Experience und Salesforce Classic in Contact Manager, Group, Professional, Enterprise, Performance, Unlimited und Developer Edition.

Dateien in Lightning-Communities: Berechtigungen, Benutzerrolle und Sicherheit

Durch die neuen Funktionen und Aktualisierungen an Dateien in Lightning-Communities können Gastbenutzer Dateien hochladen. Sie erhalten dadurch zudem neue Möglichkeiten, Benutzer, Rollen und Berechtigungen zu verwalten.

IN DIESEM ABSCHNITT:

Verfolgen von Statistiken auf der Community-Dateidetailseite

Es ist nützlich, zu wissen, wie oft Ihre Dateien angezeigt und heruntergeladen werden. Diese Statistiken können Sie nun auf einen Blick auf der Dateidetailseite in Ihrer Community auf der Karte "Dateiinteraktion" ablesen. Die Aufrufe und Downloads während der Lebensdauer der Datei werden für alle Benutzeroberflächen einschließlich API und Mobilgeräte gezählt.

Community-Gastbenutzern erlauben, Dateien hochzuladen

Stufen Sie die Dateifreigabe in Ihren Communities hoch. Mit der Komponente "lightning:fileUpload" können Sie es Gastbenutzern ermöglichen, Dateien hochzuladen.

Verfolgen von Statistiken auf der Community-Dateidetailseite

Es ist nützlich, zu wissen, wie oft Ihre Dateien angezeigt und heruntergeladen werden. Diese Statistiken können Sie nun auf einen Blick auf der Dateidetailseite in Ihrer Community auf der Karte "Dateiinteraktion" ablesen. Die Aufrufe und Downloads während der Lebensdauer der Datei werden für alle Benutzeroberflächen einschließlich API und Mobilgeräte gezählt.

Wo: Diese Änderung gilt für Lightning Experience in der Professional, Enterprise, Performance und Developer Edition.

Wie: Fügen Sie zum Anzeigen von Statistiken der Dateidetailseite die Karte "Dateiinteraktion" hinzu.

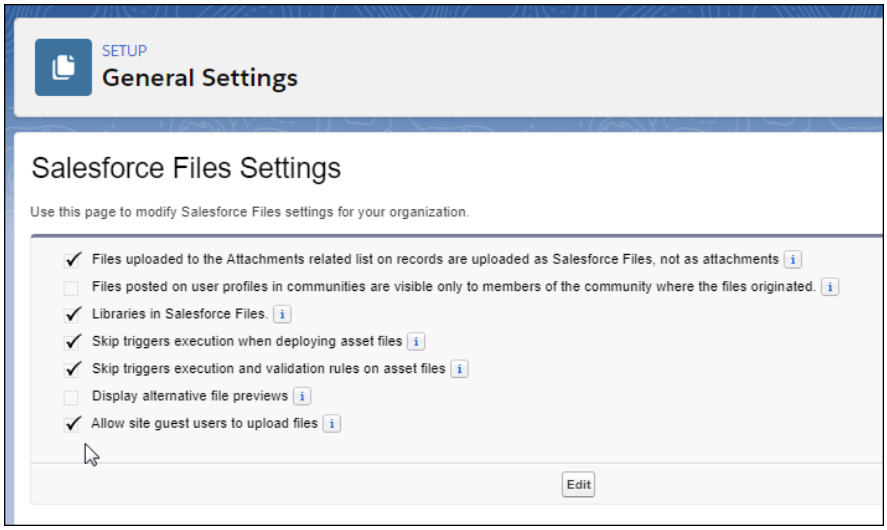
Anmerkung: Nur Dateitypen, für die eine Vorschau angezeigt wird, werden gezählt. Aufrufe und Downloads über öffentliche Links oder Inhaltszustellungen werden in den Dateiinteraktionsstatistiken für Dateien in der Organisation nicht mitgezählt.

Community-Gastbenutzern erlauben, Dateien hochzuladen

Stufen Sie die Dateifreigabe in Ihren Communities hoch. Mit der Komponente "lightning:fileUpload" können Sie es Gastbenutzern ermöglichen, Dateien hochzuladen.

Wo: Diese Änderung gilt für Lightning Experience in der Contact Manager, Group, Professional, Enterprise, Performance, Unlimited und Developer Edition.

Wie: Gastbenutzer werden standardmäßig daran gehindert, Dateien hochzuladen. Nachdem Entwickleranpassungen (z. B. Lightning-Seiten) erstellt wurden, können Administratoren die Einstellungen ändern, damit Gastbenutzer Dateien hochladen können. Wechseln Sie für eine Aktivierung zu "Setup" > "Allgemeine Einstellungen" und wählen Sie **Gastbenutzern das Hochladen von Dateien erlauben** aus.



Anmerkung: Nicht zugewiesene Dateien sind standardmäßig öffentlich. Richten Sie als eine bewährte Vorgehensweise einen Auslöser ein, um von Gastbenutzern hochgeladenen Dateien einen Inhaber zuzuweisen. Mit der Community-Dateimoderation können Sie auch die Größe oder den Typ des Datei-Uploads beschränken.

Sonstige Änderungen in Communities

Informieren Sie sich über die kleineren Änderungen, die Ihre Erfahrung mit Communities verbessern.

IN DIESEM ABSCHNITT:

Steuern der Sichtbarkeit für Community-Benutzer (allgemein verfügbar)

Einiges sollte nun privat sein. Nun können Sie steuern, ob Mitglieder die Mitglieder anderer Communities oder nur ihre eigenen anzeigen können. Aktivieren Sie die Community-Benutzersichtbarkeit, damit Mitglieder die Mitglieder anderer Communities anzeigen können. Schalten Sie die Option aus, damit Ihre Community-Mitglieder ausgeblendet bleiben.

Erstellen von Berichten zur Themennutzung einer Community

Richten Sie einen Bericht ein, um alle Themen Ihrer Community sowie die Posts und Fragen, für die sie gelten, anzuzeigen. Erstellen Sie einen benutzerdefinierten Berichtstyp mit Netzwerken als primäres Objekt, Themenzuweisungen als das zweite Objekt und Feedposts als das dritte Objekt. Sie können auch Feedkommentare als viertes Objekt einfügen. Diese Informationen können Sie verwenden, um in Ihrer Knowledge Base nach relevanten Artikeln und Inhalten zu suchen.

Ausführen von Aktionen in Salesforce über Analytics-Dashboards

Die Komponente "Wave-Dashboard" unterstützt nun das Öffnen von Salesforce-Datensätzen und das Ausführen von Aktionen und Massenaktionen auf Datensatzebene. Richten Sie ein Aktionsmenü für ein Diagramm oder eine Tabelle ein oder konfigurieren Sie eine Massenaktion für ein Tabellen-Widget. Anschließend können Ihre Community-Benutzer Datensätze öffnen und direkt in Salesforce Maßnahmen ergreifen, ohne Ihre Community zu verlassen. In einem Aktionsmenü können objektspezifische und globale Aktionen enthalten sein, die in Salesforce definiert sind. Dies umfasst beispielsweise das Erstellen von Kundenvorgängen, das Aktualisieren von Accounts und das Posten in Chatter. In den Menüoptionen für die Massenaktion können Benutzer Aktionen für mehrere Salesforce-Datensätze mit nur einem Klick ausführen.

Steuern der Sichtbarkeit für Community-Benutzer (allgemein verfügbar)

Einiges sollte nun privat sein. Nun können Sie steuern, ob Mitglieder die Mitglieder anderer Communities oder nur ihre eigenen anzeigen können. Aktivieren Sie die Community-Benutzersichtbarkeit, damit Mitglieder die Mitglieder anderer Communities anzeigen können. Schalten Sie die Option aus, damit Ihre Community-Mitglieder ausgeblendet bleiben.

Wo: Diese Änderung gilt für Communities vom Typ Lightning und Salesforce-Registerkarten und Visualforce, auf die über Lightning Experience und Salesforce in der Enterprise, Performance, Unlimited und Developer Edition zugegriffen wird.

Erstellen von Berichten zur Themennutzung einer Community

Richten Sie einen Bericht ein, um alle Themen Ihrer Community sowie die Posts und Fragen, für die sie gelten, anzuzeigen. Erstellen Sie einen benutzerdefinierten Berichtstyp mit Netzwerken als primäres Objekt, Themenzuweisungen als das zweite Objekt und Feedposts als das dritte Objekt. Sie können auch Feedkommentare als viertes Objekt einfügen. Diese Informationen können Sie verwenden, um in Ihrer Knowledge Base nach relevanten Artikeln und Inhalten zu suchen.

Wo: Diese Änderung gilt für alle Communities, auf die über Lightning Experience und Salesforce Classic in der Essentials, Enterprise, Performance, Unlimited und Developer Edition zugegriffen wird.

Ausführen von Aktionen in Salesforce über Analytics-Dashboards

Die Komponente "Wave-Dashboard" unterstützt nun das Öffnen von Salesforce-Datensätzen und das Ausführen von Aktionen und Massenaktionen auf Datensatzebene. Richten Sie ein Aktionsmenü für ein Diagramm oder eine Tabelle ein oder konfigurieren Sie eine Massenaktion für ein Tabellen-Widget. Anschließend können Ihre Community-Benutzer Datensätze öffnen und direkt in Salesforce Maßnahmen ergreifen, ohne Ihre Community zu verlassen. In einem Aktionsmenü können objektspezifische und globale Aktionen enthalten sein, die in Salesforce definiert sind. Dies umfasst beispielsweise das Erstellen von Kundenvorgängen, das Aktualisieren von Accounts und das Posten in Chatter. In den Menüoptionen für die Massenaktion können Benutzer Aktionen für mehrere Salesforce-Datensätze mit nur einem Klick ausführen.

Wo: Diese Änderung gilt für Lightning-Communities, auf die über Lightning Experience und Salesforce Classic zugegriffen wird. Communities stehen in Enterprise, Performance, Unlimited und Developer Edition zur Verfügung.

Wer: Benutzer mit einer Kunden-Community Plus-, Partner-Community- oder Lightning External Apps Plus-Lizenz können Analytics für Communities verwenden.

SIEHE AUCH:

Ausführen von Aktionen in Salesforce über Analytics für Communities

Chatter: Fest Sortierung, Hyperlinks in Posts, bessere Umleitungs-URLs, Berichte zu Themen und Posts

Die Feed-Sortieroptionen von Benutzern werden beibehalten, selbst wenn sie den Feed verlassen. Fügen Sie Hyperlinks in Posts und Kommentare ein. Umleitungs-URLs in Feeds sind kürzer und enthalten die Feedeintrags-ID. Führen Sie einen Bericht für Posts und Kommentare mit einem bestimmten Thema aus und zeigen Sie den Post- und Kommentarinhalt sowie andere Details an.

IN DIESEM ABSCHNITT:

Sortierauswahlen werden beibehalten

In Lightning Experience wird die Feed-Sortieroption, die ein Benutzer auswählt, beibehalten, wenn der Benutzer den Feed verlässt und wieder zurückkehrt. Benutzer profitieren von einer besseren Erfahrung mit mehr Kontrolle darüber, wie sie ihre Feeds anzeigen.

Hinzufügen von Hyperlinks zu Ihren Posts und Kommentaren

In Chatter können Sie nun Posts und Kommentaren Links hinzufügen.

Umleitungs-URLs sind kürzer und informativer

In Lightning Experience sind die Umleitungs-URLs, die in der Adressleiste Ihres Browsers angezeigt werden, nun prägnanter und klarer. Die URL-Umleitung in Feeds wurde behoben, um die Plattformstandards einzuhalten. Die Standardsyntax ist kürzer, augenfreundlicher und enthält die Feedeintrags-ID zu Informationszwecken.

Erstellen von Berichten zu Themen und Posts, die sie verwenden

Sie können nun Berichte zu Posts und Kommentaren mit einem bestimmten Thema ausführen und den Post- und Kommentarinhalt sowie andere Details anzeigen. Erstellen Sie einen benutzerdefinierten Berichtstyp mit Themenzuweisungen als Hauptobjekt und Feedposts als sekundärem Objekt. Sie können auch Feedkommentare als drittes Objekt einfügen. Bisher konnten Sie Berichte erstellen, die die Datensätze, einschließlich Posts, mit einem bestimmten Thema erfassten. Sie konnten den Inhalt der Posts jedoch nicht anzeigen.

Sortierauswahlen werden beibehalten

In Lightning Experience wird die Feed-Sortieroption, die ein Benutzer auswählt, beibehalten, wenn der Benutzer den Feed verlässt und wieder zurückkehrt. Benutzer profitieren von einer besseren Erfahrung mit mehr Kontrolle darüber, wie sie ihre Feeds anzeigen.

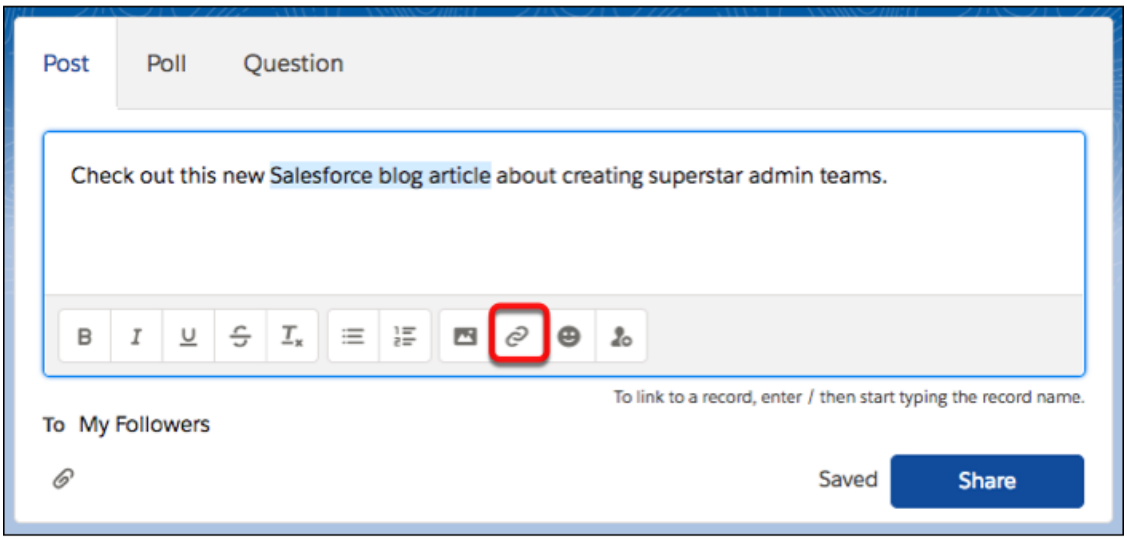
Wo: Diese Änderung gilt für Lightning Experience in der Contact Manager, Group, Essentials, Professional, Enterprise, Performance, Unlimited und Developer Edition.

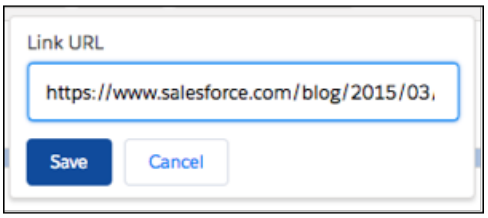
Hinzufügen von Hyperlinks zu Ihren Posts und Kommentaren

In Chatter können Sie nun Posts und Kommentaren Links hinzufügen.

Wo: Diese Änderung gilt für Lightning Experience in der Contact Manager, Group, Essentials, Professional, Enterprise, Performance, Unlimited und Developer Edition.

Wie: Wenn der Rich Text-Editor aktiviert ist, markieren Sie Ihren Linktext in Ihren Posts oder Kommentaren. Klicken Sie auf das Hyperlinksymbol , geben Sie einen URL ein und klicken Sie auf **Speichern**.





Die Chatter-REST-API und Chatter in Apex unterstützen Hyperlinks in Posts und Kommentaren.

SIEHE AUCH:

IdeaExchange: Hyperlink button in Lightning for Chatter posts

Umleitungs-URLs sind kürzer und informativer

In Lightning Experience sind die Umleitungs-URLs, die in der Adressleiste Ihres Browsers angezeigt werden, nun prägnanter und klarer. Die URL-Umleitung in Feeds wurde behoben, um die Plattformstandards einzuhalten. Die Standardsyntax ist kürzer, augenfreundlicher und enthält die Feedeintrags-ID zu Informationszwecken.

Wo: Diese Änderung gilt für Lightning Experience in der Contact Manager, Group, Essentials, Professional, Enterprise, Performance, Unlimited und Developer Edition.

Warum: Der Umleitungs-URL mit der alten Syntax, den Sie als Links in Chatter-Benachrichtigungs-E-Mails erhalten haben, war lang und enthielt keine hilfreichen Informationen zum Feedeintrag.

```
https://domain.com/one/one.app#eyJjb21wb25lbnREZWYiOiXczmb3
JjZUNoYXR0ZXI6ZL0GVza3RvcENoYXR0ZXIiLCJhdHRyaWJ1dGVzI
jp7ImZlZWRFbGVtZW50SWQiOiIwRDVCMDAwMDAwbFQ5d0ci
```

Die neue Syntax lautet `/lightning/<Feedeintrags-ID>/view`. Sie ist kürzer und enthält die so hilfreiche Feedeintrags-ID.

```
https://domain.com/lightning/r/0D5BZ23000000yN9wGKAS/view
```

Erstellen von Berichten zu Themen und Posts, die sie verwenden

Sie können nun Berichte zu Posts und Kommentaren mit einem bestimmten Thema ausführen und den Post- und Kommentarinhalt sowie andere Details anzeigen. Erstellen Sie einen benutzerdefinierten Berichtstyp mit Themenzuweisungen als Hauptobjekt und Feedposts als sekundärem Objekt. Sie können auch Feedkommentare als drittes Objekt einfügen. Bisher konnten Sie Berichte erstellen, die die Datensätze, einschließlich Posts, mit einem bestimmten Thema erfassten. Sie konnten den Inhalt der Posts jedoch nicht anzeigen.

Wo: Diese Änderung gilt für Lightning Experience und Salesforce Classic (nicht in allen Organisationen verfügbar) in der Contact Manager, Group, Essentials, Professional, Enterprise, Performance, Unlimited und Developer Edition.

Dateien: Aktualisierungen von Datenbestandsdateien in verwalteten Paketen und Ordner in Datenbestandsbibliotheken der Organisation

Nehmen Sie Aktualisierungen an Datenbestandsdateien in verwalteten Paketen vor und organisieren Sie die Datenbestandsbibliothek Ihrer Organisation mit Ordnern.

IN DIESEM ABSCHNITT:

Aktualisieren von Datenbestandsdateien in verwalteten Paketen

Sie können vorhandene Datenbestandsdateien in verwalteten Paketen aktualisieren und veröffentlichen. Wenn Sie beispielsweise die Bildqualität eines Logos verbessern oder Produktbilder aktualisieren, erhalten Ihre Abonnenten die aktualisierten Datenbestandsdateien automatisch. Verwaltete Pakete bieten Ihnen mehr Kontrolle über Datenbestandsdateien. Auch wenn Sie eine Datenbestandsdatei und ihre zugeordneten Dokumente in der Entwicklerorganisation aktualisieren können, können sie in einer Abonnentenorganisation nicht geändert oder gelöscht werden.

Organisieren Ihrer Datenbestandsbibliothek mit Ordnern

Handelt es sich bei der Datenbestandsbibliothek Ihrer Organisation um eine lange Dateiliste? Nun können Sie die Datenbestandsdateien in Ordnern nach Typ oder Verwendung organisieren und spezielle Datenbestandsdateien für Werbeaktionen oder Feiertage in ihren eigenen Ordnern aufbewahren. Sie können Ordner in der Datenbestandsbibliothek Ihrer Organisation auf dem Desktop erstellen, umbenennen und löschen. Bibliotheksordner sind auf Ihrem Mobilgerät sichtbar.

Alle Dateien durchsuchen

Mit der neuen Berechtigung "Alle Dateien durchsuchen" können Benutzer, die über die Berechtigung "Alle Daten anzeigen" verfügen, ContentDocument und ContentVersion abfragen und alle Dateien in der Bibliothek abrufen, einschließlich Dateien in Bibliotheken von Nichtmitgliedern und Dateien in nicht aufgelisteten Gruppen. Die Berechtigung "Alle Daten anzeigen" allein ermöglicht es Ihnen nur, Dateien abzurufen, deren Inhaber Sie sind oder auf die Zugriff haben.

Direktes Einbetten voll funktionsfähiger Quip-Dokumente in Salesforce (Beta)

Mit der neuen Komponente "Quip-Dokument" können Sie Quip-Dokumente, -Tabellenblätter, -Folien und -Chatrooms direkt in Ihre Lightning-Anwendungen integrieren. Ihre Benutzer verwenden vertraute Quip-Funktionen, beispielsweise Echtzeitaktualisierungen, Kommentare und Erwähnungen, ohne Salesforce zu verlassen. Sie können darüber hinaus Vorlagen erstellen, um den Workflow Ihres Teams zu optimieren.

Aktualisieren von Datenbestandsdateien in verwalteten Paketen

Sie können vorhandene Datenbestandsdateien in verwalteten Paketen aktualisieren und veröffentlichen. Wenn Sie beispielsweise die Bildqualität eines Logos verbessern oder Produktbilder aktualisieren, erhalten Ihre Abonnenten die aktualisierten Datenbestandsdateien automatisch. Verwaltete Pakete bieten Ihnen mehr Kontrolle über Datenbestandsdateien. Auch wenn Sie eine Datenbestandsdatei und ihre zugeordneten Dokumente in der Entwicklerorganisation aktualisieren können, können sie in einer Abonnentenorganisation nicht geändert oder gelöscht werden.

Wo: Diese Änderung gilt für Lightning Experience und alle Versionen der Salesforce-Anwendung in der Professional, Enterprise, Performance und Unlimited Edition.

Wie: Sie können Datenbestandsdateien in Setup aktualisieren und einem verwalteten Paket hinzufügen.

In einem Paket mit Versionsverwaltung oder einem Paket mit Beta-Versionsverwaltung können Benutzer Inhaltsdatenbestände in der Entwicklerorganisation löschen, aber nicht in Abonnentenorganisationen. In einem Paket mit Versionsverwaltung können Sie eine neue Version eines Dokuments oder Datenbestands in die Entwicklerorganisation hochladen, jedoch nicht in eine Abonnentenorganisation.

Verwaltete Pakete unterstützen Aktualisierungen an vorhandenen Freigaben von Datenbestandsdateien mit ContentDocumentLink nicht. Entwickler und Abonnenten können in ihren Organisationen neue Freigaben hinzufügen oder vorhandene Freigaben aktualisieren.

Wenn eine Datenbestandsdatei Teil eines verwalteten Pakets ist, kann die zugrunde liegende Datei, die der Datenbestandsdatei zugeordnet ist, nicht aktualisiert oder gelöscht werden. Dieses Verhalten trifft unabhängig davon zu, ob irgendwo auf die Datenbestandsdatei verwiesen wird.

Organisieren Ihrer Datenbestandsbibliothek mit Ordnern

Handelt es sich bei der Datenbestandsbibliothek Ihrer Organisation um eine lange Dateiliste? Nun können Sie die Datenbestandsdateien in Ordnern nach Typ oder Verwendung organisieren und spezielle Datenbestandsdateien für Werbeaktionen oder Feiertage in ihren eigenen Ordnern aufbewahren. Sie können Ordner in der Datenbestandsbibliothek Ihrer Organisation auf dem Desktop erstellen, umbenennen und löschen. Bibliotheksordner sind auf Ihrem Mobilgerät sichtbar.

Wo: Diese Änderung gilt für Lightning Experience und alle Versionen der Salesforce-Anwendung in der Professional, Enterprise, Performance und Unlimited Edition.

Wie: Ordner sind standardmäßig in der Datenbestandsbibliothek der Organisation aktiviert. Klicken Sie auf **Neuer Ordner** und legen Sie mit dem Organisieren los.

Alle Dateien durchsuchen

Mit der neuen Berechtigung "Alle Dateien durchsuchen" können Benutzer, die über die Berechtigung "Alle Daten anzeigen" verfügen, ContentDocument und ContentVersion abfragen und alle Dateien in der Bibliothek abrufen, einschließlich Dateien in Bibliotheken von Nichtmitgliedern und Dateien in nicht aufgelisteten Gruppen. Die Berechtigung "Alle Daten anzeigen" allein ermöglicht es Ihnen nur, Dateien abzurufen, deren Inhaber Sie sind oder auf die Zugriff haben.

Wo: Diese Änderung gilt für Lightning Experience und Salesforce Classic in Professional, Enterprise, Performance und Unlimited Edition.

Wie: Aktivieren Sie die Profilberechtigung in Setup unter **Systemberechtigungen** und **Anwendungsberechtigungen**.

Direktes Einbetten voll funktionsfähiger Quip-Dokumente in Salesforce (Beta)

Mit der neuen Komponente "Quip-Dokument" können Sie Quip-Dokumente, -Tabellenblätter, -Folien und -Chatrooms direkt in Ihre Lightning-Anwendungen integrieren. Ihre Benutzer verwenden vertraute Quip-Funktionen, beispielsweise Echtzeitaktualisierungen, Kommentare und Erwähnungen, ohne Salesforce zu verlassen. Sie können darüber hinaus Vorlagen erstellen, um den Workflow Ihres Teams zu optimieren.

Wo: Diese Änderung gilt für Lightning Experience in der Professional, Performance, Unlimited und Developer Edition. Diese Änderung gilt nur für Lightning-Anwendungen.

Anmerkung: Als Beta-Funktion ist die Komponente "Quip-Dokument" eine Vorschauversion und zählt nicht zu den "Services" in Ihrem Rahmen-Abonnementvertrag mit Salesforce. Die Verwendung dieser Funktion liegt in Ihrem eigenen Ermessen. Treffen Sie Ihre Kaufentscheidungen nur auf der Grundlage allgemein verfügbarer Produkte und Funktionen. Salesforce kann nicht garantieren, dass diese Funktion in einem bestimmten Zeitrahmen oder überhaupt allgemein verfügbar wird, da sie jederzeit wieder eingestellt werden kann. Diese Funktion dient nur zu Evaluierungszwecken und nicht für die Verwendung in der Produktion. Die Funktion wird im aktuellen Zustand angeboten, beinhaltet keinen Support und Salesforce übernimmt keine Haftung für Schäden, die durch diese oder in Verbindung mit dieser Funktion entstehen. Alle Einschränkungen, der Vorbehalt von Rechten durch Salesforce, Verpflichtungen in Bezug auf die Services sowie die Bedingungen für zugehörige Anwendungen und Inhalte, die nicht von Salesforce stammen, gelten gleichermaßen für Ihre Verwendung dieser Funktion.

Wer: Verfügbar in Organisationen mit einem Quip Enterprise-Tarif oder einer kostenlosen Testversion.

Warum: Benutzer können direkt in ihrer jeweiligen Arbeitsumgebung an Dokumenten zusammenarbeiten, ohne die Anwendungen wechseln zu müssen. Alle in der Komponente "Quip-Dokument" erstellten Dokumente werden automatisch als Dateien an den Salesforce-Datensatz angehängt. Weitere Informationen finden Sie unter Direktes Hinzufügen von Quip-Dokumenten zu Salesforce-Datensätzen (Beta) auf Seite 386.

Mobil: Unterwegs mehr erledigen

Sehen Sie sich die neuesten Funktionen an, mit denen Sie unabhängig von Ihrem Standort mehr erledigen können.

IN DIESEM ABSCHNITT:

Salesforce-Anwendung: Parität für Chatter- und Vertriebsfunktionen
Die neueste Version der Salesforce-Anwendung weist eine Chatter-Parität mit der Desktopversion für die Sortierreihenfolge in Community-Feeds auf. Mithilfe von Vertriebsfunktionen zum Entfernen von Account- und Opportunity-Teams können Benutzer dieselben Aufgaben ausführen, die sie gewöhnlich auf dem Desktop ausführen. Dank der Funktionsparität können Benutzer unterwegs mehr erledigen und nahtlos geräteübergreifend arbeiten, wo auch immer sie sich befinden.

Salesforce-Anwendung: Parität für Chatter- und Vertriebsfunktionen

Die neueste Version der Salesforce-Anwendung weist eine Chatter-Parität mit der Desktopversion für die Sortierreihenfolge in Community-Feeds auf. Mithilfe von Vertriebsfunktionen zum Entfernen von Account- und Opportunity-Teams können Benutzer dieselben Aufgaben ausführen, die sie gewöhnlich auf dem Desktop ausführen. Dank der Funktionsparität können Benutzer unterwegs mehr erledigen und nahtlos geräteübergreifend arbeiten, wo auch immer sie sich befinden.

IN DIESEM ABSCHNITT:

Zugriff auf die mobile Salesforce-Anwendung
Ihre Benutzer haben mehrere Möglichkeiten für den Zugriff auf Salesforce auf Mobilgeräten, die die Mindestanforderungen der Plattform erfüllen. Installieren Sie Salesforce for Android oder iOS. Benutzer können die Anwendung entweder von Google Play oder aus dem App Store herunterladen. Sie können auf ausgewählten Android-, Apple- oder Windows-Mobilgeräten über einen unterstützten Browser auf die mobile Salesforce-Webversion zugreifen. Bei dieser Option muss nichts installiert werden.

Neues in der Salesforce-Anwendung
Die jüngsten neuen und verbesserten Funktionen der Salesforce-Anwendung machen es noch einfacher, unterwegs auf Salesforce zuzugreifen.

Funktionen der Version Spring '19, die in der Salesforce-Anwendung anders oder nicht verfügbar sind
Die mobile Salesforce-Anwendung weist nicht den gesamten Funktionsumfang der vollständigen Salesforce-Site auf, unabhängig davon, ob Ihre Organisation Lightning Experience oder Salesforce Classic verwendet. Hier können Sie sich über die Verbesserungen von Salesforce in der Version Spring '19 informieren, die entweder nicht verfügbar sind oder gegenüber der vollständigen Site Funktionslücken oder abweichende Funktionsweisen in der mobilen Anwendung aufweisen.

Zugriff auf die mobile Salesforce-Anwendung

Ihre Benutzer haben mehrere Möglichkeiten für den Zugriff auf Salesforce auf Mobilgeräten, die die Mindestanforderungen der Plattform erfüllen. Installieren Sie Salesforce for Android oder iOS. Benutzer können die Anwendung entweder von Google Play oder aus dem App Store herunterladen. Sie können auf ausgewählten Android-, Apple- oder Windows-Mobilgeräten über einen unterstützten Browser auf die mobile Salesforce-Webversion zugreifen. Bei dieser Option muss nichts installiert werden.

Wo: Die aktuellen Mindestanforderungen der Plattform finden Sie in der Salesforce-Hilfe unter Anforderungen für die Salesforce-Anwendung.

Neues in der Salesforce-Anwendung

Die jüngsten neuen und verbesserten Funktionen der Salesforce-Anwendung machen es noch einfacher, unterwegs auf Salesforce zuzugreifen.

Die mobile Salesforce-Anwendung ist für alle Editionen außer Database.com ohne zusätzliche Lizenz verfügbar. Die Salesforce-Edition und die Lizenzen Ihrer Organisation sowie das zugewiesene Profil und die zugewiesenen Berechtigungssätze des Benutzers bestimmen, welche Salesforce-Daten und -Funktionen für den jeweiligen Salesforce-Benutzer verfügbar sind.

Verbesserungen und Änderungen an der Salesforce-Anwendung	Salesforce for Android	Salesforce for iOS	Mobile Salesforce-Webversion	Setup auf der vollständigen Site
Unterstützung für Geräte und Browser				
Aktualisierte Anforderungen für die Salesforce-Anwendung	✔	✔	✔	

Verbesserungen und Änderungen an der Salesforce-Anwendung	Salesforce for Android	Salesforce for iOS	Mobile Safari	Setup auf der vollständigen Site
Vertriebsfunktionen				
Beibehalten weiterer zugehöriger Datensätze beim Übertragen von Accounts mit der Salesforce-Anwendung	✔	✔	✔	
Entfernen eines Account- oder Opportunity-Teams mit der Salesforce-Anwendung	✔	✔	✔	
Produktivitätsfunktionen				
Aufrechterhalten der Organisation Ihres Teams mit öffentlichen Kalendern in Lightning Experience	✔	✔	✔	✔
Buchen von Ressourcen für Ereignisse	✔	✔	✔	✔
Hinzufügen von Teilnehmern ohne Einrichten von Lightning Sync	✔	✔	✔	✔
Anzeigen von mehr Details in der Ereignisvorschau	✔	✔	✔	✔
Anzeigen von Dateien mit Bezug auf Ihre Ereignisse	✔	✔	✔	✔
Chatter				
Beibehaltung der Sortierreihenfolge auf Mobilgeräten			✔	
Salesforce-Communities				
Erstellen, Branding und Verteilen einer benutzerdefinierten mobilen Salesforce Community-Anwendung				✔
Blockieren der Themenauswahl für Fragen			✔	✔
Übersetzen von Community-Feedeinträgen			✔	✔
Schnelles Erhalten von Antworten			✔	✔
Zugriff und Sicherheit				
Löschen von Push-Registrierungen für Mobilgeräte	✔	✔		✔
Sonstige Verbesserungen				
Aktualisierungen an der Dokumentation zur mobilen Salesforce-Anwendung				

Beibehaltung der Sortierreihenfolge auf Mobilgeräten

Sie können eine standardmäßige Sortierreihenfolge für einen Community-Feed festlegen. Benutzer können eine etwas andere Sortierreihenfolge auswählen, die ausgewählt bleibt, wenn sie von einem Feed wegnavigieren und dann zurückkehren. Sie haben damit eine großartige Möglichkeit, die initiale Erfahrung Ihrer Benutzer zu gestalten, und die Benutzer haben mehr Kontrolle darüber, wie sie ihre Feeds anzeigen möchten.

Wo: Diese Änderung gilt für Lightning-Communities, auf die über Lightning Experience und Salesforce Classic in der Essentials, Enterprise, Performance, Unlimited und Developer Edition zugegriffen wird.

SIEHE AUCH:

Sortierauswahlen werden beibehalten

Definieren einer standardmäßigen Feed-Sortierreihenfolge im Community-Generator

Übersetzen von Community-Feedeinträgen auf Ihrem Mobilgerät

Fügen Sie den jeweiligen Posts, Fragen, Kommentaren und Antworten die Schaltfläche für die Übersetzung mit Google hinzu, damit Benutzer selbst auf Mobilgeräten Inhalte übersetzen lassen können. Übersetzungen werden über einen von Ihnen bereitgestellten Google Cloud Translation-API-Schlüssel angeboten. Es sind über 50 Sprachen verfügbar, damit die Leute ins Gespräch kommen.

Wo: Diese Änderung gilt für Lightning-Communities, auf die über Lightning Experience und Salesforce Classic in der Essentials, Enterprise, Performance, Unlimited und Developer Edition zugegriffen wird.

SIEHE AUCH:

Übersetzen von Feedeinträgen an Ort und Stelle

Blockieren der Themenauswahl für Fragen

Sie können die Themenauswahl blockieren, wenn ein Benutzer über ein Mobilgerät eine Frage in einem Community-Thema stellt. Beispielsweise kann ein Benutzer, der ein Thema auswählt und dann eine Frage stellt, bei aktivierter Blockierung kein neues Thema im Dialogfeld für Fragen auswählen. Das Dialogfeld zeigt stattdessen das schreibgeschützte aktuelle Thema im Feld "Posten an" an.

Wo: Diese Änderung gilt für Lightning-Communities, auf die über Lightning Experience und Salesforce Classic in der Essentials, Enterprise, Performance, Unlimited und Developer Edition zugegriffen wird.

SIEHE AUCH:

Helfen Sie Ihren Mitgliedern, beim Thema zu bleiben

Schnelles Erhalten von Antworten

Richten Sie Schaltflächen vom Typ "Fragen" ein, um auf die Frage eines Benutzers mit ähnlichen Fragen und relevanten Diskussionen und Artikeln zu antworten. Wenn in einem Artikel die Antwort enthalten ist, die ein Benutzer benötigt, kann der Benutzer seine Frage schließen. Falls sie darin nicht enthalten ist, kann der Benutzer seine Frage bestehen lassen.

Wo: Diese Änderung gilt für Lightning-Communities, auf die über Lightning Experience und Salesforce Classic in der Essentials, Enterprise, Performance, Unlimited und Developer Edition zugegriffen wird.

SIEHE AUCH:

Unterstützen von Kunden beim Erhalten von schnellen Antworten und Entlasten Ihrer Supportauslastung

Aktualisierte Anforderungen für die Salesforce-Anwendung

Salesforce ist auf vielen beliebten mobilen Plattformen verfügbar. Salesforce überarbeitet die Anforderungen an die Verwendung von Salesforce for Android, Salesforce for iOS und der mobilen Salesforce-Webversion. Informieren Sie sich über die Anforderungen, die mobile Plattformen erfüllen müssen, und über die Geräte, die für Funktions- und Leistungstests zur Optimierung von Salesforce verwendet werden.

Anforderungen an mobile Plattformen

Die Benutzer können Salesforce auf Mobilgeräten verwenden, die folgende Anforderungen an mobile Plattformen erfüllen.

Anforderungen hinsichtlich Betriebssystem und Version	Anforderungen an Browser auf mobilen Geräten*
Android 5.0 oder höher	Google Chrome unter Android
iOS 11.3 oder höher	Apple Safari unter iOS

* Die neueste mobile Browserversion ist erforderlich. Die Anforderungen für mobile Browser gelten nur für die mobile Salesforce-Webversion.

Um Innovationen zu ermöglichen und Salesforce auf dem sich schnell entwickelnden mobilen Markt auf dem aktuellen Stand zu halten, können die Mindestanforderungen für mobile Plattformen jederzeit und einzig im Ermessen von Salesforce ohne vorherige Ankündigung geändert werden.

Zum Testen von Salesforce verwendete Mobilgeräte

Salesforce führt automatische und manuelle Tests für Salesforce for iOS und Android und die mobile Salesforce-Webversion auf einer Reihe ausgewählter Mobilgeräte aus. Die Liste der zum Testen verwendeten Geräte für die Version Summer '18 lautet wie folgt.

Plattform	Telefone	Tablets
Android	• Google Pixel 3/Pixel 3 XL • Google Pixel 2/Pixel 2 XL • Google Pixel/Pixel XL • Google Nexus 6P • Samsung Galaxy S9 • Samsung Galaxy S8 • Samsung Galaxy S7 • Samsung Galaxy S6 • Samsung Galaxy S5 • Samsung Galaxy Note 5 • Samsung Galaxy Note 4	• Samsung Tab A 9.7 • Samsung Tab A 8.0
iOS	• iPhone XS/XS Max • iPhone XR • iPhone X • iPhone 8/8 Plus • iPhone 7/7 Plus • iPhone 6S/6S Plus • iPhone 6/6 Plus • iPhone 5S • iPhone SE	• iPad Pro 12.9" (zweite Generation) • iPad Pro 12,9" • iPad Pro 9,7" • iPad 2017 (fünfte Generation) • iPad Air 2 • iPad Mini 4

Die Verwendung von Salesforce auf nicht getesteten Geräten, die die aktuellen Plattformanforderungen erfüllen, ist dennoch möglich. Salesforce kann manche kundenseitig auftretenden Fehler aufgrund der Verwendung von Salesforce auf nicht getesteten Geräten oder aufgrund von herstellerspezifischen Anpassungen möglicherweise nicht reproduzieren.

Um Innovationen zu ermöglichen und Salesforce auf dem sich schnell entwickelnden mobilen Markt auf dem aktuellen Stand zu halten, kann die Liste der für Salesforce getesteten Geräte jederzeit und einzig im Ermessen von Salesforce ohne vorherige Ankündigung geändert werden.

Salesforce-Aktualisierungen

Kunden, deren Geräte die aktuellen Mindestanforderungen in Bezug auf die Plattform erfüllen, sind zum Erhalt von Salesforce-Funktionsaktualisierungen und Fehlerbehebungen berechtigt.

Unser Ziel ist es, mobile Salesforce-Funktionsaktualisierungen so zu veröffentlichen, dass sie zeitgleich mit der Veröffentlichung der jeweiligen Salesforce-Hauptversion eingeführt werden. Diese Informationen werden bereitgestellt, um Sie bei der Versionsplanung zu unterstützen, können jedoch jederzeit nach dem Ermessen von Salesforce geändert werden.

Mobile Salesforce-Webversion

Salesforce1-Funktionsaktualisierungen werden automatisch zeitgleich mit der Veröffentlichung der jeweiligen Salesforce-Hauptversion zur Verfügung gestellt.

Salesforce für Android und iOS

Erweiterte Funktionen werden mit den Aktualisierungen der Hauptversion bereitgestellt. Die Veröffentlichung einer neuen Hauptversion von Salesforce for Android und Salesforce for iOS ist nach dem Abschluss der Einführung der jeweiligen Salesforce-Hauptversion in allen Produktionsinstanzen geplant. Der Zeitrahmen für die Einführung einer neuen Hauptversion kann variieren und durch Faktoren bedingt werden, die außerhalb des Einflussbereichs von Salesforce liegen. Dazu zählen u. a. neue Anforderungen von Apple oder Google und Änderungen an den Betriebssystemen iOS oder Android.

Die Kunden können die neue Hauptversion und die Versionen mit Fehlerbehebungen aus dem App Store und von Google Play herunterladen, solange ihre Mobilgeräte die aktuellen Salesforce-Mindestanforderungen für mobile Betriebssysteme erfüllen. Wenn auf einem Gerät ein älteres Betriebssystem ausgeführt wird, werden die aktualisierten Versionen von Salesforce nicht im App Store angezeigt.

Kundensupport-Services für Salesforce

Der Salesforce-Kundensupport unternimmt unter folgenden Voraussetzungen wirtschaftlich vertretbare Anstrengungen zur Problembehebung:

- Das Gerät eines Benutzers erfüllt die aktuellen Mindestanforderungen in Bezug auf die Plattform
- Benutzer von Salesforce für Android und iOS haben die neueste Version installiert

Wenn die Kunden Salesforce auf von Salesforce getesteten Geräten ausführen, können wir Probleme effizienter beheben. Bei Kunden, die nicht getestete Geräte verwenden, auch wenn diese die Mindestanforderungen in Bezug auf die Plattform erfüllen, können möglicherweise aufgrund herstellerspezifischer Anpassungen einige Fehler nicht reproduziert werden.

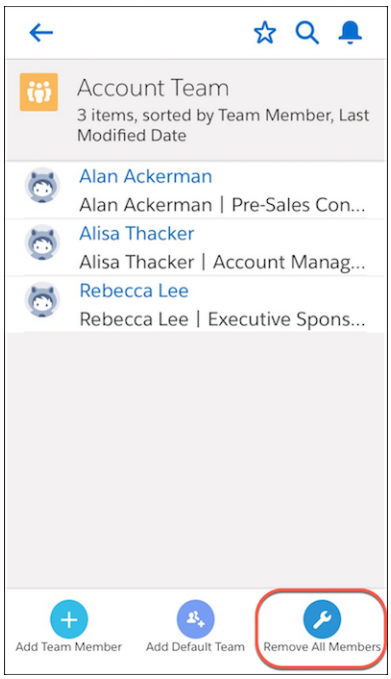
Die Verwendung von Salesforce auf älteren Geräten oder auf Geräten mit geringer Rechenleistung und Speicherkapazität kann die Leistung im Vergleich zu den von Salesforce getesteten Geräten negativ beeinflussen.

Entfernen eines Account- oder Opportunity-Teams mit der Salesforce-Anwendung

Wenn ein Account- oder Opportunity-Team nicht benötigt wird, können Account- oder Opportunity-Inhaber das gesamte Team mit einem Tippen entfernen. Zuvor mussten Sie die Teammitglieder einzeln entfernen.

Wo: Diese Änderung gilt für Lightning Experience sowie alle Versionen der Salesforce-Anwendung in der Enterprise, Performance, Unlimited und Developer Edition.

Wie: Tippen Sie in der Themenliste des Teams auf **Alle Mitglieder entfernen**, um ein Team zu entfernen.



SIEHE AUCH:

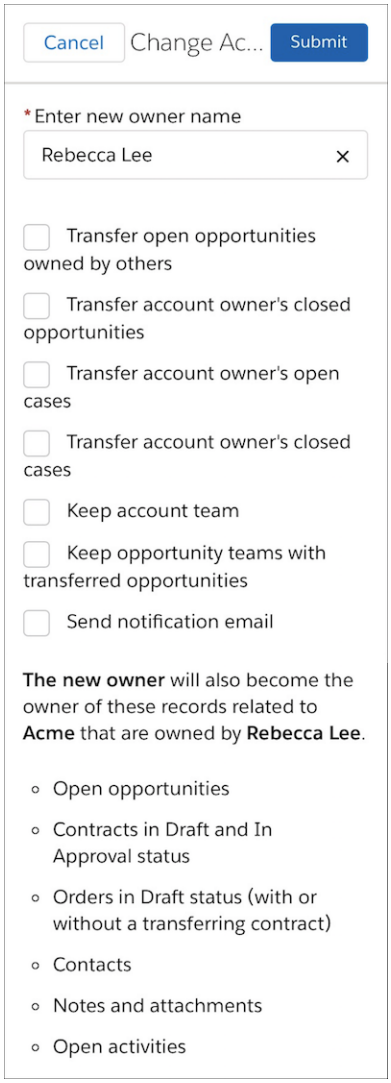
- Entfernen eines Accountteams in Lightning Experience
- Opportunities: Entfernen eines Teams in Lightning Experience

Beibehalten weiterer zugehöriger Datensätze beim Übertragen von Accounts mit der Salesforce-Anwendung

Wenn ein Accountmitarbeiter einen Account auf einen anderen Inhaber überträgt, werden weitere der Verlaufsinformationen, die der neue Inhaber benötigt, ebenfalls übertragen.

Wo: Diese Änderung gilt für Lightning Experience sowie alle Versionen der Salesforce-Anwendung in der Contact Manager, Group, Essentials, Professional, Enterprise, Performance, Unlimited und Developer Edition.

Wie: Accountinhaber können ihnen gehörende Opportunities, offene Kundenvorgänge und geschlossene Kundenvorgänge übertragen. Sie können das Accountteam und die Opportunity-Teams in Bezug auf die zu übertragenden Opportunities beibehalten oder löschen.



SIEHE AUCH:

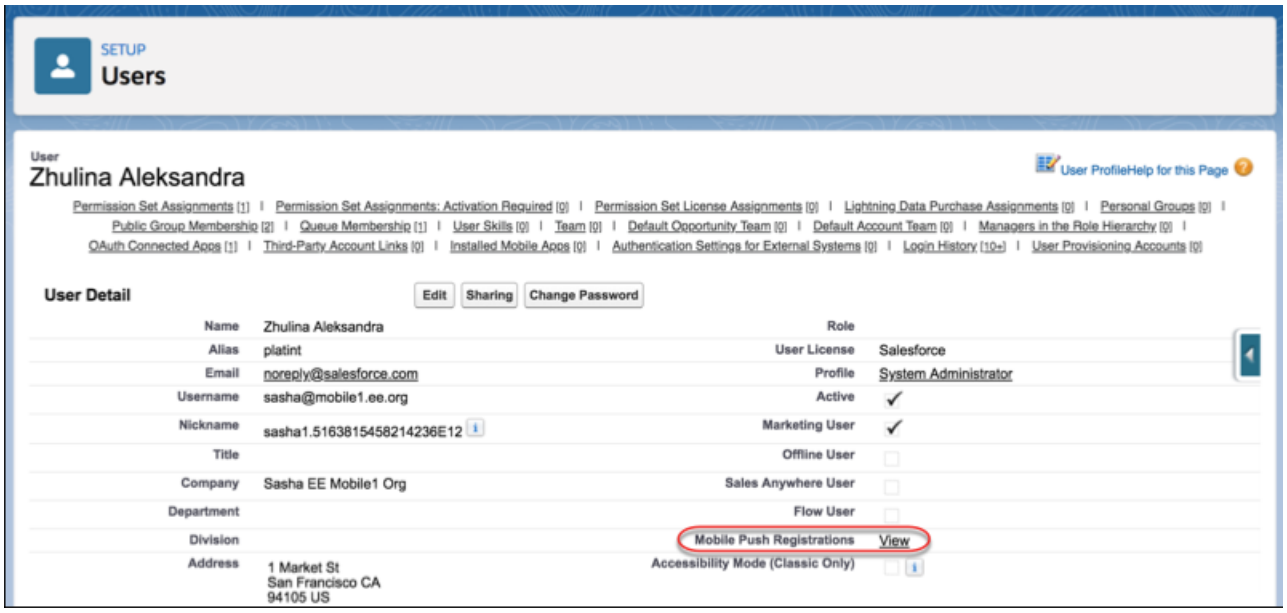
Beibehalten weiterer verwandter Datensätze beim Übertragen von Accounts in Lightning Experience

Löschen von Push-Registrierungen für Mobilgeräte

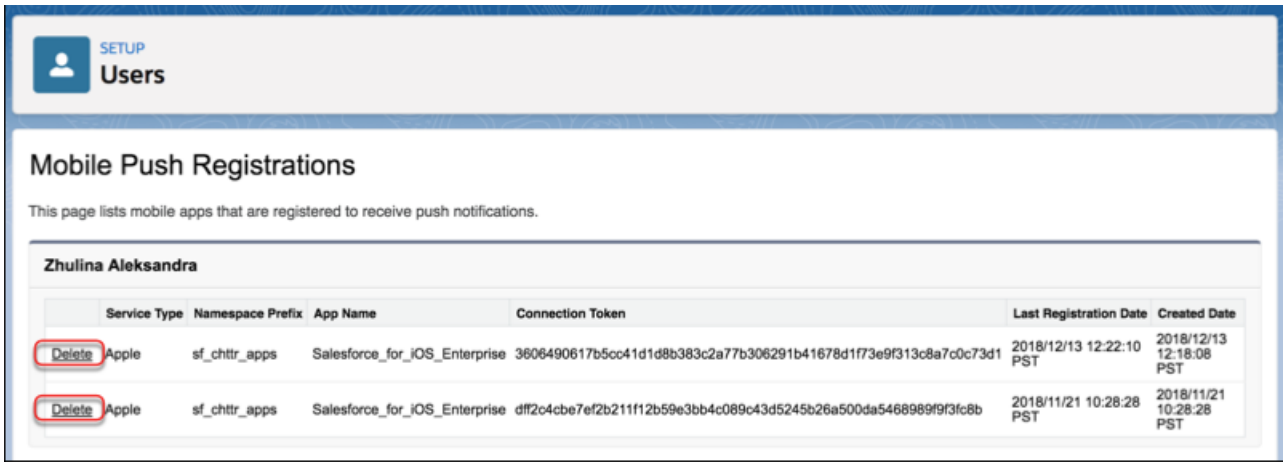
Administratoren können nun sicherstellen, dass Push-Benachrichtigungen nicht an Benutzer gesendet werden, deren Aktualisierungstoken widerrufen wurden. Durch das Löschen von Push-Registrierungen für Mobilgeräte erhalten Sie mehr Kontrolle darüber, wer die Salesforce-Daten aus Ihrer Organisation empfängt.

Wo: Diese Änderung gilt für Lightning Experience, Salesforce Classic und alle Versionen der mobilen Anwendung in allen Editionen.

Wie: Löschen Sie nach dem Widerrufen eines Aktualisierungstokens für einen Benutzer auch die Push-Registrierungen für die jeweiligen Benutzer. Wechseln Sie auf der Datensatzdetailseite für den Benutzer zu **Mobile Push-Registrierungen** und **Anzeigen**, um alle Geräte anzuzeigen.



Löschen Sie die jeweiligen registrierten Geräte für die Anwendung, für die das Token widerrufen wurde, um sicherzustellen, dass die Push-Benachrichtigungen nicht mehr an den Benutzer gesendet werden.



Anmerkung: Stellen Sie sicher, dass die Anwendungsnamen unter **Verbundene OAuth-Anwendungen** und **Mobile Push-Registrierungen** identisch sind, damit Sie den Zugriff auf dieselbe Anwendung widerrufen. Die Namen sehen aufgrund der Formatierung möglicherweise etwas unterschiedlich aus.

Aktualisierungen an der Dokumentation zur mobilen Salesforce-Anwendung

Da in den nächsten Versionen einige erhebliche Änderungen an der mobilen Salesforce-Anwendung vorgenommen werden, wurde die Navigation nach Inhalten in der Salesforce-Hilfe für Administratoren erleichtert. Alle Salesforce-Anwendungsinhalte befinden sich nun an einem Ort in der Salesforce-Hilfe mit Links zu unseren Anleitungen, Trailhead-Modulen und anderen Inhalten, um Ihre Mobilbenutzer bei ihrem Erfolg zu unterstützen. Besuchen Sie unsere neue Seite Mobile Salesforce-Anwendung, um alles zu sehen.

Funktionen der Version Spring '19, die in der Salesforce-Anwendung anders oder nicht verfügbar sind

Die mobile Salesforce-Anwendung weist nicht den gesamten Funktionsumfang der vollständigen Salesforce-Site auf, unabhängig davon, ob Ihre Organisation Lightning Experience oder Salesforce Classic verwendet. Hier können Sie sich über die Verbesserungen von Salesforce in der Version Spring '19 informieren, die entweder nicht verfügbar sind oder gegenüber der vollständigen Site Funktionslücken oder abweichende Funktionsweisen in der mobilen Anwendung aufweisen.

Anmerkung: Eine vollständige Liste der Unterschiede zwischen der Salesforce-Anwendung und der vollständigen Site finden Sie in der Salesforce-Hilfe unter Was in der Salesforce-Anwendung anders oder nicht verfügbar ist.

Financial Services Cloud: Lightning Scheduler und Financial Services Analytics

Lightning Scheduler bietet Ihnen die Tools, die Sie benötigen, um die Terminplanung für Ihre bestehenden und potenziellen Kunden zu vereinfachen. Financial Services Analytics – eine Anwendungssuite mit Datensets, Datenflüssen und Dashboards – hilft Ihnen dabei, Daten schneller in Statistiken zu konvertieren.

IN DIESEM ABSCHNITT:

Personalisieren von Kundenterminen mit Lightning Scheduler
Lightning Scheduler beinhaltet leistungsstarke Funktionen, mit denen Sie ganz einfach Kundentermine mit dem richtigen Bankangestellten oder Berater zur richtigen Zeit am richtigen Ort planen können.

Schnelles Abrufen von Kundenstatistiken mit Einstein Analytics für Financial Services
Einstein Analytics für Financial Services, eine Anwendungssuite, hilft Finanzberatern und Bankkundenbetreuern mit Statistiken zu Kundenzielen und Kundenzufriedenheit, Leads und Empfehlungen bei der Verwaltung ihrer Portfolios. Zudem erleichtern Anwendungs-Dashboards den Managern das Überprüfen und Auswerten der Leistung von Einzelpersonen und Regionen.

Ermitteln von Financial Services-Kunden für sofortige Aktionen mit Client Segmentation Analytics
Mit der Anwendung Client Segmentation Analytics können Finanzberater Kunden mit hohem Potenzial zur Kontaktaufnahme identifizieren und Statistiken zu ihren Geschäftsbüchern abrufen.

Personalisieren von Kundenterminen mit Lightning Scheduler

Lightning Scheduler beinhaltet leistungsstarke Funktionen, mit denen Sie ganz einfach Kundentermine mit dem richtigen Bankangestellten oder Berater zur richtigen Zeit am richtigen Ort planen können.

Wo: Diese Funktion ist gegen Aufpreis in der Enterprise und Unlimited Edition verfügbar.

SIEHE AUCH:

Erstellen personalisierter Termine mit Lightning Scheduler

Salesforce-Hilfe: Manage Appointments with Lightning Scheduler (Verwalten von Terminen mit Lightning Scheduler) (möglicherweise veraltet oder in der Vorschauversion nicht verfügbar)

Schnelles Abrufen von Kundenstatistiken mit Einstein Analytics für Financial Services

Einstein Analytics für Financial Services, eine Anwendungssuite, hilft Finanzberatern und Bankkundenbetreuern mit Statistiken zu Kundenzielen und Kundenzufriedenheit, Leads und Empfehlungen bei der Verwaltung ihrer Portfolios. Zudem erleichtern Anwendungs-Dashboards den Managern das Überprüfen und Auswerten der Leistung von Einzelpersonen und Regionen.

Wo: Diese Funktion ist gegen Aufpreis in der Enterprise, Unlimited und Developer Edition verfügbar.

Warum: Manager von Finanzdiensten können anhand der vorgefertigten Dashboards und Datensets der Anwendung die Leistung von Einzelpersonen und Regionen anzeigen und auswerten. Hier das Dashboard zur Kundenabwanderung, das Kunden identifiziert, bei denen ein Abwanderungsrisiko besteht, damit Sie ihnen mehr Aufmerksamkeit widmen können.

Wie: Wählen Sie in Analytics Studio die Option **Erstellen**, dann **Anwendung** und dann **In Vorlage starten** aus. Wählen Sie die Vorlage **Analytics für Financial Services** aus und befolgen Sie die Anweisungen im Assistenten.

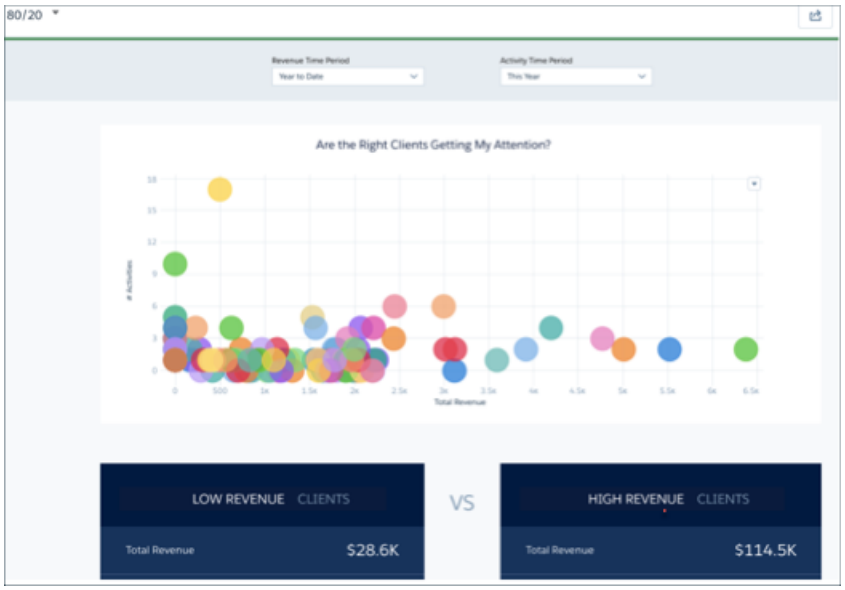
Ermitteln von Financial Services-Kunden für sofortige Aktionen mit Client Segmentation Analytics

Mit der Anwendung Client Segmentation Analytics können Finanzberater Kunden mit hohem Potenzial zur Kontaktaufnahme identifizieren und Statistiken zu ihren Geschäftsbüchern abrufen.

Wo: Diese Änderung gilt für die Enterprise, Unlimited und Developer Edition.

Warum: In den Dashboards der Client Segmentation-Anwendung werden benutzerdefinierte, konfigurierbare Visualisierungen bereitgestellt, die auf einer Teilmenge der Financial Services Cloud-Daten basieren. Diese mit dem neueren Analytics-Designer erstellten Dashboards ersetzen die Dashboards auf der Registerkarte für Financial Services Cloud Advisor Analytics. Die auf der Registerkarte "Advisor Analytics" enthaltenen Dashboards basieren auf dem vorherigen Designer, der im Juli 2019 eingestellt wird.

Beispielsweise vergleicht das 80/20-Dashboard den Kundenumsatz mit den Beziehungsaufbauaktivitäten und identifiziert wichtige Aktionen für Ihre wichtigsten Kunden.



Wie: Richten Sie Berechtigungen ein, um die Client Segmentation-Anwendung mit Einstein Analytics zu erstellen und anzuzeigen. Wählen Sie in Analytics Studio die Option **Erstellen**, dann **Anwendung** und dann **In Vorlage starten** aus. Wählen Sie die Vorlage "Client Segmentation" aus und befolgen Sie die Anweisungen im Assistenten. Greifen Sie auf die Anwendung in Analytics Studio zu.

Anmerkung: Wenn Sie das verwaltete Paket "Financial Services Cloud – Einstein Analytics" vor dem 8. Februar 2019 installiert haben, können Sie bis Juli 2019 auf die Registerkarte für Financial Services Cloud Advisor Analytics zugreifen. Sie sollten die Registerkarte entfernen, nachdem Sie die Anwendung Client Segmentation Analytics installiert haben. Entsprechende Informationen finden Sie unter Personalisieren der Navigationsleiste in Lightning Experience.

SIEHE AUCH:

https://developersalesforce.com/docs/atlasen-usfinancial_services_cloud_upgrade_guidemeta/financial_services_cloud_upgrade_guide/fsc_admin_postupgrade_tasks.htm
https://help.salesforce.com/articleView?id=user_userdisplay_tabs_lex.htm

Health Cloud: Soziale Determinanten der Pflege, Überweisungsverwaltung und mehr

Helfen Sie Patienten ganzheitlich, optimieren Sie Patientenüberweisungen und stellen Sie Branchenstandardcodes für Vorautorisierungsanforderungen bereit. Bauen Sie Beziehungen zu Patienten auf und erstellen Sie personalisierte Journeys, bieten Sie flexiblere Beurteilungen und erstellen Sie eine benutzerdefinierte Smartphone-Anwendung.

IN DIESEM ABSCHNITT:

Bereitstellen einer ganzheitlichen Versorgung und Unterstützung mit Statistiken zu sozialen Determinanten für die Gesundheit

Machen Sie sich mit den sozialen und umgebungsbedingten Faktoren vertraut, die sich nachteilig auf Ihre Patienten oder Mitglieder auswirken, und reagieren Sie mit Interventionen darauf, die den Unterschied zwischen Kampf und Erfolg ausmachen. Erfassen Sie wichtige soziale und umgebungsbedingte Faktoren wie Obdachlosigkeit, Ernährungsunsicherheit und geringes Einkommen, indem Sie Determinanten, Barrieren und Interventionen identifizieren, und minimieren Sie so vermeidbare negative Versorgungsereignisse.

Optimieren von Patientenüberweisungen mit der Überweisungsverwaltung

Optimieren Sie Patientenüberweisungen mit neuen Tools, die die Verwaltung und Zusammenarbeit im gesamten Überweisungsprozess verbessern, von der Einreichung über die Aufnahme bis hin zur Versorgung. Verwenden Sie die Überweisungsbewertung, um Überweisungen durch Zugriff auf relevante Details zu priorisieren und schneller zu bearbeiten – und das alles auf einer verbundenen Plattform.

Verstärken der Patientenpflege mit Kampagnen und personalisierten Journeys

Pflegekoordinatoren verfügen nun über eine einfache Möglichkeit, Gruppen von Patienten in Kampagnen zu registrieren und gleichzeitig die mehrdimensionale Filterung der Patientenliste zu nutzen. Durch das Registrieren von Patienten in Kampagnen kann auch der Leistungsumfang von Journey Builder und Distributed Marketing in Marketing Cloud für umfangreich personalisierte und dynamische Interaktionen im benötigten Umfang genutzt werden.

Vornehmen einer Gesundheitsbeurteilung im Namen einer anderen Person

Eine Beurteilungsumfrage ist eine wertvolle Möglichkeit, effizient Informationen zum Gesundheitszustand einer Person zu erfassen, deren Pflege Sie verwalten. Aber was ist, wenn Sie eine Untersuchung per Telefon vornehmen oder jemanden verwalten, der nicht über Zugriff auf eine Community verfügt? Nun können Sie die Beurteilung öffnen und die Fragen im Namen des von Ihnen verwalteten Patienten oder Mitglieds beantworten.

Hinzufügen von Codesätzen zu Vorautorisierungsanforderungen und Genehmigungsprozessen

Wenn ein Dienstleister eine Autorisierungsanforderung sendet, muss sie Codes dafür enthalten, was angefordert wird und warum. Ebenso müssen Zahler mit Branchenstandard-Codesätzen zur Antwort geben, was genehmigt wird. Erteilen Sie Serviceagenten, Mitarbeitern von Dienstleistern und anderen an Vorabautorisierungsanforderungen beteiligten Personen Zugriff auf Branchenstandardcodes für Verfahren und Diagnosen.

Interaktion für Patienten und Mitglieder mit der Health Cloud-Anwendungsvorlage

Erstellen Sie auf einfache Weise mobile Anwendungen mit benutzerdefiniertem Branding für Patienten und Mitglieder, um die digitale Interaktion voranzutreiben und dafür zu sorgen, dass Nutzer von Gesundheitsdienstleistungen hinsichtlich Gesundheitszielen auf dem Laufenden bleiben, schneller Zugriff auf Informationen erhalten, Behandlungspläne einhalten und die Kontrolle über ihre eigene Gesundheits-Journey haben. Verwenden Sie den neuen Mobile Publisher für Community Cloud, um diese nativen Anwendung als Paket zusammenzufassen und über die App Stores von Apple und Google zu verbreiten.

Personalisieren der Termine von Patienten und Mitgliedern mit Lightning Scheduler

Lightning Scheduler beinhaltet leistungsstarke Funktionen, mit denen Sie ganz einfach Termine mit einem Pflegekoordinator oder Kundenvorgangsmanager planen können.

Health Cloud weist neue Objekte auf

Die folgenden Objekte sind neu.

Geänderte Health Cloud-Objekte

Folgenden Objekten wurden benutzerdefinierte Felder hinzugefügt.

Neue und geänderte Lightning-Komponenten für Health Cloud

Health Cloud wurde eine Komponente hinzugefügt.

Bereitstellen einer ganzheitlichen Versorgung und Unterstützung mit Statistiken zu sozialen Determinanten für die Gesundheit

Machen Sie sich mit den sozialen und umgebungsbedingten Faktoren vertraut, die sich nachteilig auf Ihre Patienten oder Mitglieder auswirken, und reagieren Sie mit Interventionen darauf, die den Unterschied zwischen Kampf und Erfolg ausmachen. Erfassen Sie wichtige soziale und umgebungsbedingte Faktoren wie Obdachlosigkeit, Ernährungsunsicherheit und geringes Einkommen, indem Sie Determinanten, Barrieren und Interventionen identifizieren, und minimieren Sie so vermeidbare negative Versorgungsereignisse.

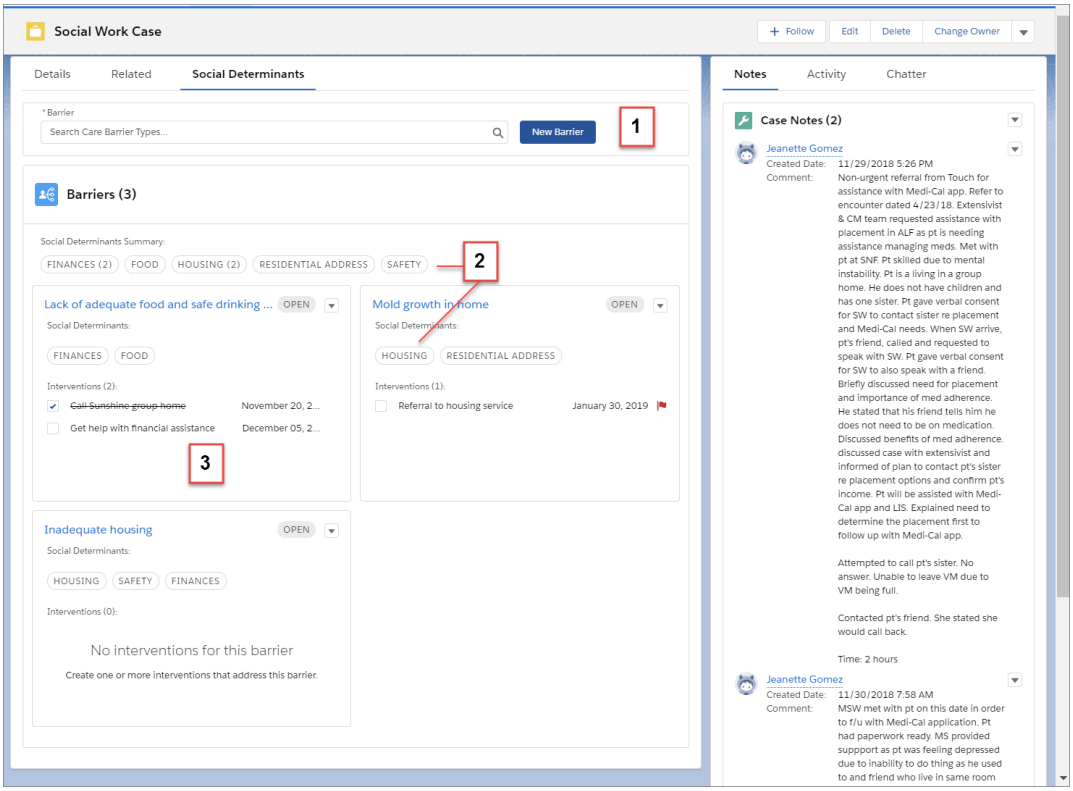
Wo: Diese Funktion steht über die Berechtigungssatz-Lizenz für die Health Cloud-Plattform in Lightning Experience in der Enterprise, Performance und Unlimited Edition zur Verfügung, wo Health Cloud aktiviert ist.

Wer: Benutzern müssen die Health Cloud-Berechtigungssatz-Lizenz und der Berechtigungssatz für die Health Cloud-Plattform zugewiesen sein.

Warum: Für eine effektive Versorgung aller Mitglieder oder Patienten – insbesondere solcher mit hohem Bedarf oder hohen Kosten – benötigen Sie Tools, um soziale Determinanten der Gesundheit effizient zu erfassen, zu verfolgen und nachzukontrollieren. Health Cloud bietet Ihnen eine vollständiges Datenmodell und eine zuverlässige Lightning Experience-Komponente, mit der Sie Probleme identifizieren und Lösungen entwickeln können.

Wie: Fügen Sie die Lightning-Komponente "Versorgungsdeterminanten" einer Lightning-Datensatzseite für Kundenvorgänge oder Accounts hinzu. Verwenden Sie dann die neuen standardmäßigen Objekte zur Unterstützung einer anpassbaren internen Bibliothek mit Barrieren, sozialen Determinanten und Interventionen.

In einem Kundenvorgang oder Account erfasst die Lightning-Komponente "Versorgungsdeterminanten" wichtige Informationen zu Problemen und ermöglicht Ihnen die Erstellung eines Interventionsplans, um darauf zu reagieren.



Mit der Komponente "Versorgungsdeterminanten" haben Sie folgende Möglichkeiten:

- Erstellen von Barrieren, die die sozialen oder umgebungsdedingten Probleme beschreiben, die sich auf jemanden auswirken (1)
- Auswählen der sozialen Determinanten, die für die einzelnen Barrieren relevant sind, und Anzeigen einer aggregierten Liste der Determinanten oben in der Kartenliste (2)
- Erstellen und Anzeigen von Aufgaben und anderen Interventionen, mit denen auf die Barriere reagiert wird (3)

Das Datenmodell der sozialen Determinanten enthält die folgenden standardmäßigen Objekte.

- Versorgungsbarrierentyp: Die in Ihrem Unternehmen verwendete standardmäßige definierte Liste der Barrieren, einschließlich der zugehörigen Codes und Codetypen.
- Typ der Versorgungsdeterminanten: Die Liste der Determinanten für die Gesundheit, die in Ihrer Organisation vorgegeben sind, einschließlich Bereich und Typ.

- Versorgungsinterventionstyp: Die standardmäßige definierte Liste verfügbarer Überweisungen, Programme oder Interventionen, die in Ihrer Organisation vorgegeben sind.
- Versorgungsbarriere: Die Umstände oder Hindernisse, die sich auf ein Mitglied oder einen Patienten auswirken.
- Versorgungsbarrieren-Determinante, die eine Barriere einer Determinante für ein Mitglied oder einen Patienten zuordnet.
- Versorgungsdeterminante: Die Determinanten für die Gesundheit, die für ein Mitglied oder einen Patienten relevant sind.

Optimieren von Patientenüberweisungen mit der Überweisungsverwaltung

Optimieren Sie Patientenüberweisungen mit neuen Tools, die die Verwaltung und Zusammenarbeit im gesamten Überweisungsprozess verbessern, von der Einreichung über die Aufnahme bis hin zur Versorgung. Verwenden Sie die Überweisungsbewertung, um Überweisungen durch Zugriff auf relevante Details zu priorisieren und schneller zu bearbeiten – und das alles auf einer verbundenen Plattform.

Wo: Diese Funktion steht über die Berechtigungssatz-Lizenz für die Health Cloud-Plattform in Lightning Experience in der Enterprise, Performance und Unlimited Edition zur Verfügung, wo Health Cloud aktiviert ist. Die Berichte für die Funktion der Überweisungsverwaltung sind über ein nicht verwaltetes Paket verfügbar.

Wer: Benutzern müssen die Health Cloud-Berechtigungssatz-Lizenz und der Berechtigungssatz für die Health Cloud-Plattform zugewiesen sein.

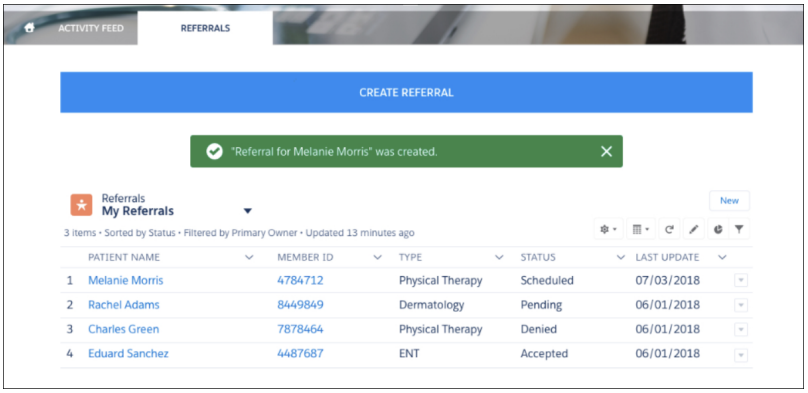
Warum: Die Überweisungsverwaltung schließt den Kreis im Überweisungsprozess – es rutscht keine Überweisung mehr durch. Priorisieren Sie die besten Überweisungen, stellen Sie die zeitnahe Verarbeitung von Überweisungen sicher und verfolgen Sie die Überweisung bis zur endgültigen Bestätigung an den überweisenden Arzt.

- Unterstützen Sie mehrere Kanäle, über die Überweisungen bei Ihrem Unternehmen eingehen können, beispielsweise per Fax, über eine Dienstleister-Community oder von einem Callcenter.
- Erhalten Sie intelligente Statistiken zu Überweisungsmustern, einschließlich Bewertungen für häufig Überweisende, Überweisungspriorität anhand der Versicherungsbedingungen oder des Gesundheitszustands des Patienten, Abschlussverfolgung und Überweisungspriorität.
- Verfolgen Sie Überweisungen von der Einreichung bis zum Abschluss, einschließlich Abschlussverfolgung, Eskalation und Erinnerungen, um sicherzustellen, dass keine Überweisung durchrutscht.

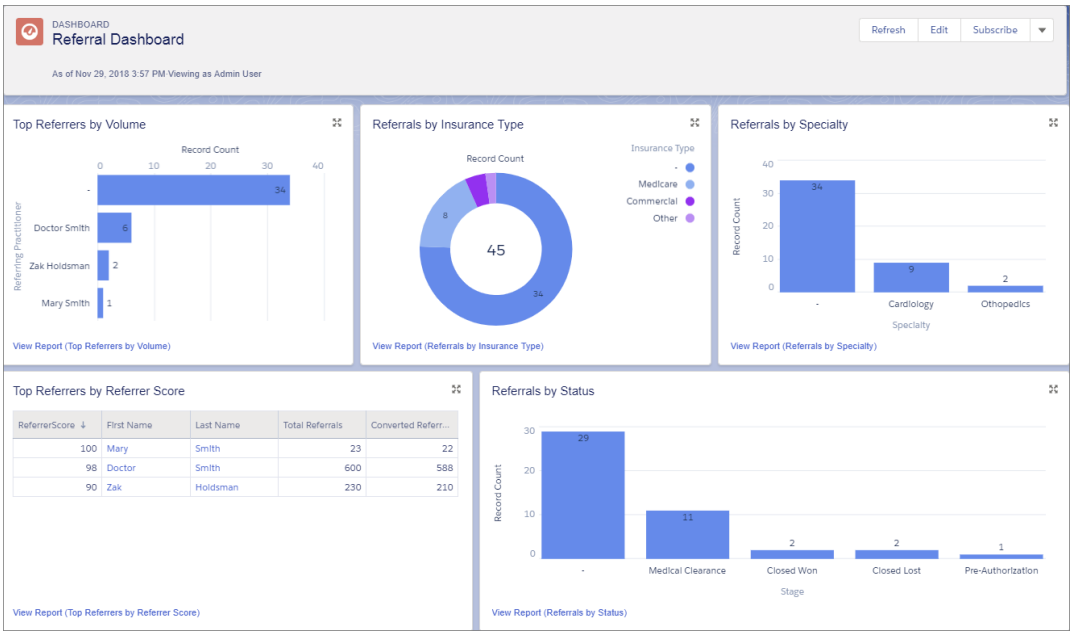
Wie: Health Cloud bietet die folgende Unterstützung für die Überweisungsverwaltung.

- Zwei Überweisungsdatensätze: einer basierend auf dem Lead-Objekt und der andere auf dem Opportunity-Objekt
- Datensatztypen für Patientenüberweisungen in Lead- und Opportunity-Objekten
- Standardmäßige und kompakte Seitenlayouts für Überweisungen in Lead- und Opportunity-Objekten
- Eine Lead-Warteschlange für offene Überweisungen
- Den Objekten "Lead", "Opportunity" und "Kontakt" neu hinzugefügte Felder, die die Überweisungsverwaltung unterstützen

Fügen Sie die Listenansicht "Überweisungen" einer Partner-Community hinzu und lassen Sie Ärzte und andere Personen Überweisungen in Ihrer Organisation erstellen.



Ein Satz mit Berichten wurde als Paket erstellt, das Sie Ihrem Startseitenseiten-Dashboard hinzufügen können. Installieren Sie das nicht verwaltete Paket und lassen Sie Ihre Benutzer Typen von Überweisungen, offene Überweisungen und Lecks im Netzwerk untersuchen – alles in einem bequemen Dashboard.



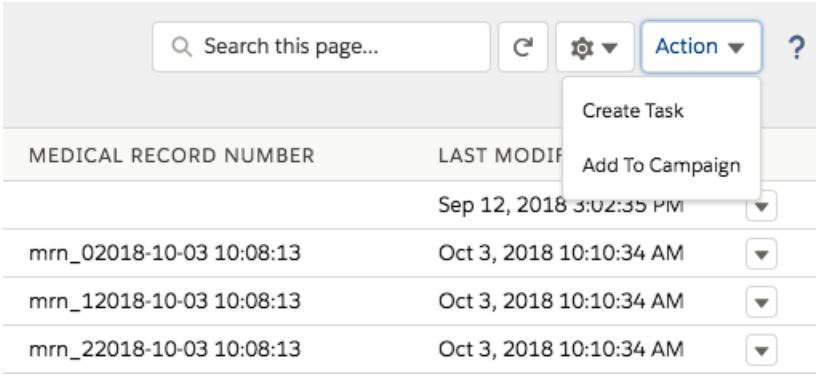
Verstärken der Patientenpflege mit Kampagnen und personalisierten Journeys

Pflegekoordinatoren verfügen nun über eine einfache Möglichkeit, Gruppen von Patienten in Kampagnen zu registrieren und gleichzeitig die mehrdimensionale Filterung der Patientenliste zu nutzen. Durch das Registrieren von Patienten in Kampagnen kann auch der Leistungsumfang von Journey Builder und Distributed Marketing in Marketing Cloud für umfangreich personalisierte und dynamische Interaktionen im benötigten Umfang genutzt werden.

Wo: Diese Funktion ist in Lightning Experience in der Enterprise, Performance und Unlimited Edition bei aktivierter Health Cloud verfügbar.

Wie: Kampagnen nutzen den Leistungsumfang von Salesforce Marketing Cloud. Mit Marketing Cloud können Pflegekoordinatoren und andere Gesundheitsdienstleister ganz einfach Kampagnen einrichten, ausführen und deren Effektivität überwachen.

Wer: Health Cloud-Benutzer verfügen automatisch über Zugriff auf das Objekt "Kampagnen", mit dem sie Kampagnen erstellen und bearbeiten können.



SIEHE AUCH:

https://help.salesforce.com/articleView?id=campaigns.htm

https://developer.salesforce.com/docs/atlas.en-us.health_cloud.meta/health_cloud/admin_campaigns.htm

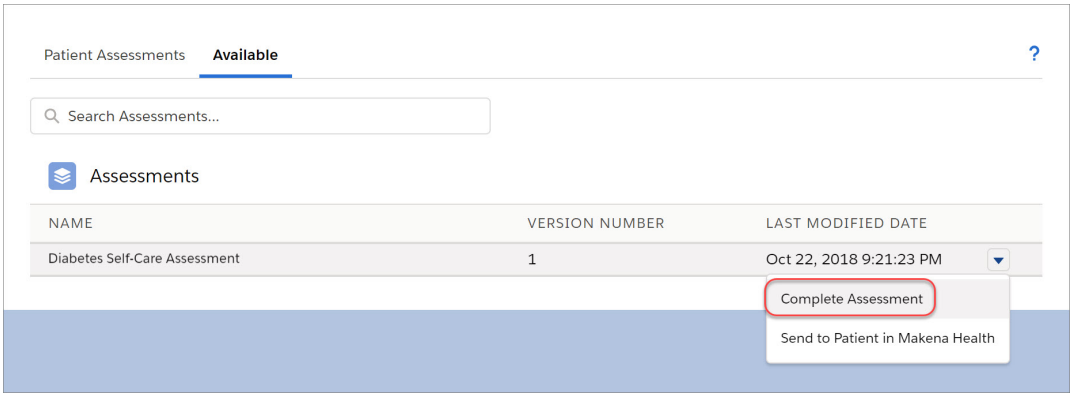
https://help.salesforce.com/articleView?id=mc_ca_campaigns.htm

Vornehmen einer Gesundheitsbeurteilung im Namen einer anderen Person

Eine Beurteilungsumfrage ist eine wertvolle Möglichkeit, effizient Informationen zum Gesundheitszustand einer Person zu erfassen, deren Pflege Sie verwalten. Aber was ist, wenn Sie eine Untersuchung per Telefon vornehmen oder jemanden verwalten, der nicht über Zugriff auf eine Community verfügt? Nun können Sie die Beurteilung öffnen und die Fragen im Namen des von Ihnen verwalteten Patienten oder Mitglieds beantworten.

Wo: Diese Änderung gilt für Lightning Experience, Salesforce Classic und alle Versionen der Salesforce-Anwendung in der Enterprise, Performance und Unlimited Edition bei aktivierter Health Cloud.

Wie: Wählen Sie auf der Registerkarte "Verfügbar" die Option **Beurteilung abschließen** aus, öffnen Sie die Beurteilungsumfrage und nehmen Sie die Beurteilung im Namen der Person vor, mit der Sie sprechen. Ihr Name wird als Einreicher der Beurteilung gespeichert.



Hinzufügen von Codesätzen zu Vorautorisierungsanforderungen und Genehmigungsprozessen

Wenn ein Dienstleister eine Autorisierungsanforderung sendet, muss sie Codes dafür enthalten, was angefordert wird und warum. Ebenso müssen Zahler mit Branchenstandard-Codesätzen zur Antwort geben, was genehmigt wird. Erteilen Sie Serviceagenten, Mitarbeitern von Dienstleistern und anderen an Vorabautorisierungsanforderungen beteiligten Personen Zugriff auf Branchenstandardcodes für Verfahren und Diagnosen.

Wo: Diese Funktion ist über die Berechtigungssatz-Lizenz für die Health Cloud-Plattform in Lightning Experience und Salesforce Classic in der Enterprise, Performance und Unlimited Edition mit aktivierter Health Cloud verfügbar.

Wer: Benutzer müssen über Health Cloud verfügen. Zudem muss ihnen die Berechtigungssatz-Lizenz für die Health Cloud-Plattform zugewiesen sein. Die Benutzer benötigen auch mindestens einen der folgenden Berechtigungssätze: Health Cloud-Berechtigungssatz-Lizenz, Health Cloud-Nutzungsverwaltung oder Health Cloud-Mitgliederservices.

Warum: Mit dem neuen Datenmodell der Codesätze können Sie Branchenstandardcodes für Verfahren und Diagnosen zur Verwendung in Health Cloud verfügbar machen. Diese Codes können verwendet werden, um diskrete Verfahren und Diagnosen als Teil der Krankenakte eines Patienten zu speichern, oder sie können in Vorabautorisierungsanforderungen bei der Nutzungsverwaltung verwendet werden.

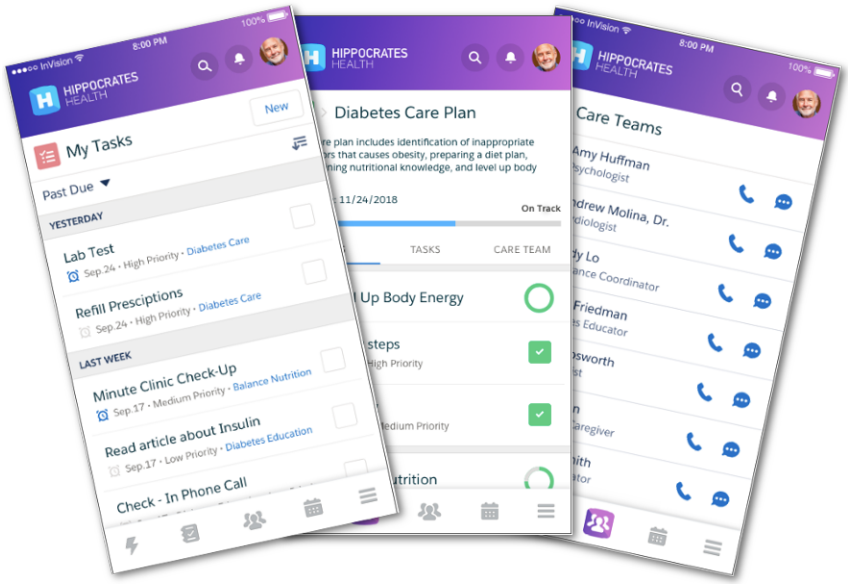
Wie: Beziehen Sie Codes wie die der Current Procedural Terminology (CPT) oder der Internationalen statistischen Klassifikation der Krankheiten und verwandter Gesundheitsprobleme (International Statistical Classification of Diseases and Related Health Problems, ICD) von der American Medical Association oder ähnlichen Organisationen. Verwenden Sie Data Loader zum Importieren der Codes und ordnen Sie dann dem HealthCareDiagnosis-Objekt Diagnosecodefelder und dem HealthCareProcedure-Objekt die Verfahrenscodes zu. Sie können die angezeigten Daten so ändern, dass nur die von Ihrem Unternehmen verwendeten Informationen sichtbar sind. Verwenden Sie Freigaberegeln, um den Einzelpersonen, die mit Codesätzen arbeiten, Zugriff zu erteilen.

Interaktion für Patienten und Mitglieder mit der Health Cloud-Anwendungsvorlage

Erstellen Sie auf einfache Weise mobile Anwendungen mit benutzerdefiniertem Branding für Patienten und Mitglieder, um die digitale Interaktion voranzutreiben und dafür zu sorgen, dass Nutzer von Gesundheitsdienstleistungen hinsichtlich Gesundheitszielen auf dem Laufenden bleiben, schneller Zugriff auf Informationen erhalten, Behandlungspläne einhalten und die Kontrolle über ihre eigene Gesundheits-Journey haben. Verwenden Sie den neuen Mobile Publisher für Community Cloud, um diese nativen Anwendung als Paket zusammenzufassen und über die App Stores von Apple und Google zu verbreiten.

Wo: Diese Funktion ist in Lightning-Communities, auf die über Lightning Experience und Salesforce Classic zugegriffen wird, und in der Essentials, Enterprise, Performance, Unlimited und Developer Edition verfügbar. In Ihrer Organisation muss das verwaltete Health Cloud-Paket installiert und die Health Cloud-Berechtigungssatz-Lizenz zugewiesen sein.

Warum: Wissen ist Macht. Legen Sie diese Macht mit Ihrer eigenen dedizierten und mit Branding versehenen Smartphone-Anwendung in die Hände Ihrer Patienten. Ihre Anwendung kann Patienten dabei helfen, bequem mit Health Cloud-Komponenten wie "Ziele", "Versorgungspläne", "Aufgaben" und "Pflegeteam" zu interagieren, um Aufgaben effizient zu folgen, Versorgungspläne einzuhalten und sich an ihre Gesundheitsdienstleister zu wenden.



Wie: Health Cloud bietet ein optionales nicht verwaltetes Paket, das eine Bolt-Vorlage enthält. Passen Sie diese Vorlage an, um eine Community-Anwendung zu erstellen, und veröffentlichen Sie sie dann mithilfe der neuen Funktion "Mobile Publisher für Communities", die separat erhältlich ist, im App Store von Apple oder im Play Store von Google. Die Vorlage ist für die Verwendung mit Mobile Publisher vorgesehen.

SIEHE AUCH:

https://developer.salesforce.com/docs/atlas.en-us.health_cloud.meta/health_cloud/admin_campaigns.htm

Personalisieren der Termine von Patienten und Mitgliedern mit Lightning Scheduler

Lightning Scheduler beinhaltet leistungsstarke Funktionen, mit denen Sie ganz einfach Termine mit einem Pflegekoordinator oder Kundenvorgangsmanager planen können.

Wo: Diese Funktion ist gegen Aufpreis in der Enterprise und Unlimited Edition verfügbar.

SIEHE AUCH:

Erstellen personalisierter Termine mit Lightning Scheduler

Salesforce-Hilfe: Manage Appointments with Lightning Scheduler (Verwalten von Terminen mit Lightning Scheduler) (möglicherweise veraltet oder in der Vorschauversion nicht verfügbar)

Health Cloud weist neue Objekte auf

Die folgenden Objekte sind neu.

Wo: Diese Änderung gilt für die Enterprise, Performance und Unlimited Edition.

Wer: Damit auf die Objekte zugegriffen werden kann, müssen Administratoren das verwaltete Health Cloud-Paket installieren und Benutzern die Health Cloud-Berechtigungssatz-Lizenz und die Health Cloud-Plattform-Berechtigungssatz-Lizenzen zuweisen.

CareBarrier

Stellt Einschränkungen oder Hindernisse dar, die verhindern, dass eine Person eine angemessene Versorgung erhält.

CareBarrierDeterminant

Stellt die Beziehung einer Barriere mit einem Determinanten für einen Patienten dar.

CareBarrierType

Stellt die standardmäßige definierte Liste der Barrieren dar, die von einer Organisation vorgegeben sind.

CareDeterminant

Stellt die Determinanten der Gesundheit für einen Patienten dar, beispielsweise sichere Unterkunft, angemessene Arbeit oder Lebensmittelmärkte vor Ort.

CareDeterminantType

Stellt die standardmäßige definierte Liste der Determinanten für die Gesundheit dar, die von einer Organisation vorgegeben sind, einschließlich Bereich und Typ.

CareInterventionType

Stellt die standardmäßige definierte Liste der Interventionen dar, die von einer Organisation vorgegeben werden.

HealthCareDiagnosis

Stellt Informationen hinsichtlich der Branchenstandardcodes für Gesundheitsversorgungsdiagnosen dar.

HealthCareProcedure

Stellt Informationen hinsichtlich der Branchenstandardcodes für Gesundheitsversorgungsverfahren dar.

Geänderte Health Cloud-Objekte

Folgenden Objekten wurden benutzerdefinierte Felder hinzugefügt.

Wo: Diese Änderung gilt für die Enterprise, Performance und Unlimited Edition.

Wer: Für den Zugriff auf die Objekte müssen Administratoren das verwaltete Health Cloud-Paket installieren. Dann müssen sie Benutzern die Health Cloud-Berechtigungssatz-Lizenz und die Health Cloud-Plattform-Berechtigungssatz-Lizenzen zuweisen.

Wie: Die folgenden Objekte weisen neue benutzerdefinierte Felder auf.

Lead

Diese Felder sind neu.

- `Diagnosis__c`
- `InsuranceGroupId__c`
- `InsuranceMemberId__c`
- `InsuranceType__c`
- `IsOutOfNetwork__c`
- `PrimaryInsurance__c`
- `Priority__c`
- `ReasonForOutOfNetworkReferral__c`
- `ReasonForReferral__c`
- `ReferralStatus__c`
- `ReferredToOrganization__c`

- ReferredToPractitioner__c
- ReferredToUser__c
- ReferringOrganization__c
- ReferringPractitioner__c
- ReferringUser__c
- RelatedAccount__c
- Specialty__c
- TypeOfService__c

Opportunity

Diese Felder sind neu.

- Diagnosis__c
- InsuranceGroupId__c
- InsuranceMemberId__c
- InsuranceType__c
- IsOutOfNetwork__c
- PrimaryInsurance__c
- Priority__c
- ReasonForOutOfNetworkReferral__c
- ReferralReceivedDate__c
- ReferredToOrganization__c
- ReferredToPractitioner__c
- ReferredToUser__c
- ReferringOrganization__c
- ReferringPractitioner__c
- ReferringUser__c
- Specialty__c
- TypeOfService__c

Kontakt

Diese Felder sind neu.

- ConvertedReferrals__c
- ReferrerScore__c
- TotalReferrals__c

Neue und geänderte Lightning-Komponenten für Health Cloud

Health Cloud wurde eine Komponente hinzugefügt.

Wo: Diese Änderung gilt für die Enterprise, Performance und Unlimited Edition.

Wer: Damit auf die Komponente zugegriffen werden kann, müssen Administratoren das verwaltete Health Cloud-Paket installieren und Benutzern die Health Cloud-Berechtigungssatz-Lizenz und die Health Cloud-Plattform-Berechtigungssatz-Lizenzen zuweisen.

Wie: Die folgende Komponente ist neu.

Versorgungsdeterminanten

Mit der Lightning-Komponente "Versorgungsdeterminanten" können Sie Barrieren für ein Objekt auswählen und konfigurieren, wie Barrieren in der Anwendung angezeigt werden.

Anpassung: Einstein Next Best Action, Lightning Flow Builder und Verbesserungen bei Salesforce Connect

Machen Sie Ihre Organisation mit Einstein Next Best Action – nun allgemein verfügbar – intelligenter. Erstellen Sie mit dem neuen Flow Builder einfachere und optimiertere Flows. Mit neuen Tools, Verbesserungen an vorhandenen Tools und erhöhten Obergrenzen können Sie einfacher Verbindungen mit externen Datensystemen herstellen und mit ihnen interagieren.

IN DIESEM ABSCHNITT:

Einstein: Next Best Action und Prognosegenerator

Machen Sie sich den Leistungsumfang von Salesforce Einstein zunutze, um Ihren Kunden Angebote und Aktionen zu empfehlen und zu prognostizieren, was als Nächstes in Ihrem Unternehmen geschieht.

Lightning-Flow: Flow Builder, Prozess- und Flow-Vorlagen und Unterstützung externer Objekte

Die Einführung von Flow Builder ist für Salesforce sehr aufregend. Er ersetzt den Cloud-Flow-Designer durch eine ganz neue Oberfläche, die die Art und Weise, wie Sie Flows in Salesforce Classic und Lightning Experience erstellen, vereinfacht und optimiert. Er werden auch vordefinierte Geschäftsprozesse anhand von Vorlagen bereitgestellt, die Sie duplizieren und anpassen können. Sie hätten gern noch mehr? Gut! Nun können Sie einen einzelnen Prozess oder Flow erstellen, mit dem außerhalb von Salesforce gespeicherte Daten nachgeschlagen, erstellt oder aktualisiert werden können.

Salesforce Connect: Erhöhte Obergrenzen, Verbindungsvalidierer und mehr

Es wurde einige Tools zum Erstellen von und Interagieren mit Verbindungen zu externen Datensystemen hinzugefügt. Die stündlichen Salesforce Connect-Standardobergrenzen pro Organisation für OData-Callouts und neue abgerufene oder erstellte Zeilen wurden erhöht. Testen Sie die Verbindungen Ihres externen Objekts mit dem Validierer, einem integrierten Diagnosetool, und führen Sie eine Fehlerbehebung aus. Zusätzlich erhalten Sie einen verbesserten OData 2.0-Adapter.

Lightning-Anwendungsgenerator: Vorlagenumschaltung und neue Komponenten

Weisen Sie einer Lightning-Seite eine neue Vorlage zu, ohne eine neue Seite zu erstellen. Nutzen Sie neue Komponenten, um Ihre Datensatzseiten und E-Mail-Anwendungsfenster zu verbessern.

Datenschutz und Datenschutzdetails: Mehr Granularität bei Zustimmungsvoreinstellungen

Verfolgen Sie Voreinstellungen für den Datenschutz mithilfe neuer Objekte und Felder auf einer granularen Ebene. Neue Metadatenfelder helfen Ihnen dabei, die sensiblen Daten von Kunden zu klassifizieren.

Globalisierung: Neue Sprachen und verbessertes linksläufiges Layout

Es wurden zehn neue Plattformsprachen hinzugefügt, die Ihnen beim Kontakt mit Kunden in Indien und Südafrika helfen. Es wurde auch erweiterte Unterstützung für linksläufige Sprachen in Lightning Experience hinzugefügt.

Freigabe: Regionsbasierte Freigabe und verbesserte Dokumentation

Die Enterprise-Regionsverwaltung unterstützt neue Freigabeoptionen. Zudem wurde die Dokumentation zu Freigaberegeln in der Salesforce-Hilfe aktualisiert, um sie kürzer und informativer zu machen.

Allgemeines Setup: Große Objekte in Setup und Standardstartseiten von Anwendungen

Sie sind nun nicht mehr auf die Metadaten-API beschränkt und können direkt in Setup ein großes Objekt erstellen. Zeigen Sie Benutzer die Startseite an, die für sie am relevantesten ist, indem Sie Standardstartseiten nach Anwendung zuweisen.

Einstein: Next Best Action und Prognosegenerator

Machen Sie sich den Leistungsumfang von Salesforce Einstein zunutze, um Ihren Kunden Angebote und Aktionen zu empfehlen und zu prognostizieren, was als Nächstes in Ihrem Unternehmen geschieht.

IN DIESEM ABSCHNITT:

Einstein-Prognosegenerator: Erweiterte Scorecard, Benachrichtigungen und neuer Setup-Flow (allgemein verfügbar)

Nach dem erfolgreichen Beta-Programm ist der Einstein-Prognosegenerator nun allgemein verfügbar. Details zur Auswirkung des jeweiligen Prädiktors finden Sie in der Scorecard. Erhalten Sie Benachrichtigungen, wenn Ihre Prognose bereit ist. In einem optimierten Setup-Flow können Sie Ihre Prognosen effizienter erstellen.

Einstein Next Best Action: Verwenden von Strategien zum Empfehlen von Aktionen und Angeboten (allgemein verfügbar)

Zeigen Sie mit Einstein Next Best Action den richtigen Personen im richtigen Moment die richtigen Empfehlungen an. Integrieren Sie Geschäftsregeln, Prognosemodelle und Daten innerhalb und außerhalb von Salesforce, um individuelle Strategien für alle Ihre Anwendungsfälle zu erstellen. Möglicherweise verfügen Sie über Angebote wie Rabatte und Upgrades, die nur unter bestimmten Bedingungen relevant sind. Vielleicht haben Sie mehrere Möglichkeiten, mit denen Serviceagenten Kunden unterstützen können, und Sie möchten den Agenten die geeignetste Aktion aufzeigen. Denken Sie darüber nach, Einstein Next Best Action zu verwenden.

Erstellen einer Aktionsstrategie zum Erzeugen empfohlener Aktionen und Angebote

Verwenden Sie Strategy Builder, um einen Stream mit Aktionen und Angeboten zu erstellen, den Sie auf Lightning-Datensatzseiten und Community-Seiten anzeigen können. Strategy Builder ist ein Zeigen-und-Klicken-Automatisierungstool zum Erstellen von Strategien für Einstein Next Best Action. Mit Strategy Builder können Sie Ihre Empfehlungen sortieren, filtern und priorisieren.

Einstein-Prognosegenerator: Erweiterte Scorecard, Benachrichtigungen und neuer Setup-Flow (allgemein verfügbar)

Nach dem erfolgreichen Beta-Programm ist der Einstein-Prognosegenerator nun allgemein verfügbar. Details zur Auswirkung des jeweiligen Prädiktors finden Sie in der Scorecard. Erhalten Sie Benachrichtigungen, wenn Ihre Prognose bereit ist. In einem optimierten Setup-Flow können Sie Ihre Prognosen effizienter erstellen.

IN DIESEM ABSCHNITT:

Grundlegendes zu den einzelnen Prädiktoren in Ihrem Modell

Bei Prädiktoren handelt es sich um Feldwerte, die Ihre Prognose möglicherweise beeinflussen. Überfordert Sie die Anzahl der Prädiktoren in Ihrer Modell-Scorecard? Sind Sie unsicher, auf welche Sie achten sollten? Einstein bietet Ihnen nun eine Auswirkungsbewertung für jeden Prädiktor.

Erhalten von Benachrichtigungen zum Prognosestatus

Die Erstellung von Prognosen kann eine Weile dauern. Einstein benachrichtigt Sie nun, wenn Ihre Prognose erstellt wurde und wenn dabei Probleme auftreten. Sie müssen den Prognosestatus nicht mehr prüfen. Sie können Ihre Arbeit fortsetzen und werden benachrichtigt, wenn die Prognose fertig ist.

Schnelleres Arbeiten mit einem optimierten Prognose-Flow

Beim Erstellen einer Prognose werden Sie bemerken, dass einige Seite im Setup-Flow neu angeordnet und zusammengefasst wurden. Sie wählen beispielsweise ein Objekt aus und richten die Segmentierung auf derselben Seite ein.

SIEHE AUCH:

Salesforce Einstein: Kundenvorgangsklassifizierung, Berichte für Statistiken und Kontakte und Pardot-Verhaltensbewertung (allgemein verfügbar)

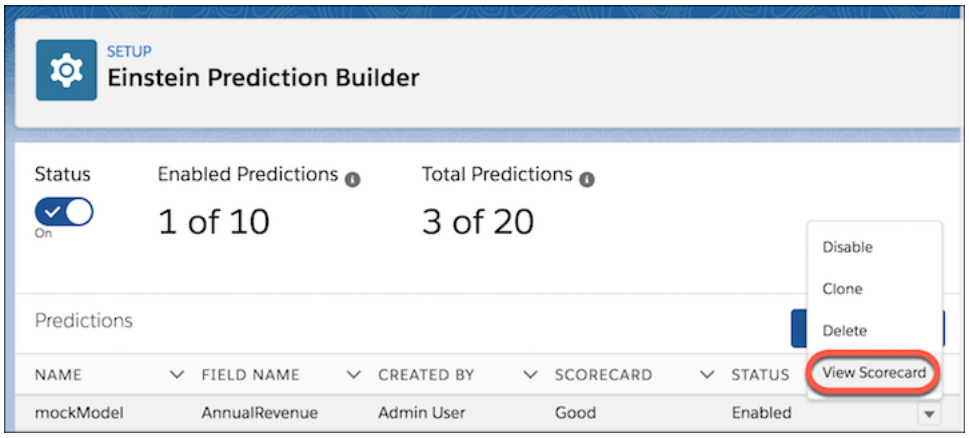
Grundlegendes zu den einzelnen Prädiktoren in Ihrem Modell

Bei Prädiktoren handelt es sich um Feldwerte, die Ihre Prognose möglicherweise beeinflussen. Überfordert Sie die Anzahl der Prädiktoren in Ihrer Modell-Scorecard? Sind Sie unsicher, auf welche Sie achten sollten? Einstein bietet Ihnen nun eine Auswirkungsbewertung für jeden Prädiktor.

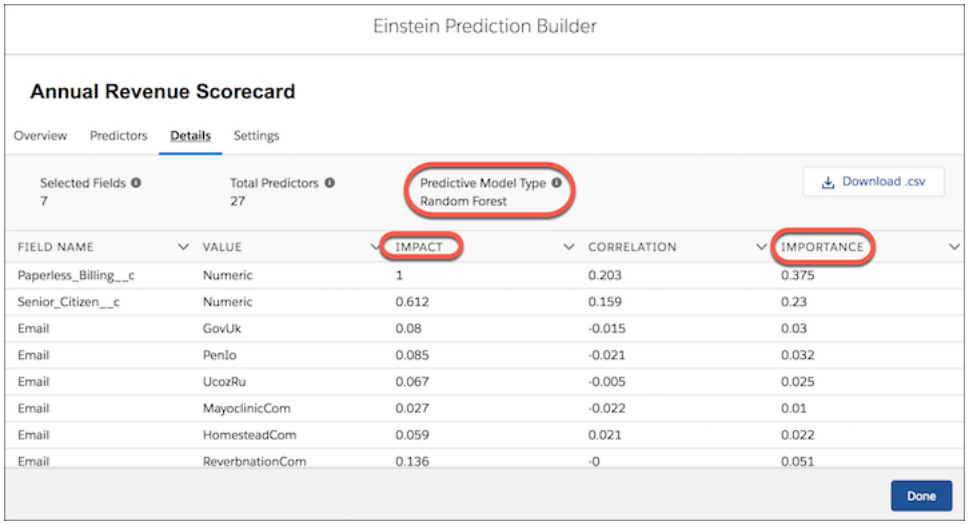
Wer: Diese Funktion ist verfügbar für Administratoren mit Einstein Analytics Plus- oder Einstein Predictions-Lizenz.

Wo: Diese Änderung gilt für Lightning Experience in der Enterprise und Developer Edition.

Wie: Nachdem die Erstellung einer Prognose abgeschlossen wurde, können Sie sie in Ihrer Prognosenliste finden und im Aktionsmenü "Scorecard anzeigen" auswählen.



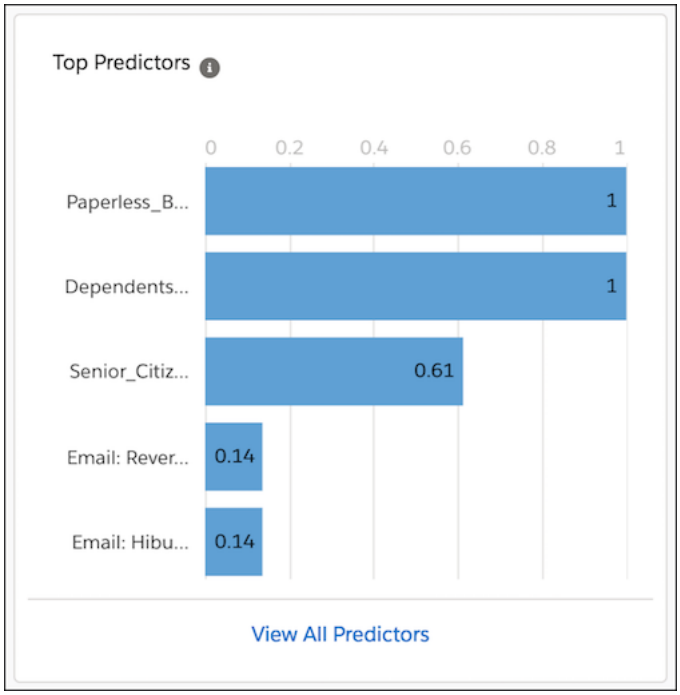
Bei *Auswirkung* handelt es sich um eine Zahl zwischen 0 und 1, die die skalierte Gewichtung oder Wichtigkeit eines Prädiktors darstellt.



Wichtigkeit (oder *Gewichtung*, je nach Modelltyp) stellt dar, wie bedeutend ein Prädiktor im Prognosemodell ist. Einstein erstellt Prognosemodelle mithilfe des Modelltyps, der die beste Leistung für die Daten in dem jeweiligen Modell aufweist. Da für einige Modell die Wichtigkeit und für andere die Gewichtung verwendet wird, kann es schwierig sein, Prädiktoren in mehreren Modellen zu vergleichen. Daher bietet Einstein Ihnen eine Auswirkungsbewertung, die Sie auf der Seite "Details" der Scorecard finden können.

Auf der Scorecard wird auch der Prognosemodelltyp angezeigt, der zum Erstellen des Modells verwendet wurde. Bei Feldern vom Typ "true/false" testet Einstein die Modelltypen "Zufällige Gesamtstruktur" und "Logistische Regression". Bei Zahlenfeldern testet Einstein die Modelltypen "Zufällige Gesamtstruktur" und "Lineare Regression".

Sie können die Prädiktorauswirkung visuell auf der Seite "Übersicht" der Scorecard anzeigen. An dieser Stelle können Sie die Auswirkung für die besten 5 Prädiktoren in Ihrem Modell anzeigen. Wenn Sie die Auswirkung für alle Prädiktoren anzeigen möchten, klicken Sie auf **Alle Prädiktoren anzeigen**.



SIEHE AUCH:

Salesforce Einstein: Kundenvorgangsklassifizierung, Berichte für Statistiken und Kontakte und Pardot-Verhaltensbewertung (allgemein verfügbar)

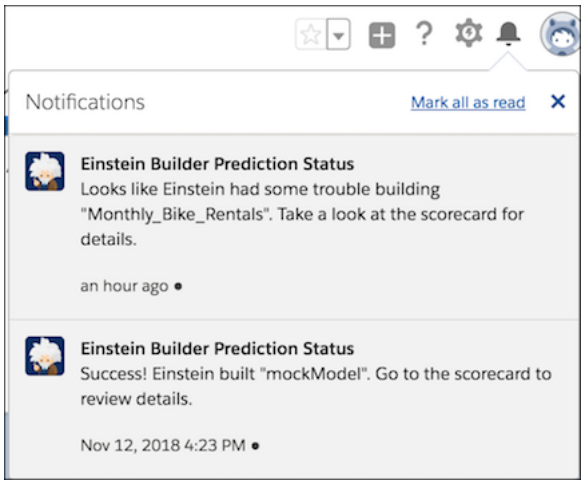
Erhalten von Benachrichtigungen zum Prognosestatus

Die Erstellung von Prognosen kann eine Weile dauern. Einstein benachrichtigt Sie nun, wenn Ihre Prognose erstellt wurde und wenn dabei Probleme auftreten. Sie müssen den Prognosestatus nicht mehr prüfen. Sie können Ihre Arbeit fortsetzen und werden benachrichtigt, wenn die Prognose fertig ist.

Wer: Diese Funktion ist verfügbar für Administratoren mit Einstein Analytics Plus- oder Einstein Predictions-Lizenz.

Wo: Diese Änderung gilt für Lightning Experience in der Enterprise und Developer Edition.

Wie: Wenn Sie in Salesforce arbeiten, behalten Sie die kleine rote Zahl auf Ihrer Benachrichtigungsglocke im Auge. Klicken Sie darauf, um zu sehen, wie es mit Ihren Prognosen aussieht.



SIEHE AUCH:

Salesforce Einstein: Kundenvorgangsklassifizierung, Berichte für Statistiken und Kontakte und Pardot-Verhaltensbewertung (allgemein verfügbar)

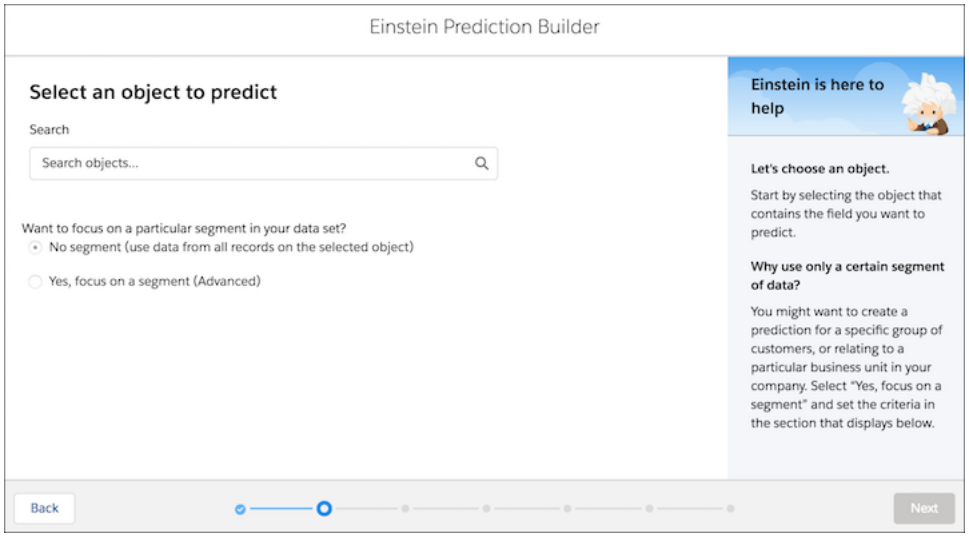
Schnelleres Arbeiten mit einem optimierten Prognose-Flow

Beim Erstellen einer Prognose werden Sie bemerken, dass einige Seite im Setup-Flow neu angeordnet und zusammengefasst wurden. Sie wählen beispielsweise ein Objekt aus und richten die Segmentierung auf derselben Seite ein.

Wer: Diese Funktion ist für Administratoren mit Einstein Analytics Plus oder Einstein Predictions-Lizenz verfügbar.

Wo: Diese Änderung gilt für Lightning Experience in der Enterprise und Developer Edition.

Wie: Dieser neue, einfachere Flow bedeutet weniger Klicks und weniger Arbeit für Sie.



SIEHE AUCH:

Salesforce Einstein: Kundenvorgangsklassifizierung, Berichte für Statistiken und Kontakte und Pardot-Verhaltensbewertung (allgemein verfügbar)

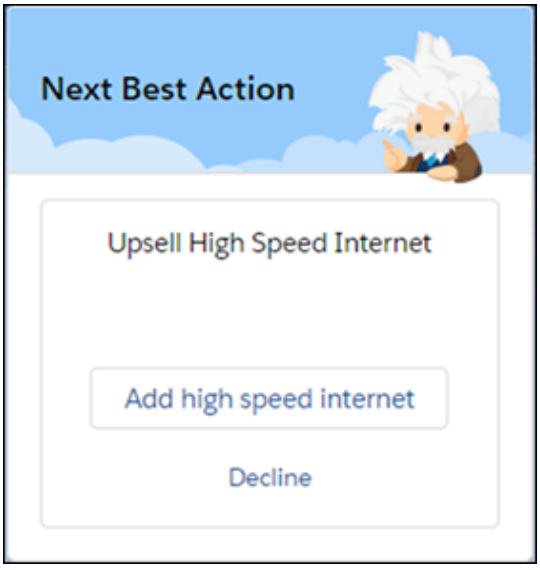
Einstein Next Best Action: Verwenden von Strategien zum Empfehlen von Aktionen und Angeboten (allgemein verfügbar)

Zeigen Sie mit Einstein Next Best Action den richtigen Personen im richtigen Moment die richtigen Empfehlungen an. Integrieren Sie Geschäftsregeln, Prognosemodelle und Daten innerhalb und außerhalb von Salesforce, um individuelle Strategien für alle Ihre Anwendungsfälle zu erstellen. Möglicherweise verfügen Sie über Angebote wie Rabatte und Upgrades, die nur unter bestimmten Bedingungen relevant sind. Vielleicht haben Sie mehrere Möglichkeiten, mit denen Serviceagenten Kunden unterstützen können, und Sie möchten den Agenten die geeignetste Aktion aufzeigen. Denken Sie darüber nach, Einstein Next Best Action zu verwenden.

Wo: Diese Änderung gilt für Lightning Experience und Salesforce Classic in der Essentials, Professional, Enterprise und Unlimited Edition.

Warum: Wenn ein Agent einen Kontaktdatensatz öffnet, fordert die Komponente "Einstein Next Best Action" beispielsweise einen Satz an Empfehlungen von Strategy Builder an und zeigt empfohlene Angebote für diesen Kontakt an. Es könnten drei mögliche Aktionen angezeigt werden, daher wird die Strategie ausgeführt und die beste Aktion erzeugt.

- Die erste Aktionen wird herausgefiltert, da die Kreditwürdigkeit des Kunden nicht über einem bestimmten Schwellenwert liegt.
- Die zweite Aktion wird herausgefiltert, da es sich um ein Upsell-Angebot für einen Service handelt, über das der Kunde bereits verfügt.
- Die letzte Aktion wird angezeigt und empfohlen, da der Zufriedenheitswert des Kunden über dem Durchschnitt liegt und ein anderes Upsell-Angebot angemessen ist.



Wie: Erstellen Sie Empfehlungen, die in Ihrer Strategie gefiltert werden. Erstellen und aktivieren Sie Bildschirm-Flows, die Aktionen oder Angebote enthalten, und verknüpfen Sie sie mit Ihren Empfehlungen. Wenn ein Benutzer eine Empfehlung akzeptiert, wird der zugeordnete Bildschirm-Flow gestartet.

Sie finden Strategy Builder in Setup unter "Next Best Action". Erstellen Sie Strategien, bei denen Empfehlungen geladen und diese Empfehlungen anhand von Regeln, Prognosen, Feldwerten und externen Daten gefiltert oder sortiert werden.

Zeigen Sie Empfehlungen für eine bestimmte Strategie an, indem Sie Ihren Datensatzseiten die Lightning-Komponente hinzufügen. Fügen Sie für Lightning-Datensatzseiten die Komponente "Einstein Next Best Action" hinzu. Für Lightning-Community-Seiten fügen Sie die Komponente "Vorgeschlagene Aktionen" hinzu. Für Visualforce-Seiten verwenden Sie Lightning Out, um die Komponente "lightning:nextBestAction" hinzuzufügen.

SIEHE AUCH:

Salesforce-Hilfe: Einstein Next Best Action

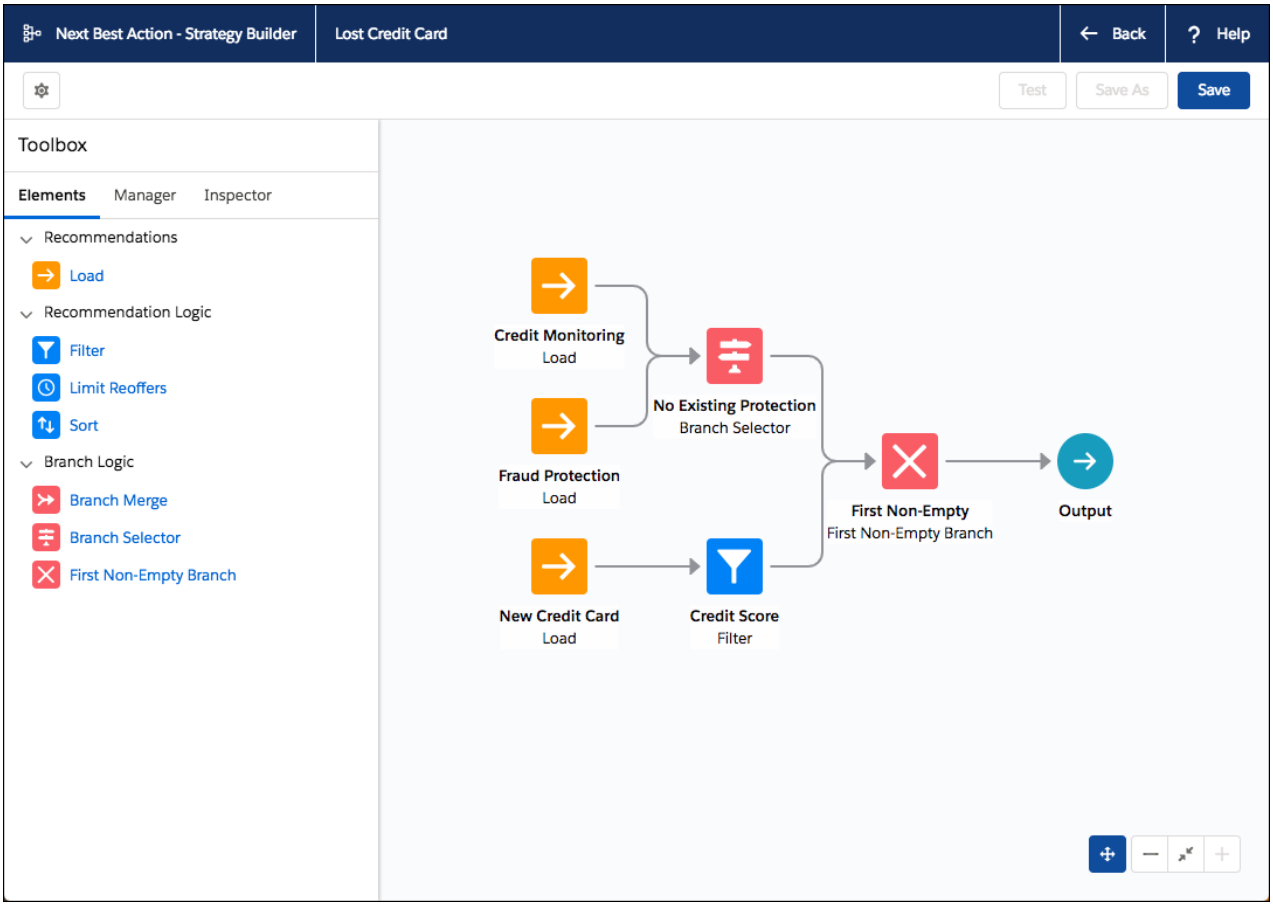
Erstellen einer Aktionsstrategie zum Erzeugen empfohlener Aktionen und Angebote

Verwenden Sie Strategy Builder, um einen Stream mit Aktionen und Angeboten zu erstellen, den Sie auf Lightning-Datensatzseiten und Community-Seiten anzeigen können. Strategy Builder ist ein Zeigen-und-Klicken-Automatisierungstool zum Erstellen von Strategien für Einstein Next Best Action. Mit Strategy Builder können Sie Ihre Empfehlungen sortieren, filtern und priorisieren.

Wo: Diese Änderung gilt für Lightning Experience in der Essentials, Professional, Enterprise und Unlimited Edition.

Warum: Stellen Sie zum richtigen Zeitpunkt die richtigen Empfehlungen bereit, indem Sie eine für Ihren Anwendungsfall geeignete Strategie entwerfen.

Beispiel: Angenommen, Sie sind Inhaber einer Bank und möchten, dass Ihren Servicemitarbeitern die Angebote angezeigt werden, die für die Situation des Kunden am besten geeignet sind. Wenn ein Kunde eine Kreditkarte verliert und sich an den Support wendet, erstellt der Servicemitarbeiter einen Kundenvorgang mit dem Typ "Kreditkarte verloren". Sie können eine Strategie erstellen, die den Kundenvorgangstyp erkennt und Angebote empfiehlt. Die Strategie schlägt hier die Kreditauskunft, den Betrugsschutz und je nach Kreditwürdigkeit des Kunden möglicherweise ein neues Kreditkartenangebot vor.



Mit Strategy Builder können Sie alle möglichen Empfehlungen abrufen und sie anhand des vorhandenen Schutzes und der Kreditwürdigkeit filtern. Strategy Builder zeigt nur die Angebote an, die Ihren Kriterien entsprechen.

Wie: Erstellen und aktivieren Sie Bildschirm-Flows, die Aktionen oder Angebote enthalten. Erstellen Sie Empfehlungen und verbinden Sie sie mit Ihren vorhandenen Flows. Wenn ein Benutzer eine Empfehlung akzeptiert, wird ihr zugeordneter Bildschirm-Flow gestartet.

Zeigen Sie Empfehlungen für eine bestimmte Strategie an, indem Sie Ihren Seiten die Lightning-Komponente hinzufügen. Fügen Sie für Lightning-Seiten die Komponente "Einstein Next Best Action" hinzu. Für Lightning-Community-Seiten fügen Sie die Komponente "Vorgeschlagene Aktionen" hinzu. Für Visualforce-Seiten verwenden Sie Lightning Out, um die Komponente "lightning:nextBestAction" hinzuzufügen.

SIEHE AUCH:

Einstein Next Best Action: Verwenden von Strategien zum Empfehlen von Aktionen und Angeboten (allgemein verfügbar)

Lightning-Flow: Flow Builder, Prozess- und Flow-Vorlagen und Unterstützung externer Objekte

Die Einführung von Flow Builder ist für Salesforce sehr aufregend. Er ersetzt den Cloud-Flow-Designer durch eine ganz neue Oberfläche, die die Art und Weise, wie Sie Flows in Salesforce Classic und Lightning Experience erstellen, vereinfacht und optimiert. Er werden auch vordefinierte Geschäftsprozesse anhand von Vorlagen bereitgestellt, die Sie duplizieren und anpassen können. Sie hätten gern noch mehr? Gut! Nun können Sie einen einzelnen Prozess oder Flow erstellen, mit dem außerhalb von Salesforce gespeicherte Daten nachgeschlagen, erstellt oder aktualisiert werden können.

IN DIESEM ABSCHNITT:

Intuitiveres Erstellen von Flows mit Flow Builder

Ihre Erfahrung beim Erstellen von Flows wird nun viel besser. Der Cloud-Flow-Designer wird durch ein viel schnelleres Tool ersetzt: Flow Builder. Es optimiert das Erstellen und Warten von Flows mithilfe einer vereinfachten Benutzeroberfläche.

Prozess- und Flow-Design: Zugriff auf externe Daten, Prozess- und Flow-Vorlagen, Hilfeanforderungs-Flows für Communities

Prozesse sind nun noch leistungsstärker. Erhalten Sie vordefinierte Geschäftsprozesse anhand von Vorlagen, die Sie duplizieren und anpassen können. Zudem können Prozesse und Flows auf außerhalb Ihrer Organisation gespeicherte Daten zugreifen und auf Salesforce-Fehlerbenachrichtigungen reagieren. Geplante Aktionen werden in allen Prozesstypen unterstützt und es gibt einen neuen Flow-Typ.

Flow-Verteilung: Empfohlene Flows mit Next Best Action, Bereitstellungen von geführten Aktionen und Snap-ins zum Ausführen von Flows durch Gastbenutzer

Es gibt eine neue Möglichkeit für die Funktionsweise Ihrer Flows: Empfehlen Sie Bildschirm-Flows mit Einstein Next Best Action zur richtigen Zeit dem richtigen Benutzer. Intelligent! Und es wurden weitere Verbesserungen an der Funktionsweise von Flows in der Komponente "Liste der geführten Aktionen" und in Snap-in-Bereitstellungen vorgenommen.

Testen geplanter Prozessaktionen und von Flow-Fortsetzungsereignissen mit Apex

Die Apex-Methode `stopTest` führt die ausstehenden geplanten Aktionen von Prozessen aus und setzt Flows fort, die auf ein zeitbasiertes Fortsetzungsereignis warten, um Sie dabei zu unterstützen, eine bessere Testabdeckung für Automatisierungen im Hintergrund bereitzustellen. Bisher konnten Apex-Tests Prozesse und automatisch gestartete Flows starten, jedoch weder geplante Aktionen überprüfen noch, ob ein Flow fortgesetzt wird.

Intuitiveres Erstellen von Flows mit Flow Builder

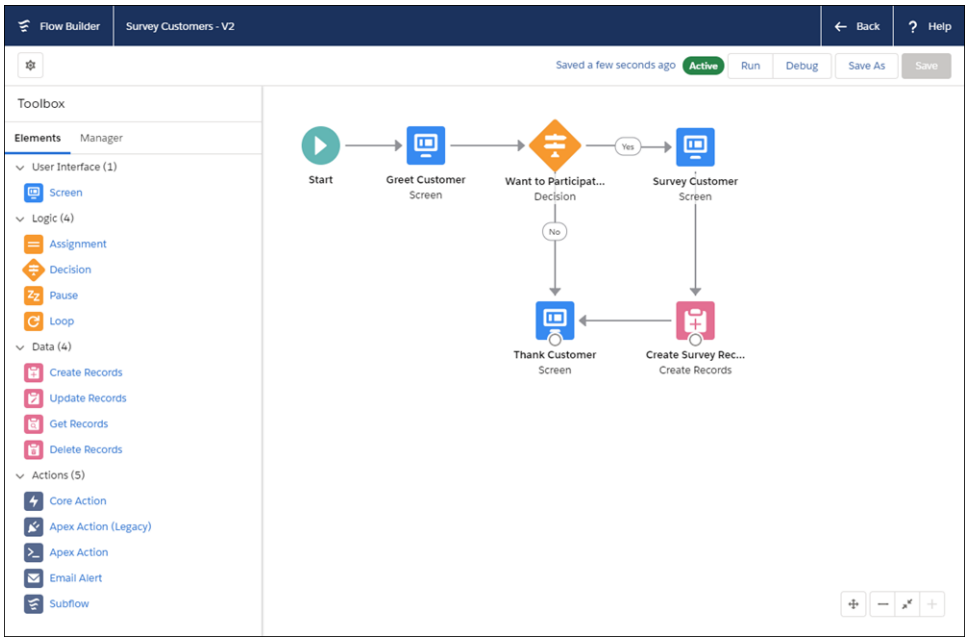
Ihre Erfahrung beim Erstellen von Flows wird nun viel besser. Der Cloud-Flow-Designer wird durch ein viel schnelleres Tool ersetzt: Flow Builder. Es optimiert das Erstellen und Warten von Flows mithilfe einer vereinfachten Benutzeroberfläche.

Wo: Flow Builder ist in Lightning Experience und Salesforce Classic in der Essentials, Professional, Enterprise, Performance, Unlimited und Developer Edition verfügbar. Flow Builder wird in Internet Explorer 11 und früher nicht unterstützt.

Wer: Wie der Cloud-Flow-Designer ist Flow Builder für Administratoren mit der Benutzerberechtigung "Flow verwalten" verfügbar.

Warum: Wenn Sie mit anderen Generatoren auf der Salesforce Platform (z. B. dem Lightning-Anwendungsgenerator oder dem Community-Generator) vertraut sind, werden Sie keine Schwierigkeiten haben.

Mit Flow Builder wurde der Leistungsumfang optimiert, damit Sie das richtige Element oder die richtige Ressource für Ihren Flow einfacher auswählen können. Beispielsweise wurden die Datenelemente und die Erstellungsweise von Variablen zusammengefasst. Sie müssen nun nicht mehr verfolgen, ob Sie "Schnellerstellung" oder "Datensatzerstellung" verwenden müssen oder welchen Variablentyp Sie benötigen. Es wurden auch einige Elemente und Ressourcen umbenannt, damit sie intuitiver sind. Beispielsweise lautet der sObject-Datentyp nun "Datensatz".



Wie: Flow Builder ist nun das standardmäßige Tool zur Flow-Erstellung in allen Organisationen, Salesforce Classic oder Lightning Experience. Daher ist keine Migration erforderlich. Wenn Sie einen vorhandenen Flow ändern oder auf **Neuer Flow** klicken, öffnen Sie Flow Builder.

Wenn Sie Flow Builder verwenden, werden Sie nur feststellen, dass sich die Art und Weise geändert hat, wie Sie Flows erstellen oder ändern. Das neue Flow Builder-Tool wirkt sich nicht auf das Verhalten Ihrer Flows oder die Erfahrung Ihrer Benutzer beim Ausführen von Flows aus.

Aktuell können Sie weiterhin mit beiden Flow-Tools auf Flows zugreifen. Der Cloud-Flow-Designer ist standardmäßig deaktiviert, Sie können ihn aber wieder aktivieren. Wechseln Sie in Setup zu "Prozessautomatisierungseinstellungen" und deaktivieren Sie **Zugriff auf den Cloud-Flow-Designer deaktivieren**. Wenn der Cloud-Flow-Designer erneut aktiviert wurde, wird auf der Seite "Flows" die Schaltfläche **Neuer Flow im Cloud-Flow-Designer** angezeigt. Wenn beide Tools aktiviert sind, wird ein Flow im Tool geöffnet, mit dem er erstellt wurde.

Anmerkung:

- Adobe Flash ist zum Erstellen von Flows nicht mehr erforderlich.
- Die Flow-Fehlermeldungen wurden aktualisiert, um die in Flow Builder verwendete Terminologie zu berücksichtigen. Zu den Fehlermeldungen zählen auch die, die vom Cloud-Flow-Designer, der Metadaten-API und der Tooling-API angezeigt werden.

Wenn Sie Code geschrieben haben, der nach bestimmten Fehlerzeichenfolgen sucht, müssen Sie diesen Code möglicherweise aktualisieren. Die Terminologie in einigen Warnungen, Fehlermeldungen und Debug-Details wird für Flow Builder oder für den Cloud-Flow-Designer nicht aktualisiert.

Prozess- und Flow-Design: Zugriff auf externe Daten, Prozess- und Flow-Vorlagen, Hilfeanforderungs-Flows für Communities

Prozesse sind nun noch leistungsstärker. Erhalten Sie vordefinierte Geschäftsprozesse anhand von Vorlagen, die Sie duplizieren und anpassen können. Zudem können Prozesse und Flows auf außerhalb Ihrer Organisation gespeicherte Daten zugreifen und auf Salesforce-Fehlerbenachrichtigungen reagieren. Geplante Aktionen werden in allen Prozesstypen unterstützt und es gibt einen neuen Flow-Typ.

IN DIESEM ABSCHNITT:

Erstellen oder Installieren vordefinierter Geschäftsprozesse zum Anpassen

Bei einer Prozess- oder Flow-Vorlage handelt es sich um einen Basisgeschäftsprozess, den Sie duplizieren können, um angepasst Geschäftsprozesse zu erstellen. Wenn Sie eine Vorlage aus einem verwalteten Paket installieren, können Sie sie im Gegensatz zu nicht auf Vorlagen basierenden Prozessen und Flows öffnen und duplizieren. Selbst wenn Sie Ihre eigenen Vorlagen erstellen und keine verwalteten Pakete verwenden, wird ein Prozess oder Flow beim Markieren als Vorlage klar als Basisgeschäftsprozess identifiziert.

Reagieren auf Salesforce-Fehler bei Prozessen oder Flows

Prozesse und Flows unterstützen nun standardmäßige Plattformereignisse, die Salesforce Platform für Sie bereitstellt. Das Batch-Apex-Plattformereignis (`BatchApexErrorEvent`) und das Plattformstatuswarnungs-Ereignis (`PlatformStatusAlertEvent`) erfassen Informationen zu Fehlern in Salesforce. Wie bei benutzerdefinierten Plattformereignissen können Sie einen Prozess starten oder einen Flow fortsetzen, wenn Ereignisnachrichten für diese standardmäßigen Plattformereignisse eingehen. Bisher wurden von Prozessen und Flows nur benutzerdefinierte Plattformereignisse unterstützt.

Erstellen eines Flows zum Anfordern von Hilfe für Community-Benutzer

Verwenden Sie einen Flow, mit dem Community-Mitglieder einen Rückruf durch Ihr Supportteam anfordern können. Suchen Sie beim Erstellen von Flows nach dem neuen Typ "Kontaktanforderungs-Flow" und der Aktion "Kundenkontaktanforderung erstellen". Verwenden Sie nach dem Erstellen eines Flows den Community-Generator, um die Komponente Ihrer Seite hinzuzufügen.

Einfacheres Anzeigen eines Bilds und Erfassen von Adressinformationen in Ihren Flows

Zwei neue Bildschirmkomponenten verbessern Ihre Flows. Verwenden Sie die Komponente "Bild anzeigen", um Bilder in Flow-Bildschirme einzufügen. Verwenden Sie die Komponente "Anschrift", um ein vollständiges Adressformular anzuzeigen, das an Ihre Einstellungen angepasst ist.

Zugreifen auf Daten außerhalb von Salesforce mit Prozessen und Flows über externe Objekte

Automatisieren Sie einen einzelnen Prozess, der auf Salesforce-Daten und auf außerhalb von Salesforce gespeicherte Daten zugreifen kann. Mit externen Salesforce Connect-Objekten können Sie einen Prozess oder Flow erstellen, der in einem externen System gespeicherte Daten nachschlagen, erstellen oder aktualisieren kann. Ereignisprozess, aufrufbare Prozesse, Bildschirm-Flows und automatisch gestartete Flows unterstützen jeweils externe Objekte. Da Datenänderungsprozesse externe Objekte nicht unterstützen, starten Sie einen Prozess, wenn eine Plattformereignisnachricht eingegangen ist.

Ausführen geplanter Aktionen in Ereignisprozessen

Wenn Sie einen Prozess erstellen, der beim Empfang eines Plattformereignisses startet, können Sie Zeiten festlegen, zu denen Aktionen ausgeführt werden. Bisher wurden geplante Aktionen nur von Datensatzänderungsprozessen unterstützt. Aber Ereignisprozesse weisen mit geplanten Aktionen mehr Möglichkeiten auf. Diese geplanten Aktionen können außerhalb von Salesforce gespeicherte Daten über externe Objekte erstellen oder aktualisieren. Datensatzänderungsprozesse unterstützen externe Objekte nicht.

Planen der sofortigen Ausführung von Aktionen in Prozessen

Sie können im Prozessgenerator nun einen Plan erstellen, der null Stunden oder Tage wartet. Das bedeutet, dass die ausstehenden Aktionen so schnell wie möglich ausgeführt werden. Bisher war eine Stunde die minimale Zeit, die für eine ausstehende geplante Aktion ab dem aktuellen Zeitpunkt angepasst werden konnte. Sie können geplante Aktionen verwenden, um das Erreichen von Obergrenzen zu vermeiden, da geplante Aktionen in einer von sofortigen Aktionen getrennten Transaktion ausgeführt werden.

Zurückgeben von Nullwerten in Prozess- und Flow-Formeln (wichtige Aktualisierung)

Diese Aktualisierung aktiviert Prozess- und Flow-Formeln, damit Nullwerte zurückgegeben werden, wenn in den Berechnungen eine Datensatzvariable mit einem Nullwert oder ein Nachschlagebeziehungsfeld mit einem Nullwert enthalten ist.

Wichtige Aktualisierung "Verhindern, dass automatische Feldaktualisierungen E-Mail-Benachrichtigungen unterdrücken" wurde verschoben

Diese in Summer '17 veröffentlichte wichtige Aktualisierung sollte in Spring '19 automatisch aktiviert werden. Dies wurde jedoch auf den 1. März 2020 GMT verschoben.

Erstellen oder Installieren vordefinierter Geschäftsprozesse zum Anpassen

Bei einer Prozess- oder Flow-Vorlage handelt es sich um einen Basisgeschäftsprozess, den Sie duplizieren können, um angepasst Geschäftsprozesse zu erstellen. Wenn Sie eine Vorlage aus einem verwalteten Paket installieren, können Sie sie im Gegensatz zu nicht auf Vorlagen basierenden Prozessen und Flows öffnen und duplizieren. Selbst wenn Sie Ihre eigenen Vorlagen erstellen und keine verwalteten Pakete verwenden, wird ein Prozess oder Flow beim Markieren als Vorlage klar als Basisgeschäftsprozess identifiziert.

Wo: Diese Änderung gilt für Lightning Experience und Salesforce Classic in der Essentials, Professional, Enterprise, Performance, Unlimited und Developer Edition.

Warum: Angenommen, Ihr Unternehmen benötigt einen Prozess oder Flow, der für jedes Land, in dem Sie tätig sind, leicht variiert. Sie können eine Vorlage für den Basisgeschäftsprozess erstellen oder installieren und ihn dann duplizieren, um die einzelnen länderspezifischen Geschäftsprozesse zu erstellen.

Wie: Wenn Sie einen Prozess in eine Vorlage umwandeln möchten, öffnen Sie ihn im Prozessgenerator und klicken Sie auf **Eigenschaften bearbeiten**. Wählen Sie **Ja** für "Vorlage" aus. Wechseln Sie zur Flow-Listenseite unter "Setup", um einen Flow in eine Vorlage umzuwandeln. Suchen Sie nach dem Flow, klicken Sie auf **Bearbeiten** und wählen Sie **Vorlage** aus.

Sie können Vorlagen zwar aktivieren und wie andere Prozesse und Flows ausführen, sie bleiben in der Regel jedoch inaktiv. Nachdem Sie eine Vorlage dupliziert und das Duplikat angepasst haben, aktivieren Sie das Duplikat in Ihrer Organisation. Wenn Sie eine Vorlage aus einem verwalteten Paket und später ein Upgrade installieren, wird Ihre Vorlage durch die aktualisierte Version überschrieben, was sich aber nicht auf Ihre Duplikate auswirkt.

Anmerkung:

- Wenn Sie eine Prozessvorlage *aus* einem Paket installieren, stellen Sie sicher, dass der Prozess inaktiv ist, sofern er nicht aktiv in Ihrer Organisation ausgeführt werden soll. Wenn Sie eine Prozessvorlage *zu* einem Paket hinzufügen, deaktivieren Sie den Prozess zunächst, sofern Sie nicht sicher sind, ob installierende Benutzer möchten, dass der Prozess in ihren Organisationen nach der Installation aktiv ist. Sie können den Status eines Prozesses auf der Prozessverwaltungsseite anzeigen. Wenn Sie einen Prozess deaktivieren möchten, öffnen Sie ihn im Prozessgenerator und klicken Sie auf **Deaktivieren**.
- Es wird nicht empfohlen, Flow-Vorlagen im Cloud-Flow-Designer zu öffnen. Dabei wird die Auswahl des Felds "Vorlage" für diese Flows aufgehoben. Sie können das Feld "Vorlage" auf der Flow-Detailseite erneut auswählen.

Zugehörige Aktualisierungen für Entwickler

Metadaten-API

Dem Metadatentyp "Flow" wurde das Feld `isTemplate` hinzugefügt.

Tooling-API

Dem Objekt "Flow" wurde das Feld `IsTemplate` hinzugefügt.

SIEHE AUCH:

Erstellen vordefinierter Geschäftsprozesse als Paket für Abonnenten zum Öffnen und weiteren Erstellen

Erstellen von inaktiven Prozessen und Flows als Paket

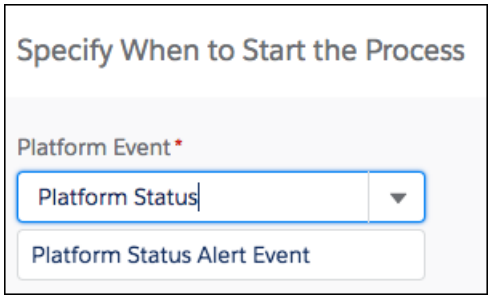
Reagieren auf Salesforce-Fehler bei Prozessen oder Flows

Prozesse und Flows unterstützen nun standardmäßige Plattformereignisse, die Salesforce Platform für Sie bereitstellt. Das Batch-Apex-Plattformereignis (`BatchApexErrorEvent`) und das Plattformstatuswarnungs-Ereignis (`PlatformStatusAlertEvent`) erfassen Informationen zu Fehlern in Salesforce. Wie bei benutzerdefinierten Plattformereignissen können Sie einen Prozess starten oder einen Flow fortsetzen, wenn Ereignisnachrichten für diese standardmäßigen Plattformereignisse eingehen. Bisher wurden von Prozessen und Flows nur benutzerdefinierte Plattformereignisse unterstützt.

Wo: Diese Änderung gilt für Lightning Experience und Salesforce Classic in der Enterprise, Performance, Unlimited und Developer Edition.

Wie: Wenn Sie ein Plattformereignis auswählen, um einen Prozess zu starten oder einen Flow fortzusetzen, sind das Batch-Apex-Plattformereignis und das Plattformstatuswarnungs-Ereignis zusammen mit den benutzerdefinierten Plattformereignissen Ihrer Organisation verfügbar.

Sie möchten beispielsweise anpassen, wer Fehlerbenachrichtigungen für Einstein Next Best Action-Strategien erhält. Diese Fehler werden mit dem Plattformereignis "Plattformstatuswarnungs-Ereignis" signalisiert. Erstellen Sie einen Prozess, der startet, wenn er eine Ereignisnachricht vom Plattformstatuswarnungs-Ereignis erhält. Verwenden Sie dann Kriterien und Aktionen, um den Fehler an den entsprechenden Benutzer zu senden.



Zugehörige Aktualisierungen für Entwickler

Tooling-API

Das Objekt EventSubscription wurde mit einem neuen Wert für das Feld "EventType" aktualisiert.

SIEHE AUCH:

Apex Developer Guide: Firing Platform Events from Batch Apex

Erstellen eines Flows zum Anfordern von Hilfe für Community-Benutzer

Verwenden Sie einen Flow, mit dem Community-Mitglieder einen Rückruf durch Ihr Supportteam anfordern können. Suchen Sie beim Erstellen von Flows nach dem neuen Typ "Kontaktanforderungs-Flow" und der Aktion "Kundenkontaktanforderung erstellen". Verwenden Sie nach dem Erstellen eines Flows den Community-Generator, um die Komponente Ihrer Seite hinzuzufügen.

Wo: Diese Änderung gilt für Lightning Experience in der Professional, Enterprise, Performance, Unlimited und Developer Edition.

SIEHE AUCH:

Communities: Ermöglichen Sie es Ihren Kunden, einen Anruf vom Support anzufordern

Einfacheres Anzeigen eines Bilds und Erfassen von Adressinformationen in Ihren Flows

Zwei neue Bildschirmkomponenten verbessern Ihre Flows. Verwenden Sie die Komponente "Bild anzeigen", um Bilder in Flow-Bildschirme einzufügen. Verwenden Sie die Komponente "Anschrift", um ein vollständiges Adressformular anzuzeigen, das an Ihre Einstellungen angepasst ist.

Wo: Diese Änderung gilt für Lightning Experience und Salesforce Classic in der Essentials, Professional, Enterprise, Performance, Unlimited und Developer Edition. Bildschirmkomponenten werden nur in der Lightning-Flow-Laufzeit unterstützt.

Wie: Wenn Sie Ihrem Flow "Bild anzeigen" oder "Anschrift" hinzufügen möchten, öffnen Sie ein Element "Bildschirm" in Flow Builder oder fügen Sie es dort hinzu. Ziehen Sie die gewünschte Komponente auf den Bildschirmzeichenbereich und konfigurieren Sie dann ihre Eigenschaften.

Bonus: Die Bildschirmkomponente "Anschrift" kann Auswahllisten für Bundesland und Land/Region nutzen, wenn Sie sie in Ihrer Organisation aktiviert haben.

Wenn Sie die Bildschirmkomponente "Bild anzeigen" verwenden möchten, laden Sie Bilder als statische Ressourcen in Ihre Organisation hoch. Dann können Sie beim Konfigurieren der Komponente auf sie verweisen.

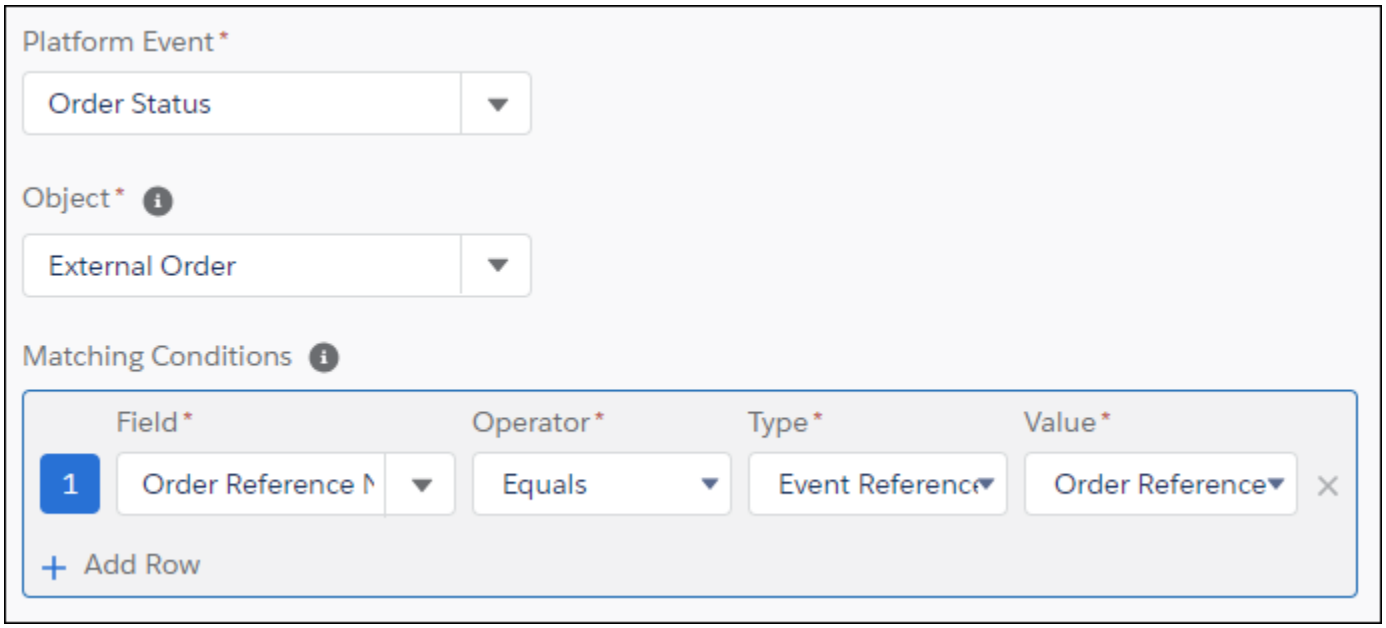
Zugreifen auf Daten außerhalb von Salesforce mit Prozessen und Flows über externe Objekte

Automatisieren Sie einen einzelnen Prozess, der auf Salesforce-Daten und auf außerhalb von Salesforce gespeicherte Daten zugreifen kann. Mit externen Salesforce Connect-Objekten können Sie einen Prozess oder Flow erstellen, der in einem externen System gespeicherte Daten nachschlagen, erstellen oder aktualisieren kann. Ereignisprozess, aufrufbare Prozesse, Bildschirm-Flows und automatisch gestartete Flows unterstützen jeweils externe Objekte. Da Datenänderungsprozesse externe Objekte nicht unterstützen, starten Sie einen Prozess, wenn eine Plattformereignisnachricht eingegangen ist.

Wo: Diese Änderung gilt für Lightning Experience und Salesforce Classic. Salesforce Connect ist kostenlos in der Developer Edition und gegen Aufpreis in der Enterprise, Performance und Unlimited Edition verfügbar.

Warum: Wenn ein Auftrag beispielsweise aktualisiert wird, veröffentlicht das Auftragsverwaltungssystem eines Drittanbieters die Plattformereignisnachricht für "Auftragsstatus". Wenn ein Prozess die Ereignisnachricht empfängt, gleicht der Prozess die Auftragsreferenznummer eines externen Auftragsdatensatzes mit der Auftragsreferenznummer der Ereignisnachricht ab. In diesem Beispiel wird angenommen, dass das Plattformereignis und das externe Objekt in Ihrer Organisation definiert sind.

Wenn Salesforce-Daten in einem Ereignisprozess geändert werden, muss eine neue Transaktion gestartet werden, bevor Daten außerhalb von Salesforce aktualisiert werden können. Mit geplanten Aktionen ist genau das möglich. Wenn Sie die externen Daten so schnell wie möglich aktualisieren möchten, legen Sie den Plan auf **0 Stunden ab jetzt** fest.



Wie: Wenn Sie ein Objekt für einen Prozess oder Flow auswählen, um darauf zuzugreifen, werden die standardmäßigen, benutzerdefinierten und externen Objekte als Optionen angezeigt.

SIEHE AUCH:

Platform Events Developer Guide

Ausführen geplanter Aktionen in Ereignisprozessen

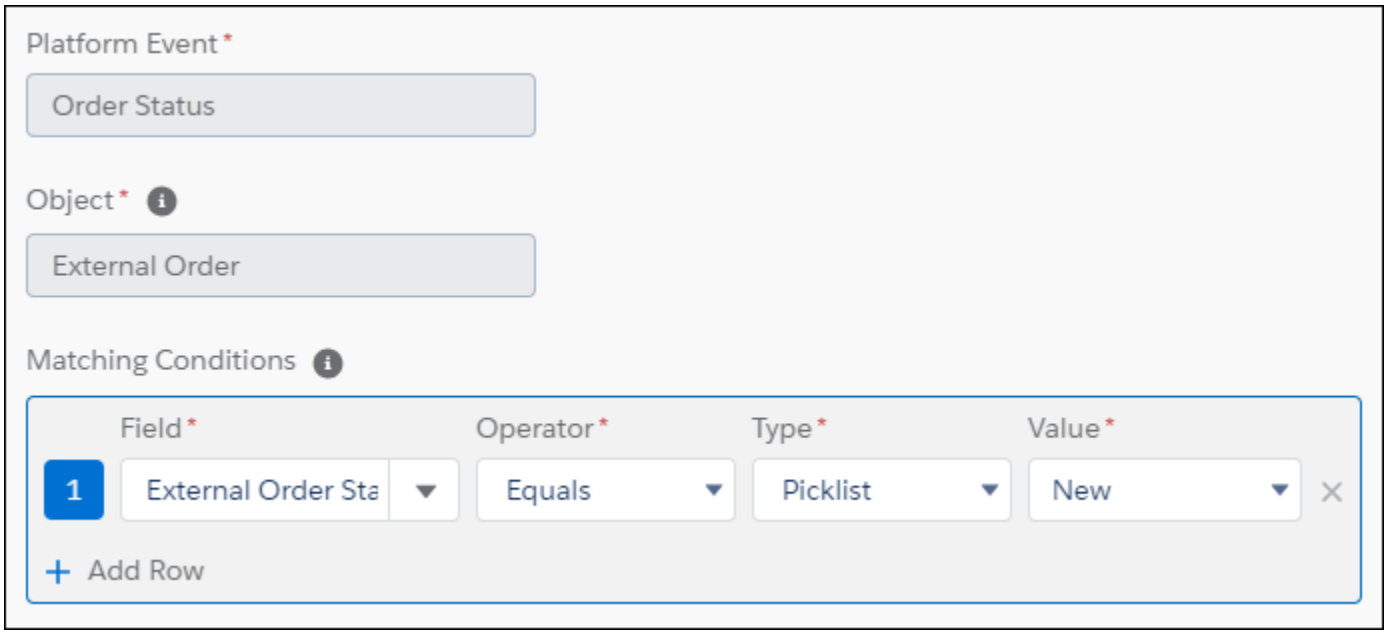
Planen der sofortigen Ausführung von Aktionen in Prozessen

Ausführen geplanter Aktionen in Ereignisprozessen

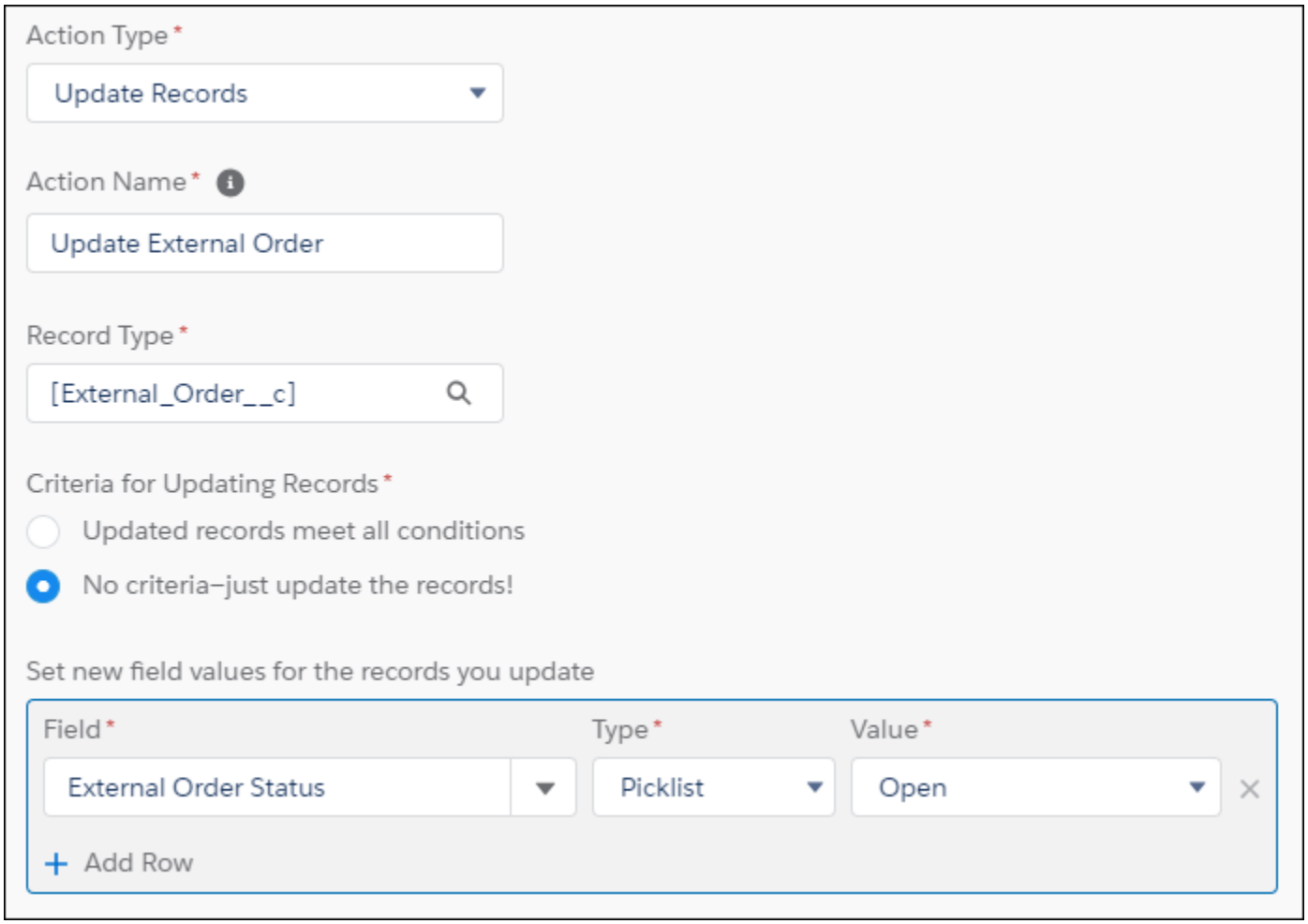
Wenn Sie einen Prozess erstellen, der beim Empfang eines Plattformereignisses startet, können Sie Zeiten festlegen, zu denen Aktionen ausgeführt werden. Bisher wurden geplante Aktionen nur von Datensatzänderungsprozessen unterstützt. Aber Ereignisprozesse weisen mit geplanten Aktionen mehr Möglichkeiten auf. Diese geplanten Aktionen können außerhalb von Salesforce gespeicherte Daten über externe Objekte erstellen oder aktualisieren. Datensatzänderungsprozesse unterstützen externe Objekte nicht.

Wo: Diese Änderung gilt für Lightning Experience und Salesforce Classic in der Enterprise, Performance, Unlimited und Developer Edition.

Warum: Wenn ein Auftrag beispielsweise erstellt wird, veröffentlicht das Auftragsverwaltungssystem eines Drittanbieters die Plattformereignisnachricht für "Auftragsstatus". Wenn ein Prozess die Ereignisnachricht erhält, überprüft der Prozess, ob der externe Auftragsstatus neu ist. "Externer Auftrag" ist ein externes Objekt.



Der Prozess erstellt dann einen Kontaktdatensatz in Salesforce und plant eine Aktion, mit der der externe Auftragsstatus aktualisiert wird.



Anmerkung: Wenn Salesforce-Daten in einem Ereignisprozess geändert werden, muss eine neue Transaktion gestartet werden, bevor Daten außerhalb von Salesforce aktualisiert werden können. Mit geplanten Aktionen ist genau das möglich. Wenn Sie die externen Daten so schnell wie möglich aktualisieren möchten, legen Sie den Plan auf **0 Stunden ab jetzt** fest.

Wie: Wenn Sie einen Ereignisprozess erstellen, werden sofortige und geplante Aktionen als Optionen angezeigt.

SIEHE AUCH:

Zugreifen auf Daten außerhalb von Salesforce mit Prozessen und Flows über externe Objekte

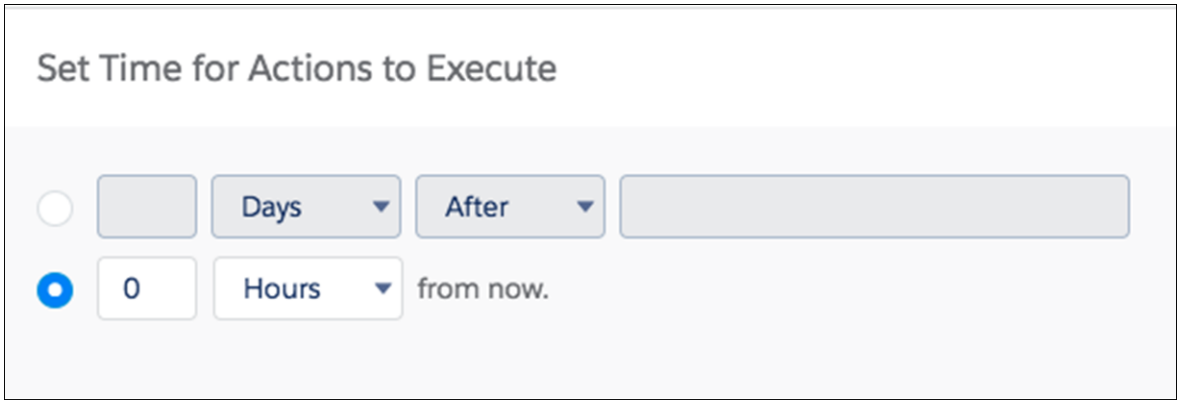
Planen der sofortigen Ausführung von Aktionen in Prozessen

Planen der sofortigen Ausführung von Aktionen in Prozessen

Sie können im Prozessgenerator nun einen Plan erstellen, der null Stunden oder Tage wartet. Das bedeutet, dass die ausstehenden Aktionen so schnell wie möglich ausgeführt werden. Bisher war eine Stunde die minimale Zeit, die für eine ausstehende geplante Aktion ab dem aktuellen Zeitpunkt angepasst werden konnte. Sie können geplante Aktionen verwenden, um das Erreichen von Obergrenzen zu vermeiden, da geplante Aktionen in einer von sofortigen Aktionen getrennten Transaktion ausgeführt werden.

Wo: Diese Änderung gilt für Lightning Experience und Salesforce Classic in der Essentials, Professional, Enterprise, Performance, Unlimited und Developer Edition.

Wie: Wenn Sie einem Prozess einen Plan hinzufügen, legen Sie die Zeit, zu der Aktionen ausgeführt werden sollen, auf **0 Stunden ab jetzt** fest.



Anmerkung: Aktionen werden innerhalb einer Stunde ausgeführt, können aber je nach Anzahl der derzeit von Salesforce verarbeiteten Aktionen auch schneller ausgeführt werden.

SIEHE AUCH:

Zugreifen auf Daten außerhalb von Salesforce mit Prozessen und Flows über externe Objekte

Zurückgeben von Nullwerten in Prozess- und Flow-Formeln (wichtige Aktualisierung)

Diese Aktualisierung aktiviert Prozess- und Flow-Formeln, damit Nullwerte zurückgegeben werden, wenn in den Berechnungen eine Datensatzvariable mit einem Nullwert oder ein Nachschlagebeziehungsfeld mit einem Nullwert enthalten ist.

Wo: Diese Änderung gilt für Lightning Experience und Salesforce Classic in der Essentials, Professional, Enterprise, Performance, Unlimited und Developer Edition.

Warum: In Prozessen und Flows kann eine Formel mithilfe einer Datensatzvariablen oder einem Nachschlagebeziehungsfeld auf das Feld eines Datensatzes verweisen. Wenn die Datensatzvariable oder das Nachschlagebeziehungsfeld "null" lautet, gibt die Formel zur Laufzeit manchmal "null" zurück. Andernfalls gibt sie eine nicht bearbeitete Ausnahme zurück. Mit dieser Aktualisierung gibt die Formel immer einen Nullwert zurück, wenn die Datensatzvariable oder das Nachschlagebeziehungsfeld "null" lautet. Diese Aktualisierung wirkt sich nicht auf Briefvorlagenfelder aus.

Wenn Sie beispielsweise einen Account aktualisieren, wird ein Prozess gestartet, der die Kriterien überprüft, bevor er Aktionen ausführt. Die Kriterien enthalten eine Formel, die im Feld "Übergeordneter Account" des Accounts auf den Namen des übergeordneten Accounts verweist. Beim Feld "Übergeordneter Account" handelt es sich um ein Nachschlagebeziehungsfeld: `[Account].Parent.Name`.

Wenn der Wert des Nachschlagebeziehungsfelds "null" lautet, gibt die Formel "null" zurück. Ohne diese Aktualisierung gibt die Formel manchmal eine nicht bearbeitete Ausnahme anstelle von "null" zurück.

Wie: Zum Testen dieser wichtigen Aktualisierung sollten Sie in einer Sandbox arbeiten. Geben Sie unter "Setup" im Feld "Schnellsuche" den Text *`Wichtige Aktualisierungen`* ein. Wählen Sie dann **Wichtige Aktualisierungen** aus. Lesen Sie die Details für die wichtige Aktualisierung "Nach Null-Datensatzvariablen oder Nullwerten von Nachschlagebeziehungsfeldern in Prozess- und Flow-Formeln suchen" und klicken Sie dann auf **Aktivieren**. Testen Sie alle Prozess- und Flow-Formeln, die auf Nachschlagebeziehungsfelder oder

Datensatzvariablenfelder verweisen. Prozesse weisen Formeln in Kriterien und Aktionen auf. Flows weisen Formeln in Ressourcen und in der Validierung von Eingabekomponenten auf.

SIEHE AUCH:

Wichtige Aktualisierungen

Wichtige Aktualisierung "Verhindern, dass automatische Feldaktualisierungen E-Mail-Benachrichtigungen unterdrücken" wurde verschoben

Diese in Summer '17 veröffentlichte wichtige Aktualisierung sollte in Spring '19 automatisch aktiviert werden. Dies wurde jedoch auf den 1. März 2020 GMT verschoben.

Wo: Diese Änderung gilt für Lightning Experience und Salesforce Classic in der Essentials, Professional, Enterprise, Performance, Unlimited und Developer Edition.

SIEHE AUCH:

Wichtige Aktualisierungen

Summer '17 – Versionshinweise: Verhindern, dass automatische Feldaktualisierungen E-Mail-Benachrichtigungen unterdrücken (wichtige Aktualisierung)

Flow-Verteilung: Empfohlene Flows mit Next Best Action, Bereitstellungen von geführten Aktionen und Snap-ins zum Ausführen von Flows durch Gastbenutzer

Es gibt eine neue Möglichkeit für die Funktionsweise Ihrer Flows: Empfehlen Sie Bildschirm-Flows mit Einstein Next Best Action zur richtigen Zeit dem richtigen Benutzer. Intelligent! Und es wurden weitere Verbesserungen an der Funktionsweise von Flows in der Komponente "Liste der geführten Aktionen" und in Snap-in-Bereitstellungen vorgenommen.

IN DIESEM ABSCHNITT:

Verwenden von Aktionsstrategien und Einstein Next Best Action zum Empfehlen von Flows für Benutzer und Community-Mitglieder (allgemein verfügbar)

Zeigen Sie Ihre Flows zur richtigen Zeit den richtigen Benutzern mit den richtigen Informationen an. Mithilfe von Einstein Next Best Action können Sie Geschäftsregeln, Prognosemodelle und Daten – innerhalb und außerhalb von Salesforce – integrieren, um sicherzustellen, dass die besten Flows den richtigen Benutzern angezeigt werden.

Erneutes Verwenden von Einstellungen der Liste der geführten Aktionen und Anzeigen angehaltener Flows

Erstellen Sie Flows, die Benutzer durch einen Vorgang mit mehreren Schritten führen (z. B. ein Anrufskript), in der Liste "Geführte Aktionen". Damit die Liste einfacher zu konfigurieren ist, wurden Bereitstellungen hinzugefügt, die Sie in Setup verwalten. Mit Bereitstellungen können Sie Einstellungen, beispielsweise welche Flows der Liste zur Laufzeit hinzugefügt werden können, auf verschiedenen Datensatzseiten erneut verwenden. Damit Benutzer angehaltene Flows schnell finden und abschließen können, werden in der Liste alle angehaltenen Flows für den Datensatz angezeigt.

Verwenden von Snap-ins zum Ausführen von Flows durch Gastbenutzer

Nicht authentifizierte Benutzer können Flows auf Ihrer Website ausführen. Wählen Sie einen Flow aus oder erstellen Sie einen Flow und betten Sie ihn dann mithilfe einer Snap-ins-Bereitstellung in Ihre Website ein.

Verwenden von Aktionsstrategien und Einstein Next Best Action zum Empfehlen von Flows für Benutzer und Community-Mitglieder (allgemein verfügbar)

Zeigen Sie Ihre Flows zur richtigen Zeit den richtigen Benutzern mit den richtigen Informationen an. Mithilfe von Einstein Next Best Action können Sie Geschäftsregeln, Prognosemodelle und Daten – innerhalb und außerhalb von Salesforce – integrieren, um sicherzustellen, dass die besten Flows den richtigen Benutzern angezeigt werden.

Wo: Diese Änderung gilt für Lightning Experience und Salesforce Classic in der Essentials, Professional, Enterprise und Unlimited Edition.

SIEHE AUCH:

Einstein Next Best Action: Verwenden von Strategien zum Empfehlen von Aktionen und Angeboten (allgemein verfügbar)

Erneutes Verwenden von Einstellungen der Liste der geführten Aktionen und Anzeigen angehaltener Flows

Erstellen Sie Flows, die Benutzer durch einen Vorgang mit mehreren Schritten führen (z. B. ein Anrufskript), in der Liste "Geführte Aktionen". Damit die Liste einfacher zu konfigurieren ist, wurden Bereitstellungen hinzugefügt, die Sie in Setup verwalten. Mit Bereitstellungen können Sie Einstellungen, beispielsweise welche Flows der Liste zur Laufzeit hinzugefügt werden können, auf verschiedenen Datensatzseiten erneut verwenden. Damit Benutzer angehaltene Flows schnell finden und abschließen können, werden in der Liste alle angehaltenen Flows für den Datensatz angezeigt.

Wo: Diese Änderung gilt für Lightning Experience in Essentials, Professional, Enterprise, Performance, Unlimited und Developer Edition.

SIEHE AUCH:

Lightning-Flow für Service: Wiederverwendbare Bereitstellungen und einfach zu findende angehaltene Flows

Verwenden von Snap-ins zum Ausführen von Flows durch Gastbenutzer

Nicht authentifizierte Benutzer können Flows auf Ihrer Website ausführen. Wählen Sie einen Flow aus oder erstellen Sie einen Flow und betten Sie ihn dann mithilfe einer Snap-ins-Bereitstellung in Ihre Website ein.

Wo: Diese Änderung gilt für Lightning Experience in der Professional, Enterprise, Unlimited und Developer Edition mit dem Snap-ins-Codeauszug Version 5.0 und höher.

SIEHE AUCH:

Zulassen, dass Gastbenutzer Flows ausführen

Testen geplanter Prozessaktionen und von Flow-Fortsetzungsereignissen mit Apex

Die Apex-Methode `stopTest` führt die ausstehenden geplanten Aktionen von Prozessen aus und setzt Flows fort, die auf ein zeitbasiertes Fortsetzungsereignis warten, um Sie dabei zu unterstützen, eine bessere Testabdeckung für Automatisierungen im Hintergrund bereitzustellen. Bisher konnten Apex-Tests Prozesse und automatisch gestartete Flows starten, jedoch weder geplante Aktionen überprüfen noch, ob ein Flow fortgesetzt wird.

Wo: Diese Änderung gilt für Lightning Experience und Salesforce Classic in der Enterprise, Performance, Unlimited und Developer Edition.

Wie: Die Methode `stopTest` markiert den Punkt in Ihrem Testcode, an dem Ihr Test endet. Wenn `stopTest` ausgeführt wird, werden alle asynchronen Prozesse synchron ausgeführt.

Für Apex-Tests, die (im Prozessgenerator erstellte) Datensatzänderungsprozesse auslösen, führt die Methode `stopTest` die geplanten Aktionen für ein beliebiges Datum aus, selbst wenn die Kriteriengruppe mehrere Zeitpläne umfasst. Veröffentlichen Sie für (im

Prozessgenerator erstellte) Ereignisprozesse auslösende Apex-Tests das Ereignis und verwenden Sie die Methode `Test.getEventBus().deliver()` zum Starten des Prozesses. Verwenden Sie die Methode `stopTest` zum Ausführen der zugeordneten geplanten Aktionen.

Für Apex-Tests, die automatisch gestartete Flows mit Pause-Element auslösen, setzt die Methode `stopTest` den Flow fort und führt die verbleibenden Elemente aus. Für jedes Pause-Element, das auf ein zeitbasiertes Fortsetzungsereignis wartet, wird der Flow fortgesetzt und führt alle Elemente entlang des Pfads aus.

Zugehörige Aktualisierungen für Entwickler

Apex

Geänderte Methode in `System.Test`: stopTest()

Salesforce Connect: Erhöhte Obergrenzen, Verbindungsvalidierer und mehr

Es wurde einige Tools zum Erstellen von und Interagieren mit Verbindungen zu externen Datensystemen hinzugefügt. Die stündlichen Salesforce Connect-Standardobergrenzen pro Organisation für OData-Callouts und neue abgerufene oder erstellte Zeilen wurden erhöht. Testen Sie die Verbindungen Ihres externen Objekts mit dem Validierer, einem integrierten Diagnosetool, und führen Sie eine Fehlerbehebung aus. Zusätzlich erhalten Sie einen verbesserten OData 2.0-Adapter.

IN DIESEM ABSCHNITT:

Einfacheres Verfolgen von Datenänderungen für externe Objekte (Beta)

Mit Datenänderungserfassung für externe Daten können Sie die Änderungen verfolgen, die außerhalb Ihrer Salesforce-Organisation gespeichert werden. Zuvor mussten Sie dazu den Kundendienst von Salesforce kontaktieren. Nun ist die Funktion jedoch standardmäßig eingeschaltet, nachdem Sie sie aktiviert haben. "Externe Änderungsdatenerfassung" hieß in der Winter '18-Pilotversion "Verfolgung externer Datenänderungen", wobei "Auslöser" in der zugehörigen Spring '19-Betaversion umbenannt wurde.

Verbinden Ihrer Benutzer mit mehr externen Daten durch erhöhte stündliche Obergrenzen

Die stündlichen Salesforce Connect-Standardobergrenzen pro Organisation für OData-Callouts und neue abgerufene oder erstellte Zeilen wurden erhöht. Höhere Obergrenzen bedeuten mehr Gelegenheiten für Benutzer, außerhalb Ihrer Salesforce-Organisation gespeicherte Daten anzuzeigen und zu ändern.

Validieren Ihrer Verbindungen mit externen Objektdaten

Testen Sie die Verbindungen Ihres externen Objekts mit dem Validierer, einem integrierten Diagnosetool, und führen Sie eine Fehlerbehebung aus. Mit nur wenigen Klicks überprüft der Validierer, ob Ihr externes Objekt aus Apex- und OData-Datenquellen ordnungsgemäß verbunden ist und reagiert. Wenn der Test nicht erfolgreich ist, werden leicht verständliche Meldungen zum Herstellen der Verbindung angezeigt.

Verbesserter OData 2.0-Adapter für Salesforce Connect

Wenn Sie den OData 2.0-Adapter für Salesforce Connect verwenden, profitieren Sie automatisch von den Verbesserungen. Stellen Sie zur Vorbereitung sicher, dass Ihre externen Datenquellen, die mithilfe des OData 2.0-Adapters eine Verbindung herstellen, verschlüsselte URLs dekodieren können. Aber wenn Sie HTTP-Standards einhalten, besteht bereits Kompatibilität.

Verwenden externer Objekte in Prozessen und Flows

Sie können externe Daten nun in Flows und Prozessen verwenden, bei denen es sich nicht um Datenänderungsprozesse handelt. Diese Unterstützung erweitert Ihre umfangreichen Funktionen durch Klicken und ohne Code und ermöglicht Ihnen das Erstellen von Skripts für Supportagenten mit Salesforce- und externen Daten, das Erstellen automatisierter E-Mails, in die externe Daten integriert sind, und mehr.

Zugehörige Aktualisierungen für Entwickler

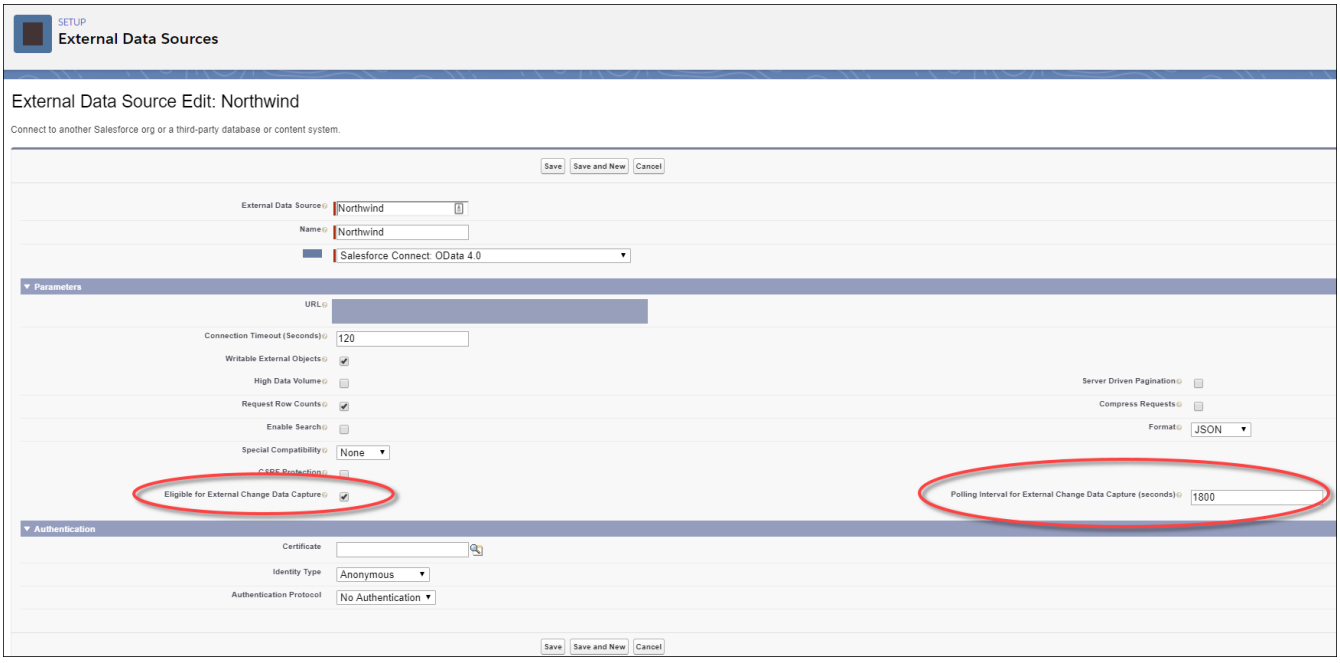
Einfacheres Verfolgen von Datenänderungen für externe Objekte (Beta)

Mit Datenänderungserfassung für externe Daten können Sie die Änderungen verfolgen, die außerhalb Ihrer Salesforce-Organisation gespeichert werden. Zuvor mussten Sie dazu den Kundendienst von Salesforce kontaktieren. Nun ist die Funktion jedoch standardmäßig eingeschaltet, nachdem Sie sie aktiviert haben. "Externe Änderungsdatenerfassung" hieß in der Winter '18-Pilotversion "Verfolgung externer Datenänderungen", wobei "Auslöser" in der zugehörigen Spring '19-Betaversion umbenannt wurde.

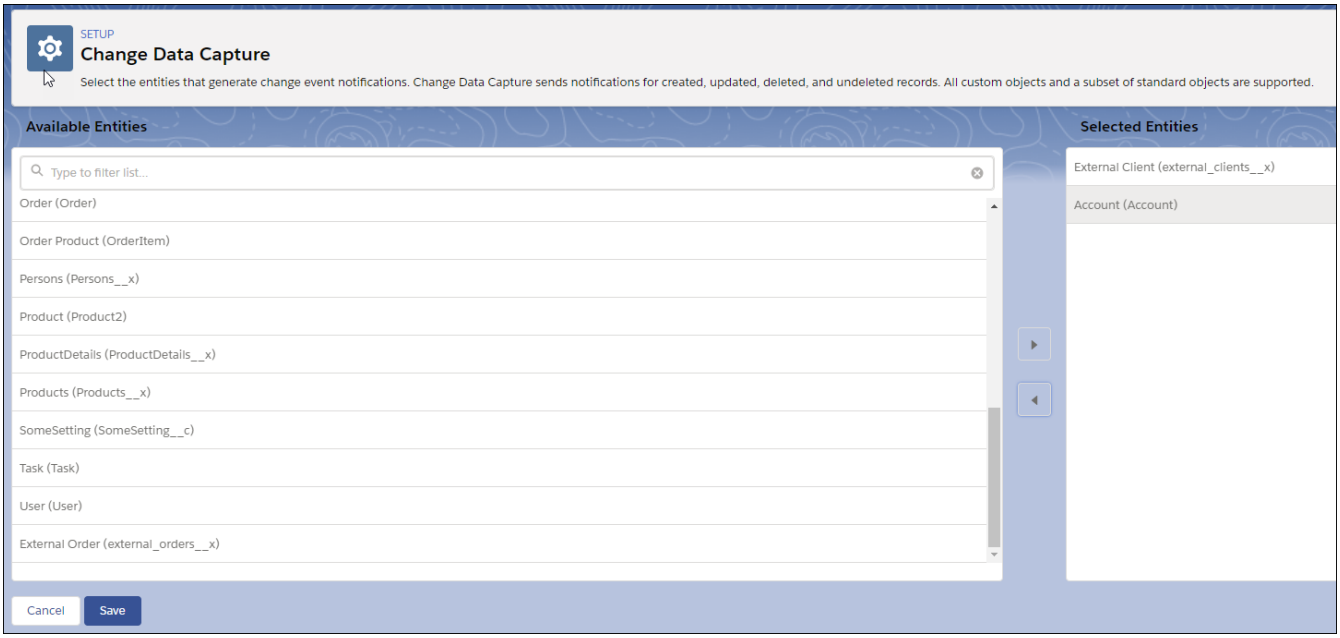
Wo: Diese Änderung gilt für Lightning Experience und Salesforce Classic als Teil von Salesforce Connect unter Verwendung des OData 4.0-Adapters. Salesforce Connect ist kostenlos in der Developer Edition und gegen Aufpreis in der Enterprise, Performance und Unlimited Edition verfügbar.

Anmerkung: Als Beta-Funktion stellt die Verfolgung externer Datenänderungen eine Vorschau dar und zählt nicht zu den "Services" in Ihrem Rahmen-Abonnementvertrag mit Salesforce. Die Verwendung dieser Funktion liegt in Ihrem eigenen Ermessen. Treffen Sie Ihre Kaufentscheidungen nur auf der Grundlage allgemein verfügbarer Produkte und Funktionen. Salesforce kann nicht garantieren, dass diese Funktion in einem bestimmten Zeitrahmen oder überhaupt allgemein verfügbar wird, da sie jederzeit wieder eingestellt werden kann. Diese Funktion dient nur zu Evaluierungszwecken und nicht für die Verwendung in der Produktion. Die Funktion wird im aktuellen Zustand angeboten, beinhaltet keinen Support und Salesforce übernimmt keine Haftung für Schäden, die durch diese oder in Verbindung mit dieser Funktion entstehen. Alle Einschränkungen, der Vorbehalt von Rechten durch Salesforce, Verpflichtungen in Bezug auf die Services sowie die Bedingungen für zugehörige Anwendungen und Inhalte, die nicht von SFDC stammen, gelten gleichermaßen für Ihre Verwendung dieser Funktion. Informationen zur Aktivierung dieser Funktion in Ihrer Organisation erhalten Sie bei Salesforce.

Wie: Geben Sie zum Aktivieren einer Datenquelle für die Änderungsverfolgung unter "Setup" im Feld "Schnellsuche" den Text `Externe Datenquelle` ein und wählen Sie dann **Externe Datenquelle** aus. Wählen Sie Ihre externe Datenquelle und dann **Kann bei externer Änderungsdatenerfassung berücksichtigt werden** aus. Geben Sie anschließend das Abfrageintervall ein.



Auf dem Bildschirm "Datenänderungserfassung" können Sie nun auch Ihre ausgewählten Einheiten anzeigen, sobald Sie das Kontrollkästchen "Datenänderungen verfolgen" für externe Objekte aktivieren.



Verbinden Ihrer Benutzer mit mehr externen Daten durch erhöhte stündliche Obergrenzen

Die stündlichen Salesforce Connect-Standardobergrenzen pro Organisation für OData-Callouts und neue abgerufene oder erstellte Zeilen wurden erhöht. Höhere Obergrenzen bedeuten mehr Gelegenheiten für Benutzer, außerhalb Ihrer Salesforce-Organisation gespeicherte Daten anzuzeigen und zu ändern.

Wo: Diese Änderung gilt für Lightning Experience und Salesforce Classic als Teil von Salesforce Connect. Salesforce Connect ist kostenlos in der Developer Edition und gegen Aufpreis in der Enterprise, Performance und Unlimited Edition verfügbar.

Maximale OData-Callouts pro Stunde.	20.000
Maximale Anzahl neuer Zeilen, auf die pro Stunde zugegriffen werden kann. Diese Obergrenze gilt nicht für: • Externe Datenquellen mit großem Datenvolumen • Zeilen, die nur als Suchergebnisse abgerufen und nicht geöffnet oder bearbeitet werden • Sonstige Zeilen, die bereits abgerufen wurden Wenn Sie vermeiden möchten, dass diese Obergrenze unerwartet erreicht wird, verfolgen Sie Ihre stündliche Callout-Obergrenze mit der Lightning-REST-API-Ressource "limits" und der Obergrenze "HourlyLongTermIdMapping".	100.000

Validieren Ihrer Verbindungen mit externen Objektdaten

Testen Sie die Verbindungen Ihres externen Objekts mit dem Validierer, einem integrierten Diagnosetool, und führen Sie eine Fehlerbehebung aus. Mit nur wenigen Klicks überprüft der Validierer, ob Ihr externes Objekt aus Apex- und OData-Datenquellen ordnungsgemäß verbunden ist und reagiert. Wenn der Test nicht erfolgreich ist, werden leicht verständliche Meldungen zum Herstellen der Verbindung angezeigt.

Wo: Diese Änderung gilt für Lightning Experience und Salesforce Classic als Teil von Salesforce Connect. Salesforce Connect ist kostenlos in der Developer Edition und gegen Aufpreis in der Enterprise, Performance und Unlimited Edition verfügbar.

Verbesserter OData 2.0-Adapter für Salesforce Connect

Wenn Sie den OData 2.0-Adapter für Salesforce Connect verwenden, profitieren Sie automatisch von den Verbesserungen. Stellen Sie zur Vorbereitung sicher, dass Ihre externen Datenquellen, die mithilfe des OData 2.0-Adapters eine Verbindung herstellen, verschlüsselte URLs dekodieren können. Aber wenn Sie HTTP-Standards einhalten, besteht bereits Kompatibilität.

Wo: Diese Änderung gilt für Lightning Experience und Salesforce Classic als Teil von Salesforce Connect. Salesforce Connect ist kostenlos in der Developer Edition und gegen Aufpreis in der Enterprise, Performance und Unlimited Edition verfügbar.

Verwenden externer Objekte in Prozessen und Flows

Sie können externe Daten nun in Flows und Prozessen verwenden, bei denen es sich nicht um Datenänderungsprozesse handelt. Diese Unterstützung erweitert Ihre umfangreichen Funktionen durch Klicken und ohne Code und ermöglicht Ihnen das Erstellen von Skripts für Supportagenten mit Salesforce- und externen Daten, das Erstellen automatisierter E-Mails, in die externe Daten integriert sind, und mehr.

Wo: Diese Änderung gilt für Lightning Experience und Salesforce Classic als Teil von Salesforce Connect. Salesforce Connect ist kostenlos in der Developer Edition und gegen Aufpreis in der Enterprise, Performance und Unlimited Edition verfügbar.

Zugehörige Aktualisierungen für Entwickler

Ressource "limits"
Die Ressource "limits" weist die folgenden neuen Obergrenzen auf: "HourlyLongTermIdMapping" und "HourlyShortTermIdMapping".

Aktualisiere Zugriffsebenen
Die Zugriffsebenen wurden für Benutzer ohne definierte eindeutige Anmeldeinformationen für die Objekte "ExternalDataSource", "BackgroundOperation", "NamedCredential" und "ExternalDataUserAuth" geändert. Beim erneuten Synchronisieren einer externen Datenquelle wird Benutzern mit demselben Profil wie der Benutzer, der die erneute Synchronisierung initiiert hat, nun Sicherheitszugriff auf Feldebene erteilt. Überprüfen Sie den Zugriff auf Feldebene, um sicherzustellen, dass Ihre Benutzer über die richtigen Berechtigungen verfügen.

Lightning-Anwendungsgenerator: Vorlagenumschaltung und neue Komponenten

Weisen Sie einer Lightning-Seite eine neue Vorlage zu, ohne eine neue Seite zu erstellen. Nutzen Sie neue Komponenten, um Ihre Datensatzseiten und E-Mail-Anwendungsfenster zu verbessern.

IN DIESEM ABSCHNITT:

Umschalten Ihrer Lightning-Seite auf eine andere Vorlage
Gefällt Ihnen das Layout einer Lightning-Seite nicht? Haben sich Ihre Geschäftsanforderungen geändert? Nun können Sie die Vorlage einer Lightning-Seite mit wenigen Klicks austauschen.

Vorschlagen von Empfehlungen und Angeboten gegenüber Ihren Lightning Experience-Benutzern (allgemein verfügbar)

Mit der Komponente "Einstein Next Best Action" können Sie Ihre Benutzer zum besten nächsten Schritt führen. Diese auf Lightning-Datensatzseiten verfügbare Komponente verwendet Strategien, die die Geschäftsregeln Ihrer Organisation anwenden, um kontextsensitive Angebote und Aktionen anzuzeigen. Dazu zählen beispielsweise ein Upgrade, ein Rabatt oder ein Service. Sie definieren die Bedingungen und Regeln, die bestimmen, welche Empfehlungen Ihren Benutzern angezeigt werden. Diese Komponente steht im Rahmen von Einstein Next Best Action zur Verfügung.

Direktes Hinzufügen von Quip-Dokumenten zu Salesforce-Datensätzen (Beta)

Mit der neuen Komponente "Quip-Dokument" können Sie Quip-Dokumente, -Tabellenblätter, -Folien und -Chatrooms direkt in Ihre Lightning-Anwendungen integrieren. Ihre Benutzer verwenden vertraute Quip-Funktionen, beispielsweise die Rich-Text-Bearbeitung, Echtzeitaktualisierungen, Kommentare und Erwähnungen, ohne Salesforce zu verlassen. Sie können darüber hinaus Vorlagen erstellen, um den Workflow Ihres Teams zu optimieren.

Hinzufügen der Komponente "Arbeitswarteschlange" zu E-Mail-Anwendungsfenstern

Stellen Sie Ihren Mitarbeitern direkt in Microsoft® Outlook® und Gmail™ dieselbe High Velocity Sales-Arbeitswarteschlange bereit, die sie in Salesforce verwenden.

Rich-Text-Komponente verwendet den Quill-Text-Editor

Damit sichergestellt wird, dass die Rich-Text-Komponente mit Lightning Locker problemlos funktioniert, wurde der Text-Editor von CKEditor zu Quill geändert.

Bezeichnungen von standardmäßigen Lightning-Seitenvorlagen wurden geändert

Im Rahmen der Funktion zur Lightning-Seitenvorlagenumschaltung wurden die Titel, Beschreibungen und Bereichsnamen einiger Seitenvorlagen überarbeitet. "Spalte" wurde durch "Bereich" ersetzt und der Vorlagenbeschreibungstext wurde verbessert. Diese Änderung ist kosmetischer Natur. Struktur und Funktionen der Vorlagen bleiben identisch.

Bessere Bezeichnungen für Formfaktoren in Komponentensichtbarkeitsregeln

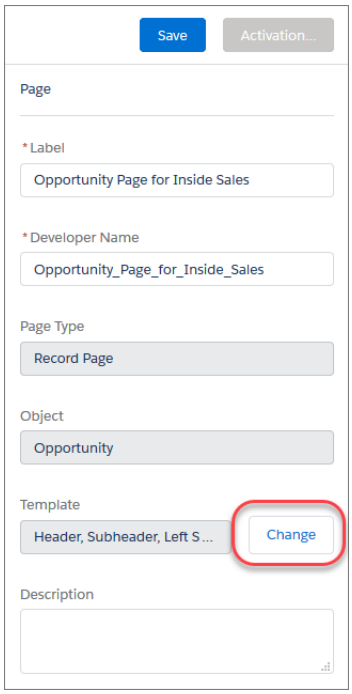
Es wurde daran gearbeitet, Formfaktorwerte beim Erstellen von Sichtbarkeitsregeln für Komponenten intuitiver zu gestalten. In Version Winter '19 wurde damit begonnen, indem die Formfaktorwerte im Feld "Wert" von "Klein", "Mittel" und "Groß" zu "Telefon", "Tablet" und "Desktop" geändert wurden. In Version Spring '19 wurde dies abgeschlossen, indem der Filtertext dahingehend aktualisiert wurde, dass er die Werte "Telefon", "Tablet" und "Desktop" wiedergibt.

Umschalten Ihrer Lightning-Seite auf eine andere Vorlage

Gefällt Ihnen das Layout einer Lightning-Seite nicht? Haben sich Ihre Geschäftsanforderungen geändert? Nun können Sie die Vorlage einer Lightning-Seite mit wenigen Klicks austauschen.

Wo: Diese Änderung gilt für Lightning Experience in der Group, Professional, Enterprise, Performance, Unlimited und Developer Edition.

Wie: Wenn Sie die Eigenschaften einer Lightning-Seite im Lightning-Anwendungsgenerator anzeigen, klicken Sie neben dem Feld "Vorlage" auf **Ändern**, um mit der Vorlagenumschaltung zu beginnen.



Vorschlagen von Empfehlungen und Angeboten gegenüber Ihren Lightning Experience-Benutzern (allgemein verfügbar)

Mit der Komponente "Einstein Next Best Action" können Sie Ihre Benutzer zum besten nächsten Schritt führen. Diese auf Lightning-Datensatzseiten verfügbare Komponente verwendet Strategien, die die Geschäftsregeln Ihrer Organisation anwenden, um kontextsensitive Angebote und Aktionen anzuzeigen. Dazu zählen beispielsweise ein Upgrade, ein Rabatt oder ein Service. Sie definieren die Bedingungen und Regeln, die bestimmen, welche Empfehlungen Ihren Benutzern angezeigt werden. Diese Komponente steht im Rahmen von Einstein Next Best Action zur Verfügung.

Wo: Diese Änderung gilt für Lightning Experience und Salesforce Classic in der Essentials, Professional, Enterprise und Unlimited Edition.

Wie: Wenn ein Benutzer einen Vorschlag akzeptiert, wird ein Bildschirm-Flow gestartet. Zum Ausführen eines Flows müssen Ihre Benutzer über die Berechtigung "Flow ausführen" verfügen oder das Feld "Flow-Benutzer" muss auf der Benutzerdetailseite aktiviert sein.

SIEHE AUCH:

Einstein Next Best Action: Verwenden von Strategien zum Empfehlen von Aktionen und Angeboten (allgemein verfügbar)

Salesforce-Hilfe: Einstein Next Best Action Component (Komponente "Einstein Next Best Action") (möglicherweise veraltet oder in der Vorschauversion nicht verfügbar)

Direktes Hinzufügen von Quip-Dokumenten zu Salesforce-Datensätzen (Beta)

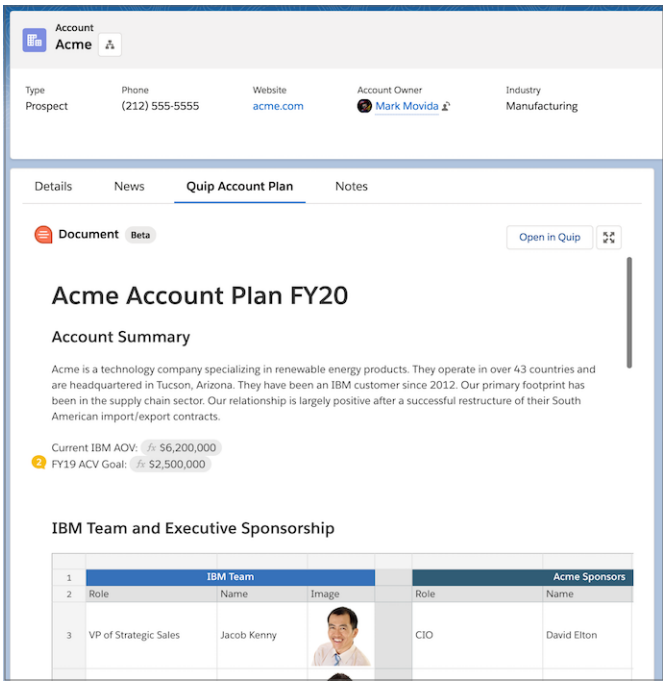
Mit der neuen Komponente "Quip-Dokument" können Sie Quip-Dokumente, -Tabellenblätter, -Folien und -Chatrooms direkt in Ihre Lightning-Anwendungen integrieren. Ihre Benutzer verwenden vertraute Quip-Funktionen, beispielsweise die Rich-Text-Bearbeitung, Echtzeitaktualisierungen, Kommentare und Erwähnungen, ohne Salesforce zu verlassen. Sie können darüber hinaus Vorlagen erstellen, um den Workflow Ihres Teams zu optimieren.

Wo: Diese Änderung gilt für Lightning Experience in der Professional, Performance, Unlimited und Developer Edition. Diese Änderung gilt nur für Lightning-Anwendungen.

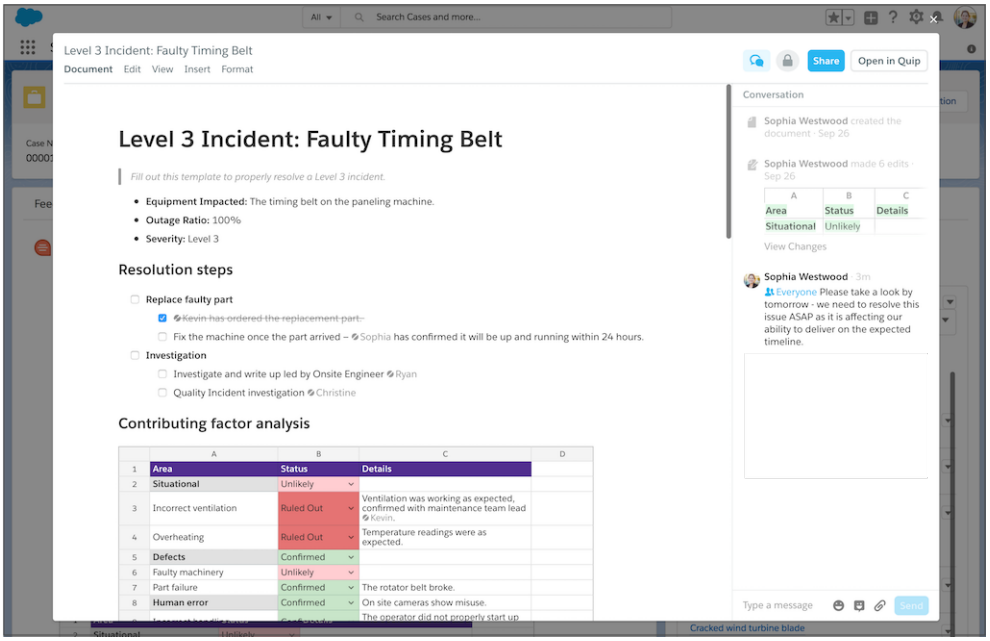
Anmerkung: Als Beta-Funktion ist die Komponente "Quip-Dokument" eine Vorschauversion und zählt nicht zu den "Services" in Ihrem Rahmen-Abonnementvertrag mit Salesforce. Die Verwendung dieser Funktion liegt in Ihrem eigenen Ermessen. Treffen Sie Ihre Kaufentscheidungen nur auf der Grundlage allgemein verfügbarer Produkte und Funktionen. Salesforce kann nicht garantieren, dass diese Funktion in einem bestimmten Zeitrahmen oder überhaupt allgemein verfügbar wird, da sie jederzeit wieder eingestellt werden kann. Diese Funktion dient nur zu Evaluierungszwecken und nicht für die Verwendung in der Produktion. Die Funktion wird im aktuellen Zustand angeboten, beinhaltet keinen Support und Salesforce übernimmt keine Haftung für Schäden, die durch diese oder in Verbindung mit dieser Funktion entstehen. Alle Einschränkungen, der Vorbehalt von Rechten durch Salesforce, Verpflichtungen in Bezug auf die Services sowie die Bedingungen für zugehörige Anwendungen und Inhalte, die nicht von Salesforce stammen, gelten gleichermaßen für Ihre Verwendung dieser Funktion.

Wer: Verfügbar in Organisationen mit einem Quip Enterprise-Tarif oder einer kostenlosen Testversion.

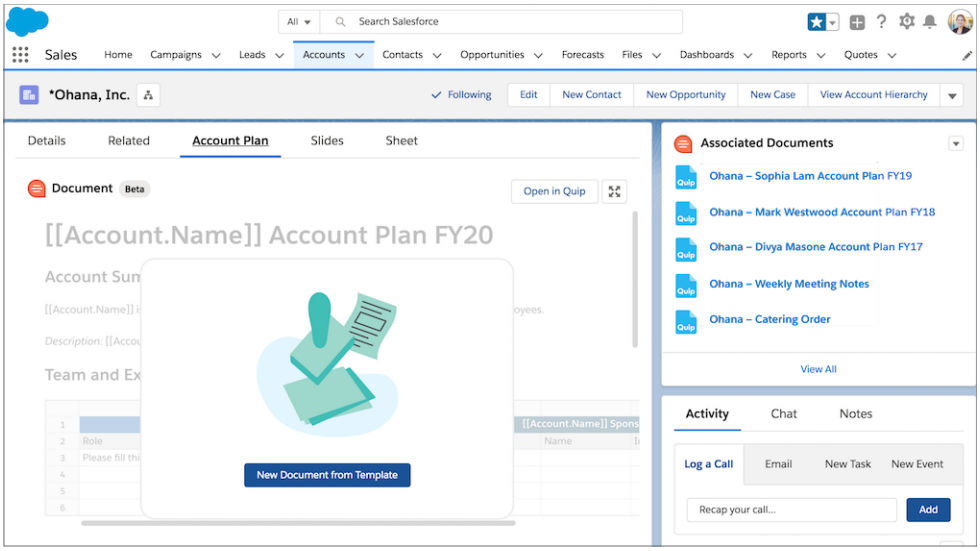
Warum: Benutzer können direkt in ihrer jeweiligen Arbeitsumgebung an Dokumenten zusammenarbeiten, ohne die Anwendungen wechseln zu müssen. Alle in der Komponente "Quip-Dokument" erstellte Dokumente werden automatisch als Dateien an den Salesforce-Datensatz angehängt.



Aktualisieren Sie Dokumente direkt im Datensatz oder erweiterten Sie sie in einem modalen Fenster, um eine umfassendere Bearbeitungsumgebung zu erhalten. Zeigen Sie den Bearbeitungsverlauf eines Dokuments an, nehmen Sie an der Unterhaltung teil und geben Sie das Dokument für die neuen Mitarbeiter frei, ohne Ihre Browserregisterkarte zu verlassen. Kommentare, @Erwähnungen, Live-Anwendungen und die anderen interaktiven Funktionen von Quip funktionieren genau wie in den Quip-Web- und -Desktopanwendungen.



Erstellen Sie Vorlagen zum Beschleunigen und Optimieren Ihres Workflows. Sie können ein beliebiges Quip-Dokument als Vorlage festlegen. Ihr Team kann diese wiederum verwenden, um schnell Dokumente anhand von Salesforce-Datensätzen zu erstellen. Mittels Briefvorlagensyntax können Sie neue Dokumente sogar automatisch mit Standard- und benutzerdefinierten Feldern aus dem Datensatz auffüllen. Es gibt viele Möglichkeiten: Sie können die Informationserfassung standardisieren, Vertriebsaktivitäten verfolgen oder Teamchecklisten erstellen.



Wie: Stellen Sie eine Verbindung zwischen Ihrer Salesforce-Organisation und Ihrer Quip-Site her. Durchlaufen Sie dazu die geführte Quip-Einrichtung. Verwenden Sie unter "Setup" das Feld "Schnellsuche", um nach Quip zu suchen. Befolgen Sie anschließend die Schritte. Öffnen Sie den Lightning-Anwendungsgenerator und ziehen Sie die Komponente "Quip-Dokument" auf eine Datensatzseite. Schließen Sie anschließend die Komponenteneinrichtung im Lightning-Anwendungsgenerator ab.

Hinzufügen der Komponente "Arbeitswarteschlange" zu E-Mail-Anwendungsfenstern

Stellen Sie Ihren Mitarbeitern direkt in Microsoft® Outlook® und Gmail™ dieselbe High Velocity Sales-Arbeitswarteschlange bereit, die sie in Salesforce verwenden.

Wo: Diese Änderung gilt für Lightning Experience und Salesforce Classic in Essentials, Group, Professional, Enterprise, Performance, Unlimited und Developer Edition.

Wer: Unternehmen, die High Velocity Sales und Inbox aktiviert haben, können ihren E-Mail-Anwendungsfenstern die Komponente "Arbeitswarteschlange" hinzufügen.

Wie: Zum Erzielen der bestmöglichen Erfahrung sollten Sie der Komponente für die Registerkarte "Outlook-Integration" eine Registerkarte hinzufügen und die Komponente "Arbeitswarteschlange" auf dieser neuen Registerkarte platzieren. Fügen Sie die Komponente in jedem Bereich hinzu, der Ihren internen Vertriebsmitarbeitern zugewiesen ist, die High Velocity Sales-Funktionen verwenden.

Rich-Text-Komponente verwendet den Quill-Text-Editor

Damit sichergestellt wird, dass die Rich-Text-Komponente mit Lightning Locker problemlos funktioniert, wurde der Text-Editor von CKEditor zu Quill geändert.

Wo: Diese Änderung gilt für Lightning Experience in der Group, Professional, Enterprise, Performance, Unlimited und Developer Edition.

Wie: Hier einige Unterschiede, die Sie beim Quill-Text-Editor feststellen werden.

- Der Quill-Editor unterstützt einen anderen Satz an Schriftarten als CKEditor. Für den Text in Ihrer Komponente wird die alte Schriftart beibehalten, bis Sie sie bearbeiten. Von Quill werden die Schriftarten Arial, Courier, Garamond, Salesforce Sans, Tahoma, Times New Roman und Verdana unterstützt.
- Die Quill-API umschließt jede Textzeile mit `<p> </p>`-Tags. Die Tags können die Anzahl der Zeichen im Rich-Text-API-Wert erhöhen, wenn Sie den Text speichern. Wenn Sie eine Warnung hinsichtlich der maximalen Länge erhalten, teilen Sie den Text in zwei Rich-Text-Komponenten auf.
- Das Link-Editor-Fenster in Quill weist weniger Optionen auf als CKEditor. Das Quill-Fenster enthält beispielsweise nicht die Menüoptionen "Linktyp" oder "Ziel", Sie können diese Optionen jedoch manuell angeben.
- In Quill ist die Standardfarbe für Text im Editor Grau, der Text wird in der Ausgabe jedoch in Schwarz dargestellt.
- Beim Auswählen von Text mithilfe von Tastenkombinationen wie Befehlstaste+A und der anschließenden Eingabe von neuen Zeichen wird die Formatierung des vorhandenen Texts zurückgesetzt.

Bezeichnungen von standardmäßigen Lightning-Seitenvorlagen wurden geändert

Im Rahmen der Funktion zur Lightning-Seitenvorlagenumschaltung wurden die Titel, Beschreibungen und Bereichsnamen einiger Seitenvorlagen überarbeitet. "Spalte" wurde durch "Bereich" ersetzt und der Vorlagenbeschreibungstext wurde verbessert. Diese Änderung ist kosmetischer Natur. Struktur und Funktionen der Vorlagen bleiben identisch.

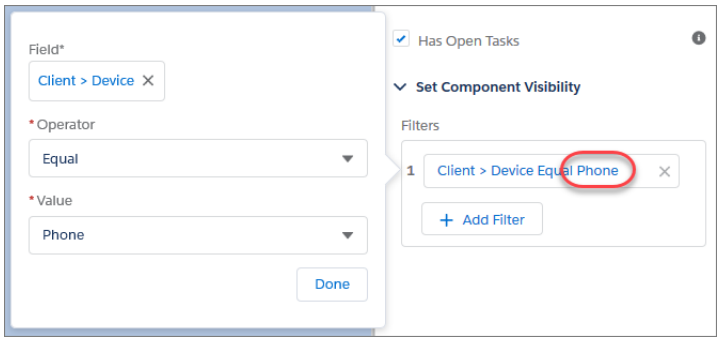
Wo: Diese Änderung gilt für Lightning Experience in der Group, Professional, Enterprise, Performance, Unlimited und Developer Edition.

Bessere Bezeichnungen für Formfaktoren in Komponentensichtbarkeitsregeln

Es wurde daran gearbeitet, Formfaktorwerte beim Erstellen von Sichtbarkeitsregeln für Komponenten intuitiver zu gestalten. In Version Winter '19 wurde damit begonnen, indem die Formfaktorwerte im Feld "Wert" von "Klein", "Mittel" und "Groß" zu "Telefon", "Tablet" und "Desktop" geändert wurden. In Version Spring '19 wurde dies abgeschlossen, indem der Filtertext dahingehend aktualisiert wurde, dass er die Werte "Telefon", "Tablet" und "Desktop" wiedergibt.

Wo: Diese Änderung gilt für Lightning Experience in der Group, Professional, Enterprise, Performance, Unlimited und Developer Edition.

Wie: Wenn Sie beispielsweise **Telefon** als Wert in den Regelkriterien auswählen, wird dieser Wert nun im Filtertext wiedergegeben.



Datenschutz und Datenschutzdetails: Mehr Granularität bei Zustimmungsvoreinstellungen

Verfolgen Sie Voreinstellungen für den Datenschutz mithilfe neuer Objekte und Felder auf einer granularen Ebene. Neue Metadatenfelder helfen Ihnen dabei, die sensiblen Daten von Kunden zu klassifizieren.

IN DIESEM ABSCHNITT:

Optimieren Ihrer Datenschutzverfolgung mit neuen Objekten

Verfolgen Sie Voreinstellungen für den Datenschutz mithilfe neuer Objekte auf einer granulareren Ebene: "Einwilligung des Kontaktpunkttyps", "Zweck der Datenverwendung" und "Rechtsgrundlage der Datenverwendung". Sie können beispielsweise angeben, dass ein Kunde den Kontakt per E-Mail zulässt, jedoch nicht per Telefon oder Post. Sie können auch Kategorien einrichten, um den Zweck anzugeben, zu dem ein Kontakt legitim ist, beispielsweise zur Rechnungsstellung. Und Sie können die Rechtsgrundlage für eine Kontaktaufnahme gegen den Wunsch der betreffenden Person angeben.

Kombinieren Sie Zustimmungs-API-Anforderungen in einem Aufruf mit dem Multiaktionsendpunkt

Mit dem Zustimmungs-API-Multiaktionsendpunkt können Sie nun mehrere Anforderungen in einem einzelnen Aufruf kombinieren. Finden Sie heraus, ob Sie einem Kunden mit einem Aufruf eine E-Mail senden, ein Profil zu ihm erstellen oder seine Aktionen verfolgen können.

Zusammenführen von Datenschutzdatensätzen in Lightning Experience

Nun können Sie Datenschutzdatensätze anhand des Objekts "Einzelperson" auf dieselbe Weise zusammenführen, auf die Sie andere Datensätze wie Leads und Accounts zusammenführen.

Hinzufügen demografischer Informationen zu Ihren Datenschutzdatensätzen

Die auf dem Objekt "Einzelperson" basierenden Datenschutzdatensätze enthalten nun Felder, in denen demografische Informationen wie Beschäftigung, Wohneigentum und Wehrdienst gespeichert werden. Sie können auf diese Felder zugreifen, wenn Sie das Seitenlayout für Ihre Datenschutzdatensätze konfigurieren.

Bericht zum Feldverlauf für Datenschutzdatensätze

Nun können Sie mit dem neuen individuellen Verlaufsbericht den Feldverlauf für Datenschutzdatensätze anhand des Objekts "Einzelperson" erfassen. Dieser Standardberichtstyp ist in Organisationen verfügbar, in denen Datenschutz und Datenschutzdetails aktiviert sind.

Klassifizieren Ihrer sensiblen Daten zur Unterstützung Ihrer Datenverwaltungsrichtlinien (Beta)

Klassifizieren Sie Ihre Daten, um zur Einhaltung Ihrer Datenverwaltungsrichtlinien beizutragen. Zeichnen Sie den Dateninhaber, die Feldnutzung und die Sensibilität der Daten in allen Feldern auf. Sie können dann einen standardmäßigen Wert für die Datenvertraulichkeitsstufe auf alle Kontakte, Leads, Personenaccounts und Benutzer anwenden.

Optimieren Ihrer Datenschutzverfolgung mit neuen Objekten

Verfolgen Sie Voreinstellungen für den Datenschutz mithilfe neuer Objekte auf einer granulareren Ebene: "Einwilligung des Kontaktpunkttyps", "Zweck der Datenverwendung" und "Rechtsgrundlage der Datenverwendung". Sie können beispielsweise angeben, dass ein Kunde den Kontakt per E-Mail zulässt, jedoch nicht per Telefon oder Post. Sie können auch Kategorien einrichten, um den Zweck anzugeben, zu dem ein Kontakt legitim ist, beispielsweise zur Rechnungsstellung. Und Sie können die Rechtsgrundlage für eine Kontaktaufnahme gegen den Wunsch der betreffenden Person angeben.

Wo: Diese Änderung gilt für Lightning Experience, Salesforce Classic und alle Versionen der Salesforce-Anwendung in allen Editionen.

Wie: Geben Sie unter "Setup" im Feld "Schnellsuche" den Text `Datenschutz und Datenschutzdetails` ein und wählen Sie dann **Datenschutz und Datenschutzdetails** aus. Klicken Sie auf **Bearbeiten**, wählen Sie **Datenschutzdetails in Datensätzen verfügbar machen** aus und klicken Sie auf **Speichern**.

SIEHE AUCH:

Salesforce-Hilfe: Zustimmungsverwaltungsobjekte

Kombinieren Sie Zustimmungs-API-Anforderungen in einem Aufruf mit dem Multiaktionsendpunkt

Mit dem Zustimmungs-API-Multiaktionsendpunkt können Sie nun mehrere Anforderungen in einem einzelnen Aufruf kombinieren. Finden Sie heraus, ob Sie einem Kunden mit einem Aufruf eine E-Mail senden, ein Profil zu ihm erstellen oder seine Aktionen verfolgen können.

Wo: Diese Änderung gilt für Lightning Experience, Salesforce Classic und alle Versionen der Salesforce-Anwendung in allen Editionen.

Wer: Für die Zustimmungs-API ist die Benutzerberechtigung "Alle Daten anzeigen" oder "Zugriff auf Datenschutzdaten für Benutzer zulassen" erforderlich.

Zusammenführen von Datenschutzdatensätzen in Lightning Experience

Nun können Sie Datenschutzdatensätze anhand des Objekts "Einzelperson" auf dieselbe Weise zusammenführen, auf die Sie andere Datensätze wie Leads und Accounts zusammenführen.

Wo: Diese Änderung gilt für Lightning Experience in allen Editionen.

Wie: Aktivieren Sie "Datenschutz und Datenschutzdetails", um auf Datenschutzdatensätze zuzugreifen, die auf dem Objekt "Einzelperson" basieren. Geben Sie unter "Setup" im Feld "Schnellsuche" den Text `Datenschutz und Datenschutzdetails` ein und wählen Sie dann **Datenschutz und Datenschutzdetails** aus. Klicken Sie auf **Bearbeiten**, wählen Sie **Datenschutzdetails in Datensätzen verfügbar machen** aus und klicken Sie auf **Speichern**.

Hinzufügen demografischer Informationen zu Ihren Datenschutzdatensätzen

Die auf dem Objekt "Einzelperson" basierenden Datenschutzdatensätze enthalten nun Felder, in denen demografische Informationen wie Beschäftigung, Wohneigentum und Wehrdienst gespeichert werden. Sie können auf diese Felder zugreifen, wenn Sie das Seitenlayout für Ihre Datenschutzdatensätze konfigurieren.

Wo: Diese Änderung gilt für Lightning Experience, Salesforce Classic und alle Versionen der Salesforce-Anwendung in allen Editionen.

Wie: Aktivieren Sie "Datenschutz und Datenschutzdetails", um auf Datenschutzdatensätze zuzugreifen, die auf dem Objekt "Einzelperson" basieren. Geben Sie unter "Setup" im Feld "Schnellsuche" den Text `Datenschutz und Datenschutzdetails` ein und wählen Sie dann **Datenschutz und Datenschutzdetails** aus. Klicken Sie auf **Bearbeiten**, wählen Sie **Datenschutzdetails in Datensätzen verfügbar machen** aus und klicken Sie auf **Speichern**.

Bericht zum Feldverlauf für Datenschutzdatensätze

Nun können Sie mit dem neuen individuellen Verlaufsbericht den Feldverlauf für Datenschutzdatensätze anhand des Objekts "Einzelperson" erfassen. Dieser Standardberichtstyp ist in Organisationen verfügbar, in denen Datenschutz und Datenschutzdetails aktiviert sind.

Wo: Diese Änderung gilt für Lightning Experience, Salesforce Classic und alle Versionen der Salesforce-Anwendung in allen Editionen.

Wie: Aktivieren Sie "Datenschutz und Datenschutzdetails", um auf Datenschutzdatensätze zuzugreifen, die auf dem Objekt "Einzelperson" basieren. Geben Sie unter "Setup" im Feld "Schnellsuche" den Text `Datenschutz und Datenschutzdetails` ein und wählen Sie dann **Datenschutz und Datenschutzdetails** aus. Klicken Sie auf **Bearbeiten**, wählen Sie **Datenschutzdetails in Datensätzen verfügbar machen** aus und klicken Sie auf **Speichern**.

SIEHE AUCH:

Salesforce-Hilfe: Typen für Standardberichte

Klassifizieren Ihrer sensiblen Daten zur Unterstützung Ihrer Datenverwaltungsrichtlinien (Beta)

Klassifizieren Sie Ihre Daten, um zur Einhaltung Ihrer Datenverwaltungsrichtlinien beizutragen. Zeichnen Sie den Dateninhaber, die Feldnutzung und die Sensibilität der Daten in allen Feldern auf. Sie können dann einen standardmäßigen Wert für die Datenvertraulichkeitsstufe auf alle Kontakte, Leads, Personenaccounts und Benutzer anwenden.

Wo: Diese Änderung gilt für Lightning Experience, Salesforce Classic und alle Versionen der Salesforce-Anwendung in allen Editionen.

Anmerkung: Als Beta-Funktion stellt die Datenklassifizierung eine Vorschau dar und zählt nicht zu den "Services" in Ihrem Rahmen-Abonnementvertrag mit Salesforce. Die Verwendung dieser Funktion liegt in Ihrem eigenen Ermessen. Treffen Sie Ihre Kaufentscheidungen nur auf der Grundlage allgemein verfügbarer Produkte und Funktionen. Salesforce kann nicht garantieren, dass diese Funktion in einem bestimmten Zeitrahmen oder überhaupt allgemein verfügbar wird, da sie jederzeit wieder eingestellt werden kann. Diese Funktion dient nur zu Evaluierungszwecken und nicht für die Verwendung in der Produktion. Die Funktion wird im aktuellen Zustand angeboten, beinhaltet keinen Support und Salesforce übernimmt keine Haftung für Schäden, die durch diese oder in Verbindung mit dieser Funktion entstehen. Alle Einschränkungen, der Vorbehalt von Rechten durch Salesforce, Verpflichtungen in Bezug auf die Services sowie die Bedingungen für zugehörige Anwendungen und Inhalte, die nicht von SFDC stammen, gelten gleichermaßen für Ihre Verwendung dieser Funktion. In der Datenklassifizierungs-Gruppe in der Trailblazer Community können Sie zur Datenklassifizierung Feedback geben und Vorschläge unterbreiten.

Wer: Zum Bearbeiten oder Anzeigen von Datenklassifizierungsfeldern benötigen Sie die Berechtigung "Anwendung anpassen" oder "Datenklassifizierung ändern".

Wie: Geben Sie unter "Setup" im Feld "Schnellsuche" den Text `Datenklassifizierung` ein. Wählen Sie dann **Metadatenfelder für die Datenklassifizierung aktivieren** aus.

SIEHE AUCH:

Salesforce-Hilfe: Klassifizieren von sensiblen Daten zur Unterstützung von Datenverwaltungsrichtlinien

Globalisierung: Neue Sprachen und verbessertes linksläufiges Layout

Es wurden zehn neue Plattformsprachen hinzugefügt, die Ihnen beim Kontakt mit Kunden in Indien und Südafrika helfen. Es wurde auch erweiterte Unterstützung für linksläufige Sprachen in Lightning Experience hinzugefügt.

IN DIESEM ABSCHNITT:

Verbinden mit mehr Kunden durch neue Plattformsprachen
Es wurden zehn Sprachen und Gebietsschemas für Kunden in Südafrika und Indien hinzugefügt. Diese Sprachen sind als Plattformsprachen verfügbar.

Neues Erscheinungsbild für linksläufige Sprachen (Beta)
Damit sich Benutzer von linksläufigen (Right-to-Left, RTL) Sprachen vertrauter fühlen, verlaufen Spalten und Randleisten von rechts nach links und der Text ist entsprechend ausgerichtet. Dieses linksläufige Layout ist für Arabisch, Hebräisch und Urdu verfügbar. Arabisch und Hebräisch sind nun als Endbenutzersprachen in Lightning Experience verfügbar, während Urdu als Plattformsprache unterstützt wird.

Translation Workbench unterstützt Umfrageübersetzungen
Sprechen Sie die Sprache Ihrer Kunden. Verbinden Sie sich mit Ihrer globalen Zielgruppe, indem Sie Ihre Umfragen in mehr als 10 Sprachen übersetzen. Den Organisationsteilnehmern werden die Umfragen automatisch in ihrer Standardsprache angezeigt. Teilnehmer außerhalb Ihrer Organisation können aus einer Liste der Sprachen auswählen, in die die Umfrage übersetzt wurde.

Verbinden mit mehr Kunden durch neue Plattformsprachen

Es wurden zehn Sprachen und Gebietsschemas für Kunden in Südafrika und Indien hinzugefügt. Diese Sprachen sind als Plattformsprachen verfügbar.

Wo: Diese Änderung gilt für Lightning Experience, Salesforce Classic und alle Versionen der Salesforce-Anwendung in allen Editionen.

Warum: Es wurde Unterstützung für die folgenden Sprachen und Gebietsschemas hinzugefügt:

- Afrikaans (Südafrika)
- Gujarati (Indien)
- Kannada (Indien)
- Malayalam (Indien)
- Marathi (Indien)
- Russisch (Kasachstan)
- Suaheli (Kenia)
- Telugu (Indien)
- Xhosa (Südafrika)
- Zulu (Südafrika)

SIEHE AUCH:

Salesforce-Hilfe: Unterstützte Sprachen

Salesforce-Hilfe: Unterstützte Gebietsschemata

Salesforce-Hilfe: Unterstützte Formate für Datum und Uhrzeit

Neues Erscheinungsbild für linksläufige Sprachen (Beta)

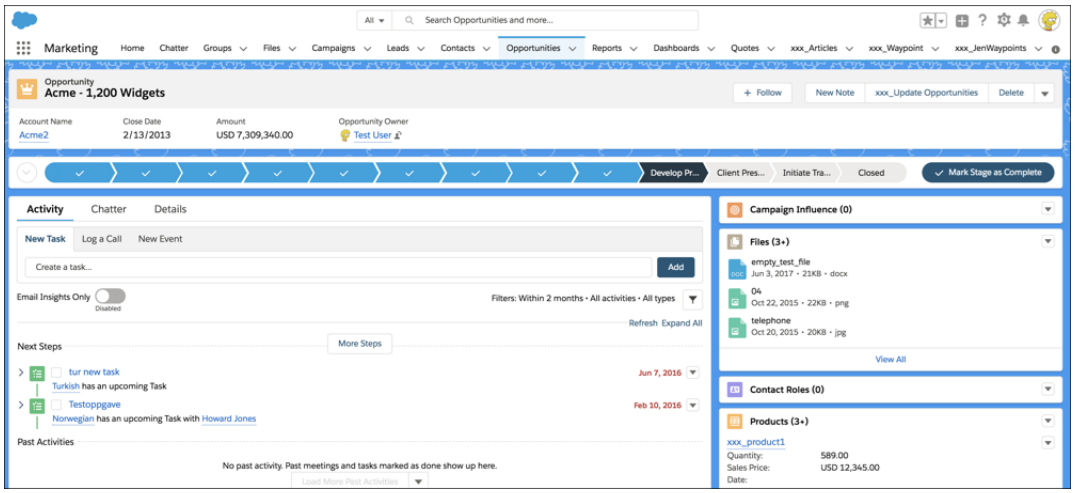
Damit sich Benutzer von linksläufigen (Right-to-Left, RTL) Sprachen vertrauter fühlen, verlaufen Spalten und Randleisten von rechts nach links und der Text ist entsprechend ausgerichtet. Dieses linksläufige Layout ist für Arabisch, Hebräisch und Urdu verfügbar. Arabisch und Hebräisch sind nun als Endbenutzersprachen in Lightning Experience verfügbar, während Urdu als Plattformsprache unterstützt wird.

Wo: Diese Änderung gilt für Lightning Experience in allen Editionen außer **Database.com**.

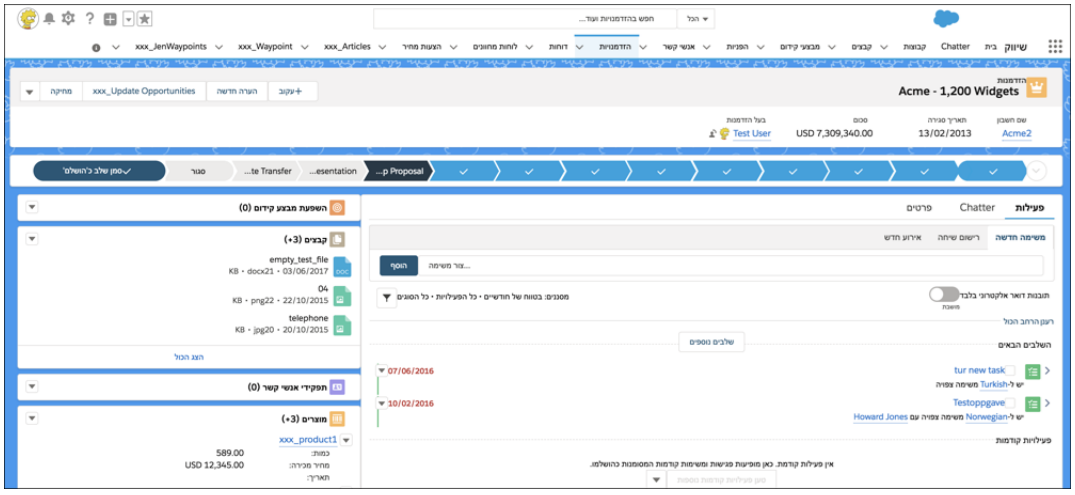
Als Beta-Funktion stellt die Unterstützung des linksläufigen Layouts eine Vorschau dar und zählt nicht zu den "Services" in Ihrem Rahmen-Abonnementvertrag mit Salesforce. Die Verwendung dieser Funktion liegt in Ihrem eigenen Ermessen. Treffen Sie Ihre Kaufentscheidungen nur auf der Grundlage allgemein verfügbarer Produkte und Funktionen. Salesforce kann nicht garantieren, dass diese Funktion in einem bestimmten Zeitrahmen oder überhaupt allgemein verfügbar wird, da sie jederzeit wieder eingestellt werden kann. Diese Funktion dient nur zu Evaluierungszwecken und nicht für die Verwendung in der Produktion. Die Funktion wird im aktuellen Zustand angeboten, beinhaltet keinen Support und Salesforce übernimmt keine Haftung für Schäden, die durch diese oder in Verbindung mit dieser Funktion entstehen. Alle Einschränkungen, der Vorbehalt von Rechten durch Salesforce, Verpflichtungen in Bezug auf die Services sowie die Bedingungen für zugehörige Anwendungen und Inhalte, die nicht von SFDC stammen, gelten gleichermaßen für Ihre Verwendung dieser Funktion. Sie können Feedback und Vorschläge zur Unterstützung linksläufiger Sprachen übermitteln, indem Sie auf **?** klicken und **Feedback zu Salesforce abgeben** auswählen.

Warum: Das Layout für linksläufige Sprachen wurde verbessert und ihm so ein natürlicheres Erscheinungsbild verliehen.

Es folgt ein Beispiel für ein rechtsläufiges Layout in Englisch in Lightning Experience.



Und hier ist dieselbe Ansicht in Hebräisch – diesmal linksläufig.



Wie: Wenn Sie die Unterstützung von linksläufigen Sprachen in Lightning Experience aktivieren möchten, geben Sie unter "Setup" im Feld "Schnellsuche" den Text `Benutzeroberfläche` ein und wählen Sie **Benutzeroberfläche** aus. Wählen Sie dann **Lightning-Unterstützung für linksläufige Sprachen aktivieren (Beta)** aus.

Nachdem Sie die Unterstützung für linksläufige Sprachen aktiviert haben, kann ein Benutzer entscheiden, ob er das linksläufige Layout verwenden möchte. Geben Sie in den persönlichen Einstellungen im Feld "Schnellsuche" den Text `Sprache & Zeitzone` ein und wählen Sie dann **Sprache & Zeitzone** aus. Wählen Sie **Lightning-Unterstützung für linksläufige Sprachen aktivieren (Beta)** aus.

SIEHE AUCH:

Salesforce-Hilfe: Bearbeiten der Einstellungen für Sprache und Gebietsschema

Translation Workbench unterstützt Umfrageübersetzungen

Sprechen Sie die Sprache Ihrer Kunden. Verbinden Sie sich mit Ihrer globalen Zielgruppe, indem Sie Ihre Umfragen in mehr als 10 Sprachen übersetzen. Den Organisationsteilnehmern werden die Umfragen automatisch in ihrer Standardsprache angezeigt. Teilnehmer außerhalb Ihrer Organisation können aus einer Liste der Sprachen auswählen, in die die Umfrage übersetzt wurde.

Wo: Diese Änderung gilt für Lightning Experience in der Professional, Enterprise, Developer und Unlimited Edition mit aktivierten Salesforce-Umfragen.

SIEHE AUCH:

Übersetzen Ihrer Umfragen

Freigabe: Regionsbasierte Freigabe und verbesserte Dokumentation

Die Enterprise-Regionsverwaltung unterstützt neue Freigabeoptionen. Zudem wurde die Dokumentation zu Freigaberegeln in der Salesforce-Hilfe aktualisiert, um sie kürzer und informativer zu machen.

IN DIESEM ABSCHNITT:

Erhalten neuer Freigabeoptionen mit der Enterprise-Regionsverwaltung

Wenn Sie die Enterprise-Regionsverwaltung verwenden, können Sie Freigaberegeln nun anhand der Benutzer definieren, die bestimmten Regionen zugewiesen sind. Sie können Mitarbeiter basierend auf der Regionszuweisung Gruppen und Warteschlangen hinzufügen. Und Sie können Berichtsordner, Dashboard-Ordner und Listenansichten nach Region freigeben.

Verbesserte Dokumentation zu Freigaberegeln

Die Dokumentation zu Freigaberegeln in der Salesforce-Hilfe wurde aktualisiert, damit Sie die benötigten Informationen einfacher finden.

Erhalten neuer Freigabeoptionen mit der Enterprise-Regionsverwaltung

Wenn Sie die Enterprise-Regionsverwaltung verwenden, können Sie Freigaberegeln nun anhand der Benutzer definieren, die bestimmten Regionen zugewiesen sind. Sie können Mitarbeiter basierend auf der Regionszuweisung Gruppen und Warteschlangen hinzufügen. Und Sie können Berichtsordner, Dashboard-Ordner und Listenansichten nach Region freigeben.

Wo: Diese Änderungen gelten für Lightning Experience und Salesforce Classic in der Performance und Developer Edition und in der Enterprise und Unlimited Edition mit Sales Cloud. In Salesforce Classic in diesen Editionen können Mitarbeiter Datensätze auch manuell nach Region freigeben.

SIEHE AUCH:

- Gewähren des Zugriffs auf Datensätze, Berichts- und Dashboard-Ordner und Listenansichten nach Region
- Hinzufügen von Vertriebsmitarbeitern zu Gruppen und Warteschlangen anhand der Regionszuweisung
- Freigeben von einzelnen Datensätzen nach Region
- Aktivieren der manuellen Accountfreigabe in der Enterprise-Regionsverwaltung (wichtige Aktualisierung)

Verbesserte Dokumentation zu Freigaberegeln

Die Dokumentation zu Freigaberegeln in der Salesforce-Hilfe wurde aktualisiert, damit Sie die benötigten Informationen einfacher finden.

Wo: Freigaberegeln sind in Lightning Experience und Salesforce Classic in der Professional, Enterprise, Performance, Unlimited und Developer Edition verfügbar.

Warum: Die folgende Dokumentation wurde verbessert.

- Die Seiten mit den sich wiederholenden Anweisungen für die einzelnen Objekte wurden durch kürzere Beschreibungen zum Erstellen und Bearbeiten von Freigaberegeln ersetzt.
- Es wurden Informationen zu inhaberbasierten und kriterienbasierten Freigaberegeln hinzugefügt.
- Die Informationen zur Verfügbarkeit von Freigaberegeln wurden zusammengefasst.

SIEHE AUCH:

- *Salesforce-Hilfe*: Freigaberegeln (möglicherweise veraltet oder in der Vorschauversion nicht verfügbar)
- *Salesforce-Hilfe*: Create Sharing Rules (Erstellen von Freigaberegeln) (möglicherweise veraltet oder in der Vorschauversion nicht verfügbar)
- *Salesforce-Hilfe*: Edit Sharing Rules (Bearbeiten von Freigaberegeln) (möglicherweise veraltet oder in der Vorschauversion nicht verfügbar)
- *Salesforce-Hilfe*: Sharing Rule Types (Freigaberegeltypen) (möglicherweise veraltet oder in der Vorschauversion nicht verfügbar)
- *Salesforce-Hilfe*: Überlegungen zu Freigaberegeln (möglicherweise veraltet oder in der Vorschauversion nicht verfügbar)

Allgemeines Setup: Große Objekte in Setup und Standardstartseiten von Anwendungen

Sie sind nun nicht mehr auf die Metadaten-API beschränkt und können direkt in Setup ein großes Objekt erstellen. Zeigen Sie Benutzer die Startseite an, die für sie am relevantesten ist, indem Sie Standardstartseiten nach Anwendung zuweisen.

IN DIESEM ABSCHNITT:

Erstellen benutzerdefinierter großer Objekte in Setup

In einem großen Objekt wird eine umfangreiche Menge an Daten nativ auf der Salesforce Platform gespeichert und verwaltet. Sie können Daten aus anderen Objekten archivieren oder umfangreiche Datensets aus externen Systemen in ein großes Objekt importieren, um einen vollständigen Überblick über Ihre Kunden zu erhalten. Große Objekte bieten konsistente Leistung. Dabei spielt es keine Rolle, ob Sie über 1 Million, 100 Millionen oder sogar 1 Milliarde Datensätze verfügen. Bisher war zum Erstellen eines großen Objekts die Verwendung der Metadaten-API erforderlich. Aber wenn Sie nicht mehr der Verwendung der API vertraut sind, können Sie nun ein großes Objekt in Setup erstellen, seine Felder definieren und den Index erzeugen, der definiert, wie das große Objekt abgefragt wird.

Zuweisen von auf der Lightning-Anwendung basierenden Startseiten

Stellen Sie sicher, dass Benutzern die für sie relevanteste Startseite angezeigt wird, indem Sie standardmäßige Startseiten nach Anwendung zuweisen. Die standardmäßige Startseite der Anwendung überschreibt die standardmäßige Startseite der Organisation für Benutzer in der Anwendung. Wenn Sie Anwendungs-und-Profil-Zuweisungen erstellen, überschreiben diese Startseitenzuweisungen zudem alle anderen.

Startseiten-Profilzuweisungen für in Lightning sichtbare Classic-Anwendungen können nicht mehr bearbeitet werden

Im Rahmen der Bereitstellung der Funktion zur Zuweisung von Standard-Startseiten nach Anwendung wurde die Konfigurierbarkeit von benutzerdefinierten Lightning-Startseitenzuweisungen für Benutzer von Classic-Anwendungen, die in Lightning Experience sichtbar sind, geändert. Wenn Sie vor Spring ’19 benutzerdefinierte Profilzuweisungen für die Lightning-Startseite festgelegt hatten, sehen Ihre Benutzer weiterhin die profilbasierten Startseiten, die sie bei der Arbeit mit in Lightning Experience sichtbaren Classic-Anwendungen erwarten. Die Startseiten-Profilzuweisungen für diese Classic-Anwendungen sind jedoch jetzt schreibgeschützt, sodass Sie sie nicht mehr ändern können.

Überprüfen der Verweise eines Felds vor dessen Bearbeitung (Beta)

In einer Sandbox-Organisation können Sie durch Klicken auf eine Schaltfläche die Verweise auf ein benutzerdefiniertes Feld (z. B. in einer Formel, einem Layout oder einer Apex-Klasse) anzeigen. Mit der neuen Schaltfläche **Wo wird dies verwendet?** wird aufgeführt, wo ein Feld verwendet wird und wo Änderungen am Feld angezeigt werden. Sie können die Änderungen anderen kommunizieren, die das Feld in einer Formel oder in einem anderen Kontext verwenden.

Einbeziehen reservierter Apex-Namen in Schemas für externe Services

Sie können die Liste der zu meidenden Wörter beiseitelegen. Die Variablennamen Ihres Schemas für externe Services können nun beliebige Wörter wie "Ende", "Anzahl", "Objekt" und "Transaktion" verwenden.

Hinzufügen eines Namespace-Präfixes zu den Eigenschaften vom Typ "pageReference.state" und Abfrageparametern

Wie in den Versionshinweisen der Version Spring '19 erwähnt, zielt diese wichtige Aktualisierung auf ein Problem mit den Namenskonflikten zwischen Paketkomponenten ab. Ein Namespace-Präfix unterscheidet Ihr Paket und die zugehörigen Inhalte von den Paketen anderer Entwickler. Namespace-Präfixe verhindern Konflikte zwischen Komponenten im Status- oder Abfrageparameternamen. Abfrageparameter und Eigenschaften vom Typ `pageReference.state` müssen ein Namespace-Präfix aufweisen. Andernfalls werden sie durch diese wichtige Aktualisierung aus den URLs der Organisation entfernt. Diese wichtige Aktualisierung wird am 17. Mai 2019 für Summer '19 aktiviert.

Sicheres Senden der Sitzungs-ID in "Ausgehende Nachrichten"

Zum Schützen vertraulicher Sitzungsdaten wird das HTTPS-Protokoll nun für Benachrichtigungen ausgehender Nachrichten erzwungen, in denen die Sitzungs-ID enthalten ist. Wenn Sie die ausgehende Nachricht mit aktivierter Option **Sitzungs-ID senden** konfigurieren, muss der Endpunkt-URL mit `https://` beginnen.

Wichtige Aktualisierung "Sicherstellen, dass im Hintergrund eingereichte Datensätze zum richtigen Genehmigungsprozess weitergeleitet werden" verschoben

Diese in Summer '16 veröffentlichte wichtige Aktualisierung sollte in Spring '18 automatisch aktiviert werden. Dies wurde jedoch auf Spring '19 verschoben.

Erstellen benutzerdefinierter großer Objekte in Setup

In einem großen Objekt wird eine umfangreiche Menge an Daten nativ auf der Salesforce Platform gespeichert und verwaltet. Sie können Daten aus anderen Objekten archivieren oder umfangreiche Datensets aus externen Systemen in ein großes Objekt importieren, um einen vollständigen Überblick über Ihre Kunden zu erhalten. Große Objekte bieten konsistente Leistung. Dabei spielt es keine Rolle, ob Sie über 1 Million, 100 Millionen oder sogar 1 Milliarde Datensätze verfügen. Bisher war zum Erstellen eines großen Objekts die Verwendung der Metadaten-API erforderlich. Aber wenn Sie nicht mehr der Verwendung der API vertraut sind, können Sie nun ein großes Objekt in Setup erstellen, seine Felder definieren und den Index erzeugen, der definiert, wie das große Objekt abgefragt wird.

Wo: Diese Änderung gilt für Lightning Experience und Salesforce Classic.

Wie: Geben Sie unter "Setup" im Feld "Schnellsuche" den Text `Big Objects` ein und wählen Sie dann **Big Objects** aus. Klicken Sie auf **Neu** und der Assistent führt Sie durch die Schritte.

Zuweisen von auf der Lightning-Anwendung basierenden Startseiten

Stellen Sie sicher, dass Benutzern die für sie relevanteste Startseite angezeigt wird, indem Sie standardmäßige Startseiten nach Anwendung zuweisen. Die standardmäßige Startseite der Anwendung überschreibt die standardmäßige Startseite der Organisation für Benutzer in der Anwendung. Wenn Sie Anwendungs-und-Profil-Zuweisungen erstellen, überschreiben diese Startseitenzuweisungen zudem alle anderen.

Wo: Diese Änderung gilt für Lightning Experience in der Essentials, Group, Professional, Enterprise, Performance, Unlimited und Developer Edition.

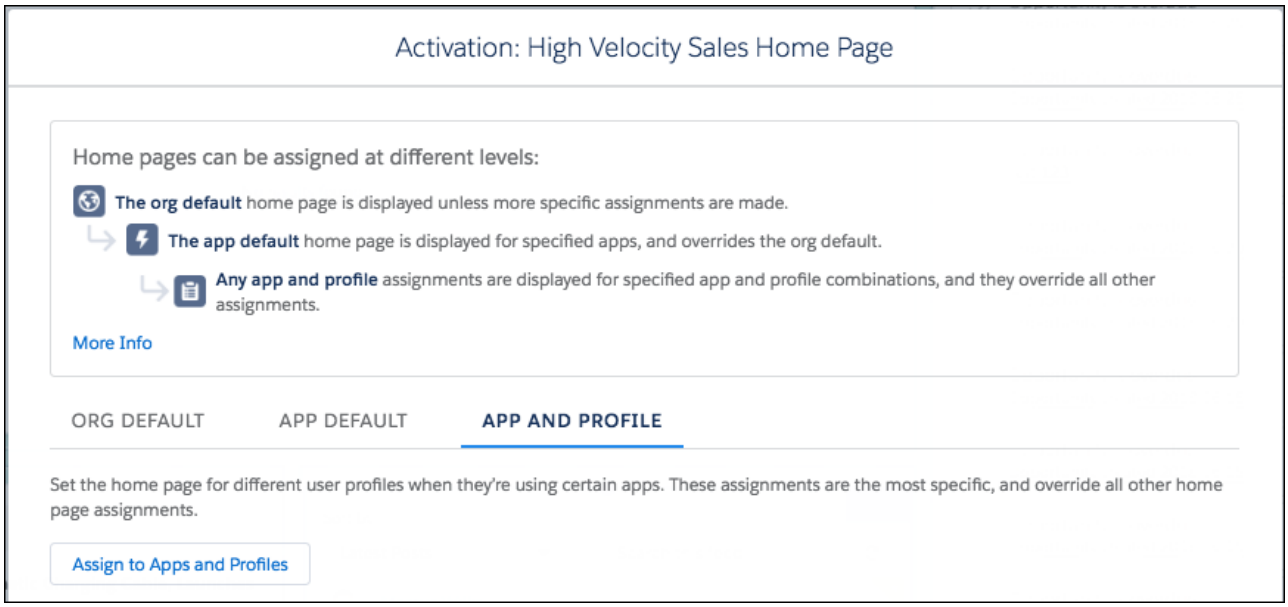
Anmerkung: Diese Änderung gilt nur für Lightning-Anwendungen. Classic-Anwendungen können in Lightning Experience angezeigt werden. Es ist jedoch nicht möglich, unterschiedliche Startseiten anzuzeigen, die für spezifische Anwendungen und Profile zugewiesen sind. Aktualisieren Sie Classic-Anwendungen im Anwendungs-Manager auf Lightning-Anwendungen, um von den Lightning Experience-Funktionen profitieren zu können.

Warum: Weisen Sie eine benutzerdefinierte Startseite für unterschiedliche Anwendungen zu, damit unterschiedliche Anwendungen verwendende Benutzer nicht dasselbe Layout verwenden. Diese zusätzliche Zuweisungsebene erleichtert das Entwerfen einer Startseite. Auf diese Weise können Sie unterschiedliche Anpassungen für unterschiedliche Anwendungsbenutzer angeben.

So kann beispielsweise die Startseite für die Vertriebsanwendung in Ihrer Organisation ein anderes Layout und andere Komponenten aufweisen als die Startseite für Ihre Außendienstvertriebsanwendung, wobei der jeweilige Fokus darauf liegt, Mitarbeiter in diesen Bereichen mit benötigten Tools und Informationen zu verbinden.

Das Festlegen einer standardmäßigen Anwendungsstartseite wirkt sich nicht auf vorhandene Profilzuweisungen aus. Vorhandene Profilzuweisungen werden unter der Ebene der Anwendungszuweisungen verschachtelt. Benutzer mit unterschiedlichen Profilen können folglich unterschiedliche Startseiten in derselben Anwendung anzeigen.

Wie: Geben Sie zum Zuweisen einer Startseite als eine Anwendungsstandardeinstellung unter "Setup" im Feld "Schnellsuche" den Text `Startseite` ein und wählen Sie dann **Startseite** aus. Sie können auch im Lightning-Anwendungsgenerator spezifische Startseiten zuweisen.



SIEHE AUCH:

Startseiten-Profilzuweisungen für in Lightning sichtbare Classic-Anwendungen können nicht mehr bearbeitet werden

IdeaExchange: Zuweisen von Lightning-Startseiten nach Anwendung (möglicherweise veraltet oder in der Vorschauversion nicht verfügbar)

Startseiten-Profilzuweisungen für in Lightning sichtbare Classic-Anwendungen können nicht mehr bearbeitet werden

Im Rahmen der Bereitstellung der Funktion zur Zuweisung von Standard-Startseiten nach Anwendung wurde die Konfigurierbarkeit von benutzerdefinierten Lightning-Startseitenzuweisungen für Benutzer von Classic-Anwendungen, die in Lightning Experience sichtbar sind, geändert. Wenn Sie vor Spring '19 benutzerdefinierte Profilzuweisungen für die Lightning-Startseite festgelegt hatten, sehen Ihre Benutzer weiterhin die profilbasierten Startseiten, die sie bei der Arbeit mit in Lightning Experience sichtbaren Classic-Anwendungen erwarten. Die Startseiten-Profilzuweisungen für diese Classic-Anwendungen sind jedoch jetzt schreibgeschützt, sodass Sie sie nicht mehr ändern können.

Wo: Diese Änderung gilt für Lightning Experience in der Essentials, Group, Professional, Enterprise, Performance, Unlimited und Developer Edition. Diese Änderung gilt nur für Classic-Anwendungen, die in Lightning sichtbar sind.

Warum: Wenn Sie die benutzerdefinierten Profilzuweisungen der Lightning-Startseite für Ihre in Lightning aktivierten Classic-Anwendungen ändern möchten, müssen Sie diese auf Lightning-Anwendungen aktualisieren.

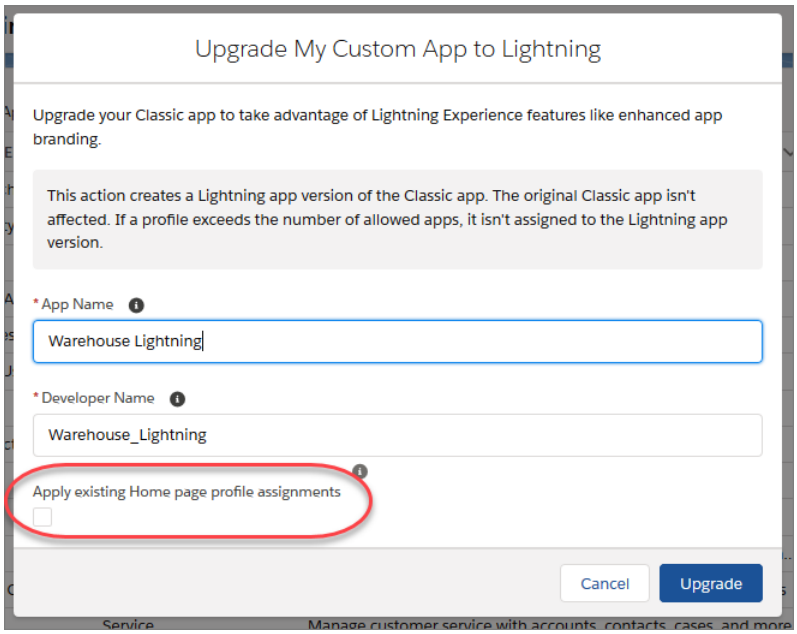
Wenn Sie Ihre Classic-Anwendungen aktualisieren, bevor Spring '19 in Ihrer Organisation bereitgestellt wird, dann werden Ihre vorhandenen benutzerdefinierten Lightning-Startseitenzuweisungen automatisch aktualisiert, sodass sie mit Ihren Classic-Anwendungen funktionieren.

Wenn Sie Ihre Classic-Anwendungen nach der Bereitstellung von Spring '19 in Ihrer Organisation aktualisieren, müssen Sie die vorhandenen Startseiten-Profilzuweisungen auf die aktualisierte Anwendung selbst anwenden. Um dies zu ermöglichen, wurde dem Dialogfeld zum Upgrade von Anwendungen ein Kontrollkästchen hinzugefügt.

Wenn Sie eine in Lightning Experience sichtbare Classic-Anwendung nicht aktualisieren, sehen Ihre Benutzer die Startseiten, die ihren Profilen in Winter '19 bei der Arbeit in der Anwendung zugewiesen wurden. Die Profilzuweisungen für die nicht aktualisierten Anwendungen sind schreibgeschützt. Wenn Sie während oder nach Spring '19 eine neue in Lightning aktivierte Classic-Anwendung

erstellen, sehen die Benutzer in dieser Anwendung weiterhin die benutzerdefinierte Lightning-Startseite aus Winter '19, die ihrem Profil zugewiesen ist.

Wie: Um eine Classic-Anwendung zu aktualisieren und die Startseiten-Profilzuweisungen zu migrieren, navigieren Sie in Setup zum Anwendungs-Manager, klicken Sie für die Classic-Anwendung auf ▾ und wählen Sie **Upgrade** aus. Wählen Sie im Upgrade-Dialogfeld **Apply existing Home page profile assignments** (Vorhandene Startseiten-Profilzuweisungen anwenden).



Dieses Kontrollkästchen ist bis zur Version Summer '19 verfügbar. Nach der Einführung von Summer '19 müssen die Startseitenzuweisungen für jede Classic-Anwendung, die auf Lightning aktualisiert wird, manuell festgelegt werden.

SIEHE AUCH:

Zuweisen von auf der Lightning-Anwendung basierenden Startseiten

Salesforce-Hilfe: Aktualisieren von Classic-Anwendungen zu Lightning-Anwendungen

Überprüfen der Verweise eines Felds vor dessen Bearbeitung (Beta)

In einer Sandbox-Organisation können Sie durch Klicken auf eine Schaltfläche die Verweise auf ein benutzerdefiniertes Feld (z. B. in einer Formel, einem Layout oder einer Apex-Klasse) anzeigen. Mit der neuen Schaltfläche **Wo wird dies verwendet?** wird aufgeführt, wo ein Feld verwendet wird und wo Änderungen am Feld angezeigt werden. Sie können die Änderungen anderen kommunizieren, die das Feld in einer Formel oder in einem anderen Kontext verwenden.

Wo: Diese Änderung gilt für Lightning Experience und Salesforce Classic in der Professional, Enterprise, Performance und Unlimited Edition und nur für Sandbox-Instanzen.

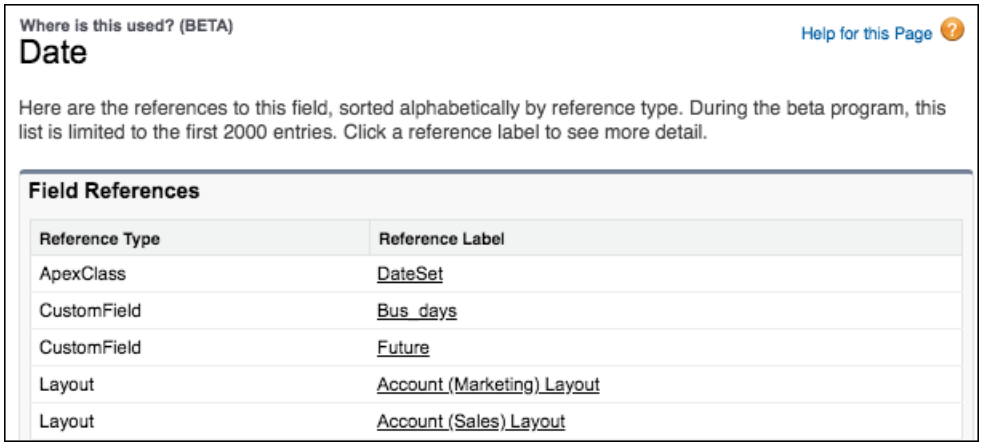
Anmerkung: Als Beta-Funktion stellt die Schaltfläche **Wo wird dies verwendet?** eine Vorschau dar und zählt nicht zu den "Services" in Ihrem Rahmen-Abonnementvertrag mit Salesforce. Die Verwendung dieser Funktion liegt in Ihrem eigenen Ermessen. Treffen Sie Ihre Kaufentscheidungen nur auf der Grundlage allgemein verfügbarer Produkte und Funktionen. Salesforce kann nicht garantieren, dass diese Funktion in einem bestimmten Zeitrahmen oder überhaupt allgemein verfügbar wird, da sie jederzeit wieder eingestellt werden kann. Diese Funktion dient nur zu Evaluierungszwecken und nicht für die Verwendung in der Produktion. Die Funktion wird im aktuellen Zustand angeboten, beinhaltet keinen Support und Salesforce übernimmt keine Haftung für

Schäden, die durch diese oder in Verbindung mit dieser Funktion entstehen. Alle Einschränkungen, der Vorbehalt von Rechten durch Salesforce, Verpflichtungen in Bezug auf die Services sowie die Bedingungen für zugehörige Anwendungen und Inhalte, die nicht von SFDC stammen, gelten gleichermaßen für Ihre Verwendung dieser Funktion. In der Trailblazer Community zur Abhängigkeits-API/Feldnutzung können Sie Feedback und Vorschläge zur Schaltfläche **Wo wird dies verwendet?** einbringen.

Wer: Administratoren mit der Berechtigung "Anwendung anpassen" können die Schaltfläche **Wo wird dies verwendet?** für benutzerdefinierte Felder verwenden.

Wie: Die Schaltfläche **Wo wird dies verwendet?** befindet sich auf der Detailseite für benutzerdefinierte Felder.

Klicken Sie auf die Schaltfläche, um die Feldverweisdetails anzuzeigen.



Die Liste kann die folgenden Verweise enthalten. Klicken Sie auf eine Verweisbezeichnung, um die Einstellungen für dieses Layout, für diese Formel oder für einen anderen Verweis anzuzeigen.

- Validierungsregel
- Layout
- Formelfeld
- Visualforce-Seite
- Apex-Klasse
- Apex-Auslöser
- E-Mail-Vorlage (Salesforce Classic, textbasiert)
- Feldset

- Flow (Abfrage)
- Lightning-Komponenten-Markup (Attribut)
- Prozessgenerator (Kriterien)
- URL-Schaltfläche (Formel)
- Lightning-Seite (Themenliste, einzeln)
- Nachschlagefilter (Nachschlagen und Master-Detail)

Klicken Sie auf eine Verweisbezeichnung, um zu den Einstellungen für dieses Layout oder diese Formel oder zu einem anderen Verweis zu gelangen.

Verweise in einem verwalteten Paket sind in der Liste in der Abonnentenorganisation nicht enthalten. Sie haben beispielsweise in einer Formel auf ein Zahlenfeld verwiesen. Wenn Sie einem Paket das Feld hinzufügen und das Paket in einer Abonnentenorganisation installieren, wird auf der Feldverweis-Detailseite nicht angezeigt, dass in einem Formelfeld auf dieses Zahlenfeld verwiesen wird.

Nach der Installation des verwalteten Pakets erstellte neue Verweise werden jedoch in der Abonnentenorganisation angezeigt. So wird beispielsweise, nachdem Sie das verwaltete Paket installiert und in der Abonnentenorganisation einer anderen Formel das Zahlenfeld hinzugefügt haben, der neue Verweis angezeigt.

Einbeziehen reservierter Apex-Namen in Schemas für externe Services

Sie können die Liste der zu meidenden Wörter beiseitelegen. Die Variablennamen Ihres Schemas für externe Services können nun beliebige Wörter wie "Ende", "Anzahl", "Objekt" und "Transaktion" verwenden.

Wo: Diese Änderung gilt für Lightning Experience in Enterprise, Performance, Unlimited und Developer Edition.

Hinzufügen eines Namespace-Präfixes zu den Eigenschaften vom Typ "pageReference.state" und Abfrageparametern

Wie in den Versionshinweisen der Version Spring '19 erwähnt, zielt diese wichtige Aktualisierung auf ein Problem mit den Namenskonflikten zwischen Paketkomponenten ab. Ein Namespace-Präfix unterscheidet Ihr Paket und die zugehörigen Inhalte von den Paketen anderer Entwickler. Namespace-Präfixe verhindern Konflikte zwischen Komponenten im Status- oder Abfrageparameternamen. Abfrageparameter und Eigenschaften vom Typ `pageReference.state` müssen ein Namespace-Präfix aufweisen. Andernfalls werden sie durch diese wichtige Aktualisierung aus den URLs der Organisation entfernt. Diese wichtige Aktualisierung wird am 17. Mai 2019 für Summer '19 aktiviert.

Wo: Diese Änderung gilt für Lightning Experience und die Salesforce-Anwendung in allen Editionen. Diese Änderung wirkt sich nicht auf Visualforce- oder Salesforce Classic-URLs, Communities oder Bericht-URLs aus, die keine benutzerdefinierten Abfrageparameter enthalten.

Anmerkung: Wenn für Ihre Organisation als Datum der automatischen Aktivierung 10. Januar 2019 angezeigt wird, ignorieren Sie dies. Dieses Datum war das ursprüngliche Aktivierungsdatum für die wichtige Aktualisierung, bevor sie verschoben wurde. Sobald Ihre Organisation auf die Version Spring '19 aktualisiert wird, ist das angezeigte Datum der automatischen Aktivierung korrekt.

Wie: Wenn Sie ein Namespace-Präfix für ein verwaltetes Paket hinzufügen möchten, finden Sie unter Registrieren Sie ein Namespace-Präfix Informationen dazu. Wenn Sie nicht über einen registrierten Namespace verfügen, fügen Sie den Standard-Namespace `c__` hinzu. Wenn Sie testen und sicherstellen möchten, dass Ihre Namespace-Präfixe funktionieren, aktivieren Sie diese wichtige Aktualisierung. Testen Sie alle Seiten mit benutzerdefinierten Abfrageparametern und Seiten, die einen URL aufrufen, der `/lightning/` enthält. Wenn Sie verwaltete Pakete besitzen, testen Sie Seiten innerhalb und außerhalb von verwalteten Paketen. Wenn Probleme auftreten, stellen Sie sicher, dass Sie die Werte mit einem Namespace als Präfix versehen haben. Wenn weiterhin Probleme auftreten, wenden Sie sich an den Salesforce-Kundensupport.

Nachdem Sie Namespace-Präfixe hinzugefügt haben, aktivieren Sie die wichtige Aktualisierung. Geben Sie unter "Setup" im Feld "Schnellsuche" den Text `Wichtige Aktualisierungen` ein. Wählen Sie dann **Wichtige Aktualisierungen** aus. Klicken Sie bei "Abfrageparametern und pageReference.state-Eigenschaften ein Namespace-Präfix hinzufügen" auf **Bestätigen**.

Sicheres Senden der Sitzungs-ID in "Ausgehende Nachrichten"

Zum Schützen vertraulicher Sitzungsdaten wird das HTTPS-Protokoll nun für Benachrichtigungen ausgehender Nachrichten erzwungen, in denen die Sitzungs-ID enthalten ist. Wenn Sie die ausgehende Nachricht mit aktivierter Option **Sitzungs-ID senden** konfigurieren, muss der Endpunkt-URL mit `https://` beginnen.

Wo: Diese Änderung gilt für Lightning Experience und Salesforce Classic in der Professional, Enterprise, Performance, Unlimited und Developer Edition.

Wie: Geben Sie zum Erstellen oder Bearbeiten der Konfiguration einer ausgehenden Nachricht unter "Setup" im Feld "Schnellsuche" den Text `Ausgehende Nachrichten` ein und wählen Sie **Ausgehende Nachrichten** aus.

SIEHE AUCH:

Salesforce-Hilfe: Sitzungssicherheit

Wichtige Aktualisierung "Sicherstellen, dass im Hintergrund eingereichte Datensätze zum richtigen Genehmigungsprozess weitergeleitet werden" verschoben

Diese in Summer '16 veröffentlichte wichtige Aktualisierung sollte in Spring '18 automatisch aktiviert werden. Dies wurde jedoch auf Spring '19 verschoben.

SIEHE AUCH:

Winter '17 – Versionshinweise: Wichtige Aktualisierung "Sicherstellen, dass im Hintergrund eingereichte Datensätze zum richtigen Genehmigungsprozess weitergeleitet werden" verschoben

Wichtige Aktualisierungen

Sicherheit und Identität: Neue Anmeldeoptionen, Geräteverwaltung und nur zwischengespeicherte Schlüssel für alle

Benutzer können sich mit E-Mail-Adressen, Telefonnummern und Weiterem anmelden. Verwenden Sie die Geräteverwaltung, um den Gerätezugriff zu verfolgen und zu widerrufen. Darüber hinaus ist der Service für nur zwischengespeicherte Schlüssel nun allgemein verfügbar.

IN DIESEM ABSCHNITT:

Authentifizierung und Identität: Mehr Anmeldeoptionen, stichhaltige Sicherheitserweiterungen und einfachere Einrichtung und Wartung

Dank der neuen Salesforce-Authentifizierungs- und Identitätsfunktionen erhalten Ihre Benutzer mehr Anmeldeoptionen. So können sich Benutzer beispielsweise mit ihren E-Mail-Adressen, Telefonnummern oder digitalen Zertifikaten anmelden. Darüber hinaus wurde die Kennwortsicherheit erhöht und Sie können Ihre Organisation weitergehend schützen, indem Sie die Geräte, die auf sie zugreifen, anzeigen und verwalten. Sie können nun dynamisch verbundene Anwendungen und externe Benutzer ohne Kontakt erstellen und verwalten.

Salesforce Shield: Feld-Aktivierungsprotokoll-Objektunterstützung, allgemeine Verfügbarkeit nur zwischengespeicherter Schlüssel und neue Apex-Ereignisse

Der Service für nur zwischengespeicherte Schlüssel ist in der Shield-Plattformverschlüsselung nun allgemein verfügbar. Sie profitieren zudem von der Self-Service-Verschlüsselung im Hintergrund und von der Kompatibilität mit mehr Clouds. In der Ereignisüberwachung erfassen zwei neue "EventLogFile"-Ereignistypen Apex-Ausnahme- und langfristige Apex-Anforderungsinformationen. Darüber hinaus unterstützt das Feld-Aktivierungsprotokoll die automatisierte Archivierung für mehr Objekte.

Authentifizierung und Identität: Mehr Anmeldeoptionen, stichhaltige Sicherheitserweiterungen und einfachere Einrichtung und Wartung

Dank der neuen Salesforce-Authentifizierungs- und Identitätsfunktionen erhalten Ihre Benutzer mehr Anmeldeoptionen. So können sich Benutzer beispielsweise mit ihren E-Mail-Adressen, Telefonnummern oder digitalen Zertifikaten anmelden. Darüber hinaus wurde die Kennwortsicherheit erhöht und Sie können Ihre Organisation weitergehend schützen, indem Sie die Geräte, die auf sie zugreifen, anzeigen und verwalten. Sie können nun dynamisch verbundene Anwendungen und externe Benutzer ohne Kontakt erstellen und verwalten.

IN DIESEM ABSCHNITT:

Erstellen einer identitätsbasierten Anmeldeseite mit der Anmeldungserkennung für die eigene Domäne

Konfigurieren Sie "Meine Domäne" mit der Anmeldungserkennung, um Benutzern den Anmeldeprozess zu vereinfachen. Diese Anmeldeprozess wird auch als interviewbasierte oder identitätsbasierte Anmeldung bezeichnet. Anstatt Benutzer aufzufordern, sich mit einem Benutzernamen und einem Kennwort anzumelden, werden Benutzer auf der Seite "Anmeldungserkennung für eigene Domäne" aufgefordert, eine eindeutige Kennung, beispielsweise eine E-Mail-Adresse oder eine Telefonnummer, einzugeben. Anschließend werden die Benutzer aufgefordert, sich anhand des von Ihnen angegebenen Kennzeichners zu authentifizieren. Wenn sie für SSO konfiguriert sind, müssen sie nicht auswählen. "Anmeldungserkennung für eigene Domäne" sendet sie zur Authentifizierung direkt zur Identitätsanbieter-Anmeldeseite.

Authentifizieren Ihrer Benutzer mit Zertifikaten

Salesforce stellt nun eine zertifikatsbasierte Authentifizierung bereit. Mit dem Salesforce-Setup oder der API können Sie eindeutige PEM-codierte digitale X.509-Zertifikate hochladen, um einzelne Benutzer in Ihrer Organisation zu authentifizieren.

Lokalisieren von Anmeldeaufforderungen und benutzerdefinierten Fehlermeldungen für die Anmeldungserkennung

Wenn Sie den Anmeldungserkennungsseiten-Typ in "Meine Domäne" und "Communities" verwenden, können Sie die Anmeldeaufforderung mit einer benutzerdefinierten Bezeichnung lokalisieren. Es ist nun möglich, auch benutzerdefinierte Fehlermeldungen in Apex zu lokalisieren. Sie können beispielsweise Benutzer warnen, wenn sie versuchen, sich mit einer persönlichen E-Mail-Adresse anstelle der Unternehmens-E-Mail-Adresse anzumelden.

Optimieren der Integration verbundener Anwendungen in OAuth 2.0-Endpunkte (allgemein verfügbar)

Ein OAuth-Client wie MuleSoft kann nun eine Anforderung an den Endpunkt der dynamischen Clientregistrierung senden, um eine neue untergeordnete verbundene OAuth 2.0-Clientanwendung automatisch für Salesforce zu registrieren. Nach erfolgreicher Registrierung gibt Salesforce einen neuen Clientkennzeichner und Metadaten zur neu registrierten untergeordneten Anwendung zurück. Die verbundene OAuth 2.0-Anwendung kann den aktuellen Status der zugehörigen Zugriffs- und Aktualisierungstoken überprüfen. Der OAuth-Client kann den aktuellen Status der Zugriffs- und Aktualisierungstoken für sich selbst und für die untergeordneten Anwendungen überprüfen. Zusätzlich können Administratoren eine einzelne verbundene Anwendung autorisieren, um eine Selbstprüfung aller Zugriffs- und Aktualisierungstoken in der gesamten Organisation auszuführen.

Mehr erforderliche Zeichen für die Client-Geheimnisse der verbundenen OAuth 2.0-Anwendung

Beim Erstellen einer verbundenen Anwendung generiert Salesforce den Wert für das Verbrauchergeheimnis (wird in OAuth 2.0 auch als Client-Geheimnis bezeichnet). Aus Sicherheitsgründen wurde die Mindestgrößenanforderung von 8 auf 32 Zeichen erhöht. Zudem wurde das Format des generierten Geheimnisses geändert. Ab der Version Spring '19 müssen Sie sicherstellen, dass die Größe mindestens 32 Zeichen beträgt, wenn Sie mit der Metadaten-API das von Salesforce generierte Geheimnis durch Ihr eigenes ersetzen. Diese Änderung wirkt sich nicht auf vorhandene verbundene OAuth 2.0-Anwendungen aus.

Erstellen Ihrer eigenen Überprüfungsseite für Community-Registrierungen

Wenn sich Benutzer für Ihre Community mit einer E-Mail-Adresse oder Telefonnummer registrieren, sendet ihnen Salesforce einen Prüfcode und generiert die Seite "Überprüfen". Auf der Seite "Überprüfen" bestätigen Benutzer ihre Identität. Zuvor konnten Sie die Seite mit Ihrem Logo, Farben und Hintergrund kennzeichnen. Sie konnten jedoch nicht die Form verwenden, die von Salesforce stammt. Sie können die Salesforce-Seite "Überprüfen" nun durch Ihre eigene Seite ersetzen, die Sie mit Visualforce und einiger Apex-Methoden erstellen.

Senden asynchroner E-Mail-Überprüfungen

Mit der neuen Salesforce Identity-Funktion für asynchrone E-Mails können Benutzer jederzeit ihre E-Mail-Adresse überprüfen. Sie senden Benutzern einen Überprüfungslink in einer E-Mail-Nachricht. Benutzer können ihre E-Mail-Adresse bestätigen, indem sie auf den Link klicken. Sie müssen ihre Tätigkeit nicht mehr unterbrechen. Überdies können Sie die E-Mail anpassen, damit Benutzer Ihre Marke wiedererkennen.

Erstellen von kompakten External Identity-Benutzern ohne Kontakt (allgemein verfügbar)

Reduzieren Sie den Mehraufwand, der sich aus der Verwaltung von External Identity-Benutzern ergibt, indem Sie Benutzer ohne Kontaktinformationen erstellen. Ohne Kontakte müssen Sie sich keine Gedanken machen, ob die Benutzer- und Kontaktdatensätze synchron bleiben. Sie können einfach eine Benutzerdatenbank zu Identitätszwecken pflegen. Sie können Kontakte später nach Bedarf hinzufügen, beispielsweise wenn der Kunde zu einem qualifizierten Lead avanciert. Darüber hinaus können Sie Kontakte von vorhandenen Benutzern entfernen, um bestmöglich von Ihren Community-Lizenzen zu profitieren.

Anzeigen und Widerrufen von Geräten mit der Geräteverwaltung (Beta)

Mit "Geräteverwaltung" können Sie nun verfolgen und überwachen, welche Geräte auf Ihre Salesforce-Organisation zugreifen. Dadurch erhalten Sie mehr Kontrolle über die Sicherheit Ihrer Daten. Mit einem API- oder Apex-Aufruf können Sie Zugriffs- und die zugeordneten Aktualisierungstoken von verlorenen und gestohlenen Geräten widerrufen. Zudem können Sie Prozesse und Richtlinien erstellen, um zu definieren, wie Geräte auf Ihre Organisation zugreifen. So können Sie beispielsweise eine Genehmigungsanforderung von dem Gerät vorschreiben, bevor eine Anmeldung autorisiert wird. Darüber hinaus können Sie benutzerdefinierte Berichte erstellen, um Datenverwaltungsstatistiken anzuzeigen, also beispielsweise die auf Ihre Organisation zugreifenden Gerätetypen.

Senden von Benutzern nach ihrer Abmeldung an einen benutzerdefinierten URL

Wenn Salesforce als Serviceanbieter fungiert, können Sie Benutzer nun beim Single Logout (SLO) an einen benutzerdefinierten URL senden.

Umleiten von Benutzern auf Ihre Website nach der Selbstregistrierung

Mit der integrierten Anmeldefunktion von Salesforce Identity können Sie nun konfigurieren, dass Benutzer nach dem Abschluss der Selbstregistrierung wieder auf Ihre Website umgeleitet werden. Wenn sich Benutzer bisher auf Ihrer Website registriert haben, wurden sie zur Community-Seite umgeleitet.

Einbeziehen von mehr Sonderzeichen in Kennwörtern

Erstellen Sie kreativere Kennwörter. Salesforce unterstützt nun die folgenden Sonderzeichen: ! " # $ % & ' ( ) * + , - . / : ; < = > ? @ [\ ] ^ _ ` { | } ~.

Mehr Sicherheit mit einer aktualisierte Kennwortausschlussliste

Die Kennwortausschlussliste wurde aktualisiert, damit Ihre Organisation sicherer wird. Beispielsweise können Benutzer nicht mehr die Zeichenfolge "1234567" verwenden, um sich bei Ihrer Organisation anzumelden.

Überprüfen der Sicherheit von Benutzeranmeldeinformationen beim Zugriff auf Sitzungen durch Benutzer

Sie können nun die für die Sitzungsanmeldung verwendete HTTP-Methode anzeigen: POST, GET oder "Unbekannt". Anhand dieser Informationen können Sie bestimmen, ob ein Benutzer die Benutzeranmeldeinformationen versehentlich über eine GET-Anforderung preisgibt. Wenn beispielsweise ein Benutzer einen Benutzernamen und ein Kennwort auf der Anmeldeseite eingegeben hat, handelt es sich bei der HTTP-Methode für die Anmeldung um eine sichere POST-Anforderung. Wenn der Benutzer bei der Anmeldung jedoch den Benutzernamen und das Kennwort im URL als eine GET-Anforderung angegeben hat, werden die Anmeldeinformationen preisgegeben.

Festlegen der Sitzungssicherheitsrichtlinie für den sicheren Zugriff zum Bearbeiten von Rollen

Sie können nun anfordern, dass Benutzer über eine Sitzungsebene mit hoher Sicherung verfügen müssen, um auf die Rolleneinstellungen auf der Seite für das Rollen-Setup, im Objekt "UserRole" und im Objekt "Rolle" in der Metadaten-API zugreifen zu dürfen. Das Festlegen einer Sitzungsebene mit hoher Sicherung hilft dabei, vertrauliche Vorgänge zu schützen. Diese Einstellungen gelten nur für Benutzer, die über die Benutzerberechtigungen verfügen, um auf diese Vorgänge zuzugreifen. Wenn sich Benutzer nach der Anmeldung in einer Sitzung mit hoher Sicherung befinden, werden sie nicht aufgefordert, ihre Identität in derselben Sitzung zu bestätigen, selbst wenn Sie die hohe Sicherung für vertrauliche Vorgänge vorschreiben.

"Stabilisieren des Hostnamens der URLs für 'Meine Domäne' in Sandbox-Instanzen" (wichtige Aktualisierung) wurde verschoben

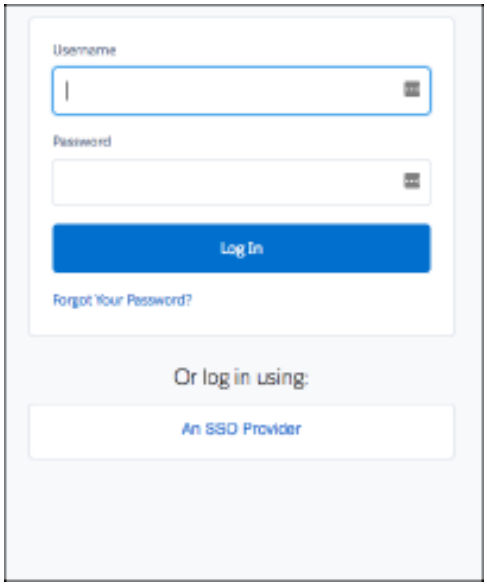
Diese in Summer '18 veröffentlichte wichtige Aktualisierung sollte in Spring '19 automatisch aktiviert werden. Dies wurde jedoch auf Winter '20 verschoben.

Erstellen einer identitätsbasierten Anmeldeseite mit der Anmeldungserkennung für die eigene Domäne

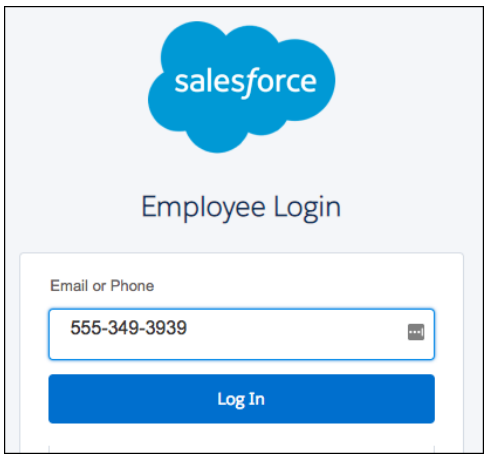
Konfigurieren Sie "Meine Domäne" mit der Anmeldungserkennung, um Benutzern den Anmeldeprozess zu vereinfachen. Diese Anmeldeprozess wird auch als interviewbasierte oder identitätsbasierte Anmeldung bezeichnet. Anstatt Benutzer aufzufordern, sich mit einem Benutzernamen und einem Kennwort anzumelden, werden Benutzer auf der Seite "Anmeldungserkennung für eigene Domäne" aufgefordert, eine eindeutige Kennung, beispielsweise eine E-Mail-Adresse oder eine Telefonnummer, einzugeben. Anschließend werden die Benutzer aufgefordert, sich anhand des von Ihnen angegebenen Kennzeichners zu authentifizieren. Wenn sie für SSO konfiguriert sind, müssen sie nicht auswählen. "Anmeldungserkennung für eigene Domäne" sendet sie zur Authentifizierung direkt zur Identitätsanbieter-Anmeldeseite.

Wo: Diese Änderung gilt für Lightning Experience und Salesforce Classic in der Enterprise, Performance, Unlimited und Developer Edition.

Warum: Die Anmeldungserkennung vereinfacht verschiedene Authentifizierungsszenarien. Dazu zählen mehrere Anmeldeoptionen und mehrere Identitätsanbieter. Oftmals wird Kunden eine Anmeldeseite angezeigt, auf der sie ihre Anmeldeinformationen eingeben oder auf eine SSO-Schaltfläche klicken können. Einige Kunden nehmen möglicherweise keine Notiz von der SSO-Schaltfläche oder wissen nicht, wofür sie verwendet wird. Hier finden Sie ein Beispiel einer Anmeldeseite mit mehreren Anmeldeoptionen.



Hier finden Sie ein Beispiel der Seite "Anmeldungserkennung für eigene Domäne". Sie besitzt eine Option, damit Benutzer einen Kennzeichner eingeben können. Die Anmeldungserkennung zeigt dann eine Salesforce-Kennwortseite an oder leitet sie an eine Identitätsanbieter-Anmeldeseite um.



Wie: Erstellen Sie zum Implementieren von "Anmeldungserkennung für eigene Domäne" einen Handler in Apex und verweisen Sie anschließend auf der Setup-Seite "Meine Domäne" auf den Handler. Die Apex-Klasse implementiert die Schnittstelle `MyDomainLoginDiscoveryHandler`. Geben Sie anschließend unter "Setup" den Text *`Meine Domäne`* ein und wählen Sie **Meine Domäne** aus. Klicken Sie unter "Authentifizierungskonfiguration" auf **Bearbeiten**. Wählen Sie als Anmeldeseitentyp **Entdeckung** aus. Geben Sie für Ihre Anmeldeaufforderung Text oder eine benutzerdefinierte Bezeichnung ein. Wählen Sie anschließend den von Ihnen erstellten Apex-Handler aus.

SIEHE AUCH:

- Lokalisieren von Anmeldeaufforderungen und benutzerdefinierten Fehlermeldungen für die Anmeldungserkennung
- Apex: Neue und geänderte Elemente
- *Salesforce-Hilfe*: Meine Domäne (möglicherweise veraltet oder in der Vorschauversion nicht verfügbar)

Authentifizieren Ihrer Benutzer mit Zertifikaten

Salesforce stellt nun eine zertifikatsbasierte Authentifizierung bereit. Mit dem Salesforce-Setup oder der API können Sie eindeutige PEM-codierte digitale X.509-Zertifikate hochladen, um einzelne Benutzer in Ihrer Organisation zu authentifizieren.

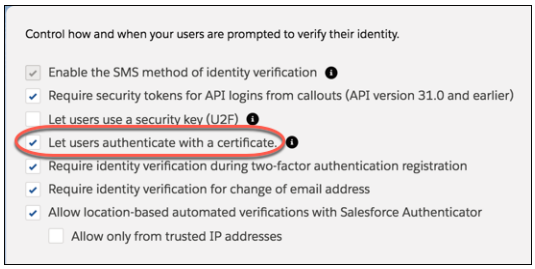
Wo: Diese Änderung gilt für Lightning Experience und Salesforce Classic in allen Editionen und steht nur in Organisationen zur Verfügung, die mit "Meine Domäne" konfiguriert wurden.

Warum: Diese neue Authentifizierungsmethode erfüllt die FedRAMP Digital Identity Requirements und die Zertifizierung über Personal Identification Verification Cards. Mit dieser Authentifizierungsmethode kann Ihre Organisation auch Zertifikate verwenden, die von einer Zertifizierungsstelle signiert wurden.

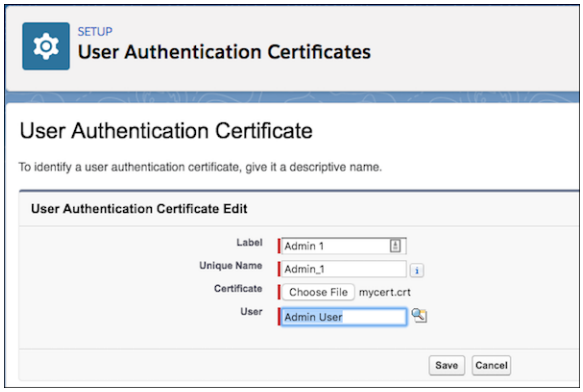
Wie: Aktivieren Sie die zertifikatsbasierte Authentifizierung über Salesforce-Setup oder über die API.

Wenn Sie die API zum Konfigurieren der zertifikatsbasierten Authentifizierung verwenden, können Sie die hochgeladenen Benutzerzertifikate in ein externes API-Tool, beispielsweise Data Loader, integrieren. Mit externen API-Tools können Sie Ihre Benutzerzertifikate verwalten. Zum Konfigurieren des neuen Objekts "UserAuthCertificate" können Sie die REST-API-, SOAP-API- und Standard-API-Objekterstellung verwenden.

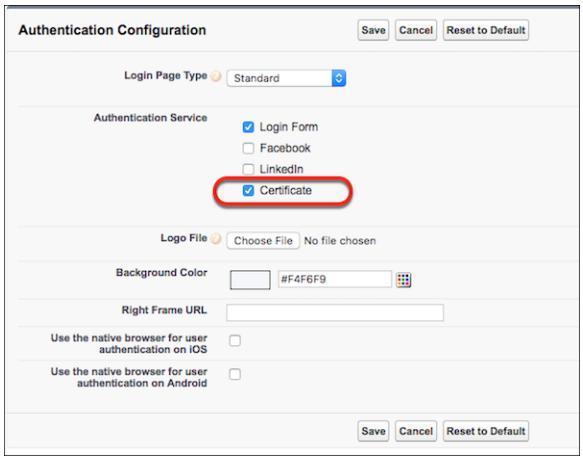
Aktivieren Sie im Salesforce-Setup die zertifikatsbasierte Authentifizierung über "Sitzungseinstellungen".



Laden Sie Zertifikat in "Zertifikate zur Benutzerauthentifizierung" hoch.



Aktivieren Sie darüber hinaus die zertifikatsbasierte Authentifizierung in "Meine Domäne".



SIEHE AUCH:

Salesforce-Hilfe: Configure Certificate-Based Authentication (Konfigurieren der zertifikatsbasierten Authentifizierung) (möglicherweise veraltet oder in der Vorschauversion nicht verfügbar)

Lokalisieren von Anmeldeaufforderungen und benutzerdefinierten Fehlermeldungen für die Anmeldungserkennung

Wenn Sie den Anmeldungserkennungsseiten-Typ in "Meine Domäne" und "Communities" verwenden, können Sie die Anmeldeaufforderung mit einer benutzerdefinierten Bezeichnung lokalisieren. Es ist nun möglich, auch benutzerdefinierte Fehlermeldungen in Apex zu lokalisieren. Sie können beispielsweise Benutzer warnen, wenn sie versuchen, sich mit einer persönlichen E-Mail-Adresse anstelle der Unternehmens-E-Mail-Adresse anzumelden.

Wo: Diese Änderung gilt für Lightning Experience und Salesforce Classic in der Enterprise, Performance, Unlimited und Developer Edition. Sie ist in allen Communities verfügbar, auf die über Lightning Experience und Salesforce Classic in der Enterprise, Performance, Unlimited und Developer Edition zugegriffen wird.

Wie: Verwenden Sie zum Lokalisieren der Anmeldeaufforderung die globale Variable `$Label`, beispielsweise `$Label.loginPrompt`.

Erstellen Sie zum Lokalisieren von benutzerdefinierten Fehlermeldungen in Apex `Auth.LoginDiscoveryHandler` oder `Auth.MyDomainLoginDiscoveryHandler` die Fehlermeldung als eine benutzerdefinierte Bezeichnung mit der Ausnahme `Auth.DiscoveryCustomErrorException`. In diesem Beispiel ist `CustomError` eine benutzerdefinierte Bezeichnung.

```
throw new
   Auth.DiscoveryCustomErrorException(Label.CustomError)
```

SIEHE AUCH:

Salesforce-Hilfe: Benutzerdefinierte Bezeichnungen (möglicherweise veraltet oder in der Vorschauversion nicht verfügbar)

Salesforce-Hilfe: Übersetzen benutzerdefinierter Bezeichnungen (möglicherweise veraltet oder in der Vorschauversion nicht verfügbar)

Erstellen einer identitätsbasierten Anmeldeseite mit der Anmeldungserkennung für die eigene Domäne

Optimieren der Integration verbundener Anwendungen in OAuth 2.0-Endpunkte (allgemein verfügbar)

Ein OAuth-Client wie MuleSoft kann nun eine Anforderung an den Endpunkt der dynamischen Clientregistrierung senden, um eine neue untergeordnete verbundene OAuth 2.0-Clientanwendung automatisch für Salesforce zu registrieren. Nach erfolgreicher Registrierung gibt Salesforce einen neuen Clientkennzeichner und Metadaten zur neu registrierten untergeordneten Anwendung zurück. Die verbundene OAuth 2.0-Anwendung kann den aktuellen Status der zugehörigen Zugriffs- und Aktualisierungstoken überprüfen. Der OAuth-Client kann den aktuellen Status der Zugriffs- und Aktualisierungstoken für sich selbst und für die untergeordneten Anwendungen überprüfen. Zusätzlich können Administratoren eine einzelne verbundene Anwendung autorisieren, um eine Selbstprüfung aller Zugriffs- und Aktualisierungstoken in der gesamten Organisation auszuführen.

Wo: Diese Änderung gilt für Lightning Experience und Salesforce Classic in der Enterprise, Performance, Unlimited und Developer Edition.

Wie: Diese Lösung folgt dem dynamischen OAuth 2.0-Clientregistrierungsprotokoll und der Spezifikation für die Selbstprüfung von OAuth 2.0-Token. Führen Sie die folgenden Schritte aus, um die Integrationen der verbundenen Anwendung für OAuth 2.0-Endpunkte zu konfigurieren.

Generieren Sie nach dem Erstellen einer verbundenen Anwendung ein Token für den Erstzugriff und konfigurieren Sie Ihre neuen Endpunkte. Stellen Sie zudem sicher, Ihr Token für den Erstzugriff zu registrieren und Ihre OAuth 2.0-Endpunkte in Ihren OAuth 2.0-Client, beispielsweise MuleSoft, zu integrieren.

SIEHE AUCH:

- *Salesforce-Hilfe*: Erstellen von verbundenen Anwendungen (möglicherweise veraltet oder in der Vorschauversion nicht verfügbar)
- *Salesforce-Hilfe*: Prepare for Dynamic Client Registration (Vorbereiten auf die dynamische Client-Registrierung) (möglicherweise veraltet oder in der Vorschauversion nicht verfügbar)
- *Salesforce-Hilfe*: Generate an Initial Access Token (Generieren eines Tokens für den Erstzugriff) (möglicherweise veraltet oder in der Vorschauversion nicht verfügbar)
- *Salesforce-Hilfe*: Endpunkt für die dynamische Clientregistrierung in OpenID Connect (Beta) (möglicherweise veraltet oder in der Vorschauversion nicht verfügbar)
- *Salesforce-Hilfe*: Token-Selbstprüfungsendpunkt in OpenID Connect (möglicherweise veraltet oder in der Vorschauversion nicht verfügbar)

Mehr erforderliche Zeichen für die Client-Geheimnisse der verbundenen OAuth 2.0-Anwendung

Beim Erstellen einer verbundenen Anwendung generiert Salesforce den Wert für das Verbrauchergeheimnis (wird in OAuth 2.0 auch als Client-Geheimnis bezeichnet). Aus Sicherheitsgründen wurde die Mindestgrößenanforderung von 8 auf 32 Zeichen erhöht. Zudem wurde das Format des generierten Geheimnisses geändert. Ab der Version Spring '19 müssen Sie sicherstellen, dass die Größe mindestens 32 Zeichen beträgt, wenn Sie mit der Metadaten-API das von Salesforce generierte Geheimnis durch Ihr eigenes ersetzen. Diese Änderung wirkt sich nicht auf vorhandene verbundene OAuth 2.0-Anwendungen aus.

Wo: Diese Änderung gilt für Lightning Experience und Salesforce Classic in der Enterprise, Performance, Unlimited und Developer Edition.

SIEHE AUCH:

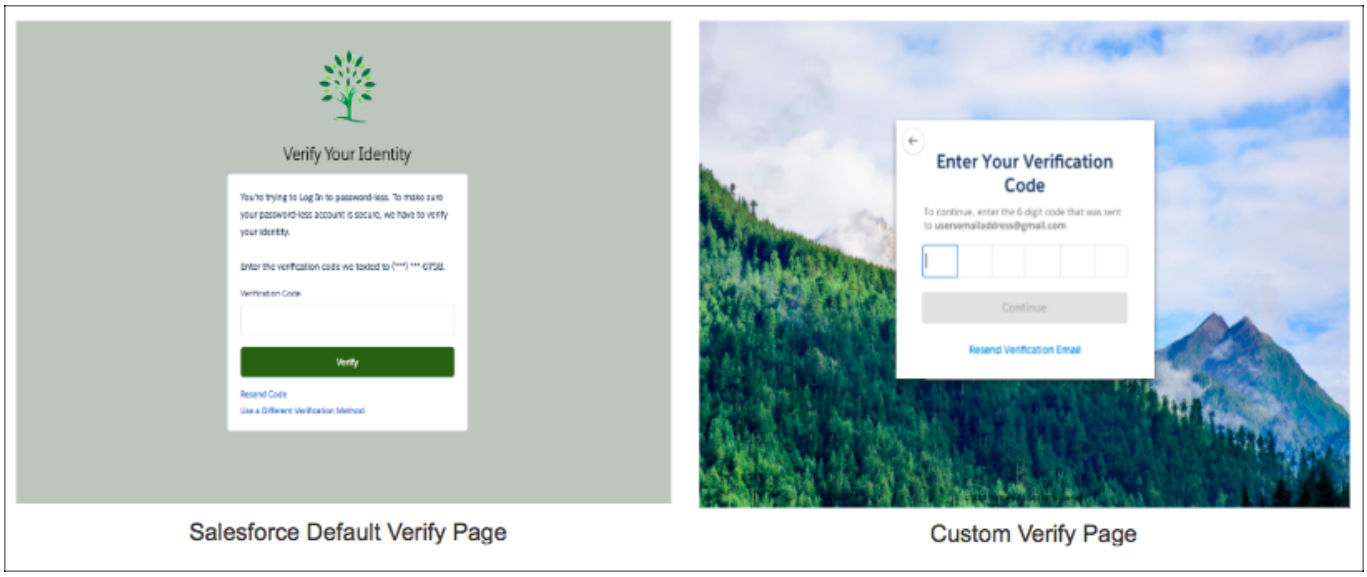
- *Salesforce-Hilfe*: Erstellen von verbundenen Anwendungen (möglicherweise veraltet oder in der Vorschauversion nicht verfügbar)

Erstellen Ihrer eigenen Überprüfungsseite für Community-Registrierungen

Wenn sich Benutzer für Ihre Community mit einer E-Mail-Adresse oder Telefonnummer registrieren, sendet ihnen Salesforce einen Prüfcode und generiert die Seite "Überprüfen". Auf der Seite "Überprüfen" bestätigen Benutzer ihre Identität. Zuvor konnten Sie die Seite mit Ihrem Logo, Farben und Hintergrund kennzeichnen. Sie konnten jedoch nicht die Form verwenden, die von Salesforce stammt. Sie können die Salesforce-Seite "Überprüfen" nun durch Ihre eigene Seite ersetzen, die Sie mit Visualforce und einiger Apex-Methoden erstellen.

Wo: Diese Änderung gilt für Lightning-Communities, auf die über Lightning Experience und Salesforce Classic zugegriffen wird. Communities stehen in Enterprise, Performance, Unlimited und Developer Edition zur Verfügung.

Wie: Hier können Sie zwischen der standardmäßig von Salesforce generierten Seite "Überprüfen" und einer in Visualforce erstellten benutzerdefinierten Seite vergleichen. Die Visualforce-Seite verwendet andere Schriftarten, Farben und ein anders Layout. Es wird zudem angepasst, wie Benutzer den Prüfcode eingeben.



Salesforce Default Verify Page

Custom Verify Page

Erstellen Sie zum Generieren Ihrer eigenen Überprüfungsseite für die Selbstregistrierung eine Visualforce-Seite und fügen Sie die Apex-Methoden `System.UserManagement.initSelfRegistration` und `System.UserManagement.verifySelfRegistration` hinzu. Rufen Sie zunächst `initSelfRegistration` auf und fügen Sie ein Benutzerobjekt hinzu, das nach einer erfolgreichen Registrierung eingefügt werden soll. Es gibt den Benutzerkennzeichner als eine Zeichenfolge zurück.

```
global String initSelfRegistration(Auth.VerificationMethod method, User u)
```

Rufen Sie anschließend `verifySelfRegistration` auf. Dadurch werden der von `initSelfRegistration` zurückgegebene Kennzeichner und der vom Benutzer eingegebene Prüfcode weitergegeben. Die Methode gibt das Überprüfungsergebnis zurück. Es enthält die Sitzungs-ID und den Überprüfungsstatus.

```
global Auth.VerificationResult verifySelfRegistration(Auth.VerificationMethod method,
String identifier, String code, String startUrl)
```

In diesem Beispiel wird die Identität eines Benutzers überprüft, der eine Telefonnummer eingibt.

```
User u = new user;
u.name = 'Tom'; // get input from the signup form
String id = initSelfRegistration(Auth.VerificationMethod.SMS, u);
```

```
VerificationResult res = verifySelfRegistrationAuth.VerificationMethod.SMS, id, '123456',
 null);
if(res.status == SUCCESS){
//redirect
}
```

Die Apex-Methoden unterstützen die Überprüfung per E-Mail und SMS. Sie steuern die Überprüfung nur für den Selbstregistrierungsprozess. Sie gelten nicht für den Anmeldeprozess.

Sie können überprüfen, ob Benutzer ihre E-Mail-Adresse und ihre Telefonnummer bestätigt haben. Erstellen Sie dazu auf der Setup-Seite für Benutzer eine Listenansicht. Fügen Sie beispielsweise die folgenden überprüfungsbezogenen Felder hinzu.

- Vertrauenswürdige Administrator-Mobiltelefonnummer
- Anwendung für Einmalkennwort
- Salesforce Authenticator
- Temporärer Code
- U2F-Sicherheitsschlüssel
- Überprüfte Benutzer-E-Mail
- Überprüfte Mobiltelefonnummer des Benutzers

SIEHE AUCH:

Apex: Neue und geänderte Elemente

Senden asynchroner E-Mail-Überprüfungen

Mit der neuen Salesforce Identity-Funktion für asynchrone E-Mails können Benutzer jederzeit ihre E-Mail-Adresse überprüfen. Sie senden Benutzern einen Überprüfungslink in einer E-Mail-Nachricht. Benutzer können ihre E-Mail-Adresse bestätigen, indem sie auf den Link klicken. Sie müssen ihre Tätigkeit nicht mehr unterbrechen. Überdies können Sie die E-Mail anpassen, damit Benutzer Ihre Marke wiedererkennen.

Wo: Diese Änderung gilt für Lightning Experience und Salesforce Classic in der Enterprise, Performance, Unlimited und Developer Edition. Sie ist in allen Communities verfügbar, auf die über Lightning Experience und Salesforce Classic in der Enterprise, Performance, Unlimited und Developer Edition zugegriffen wird.

Warum: Wenn Sie eine Asynchrone E-Mail-Überprüfung für Community-Registrierungen einrichten, können Kunden sofort auf Ihre Community zugreifen, sogar noch bevor sie ihre E-Mail-Adresse bestätigen. Sie können Kunden einen Überprüfungslink in der E-Mail senden. Nach dem Klicken auf den Link wird ihre E-Mail-Adresse bestätigt. Kunden können sich folglich beim nächsten Besuch mit der E-Mail-Adresse anmelden. Darüber hinaus können sich externe Benutzer erst dann ohne ein Kennwort anmelden, nachdem ihre E-Mail-Adresse bestätigt wurde.

Als bewährte Vorgehensweise für interne und externe Benutzer sollten asynchrone E-Mail-Überprüfungen bei Gelegenheit gesendet werden. Durch das Senden von E-Mail-Überprüfungen wird sichergestellt, dass Benutzer mit einer gültigen, ihnen gehörenden E-Mail-Adresse registriert werden.

Wie: Richten Sie mit der Apex-Methode `asyncEmailConfirmation` die E-Mail-Identitätsüberprüfung ein, wodurch der Überprüfungslink in einer E-Mail gesendet wird. Hier ist ein Beispiel:

```
System.UserManagement.sendAsyncEmailConfirmation('005RM000001a0Ox', '00XRM000000hxnG',
'0DBRM000000015i', '/s/contactsupport');
```

Sie können Überprüfungs-E-Mails anpassen. Ändern Sie dazu die Vorlage "Communities: Überprüfte Benutzer-E-Mail" oder verwenden Sie über die API das Feld "AsyncVerificationLink" für das API-Netzwerkobjekt. Wenn Sie bestimmen möchten, ob Benutzer eine E-Mail

mit dem Überprüfungslink erhalten, sollten Sie überprüfen, ob das Bit "Überprüfte Benutzer-E-Mail" festgelegt ist. Sie finden das Bit "Überprüfte Benutzer-E-Mail" unter "Setup" oder über die API.

SIEHE AUCH:

- Apex: Neue und geänderte Elemente
- *Salesforce-Hilfe*: Anpassen von aus Communities gesendeten E-Mails (möglicherweise veraltet oder in der Vorschauversion nicht verfügbar)
- *Salesforce-Hilfe*: Send Async Email Verifications (Senden asynchroner E-Mail-Überprüfungen) (möglicherweise veraltet oder in der Vorschauversion nicht verfügbar)

Erstellen von kompakten External Identity-Benutzern ohne Kontakt (allgemein verfügbar)

Reduzieren Sie den Mehraufwand, der sich aus der Verwaltung von External Identity-Benutzern ergibt, indem Sie Benutzer ohne Kontaktinformationen erstellen. Ohne Kontakte müssen Sie sich keine Gedanken machen, ob die Benutzer- und Kontaktdatensätze synchron bleiben. Sie können einfach eine Benutzerdatenbank zu Identitätszwecken pflegen. Sie können Kontakte später nach Bedarf hinzufügen, beispielsweise wenn der Kunde zu einem qualifizierten Lead avanciert. Darüber hinaus können Sie Kontakte von vorhandenen Benutzern entfernen, um bestmöglich von Ihren Community-Lizenzen zu profitieren.

Wo: Diese Änderung gilt für alle Communities, auf die über Lightning Experience und Salesforce Classic in der Enterprise, Performance, Unlimited und Developer Edition zugegriffen wird.

Wer: Diese Funktion gilt für Benutzer mit der External Identity-Lizenz und für Benutzer mit dem Produkt für die Identität von Kunden und Partnern. Sie steht auch für Communities-Benutzer zur Verfügung, wenn sie ein Downgrade auf eine External Identity-Lizenz vornehmen möchten. Wenden Sie sich an den Salesforce-Kundensupport, um diese Funktion zu aktivieren.

Wie: Erstellen Sie, um einen External Identity-Benutzer ohne Kontakt zu erzeugen, mit Apex, SOAP oder der Bulk-API einen Benutzerdatensatz.

```
User u = new User();
   u.FirstName = 'Jane';
   u.LastName = 'Doe';
   u.Email = 'janedoe@test.com';
   u.Alias = 'jane';
   u.Username = 'janedoe@test.com';
   u.CommunityNickname = 'Jane';
   u.LocaleSidKey = 'en_US';
   u.TimeZoneSidKey = 'GMT';
   u.ProfileID = '00exx000000jvN4'; // Profile that's associated with the EI license
   u.LanguageLocaleKey = 'en_US';
   u.EmailEncodingKey = 'UTF-8';
   insert u;
```

Wenn Sie einem External Identity-Benutzer ohne Kontakt einen Kontakt hinzufügen möchten, erstellen Sie den Kontakt und ordnen Sie ihn dem Benutzer zu.

```
Account a = [SELECT Id FROM Account WHERE Id = '001xx000003DIyf'];
   Contact c = new Contact();
   c.FirstName = 'Sonia’;
   c.LastName = 'James';
   c.AccountId = a.id;
   insert c;
```

```
User u =  [SELECT Id FROM User WHERE Id = '005xx000001TLlf'];
u.ContactId=c.id;
update u;
```

Nur Benutzer mit einer External Identity-Lizenz können ohne Kontakt sein. Wenn Sie einen Kontakt von einem Benutzer mit einer Communities-Lizenz entfernen möchten, müssen Sie zunächst ein Downgrade des Benutzers auf die External Identity-Lizenz vornehmen. Anschließend können Sie den Kontakt entfernen.

SIEHE AUCH:

Salesforce Identity for Customers and Partners: Manage Communities for External Users (möglicherweise veraltet oder in der Vorschauversion nicht verfügbar)

Anzeigen und Widerrufen von Geräten mit der Geräteverwaltung (Beta)

Mit "Geräteverwaltung" können Sie nun verfolgen und überwachen, welche Geräte auf Ihre Salesforce-Organisation zugreifen. Dadurch erhalten Sie mehr Kontrolle über die Sicherheit Ihrer Daten. Mit einem API- oder Apex-Aufruf können Sie Zugriffs- und die zugeordneten Aktualisierungstoken von verlorenen und gestohlenen Geräten widerrufen. Zudem können Sie Prozesse und Richtlinien erstellen, um zu definieren, wie Geräte auf Ihre Organisation zugreifen. So können Sie beispielsweise eine Genehmigungsanforderung von dem Gerät vorschreiben, bevor eine Anmeldung autorisiert wird. Darüber hinaus können Sie benutzerdefinierte Berichte erstellen, um Datenverwaltungsstatistiken anzuzeigen, also beispielsweise die auf Ihre Organisation zugreifenden Gerätetypen.

Wo: Diese Änderung gilt für Lightning Experience, Salesforce Classic und alle Versionen der Salesforce-Anwendung in der Professional, Enterprise, Performance, Unlimited und Developer Edition.

Anmerkung: Als Beta-Funktion stellt die Geräteverwaltung eine Vorschau dar und zählt nicht zu den "Services" in Ihrem Rahmen-Abonnementvertrag mit Salesforce. Die Verwendung dieser Funktion liegt in Ihrem eigenen Ermessen. Treffen Sie Ihre Kaufentscheidungen nur auf der Grundlage allgemein verfügbarer Produkte und Funktionen. Salesforce kann nicht garantieren, dass diese Funktion in einem bestimmten Zeitrahmen oder überhaupt allgemein verfügbar wird, da sie jederzeit wieder eingestellt werden kann. Diese Funktion dient nur zu Evaluierungszwecken und nicht für die Verwendung in der Produktion. Die Funktion wird im aktuellen Zustand angeboten, beinhaltet keinen Support und Salesforce übernimmt keine Haftung für Schäden, die durch diese oder in Verbindung mit dieser Funktion entstehen. Alle Einschränkungen, der Vorbehalt von Rechten durch Salesforce, Verpflichtungen in Bezug auf die Services sowie die Bedingungen für zugehörige Anwendungen und Inhalte, die nicht von SFDC stammen, gelten gleichermaßen für Ihre Verwendung dieser Funktion. Informationen zur Aktivierung dieser Funktion in Ihrer Organisation erhalten Sie bei Salesforce.

Wer: Sie müssen über die Berechtigung "Geräte anzeigen" verfügen, um die Geräte anzuzeigen, die auf Salesforce zugreifen. Sie müssen über die Berechtigung "Geräte verwalten" verfügen, um den Gerätezugriff zu widerrufen.

SIEHE AUCH:

Salesforce-Hilfe: Device Management (Beta) (Geräteverwaltung (Beta)) (möglicherweise veraltet oder in der Vorschauversion nicht verfügbar)

Senden von Benutzern nach ihrer Abmeldung an einen benutzerdefinierten URL

Wenn Salesforce als Serviceanbieter fungiert, können Sie Benutzer nun beim Single Logout (SLO) an einen benutzerdefinierten URL senden.

Wo: Diese Änderung gilt für Lightning Experience und Salesforce Classic in der Professional, Enterprise, Performance, Unlimited und Developer Edition.

Wie: Konfigurieren Sie den SLO-URL des Identitätsanbieters und den benutzerdefinierten Abmelde-URL auf der Seite "SAML Single Sign On-Einstellungen".

Wenn Salesforce als der Serviceanbieter fungiert und eine Abmeldeanforderung initiiert, kann der Identitätsanbieter eine Abmeldeantwort senden, damit der Benutzer zu Salesforce zurückgeleitet wird. In diesem Szenario sendet Salesforce den Benutzer bei der Abmeldung an den benutzerdefinierten URL. Wenn der Identitätsanbieter den Benutzer in einer Abmeldeanforderung nicht zu Salesforce umleitet, bestimmt der Identitätsanbieter den SLO-Umleitungs-URL bei der Abmeldung.

SIEHE AUCH:

Salesforce-Hilfe: Konfigurieren von SAML-Einstellungen für Single Logout mit Salesforce als Serviceanbieter (möglicherweise veraltet oder in der Vorschauversion nicht verfügbar)

Umleiten von Benutzern auf Ihre Website nach der Selbstregistrierung

Mit der integrierten Anmeldefunktion von Salesforce Identity können Sie nun konfigurieren, dass Benutzer nach dem Abschluss der Selbstregistrierung wieder auf Ihre Website umgeleitet werden. Wenn sich Benutzer bisher auf Ihrer Website registriert haben, wurden sie zur Community-Seite umgeleitet.

Wo: Diese Änderung gilt für Lightning Experience und Salesforce Classic in der Professional, Enterprise, Performance, Unlimited und Developer Edition.

Wie: Salesforce-Webentwickler können der Funktion für die eingebettete Anmeldung Ihrer Website das neue Metatag "salesforce-self-register-starturl-enabled" hinzufügen. Vom Metatag wird der Start-URL automatisch generiert und an den Selbstregistrierungsendpunkt angehängt. Wenn sich ein Benutzer auf Ihrer Website selbstregistriert, initiiert der automatisch generierte Start-URL den OAuth-Benutzeragentenablauf, wodurch der Benutzer auf Ihre Website umgeleitet wird.

SIEHE AUCH:

Salesforce External Identity Implementation Guide: Embedded Login: Allow Visitors to Log In to Your Web Pages (möglicherweise veraltet oder in der Vorschauversion nicht verfügbar)

Salesforce External Identity Implementation Guide: Embedded Login Meta Tag Reference (möglicherweise veraltet oder in der Vorschauversion nicht verfügbar)

Einbeziehen von mehr Sonderzeichen in Kennwörtern

Erstellen Sie kreativere Kennwörter. Salesforce unterstützt nun die folgenden Sonderzeichen: ! " # $ % & ' ( ) * + , - . / : ; < = > ? @ [\ ] ^ _ ` { | } ~.

Wo: Diese Änderung gilt für Lightning Experience und Salesforce Classic in der Contact Manager, Essentials, Group, Professional, Enterprise, Performance, Unlimited, Developer und Database.com Edition.

Mehr Sicherheit mit einer aktualisierte Kennwortausschlussliste

Die Kennwortausschlussliste wurde aktualisiert, damit Ihre Organisation sicherer wird. Beispielsweise können Benutzer nicht mehr die Zeichenfolge "1234567" verwenden, um sich bei Ihrer Organisation anzumelden.

Wo: Diese Änderung gilt für Lightning Experience und Salesforce Classic in der Contact Manager, Essentials, Group, Professional, Enterprise, Performance, Unlimited, Developer und Database.com Edition.

Überprüfen der Sicherheit von Benutzeranmeldeinformationen beim Zugriff auf Sitzungen durch Benutzer

Sie können nun die für die Sitzungsanmeldung verwendete HTTP-Methode anzeigen: POST, GET oder "Unbekannt". Anhand dieser Informationen können Sie bestimmen, ob ein Benutzer die Benutzeranmeldeinformationen versehentlich über eine GET-Anforderung preisgibt. Wenn beispielsweise ein Benutzer einen Benutzernamen und ein Kennwort auf der Anmeldeseite eingegeben hat, handelt es sich bei der HTTP-Methode für die Anmeldung um eine sichere POST-Anforderung. Wenn der Benutzer bei der Anmeldung jedoch den Benutzernamen und das Kennwort im URL als eine GET-Anforderung angegeben hat, werden die Anmeldeinformationen preisgegeben.

Wo: Diese Änderung gilt für Lightning Experience und Salesforce Classic in der Contact Manager, Developer, Enterprise, Group, Performance, Professional und Unlimited Edition.

Wie: Zeigen Sie die HTTP-Anmeldemethode auf der Seite "Anmeldeverlauf" an.

SIEHE AUCH:

Salesforce-Hilfe: Überwachen des Anmeldeverlaufs (möglicherweise veraltet oder in der Vorschauversion nicht verfügbar)

Festlegen der Sitzungssicherheitsrichtlinie für den sicheren Zugriff zum Bearbeiten von Rollen

Sie können nun anfordern, dass Benutzer über eine Sitzungsebene mit hoher Sicherung verfügen müssen, um auf die Rolleneinstellungen auf der Seite für das Rollen-Setup, im Objekt "UserRole" und im Objekt "Rolle" in der Metadaten-API zugreifen zu dürfen. Das Festlegen einer Sitzungsebene mit hoher Sicherung hilft dabei, vertrauliche Vorgänge zu schützen. Diese Einstellungen gelten nur für Benutzer, die über die Benutzerberechtigungen verfügen, um auf diese Vorgänge zuzugreifen. Wenn sich Benutzer nach der Anmeldung in einer Sitzung mit hoher Sicherung befinden, werden sie nicht aufgefordert, ihre Identität in derselben Sitzung zu bestätigen, selbst wenn Sie die hohe Sicherung für vertrauliche Vorgänge vorschreiben.

Wo: Diese Änderung gilt für Salesforce Classic und Lightning Experience in allen Editionen.

Wie: Geben Sie unter "Setup" im Feld "Schnellsuche" den Text `Identitätsüberprüfung` ein und wählen Sie dann **Identitätsüberprüfung** aus. Suchen Sie den Abschnitt "Richtlinien auf Sitzungssicherheitsebene" und aktualisieren Sie die Einstellung "Rollen verwalten".

SIEHE AUCH:

Salesforce-Hilfe: Vorschreiben einer hohen Sitzungssicherheit für sensible Vorgänge (möglicherweise veraltet oder in der Vorschauversion nicht verfügbar)

"Stabilisieren des Hostnamens der URLs für 'Meine Domäne' in Sandbox-Instanzen" (wichtige Aktualisierung) wurde verschoben

Diese in Summer '18 veröffentlichte wichtige Aktualisierung sollte in Spring '19 automatisch aktiviert werden. Dies wurde jedoch auf Winter '20 verschoben.

Wo: Diese Änderung gilt für Lightning Experience, Salesforce Classic und in der Professional, Enterprise, Performance, Unlimited und Developer Edition.

Salesforce Shield: Feld-Aktivierungsprotokoll-Objektunterstützung, allgemeine Verfügbarkeit nur zwischengespeicherter Schlüssel und neue Apex-Ereignisse

Der Service für nur zwischengespeicherte Schlüssel ist in der Shield-Plattformverschlüsselung nun allgemein verfügbar. Sie profitieren zudem von der Self-Service-Verschlüsselung im Hintergrund und von der Kompatibilität mit mehr Clouds. In der Ereignisüberwachung erfassen zwei neue "EventLogFile"-Ereignistypen Apex-Ausnahme- und langfristige Apex-Anforderungsinformationen. Darüber hinaus unterstützt das Feld-Aktivierungsprotokoll die automatisierte Archivierung für mehr Objekte.

IN DIESEM ABSCHNITT:

"Feld-Aktivierungsprotokoll" unterstützt mehr Objekte

Daten ändern sich kontinuierlich, weshalb Administratoren und Prüfer in der Lage sein müssen, auf Verlaufsdaten zuzugreifen, die älter sind als 18 Monate. Damit sichergestellt wird, dass Ihre Organisation Feld- und Objektänderungen für bis zu 10 Jahre erfasst, unterstützt das Feld-Aktivierungsprotokoll nun die automatisierte Archivierung für mehr Objekte, einschließlich des neuen Objekts "Einzeln". Es ist Ihnen nun möglich, Richtlinien für die Feldverlaufsaufbewahrung für die folgenden Objekte festzulegen: "Kampagnen", "Einzeln", "Aufträge" und "Auftragsprodukte".

Shield-Plattformverschlüsselung: Schlüssel, die nur zwischengespeichert sind, sind allgemein verfügbar, Self-Service-Verschlüsselung im Hintergrund und mehr Kompatibilität zwischen Clouds

Mit der Shield-Plattformverschlüsselung können Sie ein weiteres Mal mehr Funktionen verwenden, um auf verschlüsselte Daten zuzugreifen. Mit dem Service für nur zwischengespeicherte Schlüssel erhalten Sie mehr Möglichkeiten, Ihr Schlüsselmaterial zu kontrollieren. Damit Sie Ihre Arbeit schneller erledigen können, wurden zudem Self-Service-Optionen für verwaltete Pakete und die Hintergrundverschlüsselung hinzugefügt.

Ereignisüberwachung: Neue Ereignistypen für die Apex-Fehlerbehebung und verbesserter Transaktionsrichtlinien-Assistent

Zwei neue "EventLogFile"-Ereignistypen erfassen Apex-Ausnahme- und langfristige Apex-Anforderungsinformationen. Darüber hinaus können Sie Transaktionssicherheitsrichtlinien aktivieren, sobald Sie sie erstellen, und es wurden aussagekräftigere Richtlinienfehlermeldungen hinzugefügt.

"Feld-Aktivierungsprotokoll" unterstützt mehr Objekte

Daten ändern sich kontinuierlich, weshalb Administratoren und Prüfer in der Lage sein müssen, auf Verlaufsdaten zuzugreifen, die älter sind als 18 Monate. Damit sichergestellt wird, dass Ihre Organisation Feld- und Objektänderungen für bis zu 10 Jahre erfasst, unterstützt das Feld-Aktivierungsprotokoll nun die automatisierte Archivierung für mehr Objekte, einschließlich des neuen Objekts "Einzeln". Es ist Ihnen nun möglich, Richtlinien für die Feldverlaufsaufbewahrung für die folgenden Objekte festzulegen: "Kampagnen", "Einzeln", "Aufträge" und "Auftragsprodukte".

Wo: Diese Änderung gilt für Salesforce Classic in der Enterprise, Performance und Unlimited Edition.

Shield-Plattformverschlüsselung: Schlüssel, die nur zwischengespeichert sind, sind allgemein verfügbar, Self-Service-Verschlüsselung im Hintergrund und mehr Kompatibilität zwischen Clouds

Mit der Shield-Plattformverschlüsselung können Sie ein weiteres Mal mehr Funktionen verwenden, um auf verschlüsselte Daten zuzugreifen. Mit dem Service für nur zwischengespeicherte Schlüssel erhalten Sie mehr Möglichkeiten, Ihr Schlüsselmaterial zu kontrollieren. Damit Sie Ihre Arbeit schneller erledigen können, wurden zudem Self-Service-Optionen für verwaltete Pakete und die Hintergrundverschlüsselung hinzugefügt.

IN DIESEM ABSCHNITT:

Behalten der Kontrolle über Ihre Schlüssel mit dem Service für nur zwischengespeicherte Schlüssel (allgemein verfügbar)

Sie haben nun mehr Kontrolle über die Produktkette Ihres Schlüsselmaterials. Mit "Plattformverschlüsselung: Service für nur zwischengespeicherte Schlüssel" können Sie Ihr Schlüsselmaterial außerhalb von Salesforce speichern. Dabei verwenden Sie einen Schlüsselservice Ihrer Wahl. Der Service für nur zwischengespeicherte Schlüssel ruft das Schlüsselmaterial nach Bedarf ab. Ihr Schlüsselservice überträgt Ihr Schlüsselmaterial über einen sicheren Kanal, der von Ihnen konfiguriert wird. Anschließend wird es im Cache für sofortige Verschlüsselungs- und Entschlüsselungsvorgänge verschlüsselt und gespeichert.

Synchronisieren Ihrer Daten mit der Self-Service-Verschlüsselung im Hintergrund

Manchmal fügen Sie Ihrer Verschlüsselungsrichtlinie Felder hinzu, wenden ein anderes Verschlüsselungsschema auf ein Feld an oder rotieren das Schlüsselmaterial. In diesen Fällen ist es wichtig, verschlüsselte Daten mit Ihrer Verschlüsselungsrichtlinie und dem aktiven Schlüsselmaterial zu verschlüsseln. Nun können Sie unter "Setup" die Daten in den meisten Feldern sowie die Änderungen im Feldverlauf und der Feed-Verfolgung synchronisieren. Dank der Self-Service-Verschlüsselung im Hintergrund haben Sie die Freiheit, Ihre Verschlüsselungsrichtlinie für Ihren eigenen Plan zu verwalten, und müssen seltener dafür den Salesforce-Kundensupport anrufen.

Self-Service-Verschlüsselung für benutzerdefinierte Felder in installierten verwalteten Paketen

Der Salesforce-Kundensupport ist großartig, aber Self-Service ist sogar noch besser. Nun können Sie direkt unter "Setup" die Einstellung "Benutzerdefinierte Felder in verwalteten Paketen verschlüsseln" für Ihre Organisation aktivieren. Sie müssen dafür nicht mehr den Support anrufen. Wenn das installierte verwaltete Paket die Verschlüsselung unterstützt, können Sie sich direkt um die wichtigen Dinge kümmern, indem Sie Ihren Daten und denen Ihrer Kunden zusätzliche Sicherheitsebenen hinzufügen.

Verschlüsseln von Daten in benutzerdefinierten Feldern mit Rich-Text-Bereichen (allgemein verfügbar)

Alle Kunden der Shield-Plattformverschlüsselung können nun benutzerdefinierte Felder mit Rich-Text-Bereichen verschlüsseln und somit einer breiteren Palette von Daten eine zusätzliche Schutz- und Einhaltungsebene hinzufügen. Sie können benutzerdefinierte Felder mit Rich-Text-Bereichen in benutzerdefinierten und Standardobjekten verschlüsseln.

Verschlüsselungskompatibilität mit Ereignisserien

Wenn Sie das Feld "Ereignisbeschreibung" verschlüsseln, werden Ihre Ereignisserien in Lightning Experience und in der Salesforce-Anwendung ebenfalls verschlüsselt.

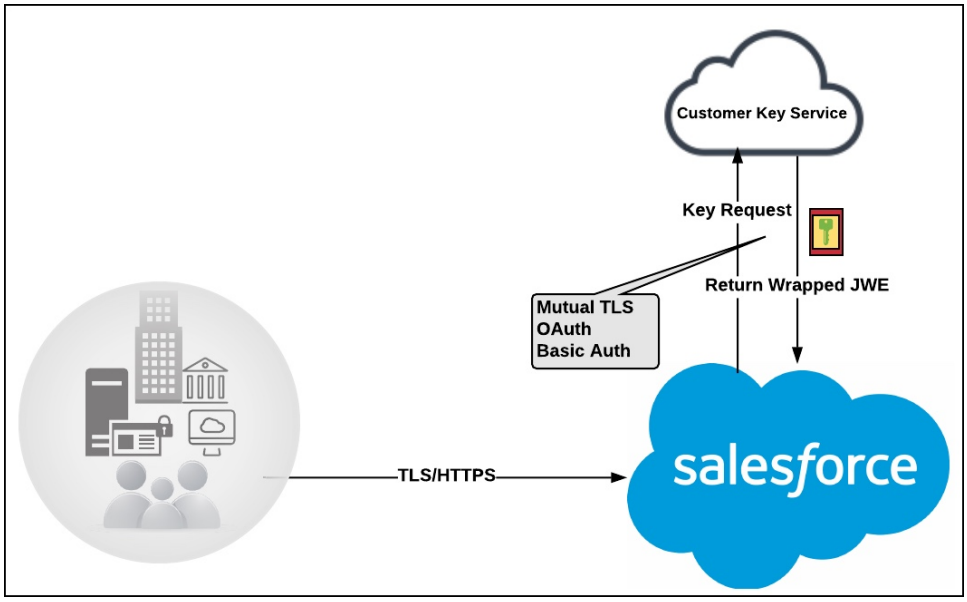
Behalten der Kontrolle über Ihre Schlüssel mit dem Service für nur zwischengespeicherte Schlüssel (allgemein verfügbar)

Sie haben nun mehr Kontrolle über die Produktkette Ihres Schlüsselmaterials. Mit "Plattformverschlüsselung: Service für nur zwischengespeicherte Schlüssel" können Sie Ihr Schlüsselmaterial außerhalb von Salesforce speichern. Dabei verwenden Sie einen Schlüsselservice Ihrer Wahl. Der Service für nur zwischengespeicherte Schlüssel ruft das Schlüsselmaterial nach Bedarf ab. Ihr Schlüsselservice überträgt Ihr Schlüsselmaterial über einen sicheren Kanal, der von Ihnen konfiguriert wird. Anschließend wird es im Cache für sofortige Verschlüsselungs- und Entschlüsselungsvorgänge verschlüsselt und gespeichert.

Wo: Diese Änderung gilt für Salesforce Classic, Lightning Experience und alle Versionen der Salesforce-Anwendung in der Enterprise, Performance, Unlimited und Developer Edition.

Wer: Verfügbar für Kunden, die das Add-on-Abonnement "Service für nur zwischengespeicherte Schlüssel" erworben haben. Wenden Sie sich an Ihren Kundenbeauftragten, um es zu erwerben.

Warum: Der Service für nur zwischengespeicherte Schlüssel zielt auf eine individuelle Anforderung für nicht gespeichertes Schlüsselmaterial ab. Nur zwischengespeicherte Schlüssel werden im Salesforce-System der Datensätze oder Sicherungen nicht gespeichert. Der Service ruft stattdessen das Schlüsselmaterial von einem lokalen Schlüsselservice, einem Cloud-basierten Schlüsselservice oder einem Cloud-basierten Schlüsselvermittlungsanbieter Ihrer Wahl ab. Nachdem Ihr Schlüsselmaterial abgerufen wurde, wird es im Cache für Verschlüsselungs- und Entschlüsselungsvorgänge verschlüsselt und gespeichert.



Sie können das Schlüsselmaterial bei Bedarf vernichten und rotieren und Ereignisse für nur zwischengespeicherte Schlüssel verfolgen und erhalten so vollständige Kontrolle über Ihr Schlüsselmaterial.

Wie: Für das Erstellen und Hosten von Cache-kompatiblen Schlüsseln müssen einige Einrichtungen in und außerhalb von Salesforce vorgenommen werden. Nach dem Generieren und Vorbereiten Ihres Schlüsselmaterials erstellen Sie eine Anmeldeinformation mit Name, die als ein sicherer Kanal verwendet wird, von dem der Service das Schlüsselmaterial abruft. Anschließend konfigurieren Sie Ihre Verbindung unter "Setup" auf der Seite "Schlüsselverwaltung".

Überprüfen Sie auf der Seite für die Callout-Überprüfung, ob die Callout-Verbindung zu Ihrem Schlüsselservice funktioniert. Falls nicht, werden auf der Seite die Informationen angezeigt, die Sie zum Vornehmen der entsprechenden Anpassungen benötigen. Darüber hinaus können Sie auf der Seite für die Callout-Überprüfung Ihre Verbindung überwachen und schnell auf Schlüsselserviceunterbrechungen reagieren, die den Service daran hindern könnten, Ihre Schlüssel abzurufen.

Neu in der Version Spring '19

- Mit der Enterprise-API können Sie Schlüssel, die nur zwischengespeichert sind, programmatisch rotieren, generieren und aktualisieren.
- Aktivieren Sie die Wiederholungserkennung, um die Sicherheit zu erhöhen. Aktualisieren Sie Ihren Schlüsselservice, um Nonces als einen Teil des nur zwischengespeicherten Schlüssels zu akzeptieren. Aktivieren Sie anschließend unter "Setup" auf der Seite "Erweiterte Einstellungen" die Option **Wiederholungserkennung für nur zwischengespeicherte Schlüssel aktivieren**.
- Aktualisieren Sie im Handumdrehen die Ihren nur zwischengespeicherten Schlüsseln zugeordneten Zertifikate und Anmeldeinformation mit Namen. Klicken Sie auf der Seite "Schlüsselverwaltung" auf **Details**. Klicken Sie im Abschnitt für die Callout-Verbindungsdetails auf **Bearbeiten**. Wählen Sie den eindeutigen Zertifikatsnamen Ihres Callouts und die Anmeldeinformationen mit Namen aus und speichern Sie den Vorgang. Sie können diese Felder auch über die Enterprise-API aktualisieren.

SIEHE AUCH:

Salesforce-Hilfe: Service für nur zwischengespeicherten Schlüssel (möglicherweise veraltet oder in der Vorschauversion nicht verfügbar)

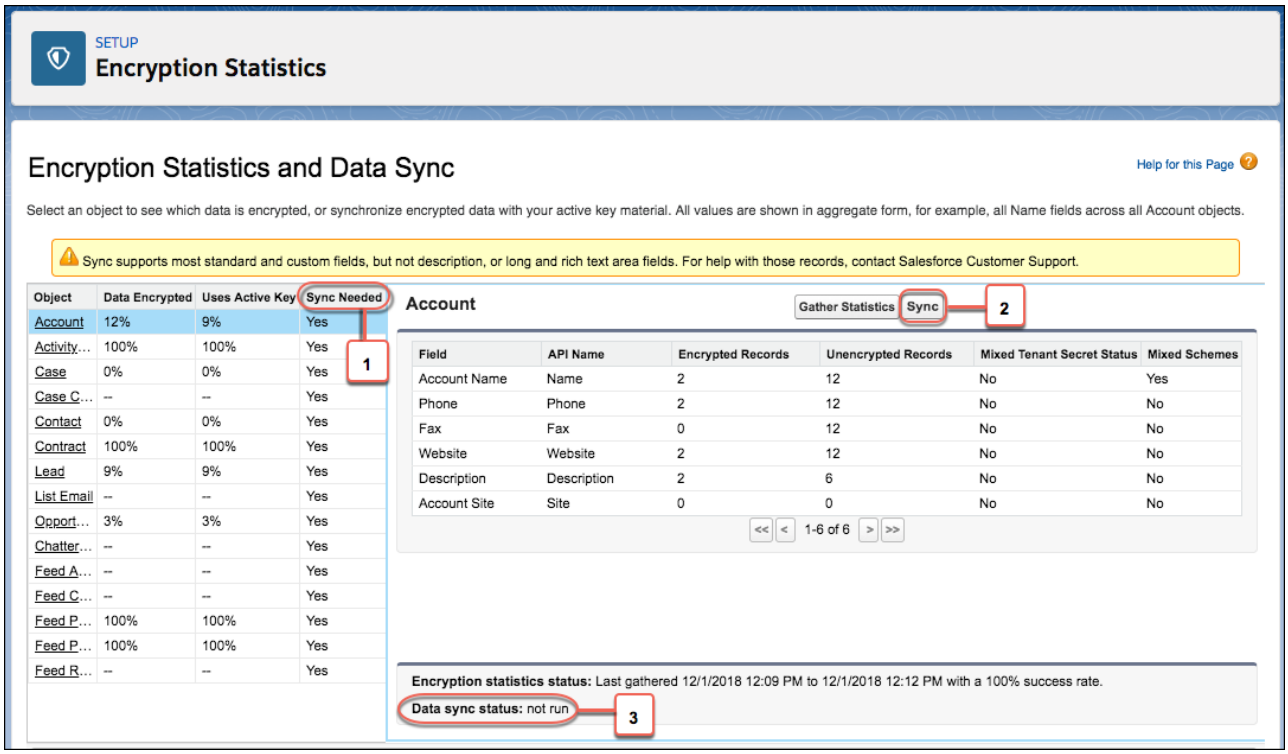
Geänderte Objekte

Synchronisieren Ihrer Daten mit der Self-Service-Verschlüsselung im Hintergrund

Manchmal fügen Sie Ihrer Verschlüsselungsrichtlinie Felder hinzu, wenden ein anderes Verschlüsselungsschema auf ein Feld an oder rotieren das Schlüsselmaterial. In diesen Fällen ist es wichtig, verschlüsselte Daten mit Ihrer Verschlüsselungsrichtlinie und dem aktiven Schlüsselmaterial zu verschlüsseln. Nun können Sie unter "Setup" die Daten in den meisten Feldern sowie die Änderungen im Feldverlauf und der Feed-Verfolgung synchronisieren. Dank der Self-Service-Verschlüsselung im Hintergrund haben Sie die Freiheit, Ihre Verschlüsselungsrichtlinie für Ihren eigenen Plan zu verwalten, und müssen seltener dafür den Salesforce-Kundensupport anrufen.

Wo: Diese Änderung gilt für Salesforce Classic und Lightning Experience in der Enterprise, Performance, Unlimited und Developer Edition als eine Sandbox-Vorschau.

Wie: Navigieren Sie zum Synchronisieren Ihrer Daten unter "Setup" zur Seite "Verschlüsselungsstatistiken".



Die neue Spalte "Synchronisierung erforderlich" gibt an, ob Sie Ihre Daten synchronisieren müssen (1): Klicken Sie auf **Synchronisieren** (2). Daraufhin synchronisiert Salesforce die Objektdaten im Hintergrund. Überprüfen Sie den Status des Verschlüsselungsprozesses im unteren Bereich der Seite (3) oder warten Sie auf die E-Mail, in der Sie darauf hingewiesen werden, dass der Auftrag abgeschlossen wurde. Nachdem Ihre Daten synchronisiert wurden, werden Statistiken für Sie erfasst, sodass Sie die neuesten Details zu Ihren verschlüsselten Daten anzeigen können.

Unter "Setup" können Sie zudem die Änderungen des Feldverlaufs und der Feed-Verfolgung verschlüsseln, wenn Sie Ihre Daten synchronisieren. Aktivieren Sie **Feldverlaufs- und Feed-Verfolgungswerte verschlüsseln** auf der Seite "Erweiterte Einstellungen". Wenn Sie nun Daten unter "Setup" synchronisieren, werden die Feldverlaufs- und Feed-Verfolgungswerte ebenfalls durch Ihr aktives Schlüsselmaterial verschlüsselt.

Die Self-Service-Verschlüsselung im Hintergrund steht nicht für alle Datenelemente zur Verfügung. Standardbeschreibungsfelder, Felder mit langen und Rich-Text-Bereichen sowie Datenelemente, beispielsweise Dateien und Anhänge, und Chatter-Daten können unter "Setup" nicht synchronisiert werden. Wenden Sie sich an den Salesforce-Kundensupport, um Unterstützung zur Synchronisierung dieser

Daten zu erhalten. Sie können auch anfordern, dass der Salesforce-Kundensupport die Feldverlaufs- und Feed-Verfolgungsdaten für Sie verschlüsselt.

SIEHE AUCH:

Salesforce-Hilfe: Sync Data with Self-Service Background Encryption (Synchronisieren von Daten mit der Self-Service-Verschlüsselung im Hintergrund) (möglicherweise veraltet oder in der Vorschauversion nicht verfügbar)

Self-Service-Verschlüsselung für benutzerdefinierte Felder in installierten verwalteten Paketen

Der Salesforce-Kundensupport ist großartig, aber Self-Service ist sogar noch besser. Nun können Sie direkt unter "Setup" die Einstellung "Benutzerdefinierte Felder in verwalteten Paketen verschlüsseln" für Ihre Organisation aktivieren. Sie müssen dafür nicht mehr den Support anrufen. Wenn das installierte verwaltete Paket die Verschlüsselung unterstützt, können Sie sich direkt um die wichtigen Dinge kümmern, indem Sie Ihren Daten und denen Ihrer Kunden zusätzliche Sicherheitsebenen hinzufügen.

Wo: Diese Änderung gilt für Salesforce Classic, Lightning Experience und alle Versionen der Salesforce-Anwendung in der Enterprise, Performance, Unlimited und Developer Edition.

Wie: Aktivieren Sie unter "Setup" auf der Seite "Erweiterte Einstellungen" die Option **Benutzerdefinierte Felder in verwalteten Paketen verschlüsseln**. Wenn ein installiertes verwaltetes Paket die Verschlüsselung unterstützt, können Sie im Anschluss die benutzerdefinierten Felder in diesem Paket verschlüsseln.

Anmerkung: Sie wissen nicht, ob Ihre Anwendung verschlüsselte Felder unterstützt? Suchen Sie in der zugehörigen AppExchange-Auflistung nach der Kennzeichnung über die Kompatibilität mit Shield. Falls diese Kennzeichnung nicht angezeigt wird, sollten Sie sich an Ihren Anwendungsanbieter wenden.

Wenn Salesforce diese Funktion für Sie bereits aktiviert hat, können Sie sie einfach auf der Seite "Erweiterte Einstellungen" wieder aktivieren. Wenn Sie sie nicht aktivieren, bleiben Ihre verschlüsselten benutzerdefinierten Felder in installierten verwalteten Paketen verschlüsselt. Sie können die Verschlüsselung für diese Felder in Ihren installierten verwalteten Paketen jedoch weder aktivieren noch deaktivieren.

SIEHE AUCH:

Salesforce-Hilfe: Welche benutzerdefinierten Felder können verschlüsselt werden? (möglicherweise veraltet oder in der Vorschauversion nicht verfügbar)

Salesforce-Hilfe: Verschlüsseln von Feldern für benutzerdefinierte Objekte und benutzerdefinierte Felder (möglicherweise veraltet oder in der Vorschauversion nicht verfügbar)

Verschlüsseln von Daten in benutzerdefinierten Feldern mit Rich-Text-Bereichen (allgemein verfügbar)

Alle Kunden der Shield-Plattformverschlüsselung können nun benutzerdefinierte Felder mit Rich-Text-Bereichen verschlüsseln und somit einer breiteren Palette von Daten eine zusätzliche Schutz- und Einhaltungsebene hinzufügen. Sie können benutzerdefinierte Felder mit Rich-Text-Bereichen in benutzerdefinierten und Standardobjekten verschlüsseln.

Wo: Diese Änderung gilt für Salesforce Classic, Lightning Experience und alle Versionen der Salesforce-Anwendung in der Enterprise, Performance, Unlimited und Developer Edition.

Wie: Aktivieren Sie die Verschlüsselung, wenn Sie ein Feld mit Rich-Text-Bereichen erstellen oder bearbeiten.

Wählen Sie in Lightning Experience im Objekt-Manager Ihr benutzerdefiniertes oder Standardobjekt und dann **Felder und Beziehungen** aus. Wenn Sie ein Rich Text-Bereichsfeld erstellen oder bearbeiten, wählen Sie **Verschlüsselt** auf der Felddetailseite aus.

Navigieren Sie in Salesforce Classic zu Ihrem Objekt in "Setup" und wählen Sie **Felder** aus. Klicken Sie im Abschnitt für benutzerdefinierte Felder und Beziehungen auf **Neu** oder **Bearbeiten** und wählen Sie auf der Felddetailseite **Verschlüsselt** aus.

SIEHE AUCH:

Salesforce-Hilfe: Verschlüsseln von Feldern für benutzerdefinierte Objekte und benutzerdefinierte Felder (möglicherweise veraltet oder in der Vorschauversion nicht verfügbar)

Verschlüsselungskompatibilität mit Ereignisserien

Wenn Sie das Feld "Ereignisbeschreibung" verschlüsseln, werden Ihre Ereignisserien in Lightning Experience und in der Salesforce-Anwendung ebenfalls verschlüsselt.

Wo: Diese Änderung gilt für Lightning Experience sowie alle Versionen der Salesforce-Anwendung in der Enterprise, Performance, Unlimited und Developer Edition.

Wie: Klicken Sie unter "Setup" auf der Seite "Verschlüsselungsrichtlinie" auf **Felder verschlüsseln** und verschlüsseln Sie das Feld "Beschreibung der Aktivität" (Aufgabe und Ereignis). Danach wird Ihre Ereignisserie in Lightning Experience und in der Salesforce-Anwendung ebenfalls verschlüsselt.

Ereignisserien-Verlaufsdaten bleiben weiterhin unverschlüsselt, nachdem Sie die Shield-Plattformverschlüsselung aktiviert haben. Aktualisieren Sie zum Verschlüsseln der vorhandenen Ereignisseriendaten in Lightning Experience Ihre Ereignisserien-Datensätze. Durch die Aktualisierung werden vorhandene Ereignisseriendaten mit Ihrem aktiven Schlüsselmaterial synchronisiert.

SIEHE AUCH:

Planen einer Ereignisserie (allgemein verfügbar)

Ereignisüberwachung: Neue Ereignistypen für die Apex-Fehlerbehebung und verbesserter Transaktionsrichtlinien-Assistent

Zwei neue "EventLogFile"-Ereignistypen erfassen Apex-Ausnahme- und langfristige Apex-Anforderungsinformationen. Darüber hinaus können Sie Transaktionssicherheitsrichtlinien aktivieren, sobald Sie sie erstellen, und es wurden aussagekräftigere Richtlinienfehlermeldungen hinzugefügt.

IN DIESEM ABSCHNITT:

Abrufen von mehr Informationen beim Beenden langfristiger gleichzeitiger Apex-Anforderungen

Der Ereignistyp für die Obergrenze der gleichzeitig ausgeführten langfristigen Apex-Anforderungen im Objekt "EventLogFile" erfasst Informationen zu langfristig gleichzeitig ausgeführten Apex-Anforderungen in Ihrer Organisation, die von Salesforce nach dem Erreichen der Obergrenze für gleichzeitige Ausführungen beendet werden. Beispielsweise können Sie Protokollanzahlen überwachen, um eine Benchmark zu erhalten oder eine Anzahl stundenbasiert aufzunehmen. Sie können die Protokolldaten anschließend verwenden, um zu ermitteln, wo eine Obergrenze überschritten wurde. Darüber hinaus können Sie den URI der Anforderung ermitteln, die beendet wurde.

Abrufen von Informationen über unerwartete Ausnahmen

Der neue Ereignistyp für unerwartete Apex-Ausnahmen im Objekt "EventLogFile" erfasst Informationen zu unerwarteten Ausnahmen bei der Apex-Codeausführung. Standardmäßig werden Informationen zur Ausnahme aus der generierten E-Mail abgerufen. Sie haben nun jedoch die Möglichkeit, das Objekt "EventLogFile" auf Apex-Ausnahmeinformationen hin zu analysieren. Dies umfasst auch Stapelverfolgungen.

Einfacheres Erstellen und Verwalten von Transaktionsrichtlinien

Im Assistenten zur Richtlinienerstellung können Sie nun eine Richtlinie aktivieren, sobald Sie sie erstellt haben, und Sie geben keinen Ausführungsbenutzer für Nicht-Apex-Richtlinien an. Darüber hinaus werden Sie beim Erstellen oder Aktualisieren von Richtlinien in aussagekräftigeren Fehlermeldungen vor Problemen gewarnt. Sie können Ihre Richtlinien ohne Weiteres finden, indem Sie sie auf der Richtlinienzusammenfassungsseite sortieren.

Abrufen von mehr Informationen beim Beenden langfristiger gleichzeitiger Apex-Anforderungen

Der Ereignistyp für die Obergrenze der gleichzeitig ausgeführten langfristigen Apex-Anforderungen im Objekt "EventLogFile" erfasst Informationen zu langfristig gleichzeitig ausgeführten Apex-Anforderungen in Ihrer Organisation, die von Salesforce nach dem Erreichen der Obergrenze für gleichzeitige Ausführungen beendet werden. Beispielsweise können Sie Protokollanzahlen überwachen, um eine Benchmark zu erhalten oder eine Anzahl stundenbasiert aufzunehmen. Sie können die Protokolldaten anschließend verwenden, um zu ermitteln, wo eine Obergrenze überschritten wurde. Darüber hinaus können Sie den URI der Anforderung ermitteln, die beendet wurde.

Wo: Diese Änderung gilt für Enterprise, Performance, Unlimited und Developer Edition. Dieses Ereignis ist in der API, nicht aber in der Event Monitoring Analytics-Anwendung verfügbar.

Wer: Steht Kunden mit erworbenen Salesforce Shield- oder Salesforce-Ereignisüberwachungs-Add-on-Abonnements zur Verfügung.

Warum: Anforderungen mit einem erstellten Apex-Kontext, die 5 Sekunden ausgeführt werden, werden auf die Obergrenze Ihrer Organisation für gleichzeitige langfristige Anforderungen angerechnet. (Asynchrone Anforderungen werden nicht auf die Obergrenze angerechnet.) Wenn mehr als 10 langfristige Anforderungen vorliegen, was der standardmäßigen Organisationsobergrenze entspricht, werden zusätzliche langfristige Anforderungen beendet.

Wie: Als Kunde der Ereignisüberwachung erhalten Sie automatisch Ereignisprotokolldaten für "Apex-Obergrenze für gleichzeitige lange Ausführungen", wenn Ihre Organisation die Obergrenze gleichzeitiger Apex-Anforderungen überschreitet, die länger dauern, als es die Obergrenze der Gesamtanforderungslaufzeit vorgibt.

Im Feld "REQUEST_URI" können Sie ermitteln, wo eine Obergrenze überschritten wurde. Mit den Ereignisdaten der Apex-Ausführung können Sie einen Querverweis dieser Daten erstellen, wobei die durchschnittliche "RUN_TIME" 5 Sekunden überschreitet.

Erstellen Sie mit dem Feld "QUIDDITY" in den Ereignisdaten der Apex-Ausführung einen Querverweis der Ereignisdaten, damit nur synchrone Anforderungen ermittelt werden. Zum Beispiel "QUIDDITY NOT IN (A,BA,F,Q,S)" und "CALLOUT_TIME (>5000)".

Anmerkung: Wenden Sie sich an den Salesforce-Kundensupport, um die standardmäßige Obergrenze für langfristige Anforderungen zu ändern.

SIEHE AUCH:

Object Reference for Salesforce and Lightning Platform: Concurrent Long-Running Apex Limit Event Type (möglicherweise veraltet oder in der Vorschauversion nicht verfügbar)

Salesforce Developer Limits and Allocations Quick Reference: Apex Governor Limits (möglicherweise veraltet oder in der Vorschauversion nicht verfügbar)

Salesforce-Hilfe: Einschränkungen für Webanforderungen

Knowledge-Artikel: Proactive Alert Monitoring of Concurrent Apex Errors (Proaktive Alarmüberwachung gleichzeitiger Apex-Fehler)

Blog für Salesforce-Entwickler: Designing Force.com Applications That Avoid Hitting Concurrent Request Limits

Abrufen von Informationen über unerwartete Ausnahmen

Der neue Ereignistyp für unerwartete Apex-Ausnahmen im Objekt "EventLogFile" erfasst Informationen zu unerwarteten Ausnahmen bei der Apex-Codeausführung. Standardmäßig werden Informationen zur Ausnahme aus der generierten E-Mail abgerufen. Sie haben nun jedoch die Möglichkeit, das Objekt "EventLogFile" auf Apex-Ausnahmeinformationen hin zu analysieren. Dies umfasst auch Stapelverfolgungen.

Wo: Diese Änderung gilt für Enterprise, Performance, Unlimited und Developer Edition. Dieses Ereignis ist in der API, nicht aber in der Event Monitoring Analytics-Anwendung verfügbar.

Wie: Als Kunde der Ereignisüberwachung erhalten Sie Ausnahmedaten, wenn ein Apex-Vorgang aufgrund einer nicht verarbeiteten Ausnahme beendet wird.

SIEHE AUCH:

Object Reference for Salesforce and Lightning Platform: Apex Unexpected Exception Event Type (möglicherweise veraltet oder in der Vorschauversion nicht verfügbar)

Einfacheres Erstellen und Verwalten von Transaktionsrichtlinien

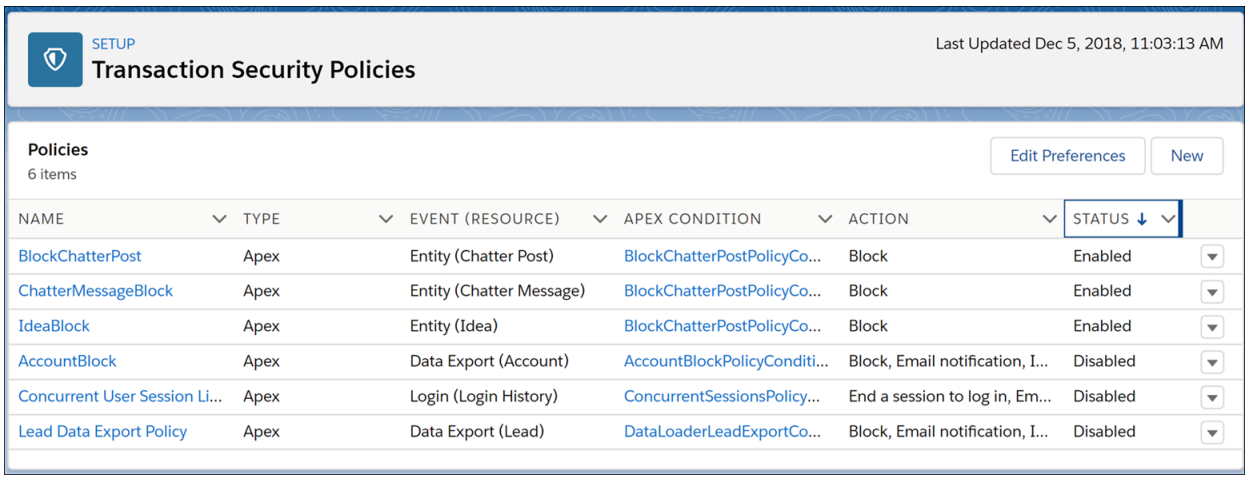
Im Assistenten zur Richtlinienerstellung können Sie nun eine Richtlinie aktivieren, sobald Sie sie erstellt haben, und Sie geben keinen Ausführungsbenutzer für Nicht-Apex-Richtlinien an. Darüber hinaus werden Sie beim Erstellen oder Aktualisieren von Richtlinien in aussagekräftigeren Fehlermeldungen vor Problemen gewarnt. Sie können Ihre Richtlinien ohne Weiteres finden, indem Sie sie auf der Richtlinienzusammenfassungsseite sortieren.

Wo: Diese Änderung gilt für Lightning Experience und Salesforce Classic in der Enterprise, Performance, Unlimited und Developer Edition.

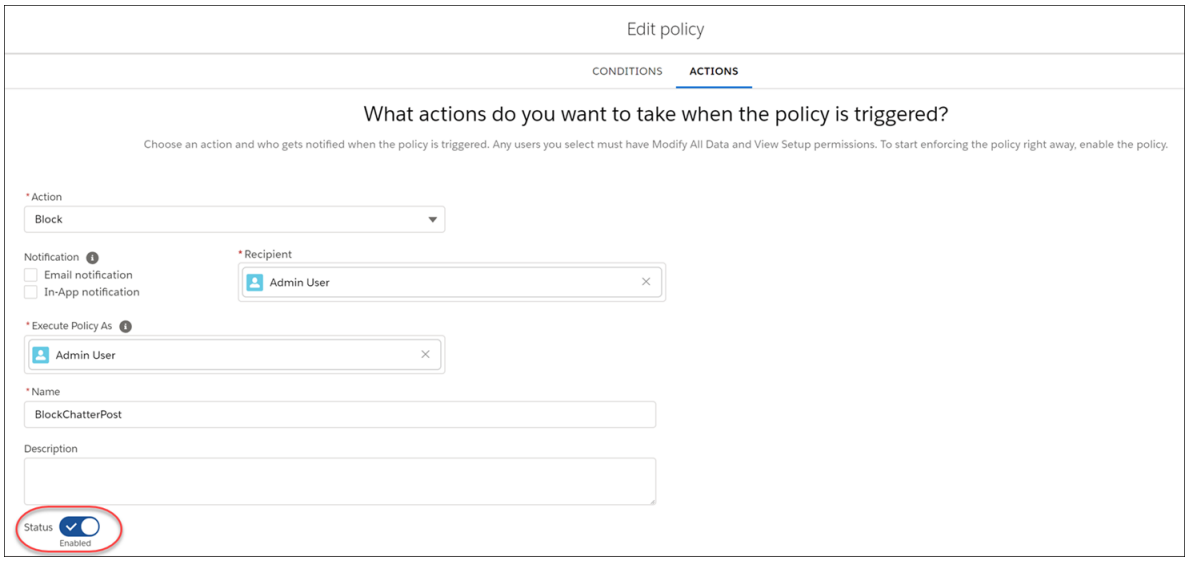
Wer: Steht Kunden mit erworbenen Salesforce Shield- oder Salesforce-Ereignisüberwachungs-Add-on-Abonnements zur Verfügung. Zum Erstellen und Verwalten von Transaktionssicherheitsrichtlinien müssen Sie über die Benutzerberechtigung "Anwendung anpassen" verfügen.

Wichtig: Wenn Sie am Pilotprogramm für Echtzeitereignisse teilnehmen, können Sie keine Apex-Richtlinien erstellen und keine deaktivierten Apex-Richtlinien für Ereignisse bearbeiten, die im Pilotprogramm unterstützt werden.

Wie: Geben Sie unter "Setup" im Feld "Schnellsuche" den Text `Transaktionssicherheit` ein und wählen Sie dann **Transaktionssicherheitsrichtlinien** aus.



Klicken Sie zum Erstellen einer Richtlinie auf **Neu**. Klicken Sie zum Aktualisieren einer Richtlinie auf das Dropdown-Menü auf der rechten Seite und wählen Sie **Bearbeiten** aus.



SIEHE AUCH:

Salesforce-Hilfe: Transaktionssicherheit (möglicherweise veraltet oder in der Vorschauversion nicht verfügbar)

Bereitstellung: Änderungssetvorgänge mit weniger Klicks

Ergreifen Sie Maßnahmen bei einem Änderungsset, ohne dessen Detailseite zu laden.

IN DIESEM ABSCHNITT:

Duplizieren, Bereitstellen, Hochladen und Validieren von Änderungssets mit weniger Klicks

Sie müssen die Detailseite des Änderungssets nicht mehr laden, um diese Vorgänge zu initiieren. Der Seite "Eingehendes Änderungsset" wurden Links hinzugefügt, mit denen Sie Validierungs- und Bereitstellungsvorgänge für bereitgestellte und nicht bereitgestellte Änderungssets initiieren können. Wenn das Änderungsset in seiner Quellorganisation gelöscht wurde, sind diese Vorgangslinks nicht verfügbar. Wenn eine Bereitstellung des Änderungssets in Bearbeitung ist, sind diese Vorgangslinks erst verfügbar, nachdem die Bereitstellung abgeschlossen wurde. Der Seite "Ausgehendes Änderungsset" wurden auch Links hinzugefügt, mit denen Sie Änderungssets hochladen oder duplizieren können. Wenn das Änderungsset keine Komponenten enthält, ist der Link zum Hochladen nicht verfügbar.

Neue und geänderte Komponenten für Änderungssets

Die bei Änderrungssets verfügbaren Komponenten unterscheiden sich je nach Edition.

Duplizieren, Bereitstellen, Hochladen und Validieren von Änderungssets mit weniger Klicks

Sie müssen die Detailseite des Änderungssets nicht mehr laden, um diese Vorgänge zu initiieren. Der Seite "Eingehendes Änderungsset" wurden Links hinzugefügt, mit denen Sie Validierungs- und Bereitstellungsvorgänge für bereitgestellte und nicht bereitgestellte Änderungssets initiieren können. Wenn das Änderungsset in seiner Quellorganisation gelöscht wurde, sind diese Vorgangslinks nicht verfügbar. Wenn eine Bereitstellung des Änderungssets in Bearbeitung ist, sind diese Vorgangslinks erst verfügbar, nachdem die Bereitstellung abgeschlossen wurde. Der Seite "Ausgehendes Änderungsset" wurden auch Links hinzugefügt, mit denen Sie Änderungssets hochladen oder duplizieren können. Wenn das Änderungsset keine Komponenten enthält, ist der Link zum Hochladen nicht verfügbar.

Wo: Diese Änderung gilt für Lightning Experience und Salesforce Classic in der Enterprise, Performance, Professional, Unlimited und Database.com Edition.

Neue und geänderte Komponenten für Änderungssets

Die bei Änderrungssets verfügbaren Komponenten unterscheiden sich je nach Edition.

Aura-Komponentenpaket
: Stellt eine Aura-Komponente in Ihrer Organisation dar.

  Bei dieser Änderung handelt es sich nur um eine Bezeichnungsänderung. In früheren Versionen hatte diese Komponente den Namen Lightning-Komponentenpaket. Sie müssen Ihre Änderungssets nicht aktualisieren.

Lightning-Webkomponentenpaket
: Stellt eine Lightning-Webkomponente in Ihrer Organisation dar.

Salesforce IoT: In Field Service Lightning für Android verfügbare IoT Insights, IoT in Service Cloud und ein verbesserter Kontext-Setup-Prozess

Mit IoT Insights können mobile Mitarbeiter nun Salesforce IoT-Daten in Field Service Lightning für Android anzeigen. Salesforce IoT wird nun als ein Bestandteil von Service Cloud in der Unlimited Edition angeboten. Auch der Kontext-Setup-Flow wurde dahingehend verbessert, dass ein Assistent zum Vereinfachen des Prozesses und andere Funktionen hinzugefügt wurden, um die Prozessnavigation effizienter zu gestalten.

IN DIESEM ABSCHNITT:

Verbessern der Kundenerfahrung mit IoT in der Unlimited Edition mit Service Cloud

Eine eingeschränkte Version von Salesforce IoT ist nun ohne Aufpreis in Service Cloud enthalten. Durch das Bereitstellen von IoT-Daten in der Service Cloud ermöglicht Salesforce es Benutzern, auf mehr Diagnoseinformationen zu den verbundenen Geräten Ihrer Kunden zugreifen zu können. Agenten können Probleme schneller analysieren und lösen und besseren Kundendienst bereitstellen.

Einfacherer Setup-Prozess für die Kontexterstellung

Neben der Verbesserung des IoT-Kontext-Setup-Prozesses wurde auch das Erstellen von Kontexten vereinfacht und optimiert. Alle Setup-Schritte wurden in einen einzelnen, assistentenbasierten Prozess verschoben.

Anzeigen Ihrer Salesforce IoT-Daten in der mobilen Field Service Lightning-Anwendung für Android

Mit IoT Insights in Field Service Lightning für Android kann die mobile Belegschaft nun von überall aus über verbundene Geräte auf wertvolle IoT-Daten für Kunden zugreifen.

Verbessern der Kundenerfahrung mit IoT in der Unlimited Edition mit Service Cloud

Eine eingeschränkte Version von Salesforce IoT ist nun ohne Aufpreis in Service Cloud enthalten. Durch das Bereitstellen von IoT-Daten in der Service Cloud ermöglicht Salesforce es Benutzern, auf mehr Diagnoseinformationen zu den verbundenen Geräten Ihrer Kunden zugreifen zu können. Agenten können Probleme schneller analysieren und lösen und besseren Kundendienst bereitstellen.

Wo: Diese Änderung gilt für Lightning Experience in der Unlimited Edition mit Service Cloud.

Wie: Wenn in Ihrer Organisation eine Service Cloud-Lizenz verfügbar ist, befindet sich Salesforce IoT in **Setup** unter **Funktionseinstellungen**.

Anmerkung: Weitere Informationen erhalten Sie von Ihrem Salesforce-Kundenbeauftragten.

Einfacherer Setup-Prozess für die Kontexterstellung

Neben der Verbesserung des IoT-Kontext-Setup-Prozesses wurde auch das Erstellen von Kontexten vereinfacht und optimiert. Alle Setup-Schritte wurden in einen einzelnen, assistentenbasierten Prozess verschoben.

Wo: Diese Änderung gilt für Lightning Experience in Enterprise, Performance, Unlimited und Developer Edition.

Warum: Damit der Setup-Flow noch einfacher wird, wurden auch einige Änderungen vorgenommen. Die zwei Schritte für die Auswahl wichtiger Felder für das Plattformereignis und das Salesforce-Objekt wurden auf einem Bildschirm kombiniert. Die Optionen für wichtige Felder werden für das Plattformereignis und das Objekt nebeneinander angezeigt. Es ist auch eine Option zum Zurücksetzen vorhanden. Demzufolge können Sie jederzeit zur Live-Version Ihres Kontexts zurückwechseln.

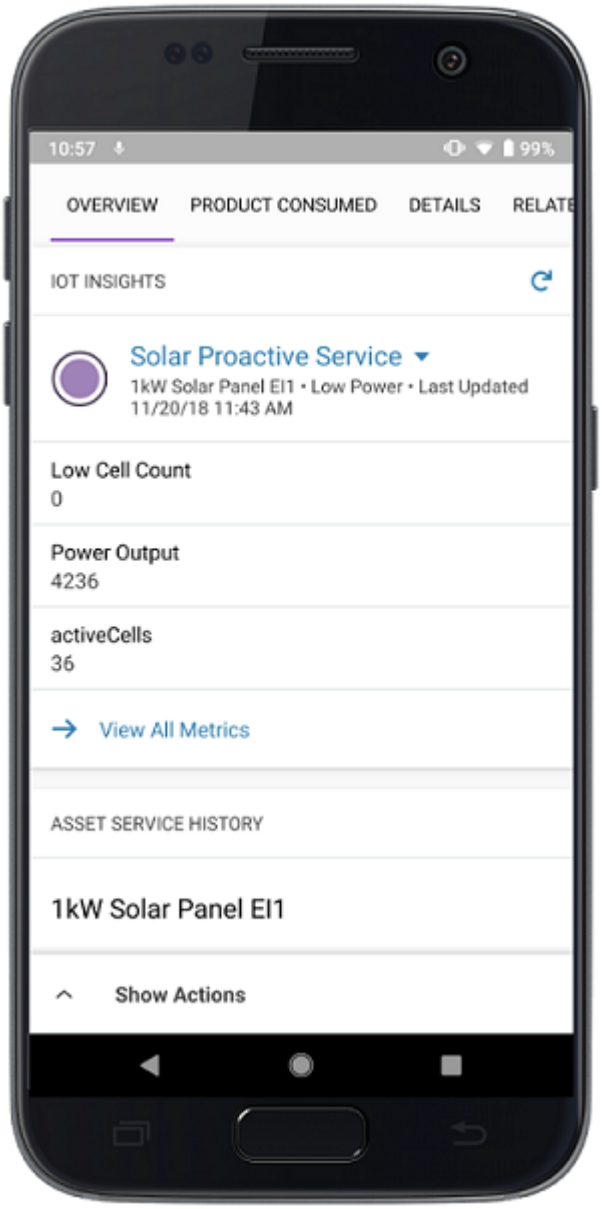
Anzeigen Ihrer Salesforce IoT-Daten in der mobilen Field Service Lightning-Anwendung für Android

Mit IoT Insights in Field Service Lightning für Android kann die mobile Belegschaft nun von überall aus über verbundene Geräte auf wertvolle IoT-Daten für Kunden zugreifen.

Wo: Mit Salesforce IoT Insights in Field Service Lightning für Android können Sie Ihren mobilen Mitarbeitern nun Salesforce IoT-Daten für die verbundenen Geräte Ihrer Kunden anzeigen.

Wer: Benutzer, die auf den übergeordneten Datensatz zugreifen können, können die Daten in der Komponente "Salesforce IoT Insights" anzeigen. Nur Benutzer mit der Benutzerlizenz "Field Service Lightning" können in Field Service Mobile auf IoT Insights zugreifen.

Warum: Beispielsweise kann ein Außendiensttechniker, der auf Diagnosedaten hinsichtlich des Gerätezustands eines Kunden zugreifen kann, die Probleme vor Ort im Handumdrehen analysieren und beheben.



Wie: Geben Sie unter "Setup" im Feld "Schnellsuche" den Text *Verbundene Anwendungen* ein und wählen Sie dann **Verbundene Anwendungen verwalten** aus. Klicken Sie neben der Option für Salesforce Field Service für Android auf **Bearbeiten**. Bestätigen Sie, dass *ENABLED_IOT* auf *TRUE* festgelegt ist, oder klicken Sie auf **Bearbeiten** und ändern Sie das Attribut in *TRUE*. Klicken Sie auf **Speichern**.

Entwicklung: Erstellen einer eigenen Salesforce-Anwendung

Diese Verbesserungen an der Lightning-Plattform helfen Ihnen unabhängig davon, ob Sie Lightning-Komponenten, Visualforce, Apex oder unsere APIs mit Ihrer bevorzugten Programmiersprache verwenden, beim Entwickeln von herausragenden Anwendungen, Integrationen und Paketen für den Weiterverkauf an andere Organisationen.

Anmerkung: Fragen Sie sich, wo Sie Informationen zu neuen und geänderten Objekten, Klassen, Komponenten usw. in dieser Version finden können? Die Listen der neuen und geänderten Elemente befinden sich am Ende des Abschnitts "Entwicklung" der

Versionshinweise. Es werden weiterhin alle Änderungen abgedeckt, über die Sie Bescheid wissen möchten. Informationen zu neuen Entwicklungsfunktionen lesen sich einfacher, wenn Sie nicht durch lange Listen neuer und geänderter Elemente unterbrochen werden. Lassen Sie uns an Ihren Gedanken teilhaben. Verwenden Sie das Feedbackformular für die Themen der Versionshinweise oder senden Sie uns unter @salesforcedocs Tweets.

IN DIESEM ABSCHNITT:

Lightning-Komponenten: Einführung in Lightning-Webkomponenten

Bei Lightning-Webkomponenten handelt es sich um ein neues Programmierungsmodell, das auf dem Web Components-Standard basiert. Durch die Lightning-Webkomponenten halten moderne JavaScript- und Webstandards Einzug in das Lightning-Komponenten-Framework. Zudem wird dadurch die Entwicklerproduktivität verbessert und die Leistung gesteigert. Darüber hinaus wurde "Locker Service" in "Lightning Locker" umbenannt.

Visualforce: Anzeigen eines Toasts in JavaScript, verbesserte Komponentenkompatibilität und Verschiebung einer wichtigen Aktualisierung

Verwenden Sie eine neue JavaScript-Funktion, um eine Toastmeldung anzuzeigen. Die Komponenten `<apex:detail>` und `<apex:enhancedList>` sind besser mit benutzerdefinierten Objekten kompatibel. Die maximale Größe zum Anzeigen des Status wurde erhöht. Die wichtige Aktualisierung, bei der Instanzennamen von URLs entfernt werden, wurde auf die Version Winter '20 verschoben.

Apex

Sie können nun die Überprüfung von Sicherheitsberechtigungen auf Feld- und Objektebene für `SOQL SELECT`-Abfragen mithilfe der Klausel `WITH SECURITY_ENFORCED` aktivieren. Neue `OrgLimit`- und `OrgLimits`-Apex-Klassen beinhalten Methoden, mit denen sich eine Liste oder Karte sämtlicher `OrgLimit`-Instanzen abrufen lässt, z. B. SOAP-API-Anfragen, Bulk-API-Anfragen und Streaming-API-Obergrenzen. Anhand einer neuen `System.SObject.isSet()`-Methode wird überprüft, ob ein Feld von einer Apex-Zuweisung abgefragt oder festgelegt wurde. Dem EventLogFile-Objekt wurde ein neuer Ereignistyp für unerwartete Apex-Ausnahmen hinzugefügt.

API

Beim FlexiPage-Objekt in der Tooling-API können Sie in einer einzelnen Anforderung mit mehreren zum selben sObject-Typ gehörenden Datensätzen interagieren.

Benutzerdefinierte Metadaten: Konfigurieren von Standardfeldwerten mit benutzerdefinierten Metadatentypen

Verweisen Sie in einem Standardwert auf einen Datensatz für einen benutzerdefinierten Metadatentyp, um das Aktualisieren von Feldern zu vereinfachen. Wenn sich der Standardfeldwert ändert, können Sie ihn im benutzerdefinierten Metadatentyp aktualisieren, statt mehrere Feldverweise zu aktualisieren.

Salesforce CLI: Vorabversion, Salesforce-Plugin-Generator

Die Salesforce-Befehlszeilen-Schnittstelle (Command Line Interface, CLI) wird ständig mit neuen Funktionen und Befehlen weiter entwickelt, die Salesforce DX-Entwicklungsmodelle unterstützen. Erstellen Sie damit im Handumdrehen Umgebungen für Entwicklung und Tests, synchronisieren Sie Quellcode, führen Sie Tests aus und steuern Sie den vollständigen Anwendungslebenszyklus.

AppExchange-Partner (ISVforce): Vorlagen für Geschäftsprozesse, inaktive Prozesse und Flows in Paketen und Ende der Unterstützung für Trialforce-Webformulare

Verteilen Sie Anwendungen, Services und andere Lösungen bei AppExchange mit Tools für Partner. Entwickeln Sie Prozesse und Flows, die Abonnenten anzeigen und anpassen können. Lassen Sie Abonnenten entscheiden, ob und wann sie einen installierten Prozess oder Flow aktivieren möchten. Die Unterstützung für Trialforce-Webformulare endet am 1. März 2019, aber Sie können die SignupRequest-API verwenden, um potenziellen Kunden Testorganisationen bereitzustellen.

Benachrichtigungen im Unternehmen: Datenänderungserfassung und Plattformereignisse mit hohem Volumen allgemein verfügbar

Nutzen Sie Ereignisse, um die Kommunikation zwischen Geschäftssystemen zu vereinfachen. Datenänderungserfassung und Plattformereignisse mit hohem Volumen sind nun allgemein verfügbar.

Sandbox-Instanzen: Allgemeine Verfügbarkeit von "Duplizieren" und ein neues Benutzer-E-Mail-Adressenformat

Die Anwendungsentwicklung wird dank der Sandbox-Duplizierung verbessert. Zudem wird ein neues Format für in Sandbox-Instanzen kopierte Benutzer-E-Mail-Adressen eingeführt.

Salesforce-Erweiterungen für VS Code: Lightning-Webkomponentenunterstützung, Apex-Refaktorierung, bevorstehende Force.com IDE-Einstellung

Zusätzlich zu den Änderungen, die in wöchentlichen Versionen veröffentlicht wurden, enthalten Salesforce-Erweiterungen für VS Code in Version 45 einige wesentliche Erweiterungen: Beschleunigen Sie die Lightning-Webkomponentenentwicklung mit der Erweiterung "Lightning-Webkomponenten für VS Code", die nun im Salesforce-Erweiterungspaket enthalten ist. Benennen Sie Ihre Apex-Symbole um. Beginnen Sie jetzt, sich auf die für Oktober 2019 vorgesehene Einstellung von Force.com IDE vorzubereiten.

Neue und geänderte Elemente für Entwickler

Hier finden Sie neue und geänderte Objekte, Aufrufe, Klassen, Komponenten, Befehle usw., mit denen Sie Salesforce-Funktionen anpassen können.

Lightning-Komponenten: Einführung in Lightning-Webkomponenten

Bei Lightning-Webkomponenten handelt es sich um ein neues Programmierungsmodell, das auf dem Web Components-Standard basiert. Durch die Lightning-Webkomponenten halten moderne JavaScript- und Webstandards Einzug in das Lightning-Komponenten-Framework. Zudem wird dadurch die Entwicklerproduktivität verbessert und die Leistung gesteigert. Darüber hinaus wurde "Locker Service" in "Lightning Locker" umbenannt.

Weitere Informationen finden Sie im *Lightning Aura Components Developer Guide*.

Anmerkung: Auf der Suche nach neuen und geänderten Webkomponenten, Aura-Komponenten und Aura-Komponentenschnittstellen? Laut Feedback sei es schwierig, die neuen Funktionen, die im Abschnitt "Entwicklung" beschrieben werden, zu durchsuchen. In dieser Version wurden die Listen der neuen und geänderten Elemente am Ende des Abschnitts "Entwicklung" konsolidiert. Es werden weiterhin alle Änderungen abgedeckt, über die Sie Bescheid wissen möchten. Lassen Sie uns an Ihren Gedanken teilhaben. Verwenden Sie das Feedbackformular für die Themen der Versionshinweise oder senden Sie uns unter @salesforcedocs Tweets.

IN DIESEM ABSCHNITT:

Lightning-Webkomponenten (allgemein verfügbar)

Nun können Sie Lightning-Komponenten mithilfe von zwei Programmierungsmodellen entwickeln: "Lightning-Webkomponenten" und dem ursprünglichen Modell "Aura-Komponenten". Bei Lightning-Webkomponenten handelt es sich um benutzerdefinierte HTML-Elemente, die mithilfe von HTML und modernem JavaScript erstellt wurden. Lightning-Webkomponenten und Aura-Komponenten können gemeinsam verwendet werden und auf einer Seite interagieren. Administratoren und Endbenutzern werden sie als Lightning-Komponenten angezeigt.

Locker Service ist nun Lightning Locker

"Locker Service" wurde in "Lightning Locker" umbenannt, um besser darzustellen, dass die Lösung Code schützen soll, der auf der Lightning-Plattform ausgeführt wird.

Änderungen in Lightning Locker

Lightning Locker unterstützt das neue Programmierungsmodell "Lightning-Webkomponenten", verbessert Locker API Viewer und weist viele Fehlerbehebungen und Sicherheitsverbesserungen auf.

Standardwerte ohne eckige Klammern für Array-, Satz- und Listenattribute veraltet

Da das Festlegen eines Standardwerts ohne eckige Klammern veraltet ist, kann dies zu unerwartetem Verhalten führen. Umschließen Sie zum Festlegen eines Standardwerts für diese Attributtypen kommagetrennte Werte mit `[]`, also beispielsweise `default="['red', 'green', 'blue']"`.

Erhalten von Benachrichtigungen bei nicht gespeicherten Änderungen

Mit der Aura-Komponente `lightning:unsavedChanges` können Sie die die Benutzeroberfläche über nicht gespeicherte Änderungen in Ihrer Komponente benachrichtigen. Sie können `lightning:unsavedChanges` in Standard- und Konsolennavigationsanwendungen verwenden. Anschließend können Sie ein Steuerfeld verwenden, um die Änderungen zu speichern oder zu verwerfen.

Verweisen auf Datenbestandsdateien mit dem globalen Wertanbieter $ContentAsset

Mit dem globalen Wertanbieter `$ContentAsset` können Sie auf Bilder, Formatvorlagen und JavaScript-Elemente verweisen, die in Ihren Lightning-Komponenten als Datenbestandsdateien verwendet werden. Verweisen Sie anhand des Namens auf Datenbestandsdateien vom Typ `$ContentAsset`, statt dafür umständliche Dateipfade oder URLs zu verwenden. `$ContentAsset` bietet Freigabe-, Versionsverwaltungs- und Zugriffskontrolle für alle Datenbestandsdateien und Optionen für die Mobilgeräteoptimierung und die Größenanpassung von Bilddateien. Sie können `$ContentAsset` im Markup von Lightning-Komponenten und im JavaScript-Steuerfeld und -Hilfscode verwenden.

Neue $Locale-Attribute für Datums- und Uhrzeitangaben

Der globale Wertanbieter `$Locale` weist neue Attribute für die Formatierung von Datums- und Uhrzeitangaben auf. `$Locale` gibt Informationen zum bevorzugten Gebietsschema des aktuellen Benutzers zurück.

Leistungsverbesserungen für Communities

Das Content Delivery Network (CDN) von Akamai ist nun in allen neuen und vorhandenen Communities aktiviert. Ein CDN beschleunigt die Seitenladezeit, indem zwischengespeicherte Versionen an mehreren geografischen Standorten gespeichert werden.

Hinzufügen von Bereichsbezeichnungen zu Ihren Aura-Seitenvorlagenkomponenten

Im Rahmen der neuen Funktion zum Wechseln von Vorlagen im Lightning-Anwendungsgenerator können Sie nun jedem Bereich in Ihren Aura-Seitenvorlagenkomponenten Bezeichnungen hinzufügen. Diese Bezeichnungen erscheinen im Assistenten zum Wechseln von Vorlagen des Lightning-Anwendungsgenerators, wenn Benutzer bereichsbezogene Inhalte einer neuen Vorlage zuordnen.

DOM-Untersuchungstests können geändert werden

Der Inhalt und die Struktur von HTML, CSS und DOM in Lightning Experience können jederzeit geändert werden und stellen keine stabile API dar. Benutzeroberflächentests, die Komponentenbausteine mit Tools umfassen, beispielsweise Selenium WebDriver, müssen kontinuierlich verwaltet werden. Hierbei handelt es sich nicht um eine Änderung in der Version Spring '19, da die Abwärtskompatibilität mit HTML, CSS und DOM niemals garantiert wurde. Im Rahmen der Änderungen an dieser Version wird nochmals auf die Anfälligkeit dieser Tests hingewiesen, da Lightning Experience analog zu modernen Webstandards kontinuierlich weiterentwickelt wird. Uns ist bewusst, welchen Wert automatisierte Benutzeroberflächentests für unsere Kunden haben und welchen Wartungsaufwand dies für sie nach sich zieht.

Blockierte Skript-Tags in dynamisch erstellten Komponenten

Es ist nicht mehr möglich, ein `<script>`-Tag zu einer Komponente hinzuzufügen, die von `$A.createComponent()` oder `$A.createComponents()` dynamisch erstellt wurde. Diese Einschränkung ist nicht neu für Komponenten. Diese Einschränkung wurde für dynamisch erstellte Komponenten bisher nicht erzwungen. In der Version Spring '19 wurde diese Sicherheitslücke geschlossen.

Navigieren zu einem URL mit dem Seitenverweistyp "standard__webPage"

Der Navigationsservice verwendet zum Beschreiben von Seiten das Objekt `PageReference`. Der neue `PageReference`-Typ `standard__webPage` umschließt einen unformatierten URL, damit Sie zu externen Websites navigieren können.

Lightning Data-Service gibt neue Fehlerwerte zurück

Der Lightning Data-Service zeigt einen Fehler an, wenn der Zugriff auf eine Ressource, beispielsweise einen Datensatz für ein Objekt, auf dem Server nicht möglich ist. Das neue Fehlerobjekt enthält den Antworttext sowie einen Statuscode und die Nachricht.

SIEHE AUCH:

- Lightning Web Components Developer Guide
- Lightning Aura Components Developer Guide
- Lightning-Komponenten: Neue und geänderte Elemente

Lightning-Webkomponenten (allgemein verfügbar)

Nun können Sie Lightning-Komponenten mithilfe von zwei Programmierungsmodellen entwickeln: "Lightning-Webkomponenten" und dem ursprünglichen Modell "Aura-Komponenten". Bei Lightning-Webkomponenten handelt es sich um benutzerdefinierte HTML-Elemente, die mithilfe von HTML und modernem JavaScript erstellt wurden. Lightning-Webkomponenten und Aura-Komponenten können gemeinsam verwendet werden und auf einer Seite interagieren. Administratoren und Endbenutzern werden sie als Lightning-Komponenten angezeigt.

Wo: Diese Funktion ist in Lightning Experience, Lightning-Communities und allen Versionen der mobilen Anwendung in allen Editionen verfügbar. Verwenden Sie zum Erstellen einer Lightning-Webkomponente die Enterprise, Performance, Unlimited oder Developer Edition.

Warum: Durch Lightning-Webkomponenten enthält das Lightning-Komponenten-Framework die neuesten Erweiterungen in JavaScript und Webstandards. Seit der Einführung des Lightning-Komponenten-Frameworks im Jahr 2014 hat sich der Webstapel zu einer Anwendungsentwicklungsplattform entwickelt. Viele Funktionen, für die Frameworks erforderlich waren, sind nun Standard. Das Lightning-Webkomponenten-Programmierungsmodell wurde daraufhin entwickelt, von dieser Entwicklung zu profitieren. Die Salesforce-Techniker halfen dabei, den Weg für das Komitee TC39 zu bahnen, durch das ECMAScript (JavaScript) definiert wird.

Lightning-Webkomponenten verwenden die wichtigsten Web Components-Standards und stellen nur das bereit, was notwendig ist, damit die Funktionen in allen von Salesforce unterstützten Browsern ordnungsgemäß ausgeführt werden. Da sie auf Code basieren, der in Browsern nativ ausgeführt wird, ist das Lightning-Webkomponenten-Programmierungsmodell schlank und bietet außergewöhnliche Leistung. Der Großteil des Codes, den Sie schreiben, ist standardmäßiges JavaScript und HTML.

Sie können zudem die Komponenten, Tools und Services verwenden, mit denen die Entwicklung auf der Lightning-Plattform zum Kinderspiel wird: Lightning-Basiskomponenten, Lightning Design System, Lightning-Anwendungsgenerator, Community-Generator, Lightning-Daten-Service und Lightning Locker.

Bei dieser Lightning-Webkomponente handelt es sich um ein Formular mit sechs JavaScript-Zeilen, das vollständig bearbeitet werden kann.

Im Folgenden finden Sie Code. Jede Lightning-Webkomponente besteht aus einer HTML-Vorlage und einer JavaScript-Klasse. Diese Komponente enthält eine grundlegende `<lightning-record-form>`-Komponente, die auf dem Lightning-Daten-Service basiert. Bei `object-api-name`, `record-id` und `fields` handelt es sich um die Komponentenattribute.

```
<!-- recordFormDynamicContact.html -->

<template>

    <lightning-card title="RecordFormDynamicContact" icon-name="standard:contact">

        <div class="slds-m-around_medium">
            <lightning-record-form object-api-name={objectApiName}
                                   record-id={recordId}
                                   fields={fields}>
            </lightning-record-form>
        </div>

    </lightning-card>

</template>
```

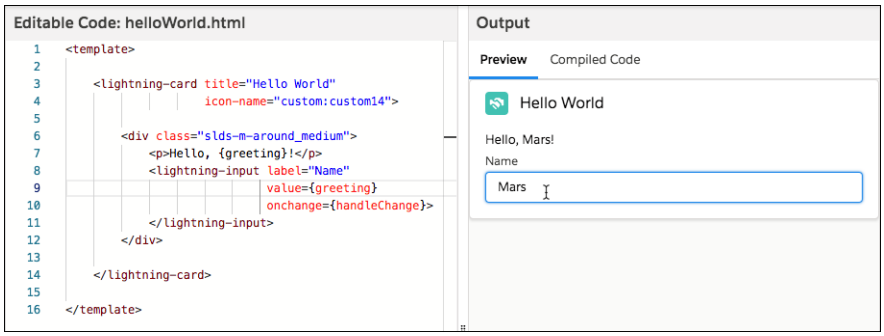
Die JavaScript-Klasse der Komponente deklariert die Eigenschaften `recordId`, `objectApiName` und `fields`, die an die HTML-Vorlage gebunden sind.

Die mit `@api` ausgestatteten Eigenschaften sind öffentlich und reaktiv. Wenn sich ihre Werte ändern, wird die Komponente mit den neuen Werten erneut dargestellt. Diese Komponente ruft die Werte für die zugehörigen öffentlichen Eigenschaften von der Lightning-Datensatzseite ab, auf der sie enthalten ist. Cool!

```
// recordFormDynamicContact.js

import { LightningElement, api } from 'lwc';

export default class RecordFormDynamicContact extends LightningElement {

    @api recordId;
    @api objectApiName;
    fields = ['Name', 'Title', 'Phone', 'Email'];

}
```

Wie: Verwenden Sie die Salesforce CLI, um den Lightning-Webkomponenten-Quellcode zwischen Salesforce und Ihrem bevorzugten Code-Editor zu synchronisieren. Es wird empfohlen, Visual Studio Code zu verwenden, da das Salesforce-Erweiterungspaket Salesforce CLI-Befehls-, Codevervollständigungs- und Codeanalysefunktionen enthält, wodurch die Codierung schneller und flüssiger wird.

Sie können auch im Übungsbereich experimentieren. Hierbei handelt es sich um unseren interaktiven Code-Editor. Schreiben Sie JavaScript-, HTML- und CSS-Code und zeigen Sie die Vorschau an, während Sie die Entwicklung vornehmen. Speichern Sie Übungsbereichsanwendungen und geben Sie sie für andere Entwickler in Ihrer Organisation frei.



SIEHE AUCH:

- Neue Lightning-Webkomponenten
- Komponentenbibliothek
- Schnelleinstieg: Lightning-Webkomponenten

Locker Service ist nun Lightning Locker

"Locker Service" wurde in "Lightning Locker" umbenannt, um besser darzustellen, dass die Lösung Code schützen soll, der auf der Lightning-Plattform ausgeführt wird.

Änderungen in Lightning Locker

Lightning Locker unterstützt das neue Programmierungsmodell "Lightning-Webkomponenten", verbessert Locker API Viewer und weist viele Fehlerbehebungen und Sicherheitsverbesserungen auf.

Die Lightning Locker-Architekturebene erhöht die Sicherheit, indem sie einzelne Lightning-Komponenten in eigenen Containern isoliert und bewährte Codierungsmethoden erzwingt.

Unterstützung für Lightning-Webkomponenten

Lightning Locker schützt die neuen Lightning-Webkomponenten.

Erhöhte Sicherheit für SVG-Dateien

Lightning Locker bereinigt SVG-Dateien, um potenziellen JavaScript-Schadcode zu entfernen. Dadurch wird verhindert, dass SVG-Dateien in Cross-Site-Scripting-Angriffen verwendet werden.

Änderungen an Locker API Viewer

- Locker API Viewer meldet Unterschiede zwischen nativen Browser-APIs und Locker-APIs genauer. Es werden mehr orangefarbene Hervorhebungen angezeigt. Dies deutet darauf hin, dass eine API vorhanden ist und durch Lightning Locker geschützt wird.
- Der ursprüngliche, unter `documentation.auraframework.org` befindliche Locker API Viewer ist veraltet. Diese Site verweist nun auf den aktuellen Locker API Viewer.

Standardwerte ohne eckige Klammern für Array-, Satz- und Listenattribute veraltet

Da das Festlegen eines Standardwerts ohne eckige Klammern veraltet ist, kann dies zu unerwartetem Verhalten führen. Umschließen Sie zum Festlegen eines Standardwerts für diese Attributtypen kommagetrennte Werte mit `[]`, also beispielsweise `default="['red', 'green', 'blue']"`.

Wo: Diese Änderung gilt für Organisationen mit Lightning-Komponenten in Lightning Experience, Salesforce Classic und allen Versionen der Salesforce-Anwendung.

Wie: Hier finden Sie ein Beispiel von Attributen für ein Array, eine Liste und einen Satz.

```
<aura:attribute name="colorArray" type="String[]" default="['red', 'green', 'blue']" />
<aura:attribute name="colorList" type="List" default="['red', 'green', 'blue']" />
<aura:attribute name="colorSet" type="Set" default="['red', 'green', 'blue']" />
```

Erhalten von Benachrichtigungen bei nicht gespeicherten Änderungen

Mit der Aura-Komponente `lightning:unsavedChanges` können Sie die die Benutzeroberfläche über nicht gespeicherte Änderungen in Ihrer Komponente benachrichtigen. Sie können `lightning:unsavedChanges` in Standard- und Konsolennavigationsanwendungen verwenden. Anschließend können Sie ein Steuerfeld verwenden, um die Änderungen zu speichern oder zu verwerfen.

Wo: Diese Änderung gilt für Organisationen mit Lightning-Komponenten in Lightning Experience, Salesforce Classic und allen Versionen der Salesforce-Anwendung.

Verweisen auf Datenbestandsdateien mit dem globalen Wertanbieter `$ContentAsset`

Mit dem globalen Wertanbieter `$ContentAsset` können Sie auf Bilder, Formatvorlagen und JavaScript-Elemente verweisen, die in Ihren Lightning-Komponenten als Datenbestandsdateien verwendet werden. Verweisen Sie anhand des Namens auf Datenbestandsdateien vom Typ `$ContentAsset`, statt dafür umständliche Dateipfade oder URLs zu verwenden. `$ContentAsset` bietet Freigabe-, Versionsverwaltungs- und Zugriffskontrolle für alle Datenbestandsdateien und Optionen für die Mobilgeräteoptimierung und die Größenanpassung von Bilddateien. Sie können `$ContentAsset` im Markup von Lightning-Komponenten und im JavaScript-Steuerfeld und -Hilfscode verwenden.

Wo: Diese Änderung gilt für Lightning Experience in Professional, Enterprise, Performance und Unlimited Edition.

Wie: Verwenden Sie ***`$ContentAsset.yourNamespace__assetName`***, um auf eine spezifische Datenbestandsdatei im Komponenten-Markup zu verweisen. Organisationen ohne einen Namespace können ***`$ContentAsset.assetDeveloperName`*** verwenden. Verwenden Sie diese Syntax, unabhängig davon, ob ein Datenbestand für authentifizierte oder nicht authentifizierte Sitzungen ist. Fügen Sie ***`pathinarchive`*** als einen an die grundlegende Syntax angehängten Parameter hinzu, um auf einen Inhaltsdatenbestand in einem Archiv zu verweisen. ***`$ContentAsset.yourNamespace__assetName + 'pathinarchive=images/sampleImage.jpg'`***.

Fügen Sie Cascading Style Sheets oder JavaScript-Bibliotheken in einer Komponente mit dem Tag `<ltng:require>` hinzu.

Anmerkung: Vom globalen Wertanbieter `$ContentAsset` werden weder Versionen noch Skalierungsparameter unterstützt. Nur die neueste Version der Datenbestandsdatei wird bereitgestellt. Zudem wird nur die ursprüngliche Größe des Bilds zurückgegeben.

Neue `$Locale`-Attribute für Datums- und Uhrzeitangaben

Der globale Wertanbieter `$Locale` weist neue Attribute für die Formatierung von Datums- und Uhrzeitangaben auf. `$Locale` gibt Informationen zum bevorzugten Gebietsschema des aktuellen Benutzers zurück.

Wo: Diese Änderung gilt für Organisationen mit Lightning-Komponenten in Lightning Experience, Salesforce Classic und allen Versionen der Salesforce-Anwendung.

Wie: Hier finden Sie die neuen Attribute mit einer Beispielausgabe für "Englisch (USA)".

Attribut	Beschreibung	Beispielausgabe
`longDateFormat`	Langes Datumsformat.	"MMMM d, yyyy"
`shortDateFormat`	Kurzes Datumsformat.	"M/d/yyyy"
`shortDatetimeFormat`	Kurzes Format für Datums- und Uhrzeitangaben.	"M/d/yyyy h:mm a"
`shortTimeFormat`	Kurzes Zeitformat.	"h:mm a"

SIEHE AUCH:

Lightning Aura Components Developer Guide

Leistungsverbesserungen für Communities

Das Content Delivery Network (CDN) von Akamai ist nun in allen neuen und vorhandenen Communities aktiviert. Ein CDN beschleunigt die Seitenladezeit, indem zwischengespeicherte Versionen an mehreren geografischen Standorten gespeichert werden.

SIEHE AUCH:

Schnelleres Laden von Seiten in Ihrer Community

Hinzufügen von Bereichsbezeichnungen zu Ihren Aura-Seitenvorlagenkomponenten

Im Rahmen der neuen Funktion zum Wechseln von Vorlagen im Lightning-Anwendungsgenerator können Sie nun jedem Bereich in Ihren Aura-Seitenvorlagenkomponenten Bezeichnungen hinzufügen. Diese Bezeichnungen erscheinen im Assistenten zum Wechseln von Vorlagen des Lightning-Anwendungsgenerators, wenn Benutzer bereichsbezogene Inhalte einer neuen Vorlage zuordnen.

Wo: Diese Änderung gilt für Organisationen mit Aura-Komponenten in Lightning Experience und allen Versionen der Salesforce-Anwendung.

Wie: Fügen Sie in der Designdatei Ihrer Komponente dem Tag `flexipage:region` das Attribut `label` wie folgt hinzu:

```
<design:component label="Two Region Custom App Page Template">
    <flexipage:template >
        <!-- The default width for the "left" region is "MEDIUM". In tablets,
        the width is "SMALL" -->
            <flexipage:region name="left" label="Left Region" defaultWidth="MEDIUM">
                <flexipage:formfactor type="MEDIUM" width="SMALL" />
            </flexipage:region>
            <flexipage:region name="right" label="Right Region" defaultWidth="SMALL" />
       </flexipage:template>
</design:component>
```

Bereichsbezeichnungen werden nur in Aura-Komponenten unterstützt, die eine dieser Schnittstellen implementieren:

- `lightning:appHomeTemplate`
- `lightning:homeTemplate`

- `lightning:recordHomeTemplate`

SIEHE AUCH:

Umschalten Ihrer Lightning-Seite auf eine andere Vorlage

DOM-Untersuchungstests können geändert werden

Der Inhalt und die Struktur von HTML, CSS und DOM in Lightning Experience können jederzeit geändert werden und stellen keine stabile API dar. Benutzeroberflächentests, die Komponentenbausteine mit Tools umfassen, beispielsweise Selenium WebDriver, müssen kontinuierlich verwaltet werden. Hierbei handelt es sich nicht um eine Änderung in der Version Spring '19, da die Abwärtskompatibilität mit HTML, CSS und DOM niemals garantiert wurde. Im Rahmen der Änderungen an dieser Version wird nochmals auf die Anfälligkeit dieser Tests hingewiesen, da Lightning Experience analog zu modernen Webstandards kontinuierlich weiterentwickelt wird. Uns ist bewusst, welchen Wert automatisierte Benutzeroberflächentests für unsere Kunden haben und welchen Wartungsaufwand dies für sie nach sich zieht.

Wo: Dieser Versionshinweis gilt für Lightning Experience und Salesforce Classic.

Warum: Teile von Lightning Experience verwenden Lightning-Webkomponenten, die auf dem Web Components-Standard basieren. Dieser Standard umfasst Shadow DOM, welches das Markup, Format und Verhalten einer Komponente vor anderen Komponenten verbirgt. Diese Kapselung bringt Herausforderungen für Benutzeroberflächentests mit sich. Dies ist insbesondere bei Tests der Fall, die von der globalen DOM-Suche abhängig sind oder sich auf interne oder benutzerdefinierte Elemente erstrecken.

Wie: In der Version Spring '19 wurden zum Einführen der Eigenschaft `shadowRoot` erhebliche Änderungen vorgenommen. Diese kapselt die DOM-Unterstruktur eines Elements ein. Die Eigenschaft `shadowRoot` wird im DOM als `DocumentFragment` dargestellt. Darüber hinaus stehen die in dieser DOM-Unterstruktur enthaltenen Elemente nicht mithilfe von herkömmlichen DOM-Abfragemethoden zur Verfügung. Die von Lightning-Webkomponenten angezeigten Elemente enthalten die neue Eigenschaft `shadowRoot` und diese Elemente werden in normalen DOM-Abfragen ausgeblendet.

Sie sollten Tools für Komponententests zum Testen einzelner Aura-Komponenten und Lightning-Webkomponenten verwenden und die Tools für Benutzeroberflächentests nur für durchgängige Tests verwenden.

Verwenden Sie für Aura-Komponenten Lightning Testing Service zum Schreiben von Einheitentests, um sicherzustellen, dass Ihre Komponenten erwartungsgemäß funktionieren. Lightning Testing Service unterstützt Tests mit standardmäßigen JavaScript-Test-Frameworks und stellt benutzerfreundliche Wrapper zur Verwendung von Jasmine und Mocha bereit.

Verwenden Sie für Lightning-Webkomponenten lwc-jest zum Schreiben von Komponententests.

Für durchgängige Benutzeroberflächentests müssen Sie Ihre vorhandenen Tests für die Shadow DOM-Verwendung anpassen. Die Vorgehensweise dafür unterscheidet sich je nach Tool und ist schnelllebig. Derzeit finden Sie in diesem Artikel ein gutes Beispiel für Selenium WebDriver.

Blockierte Skript-Tags in dynamisch erstellten Komponenten

Es ist nicht mehr möglich, ein `<script>`-Tag zu einer Komponente hinzuzufügen, die von `$A.createComponent()` oder `$A.createComponents()` dynamisch erstellt wurde. Diese Einschränkung ist nicht neu für Komponenten. Diese Einschränkung wurde für dynamisch erstellte Komponenten bisher nicht erzwungen. In der Version Spring '19 wurde diese Sicherheitslücke geschlossen.

Wo: Diese Änderung gilt für Organisationen mit Lightning-Komponenten in Lightning Experience, Salesforce Classic und allen Versionen der Salesforce-Anwendung.

Wie: Wenn Sie einen Verweis auf eine JavaScript-Bibliothek erstellen möchten, müssen Sie sie als eine statische Ressource hochladen und ein `<ltng:require>`-Tag verwenden, um in Ihrem `.cmp`- oder `.app`-Markup darauf zu verweisen.

Es ist weiterhin möglich, der Vorlage einer Anwendung ein `<script>`-Tag hinzuzufügen. Hierbei handelt es sich um einen speziellen Komponententyp, der `aura:template` erweitert.

Navigieren zu einem URL mit dem Seitenverweistyp "standard__webPage"

Der Navigationsservice verwendet zum Beschreiben von Seiten das Objekt `PageReference`. Der neue `PageReference`-Typ `standard__webPage` umschließt einen unformatierten URL, damit Sie zu externen Websites navigieren können.

Wo: Diese Änderung gilt für Organisationen mit Lightning-Komponenten in Lightning Experience, Lightning-Communities und allen Versionen der Salesforce-Anwendung.

Der Typ `standard__webPage` ersetzt das Ereignis `force:navigateToURL`. Entsprechende Informationen finden Sie im Spring '19 Lightning Components Developer Guide unter pageReference Types.

Lightning Data-Service gibt neue Fehlerwerte zurück

Der Lightning Data-Service zeigt einen Fehler an, wenn der Zugriff auf eine Ressource, beispielsweise einen Datensatz für ein Objekt, auf dem Server nicht möglich ist. Das neue Fehlerobjekt enthält den Antworttext sowie einen Statuscode und die Nachricht.

Wo: Diese Änderung gilt für Organisationen mit Lightning-Webkomponenten in Lightning Experience, Lightning-Communities und allen Versionen der mobilen Anwendung in allen Editionen. Verwenden Sie zum Erstellen einer Lightning-Webkomponente die Enterprise, Performance, Unlimited oder Developer Edition.

Warum: Das neue Fehlerobjekt, das nach dem Antwortobjekt der Fetch-API modelliert wird, besitzt eine einfachere Form zur Unterstützung der UI-API und anderer Salesforce-APIs.

Wie: Zuvor haben Sie die Fehlermeldung mit `error.message` erfasst und das Fehlerobjekt sah wie folgt aus.

```
//Before Spring '19
{
    type: enum<string>;
    message: string;
    details: object;
}
```

Nun können Sie die Fehlermeldung mit `error.body.message` oder `error.body[].message` erfassen, je nachdem, welche API sie zurückgibt. Das Fehlerobjekt wurde wie folgt geändert.

```
//After Spring '19
{
    body: object|array;
    ok: boolean;
    status: number;
    statusText: string
}
```

- `body` (Objekt|Array): Der Text der von der zugrunde liegenden API definierten Antwort.
- `ok` (Boolescher Wert): Gibt an, ob die Antwort erfolgreich war. `ok` ist immer auf `false` festgelegt.
- `status` (Nummer): Enthält den Statuscode der Antwort, beispielsweise 404, wenn eine Ressource nicht gefunden wird, oder 500 für einen internen Serverfehler.
- `statusText` (Zeichenfolge): Enthält die Statusmeldung, die dem Statuscode entspricht, beispielsweise `Nicht gefunden` für den Statuscode 404.

Der Fehlerantworttext hängt von der API ab, die ihn zurückgibt.

- Bei UI-API-Lesevorgängen, beispielsweise beim Kabeladapter `getRecord`, wird `error.body` als ein Array von Objekten zurückgegeben.
- Bei UI-API-Schreibvorgängen, beispielsweise beim Kabeladapter `createRecord`, wird `error.body` als Objekt zurückgegeben, und zwar oftmals mit Fehlern auf Objekt- und Feldebene.

- Apex-Lese- und Schreibvorgänge geben `error.body` als ein Objekt zurück.
- Netzwerkfehler, beispielsweise Offline-Fehler, geben `error.body` als Objekt zurück.

Visualforce: Anzeigen eines Toasts in JavaScript, verbesserte Komponentenkompatibilität und Verschiebung einer wichtigen Aktualisierung

Verwenden Sie eine neue JavaScript-Funktion, um eine Toastmeldung anzuzeigen. Die Komponenten `<apex:detail>` und `<apex:enhancedList>` sind besser mit benutzerdefinierten Objekten kompatibel. Die maximale Größe zum Anzeigen des Status wurde erhöht. Die wichtige Aktualisierung, bei der Instanzennamen von URLs entfernt werden, wurde auf die Version Winter '20 verschoben.

Weitere Informationen zu den Funktionen, die diese Verbesserungen betreffen, finden Sie im *Visualforce Developer's Guide*.

IN DIESEM ABSCHNITT:

Anzeigen eines Toasts mit einer neuen JavaScript-Funktion

Zeigen Sie einen Toast mit der Funktion `sforce.one.showToast()` an. Ein Toast zeigt oben in einer Ansicht eine Meldung unterhalb der Kopfzeile an.

Zulassen externer iframes von Visualforce-Seiten mit Clickjack-Schutz

Verwenden Sie iframes, um Visualforce-Seiten auf externen Webseiten zu integrieren, während Sie den Clickjack-Schutz aktivieren. Setzen Sie die externen Domänen, denen Sie vertrauen, auf die Positivliste, um Ihren Visualforce-Inhalt außerhalb der Salesforce-Domäne abzulegen. Zuvor galt das Alles-oder-nichts-Prinzip. Sie konnten iframes der Visualforce-Seiten für alle externen Domänen oder für gar keine zulassen.

Die Komponenten <apex:detail> und <apex:enhancedList> sind nun miteinander kompatibel

Die Komponenten `<apex:detail>` und `<apex:enhancedList>` funktionieren nun zusammen auf einer Visualforce-Seite, die das Standardsteuerfeld für benutzerdefinierte Objekte verwendet. Zuvor gab es Konflikte zwischen diesen Komponenten, wenn sie mit benutzerdefinierten Objekten verwendet wurden.

Erstellen komplexerer Visualforce-Seiten dank der erhöhten Anzeigestatusobergrenze

Die maximale Anzeigestatusobergrenze wurde von 135 KB auf 170 KB erhöht. Nun können Sie komplexere Visualforce-Seiten erstellen und laden, solange sie die erhöhte Obergrenze nicht überschreiten. Beim Anzeigestatus handelt es sich um ein ausgeblendetes Formular, das den Status der Komponenten, Steuerfelder und Feldwerte verfolgt. Es dauert länger, große Anzeigestatus zu verarbeiten.

Wichtige Aktualisierung "Entfernen von Instanznamen aus URLs für Visualforce, Community-Generator, Site.com Studio und Inhaltsdateien" wurde verschoben

Diese in Spring '18 veröffentlichte wichtige Aktualisierung sollte in Spring '19 automatisch aktiviert werden. Dies wurde jedoch auf Winter '20 verschoben.

Behebung des Problems mit leeren Seiten erfordert Testaktualisierungen

Das Problem mit leeren Seiten bei Visualforce-Seiten in Lightning Experience wurde gelöst. Diese Lösung kann Ihre UI-Testautomatisierungen, die Lightning Experience-Seiten mit eingebetteten Visualforce-Seiten abdecken, beeinträchtigen. Der Inhalt und die Struktur von HTML, CSS und DOM in Lightning Experience können jederzeit geändert werden und stellen keine stabile API dar. Benutzeroberflächentests, die Komponentenbausteine mit Tools umfassen, beispielsweise Selenium WebDriver, müssen kontinuierlich verwaltet werden. Hierbei handelt es sich nicht um eine Änderung in der Version Spring '19, da die Abwärtskompatibilität mit HTML, CSS und DOM niemals garantiert wurde. Im Rahmen der Änderungen an dieser Version wird nochmals auf die Anfälligkeit dieser Tests hingewiesen, da Lightning Experience analog zu modernen Webstandards kontinuierlich weiterentwickelt wird. Uns ist bewusst, welchen Wert automatisierte Benutzeroberflächentests für unsere Kunden haben und welchen Wartungsaufwand dies für sie nach sich zieht.

Anzeigen eines Toasts mit einer neuen JavaScript-Funktion

Zeigen Sie einen Toast mit der Funktion `sforce.one.showToast()` an. Ein Toast zeigt oben in einer Ansicht eine Meldung unterhalb der Kopfzeile an.

Wo: Diese Änderung gilt für Lightning Experience, Lightning-Communities sowie alle Versionen der mobilen Anwendung. Die Funktion ist für Visualforce-Seiten verfügbar, die auf die API-Version 45.0 festgelegt sind.

Wie: Die Syntax der Funktion lautet wie folgt:

```
sforce.one.showToast({toastParams})
```

Das Objekt `toastParams` legt die Attribute für den Toast fest, also beispielsweise den Titel und die Meldung des Toasts. Verwenden Sie die verfügbaren Attribute für das Aura-Ereignis `force:showToast`.

Die Funktion `sforce.one.showToast` ist ein Wrapper für das Aura-Ereignis `force:showToast`. Details zu sämtlichen verfügbaren Attributen finden Sie unter `force:showToast` in der Komponentenbibliothek.

Beispiel: Zeigen Sie einen Toast auf einer Visualforce-Seite mit `sforce.one.showToast` an.

```
sforce.one.showToast({
    "title": "Success!",
    "message": "The record was updated successfully."
});
```

Zulassen externer iframes von Visualforce-Seiten mit Clickjack-Schutz

Verwenden Sie iframes, um Visualforce-Seiten auf externen Webseiten zu integrieren, während Sie den Clickjack-Schutz aktivieren. Setzen Sie die externen Domänen, denen Sie vertrauen, auf die Positivliste, um Ihren Visualforce-Inhalt außerhalb der Salesforce-Domäne abzulegen. Zuvor galt das Alles-oder-nichts-Prinzip. Sie konnten iframes der Visualforce-Seiten für alle externen Domänen oder für gar keine zulassen.

Wo: Diese Änderung gilt für Lightning Experience, Salesforce Classic und alle Versionen der Salesforce-Anwendung in der Contact Manager, Group, Professional, Enterprise, Performance, Unlimited und Developer Edition.

Wie: Suchen Sie in "Setup" nach *Sitzungseinstellungen*. Wählen Sie unter **Clickjack-Schutz** die Option **Clickjack-Schutz für benutzerdefinierte Visualforce-Seiten mit deaktivierten Kopfzeilen aktivieren** oder **Clickjack-Schutz für benutzerdefinierte Visualforce-Seiten mit Standardkopfzeilen aktivieren** aus. Beide Optionen erlauben das Framing für externe Domänen, die auf die Positivliste gesetzt wurden, und bieten Clickjack-Schutz.

Fügen Sie anschließend unter der Option für die auf die Positivliste gesetzten Domänen für Visualforce-Inline-Frames die vertrauenswürdigen externen Domänen hinzu, auf denen Sie Framing zulassen.

SIEHE AUCH:

Visualforce Developer Guide: Putting Visualforce Pages on External Domains (möglicherweise veraltet oder in der Vorschauversion nicht verfügbar)

Die Komponenten `<apex:detail>` und `<apex:enhancedList>` sind nun miteinander kompatibel

Die Komponenten `<apex:detail>` und `<apex:enhancedList>` funktionieren nun zusammen auf einer Visualforce-Seite, die das Standardsteuerfeld für benutzerdefinierte Objekte verwendet. Zuvor gab es Konflikte zwischen diesen Komponenten, wenn sie mit benutzerdefinierten Objekten verwendet wurden.

Wo: Diese Änderung gilt für Lightning Experience, Salesforce Classic und alle Versionen der Salesforce-Anwendung in der Contact Manager, Group, Professional, Enterprise, Performance, Unlimited und Developer Edition.

Erstellen komplexerer Visualforce-Seiten dank der erhöhten Anzeigestatusobergrenze

Die maximale Anzeigestatusobergrenze wurde von 135 KB auf 170 KB erhöht. Nun können Sie komplexere Visualforce-Seiten erstellen und laden, solange sie die erhöhte Obergrenze nicht überschreiten. Beim Anzeigestatus handelt es sich um ein ausgeblendetes Formular, das den Status der Komponenten, Steuerfelder und Feldwerte verfolgt. Es dauert länger, große Anzeigestatus zu verarbeiten.

Wo: Diese Änderung gilt für Lightning Experience, Salesforce Classic und alle Versionen der Salesforce-Anwendung in der Contact Manager, Group, Professional, Enterprise, Performance, Unlimited und Developer Edition.

SIEHE AUCH:

Visualforce Developer Guide: Visualforce Performance: Bewährte Methoden

Wichtige Aktualisierung "Entfernen von Instanznamen aus URLs für Visualforce, Community-Generator, Site.com Studio und Inhaltsdateien" wurde verschoben

Diese in Spring '18 veröffentlichte wichtige Aktualisierung sollte in Spring '19 automatisch aktiviert werden. Dies wurde jedoch auf Winter '20 verschoben.

Wo: Diese Änderung gilt für Lightning Experience und Salesforce Classic in Contact Manager, Group, Professional, Enterprise, Performance, Unlimited und Developer Edition.

Behebung des Problems mit leeren Seiten erfordert Testaktualisierungen

Das Problem mit leeren Seiten bei Visualforce-Seiten in Lightning Experience wurde gelöst. Diese Lösung kann Ihre UI-Testautomatisierungen, die Lightning Experience-Seiten mit eingebetteten Visualforce-Seiten abdecken, beeinträchtigen. Der Inhalt und die Struktur von HTML, CSS und DOM in Lightning Experience können jederzeit geändert werden und stellen keine stabile API dar. Benutzeroberflächentests, die Komponentenbausteine mit Tools umfassen, beispielsweise Selenium WebDriver, müssen kontinuierlich verwaltet werden. Hierbei handelt es sich nicht um eine Änderung in der Version Spring '19, da die Abwärtskompatibilität mit HTML, CSS und DOM niemals garantiert wurde. Im Rahmen der Änderungen an dieser Version wird nochmals auf die Anfälligkeit dieser Tests hingewiesen, da Lightning Experience analog zu modernen Webstandards kontinuierlich weiterentwickelt wird. Uns ist bewusst, welchen Wert automatisierte Benutzeroberflächentests für unsere Kunden haben und welchen Wartungsaufwand dies für sie nach sich zieht.

Wo: Dieser Versionshinweis gilt für Lightning Experience.

Wie: Wenn eine eingebettete Visualforce-Seite das Element `<apex:form>` enthält, das eine Seitennavigation auslöst, wie beispielsweise eine Schaltfläche zum Abbrechen oder eine beliebige Schaltfläche des Typs `<apex:commandButton>`, wurde Kunden nach dem Klicken auf **Abbrechen** oder Auslösen der Seitennavigation eine leere Seite angezeigt.

Um UI-Automatisierungstests zu bestehen, verlassen Sie sich nicht auf die DOM-Struktur als API. Aktualisieren Sie stattdessen Ihren Testcode, um eine Methode ähnlich wie in diesem Selenium WebDriver-Beispiel aufzurufen. Sobald der Vorgang einen POST von der Visualforce-Seite auslöst, erfolgt ein Wechsel zum aktiven Visualforce iFrame.

```
public void switchToNewActiveVFIframe() {
   driver.switchTo().defaultContent();
   WebElement newActiveIframe = wdUtil.waitForElementVisible("Can't find the new active
VF iframe", By.cssSelector("iframe[name^=vfFrameId]"), 10000);
   driver.switchTo().frame(newActiveIframe);
}
```

Einzelheiten finden Sie unter DOM-Untersuchungstests können geändert werden.

Apex

Sie können nun die Überprüfung von Sicherheitsberechtigungen auf Feld- und Objektebene für `SOQL SELECT`-Abfragen mithilfe der Klausel `WITH SECURITY_ENFORCED` aktivieren. Neue `OrgLimit`- und `OrgLimits`-Apex-Klassen beinhalten Methoden, mit denen sich eine Liste oder Karte sämtlicher `OrgLimit`-Instanzen abrufen lässt, z. B. SOAP-API-Anfragen, Bulk-API-Anfragen und Streaming-API-Obergrenzen. Anhand einer neuen `System.SObject.isSet()`-Methode wird überprüft, ob ein Feld von einer Apex-Zuweisung abgefragt oder festgelegt wurde. Dem EventLogFile-Objekt wurde ein neuer Ereignistyp für unerwartete Apex-Ausnahmen hinzugefügt.

Weitere Informationen zu diesen Verbesserungen finden Sie im *Apex Developer Guide*.

Anmerkung: Sie suchen nach neuen und geänderten Klassen, Schnittstellen und Enumerationen für Apex und ConnectAPI (Chatter in Apex)? Laut Feedback sei es schwierig, die neuen Funktionen, die im Abschnitt "Entwicklung" beschrieben werden, zu durchsuchen. In dieser Version wurden die Listen der neuen und geänderten Elemente am Ende des Abschnitts "Entwicklung" konsolidiert. Es werden weiterhin alle Änderungen abgedeckt, über die Sie Bescheid wissen möchten. Lassen Sie uns an Ihren Gedanken teilhaben. Verwenden Sie das Feedbackformular für die Themen der Versionshinweise oder senden Sie uns unter @salesforcedocs Tweets.

IN DIESEM ABSCHNITT:

Durchsetzen von Feldebenensicherheitsberechtigungen für SOQL-Abfragen (Beta)

Mit der Klausel `WITH SECURITY_ENFORCED` können Sie die Überprüfung von Sicherheitsberechtigungen auf Feld- und Objektebene für `SOQL SELECT`-Abfragen aktivieren, einschließlich Unterabfragen und objektübergreifender Beziehungen. Zwar waren diese Überprüfungen auch schon in früheren Versionen möglich, mit dieser Klausel werden jedoch die Umständlichkeit und die technische Komplexität in Abfragevorgängen erheblich reduziert. Diese Funktion ist für Apex-Entwickler mit minimaler Entwicklungserfahrung im Hinblick auf Sicherheitsaspekte gedacht sowie für Anwendungen, bei denen eine Graceful Degradation im Hinblick auf Berechtigungsfehler nicht erforderlich ist.

Aktivieren der verbesserten Zwischenspeicherung des Organisationsschemas (wichtige Aktualisierung, verschoben)

Diese wichtige Aktualisierung sollte in Spring '19 automatisch aktiviert werden. Dies wurde jedoch auf Summer '19 verschoben. Durch diese wichtige Aktualisierung werden die verbesserte Zwischenspeicherung der Organisationsschemadetails aktiviert und bekannte Probleme hinsichtlich der Verarbeitung versionsspezifischer Objekte und Felder behoben.

SIEHE AUCH:

Apex: Neue und geänderte Elemente

Durchsetzen von Feldebenensicherheitsberechtigungen für SOQL-Abfragen (Beta)

Mit der Klausel `WITH SECURITY_ENFORCED` können Sie die Überprüfung von Sicherheitsberechtigungen auf Feld- und Objektebene für `SOQL SELECT`-Abfragen aktivieren, einschließlich Unterabfragen und objektübergreifender Beziehungen. Zwar waren diese Überprüfungen auch schon in früheren Versionen möglich, mit dieser Klausel werden jedoch die Umständlichkeit und die technische Komplexität in Abfragevorgängen erheblich reduziert. Diese Funktion ist für Apex-Entwickler mit minimaler Entwicklungserfahrung im Hinblick auf Sicherheitsaspekte gedacht sowie für Anwendungen, bei denen eine Graceful Degradation im Hinblick auf Berechtigungsfehler nicht erforderlich ist.

Anmerkung: Als Beta-Funktion stellt `SELECT WITH SECURITY_ENFORCED` eine Vorschau dar und zählt nicht zu den "Services" in Ihrem Rahmen-Abonnementvertrag mit Salesforce. Die Verwendung dieser Funktion liegt in Ihrem eigenen Ermessen. Treffen Sie Ihre Kaufentscheidungen nur auf der Grundlage allgemein verfügbarer Produkte und Funktionen. Salesforce kann nicht garantieren, dass diese Funktion in einem bestimmten Zeitrahmen oder überhaupt allgemein verfügbar wird, da sie jederzeit wieder eingestellt werden kann. Diese Funktion dient nur zu Evaluierungszwecken und nicht für die Verwendung in der Produktion. Die Funktion wird im aktuellen Zustand angeboten, beinhaltet keinen Support und Salesforce übernimmt keine Haftung für

Schäden, die durch diese oder in Verbindung mit dieser Funktion entstehen. Alle Einschränkungen, der Vorbehalt von Rechten durch Salesforce, Verpflichtungen in Bezug auf die Services sowie die Bedingungen für zugehörige Anwendungen und Inhalte, die nicht von SFDC stammen, gelten gleichermaßen für Ihre Verwendung dieser Funktion.

Wo: Diese Änderung gilt für Lightning Experience und Salesforce Classic in der Enterprise, Performance, Unlimited und Developer Edition.

Wie: Wenn Felder oder Objekte, die in der `SELECT`-Klausel unter Verwendung von `WITH SECURITY_ENFORCED` referenziert werden, für den Benutzer nicht zugänglich sind, wird eine Ausnahme ausgegeben und es werden keine Daten zurückgegeben.

Anmerkung: Die Klausel `WITH SECURITY_ENFORCED` ist nur in Apex verfügbar. Die Verwendung von `WITH SECURITY_ENFORCED` in Apex-Klassen oder -Auslösern mit einer API-Version vor 45.0 wird nicht empfohlen.

Beispiel: Wenn die Feldebenensicherheit für das Feld `LastName` oder `Description` ausgeblendet ist, gibt die Abfrage eine Ausnahme aus, in der die unzureichenden Berechtigungen angegeben sind.

```
SELECT Id, (SELECT LastName FROM Contacts),
   (SELECT Description FROM Opportunities)
   FROM Account WITH SECURITY_ENFORCED
```

Beispiel: Wenn die Feldebenensicherheit für das Feld `Website` ausgeblendet ist, gibt die Abfrage eine Ausnahme aus, in der die unzureichenden Berechtigungen angegeben sind.

```
SELECT Id, Parent.Name, Parent.Website FROM Account WITH SECURITY_ENFORCED
```

Aktivieren der verbesserten Zwischenspeicherung des Organisationsschemas (wichtige Aktualisierung, verschoben)

Diese wichtige Aktualisierung sollte in Spring '19 automatisch aktiviert werden. Dies wurde jedoch auf Summer '19 verschoben. Durch diese wichtige Aktualisierung werden die verbesserte Zwischenspeicherung der Organisationsschemadetails aktiviert und bekannte Probleme hinsichtlich der Verarbeitung versionsspezifischer Objekte und Felder behoben.

Wo: Diese Änderung gilt für Lightning Experience und Salesforce Classic in der Enterprise, Performance, Unlimited und Developer Edition.

Warum: Diese wichtige Aktualisierung behebt bekannte Fehler durch die Verbesserung interner Systeme, die das Organisationsschema definieren und zwischenspeichern, darunter Standardobjekte, benutzerdefinierte Objekte und deren Felder. Das dokumentierte Verhalten des Schemas Ihrer Organisation bleibt unverändert. Durch die Aktualisierung werden Fehler behoben, bei denen die Dokumentation nicht dem bekannten Verhalten entspricht. Diese Aktualisierung behebt außerdem seltene intermittierende Probleme, bei denen nicht dokumentierte Objekttypen in Apex-Beschreibungsergebnismethoden sichtbar waren oder versionsspezifische Schemadetails auf unzulässige Weise wiederverwendet werden.

Wie: Geben Sie unter "Setup" im Feld "Schnellsuche" den Text *`Wichtige Aktualisierungen`* ein. Weitere Informationen zur Aktualisierung erhalten Sie durch Klicken auf **Überprüfen**. Zum Aktivieren der Aktualisierung klicken Sie auf **Aktivieren**.

API

Beim FlexiPage-Objekt in der Tooling-API können Sie in einer einzelnen Anforderung mit mehreren zum selben sObject-Typ gehörenden Datensätzen interagieren.

Anmerkung: Sie suchen nach neuen und geänderten API-Objekten, -Typen und REST-Ressourcen? Laut Feedback sei es schwierig, die neuen Funktionen, die im Abschnitt "Entwicklung" beschrieben werden, zu durchsuchen. In dieser Version wurden die Listen der neuen und geänderten Elemente am Ende des Abschnitts "Entwicklung" konsolidiert. Es werden weiterhin alle Änderungen abgedeckt, über die Sie Bescheid wissen möchten. Lassen Sie uns an Ihren Gedanken teilhaben. Verwenden Sie das Feedbackformular für die Themen der Versionshinweise oder senden Sie uns unter @salesforcedocs Tweets.

IN DIESEM ABSCHNITT:

Aufrufbare Aktionen
Aufrufbare Aktionen sind Aktionen, die mithilfe von APIs in Salesforce durchgeführt werden können.

Weniger Roundtrips für das FlexiPage-Objekt durch Verwendung von SObject Collections
Mit der Tooling-API können Sie nun in einer einzelnen Anforderung mit mehreren zum selben FlexiPage-Objekt gehörenden Datensätzen interagieren. Wenn Vorgänge nach Objekttyp gruppiert werden, reduziert sich die Anzahl an Roundtrips zwischen Client und Server. SObject-Sammlungen unterstützen XML- und JSON-Formate. Nur das FlexiPage-Objekt wird unterstützt.

SIEHE AUCH:

API: Neue und geänderte Elemente

Aufrufbare Aktionen

Aufrufbare Aktionen sind Aktionen, die mithilfe von APIs in Salesforce durchgeführt werden können.

Aufrufbare Aktionen sind über die REST-API verfügbar. Folgende Aktionen wurden hinzugefügt:

AUSGABEN

Verfügbarkeit: Salesforce Classic

Verfügbarkeit: **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** und **Developer** Edition

assignTargetToSalesCadence
Fügt einem Vertriebsrhythmus einen Lead- oder Kontaktdatensatz hinzu. Für diese Aktion sind die folgenden Felder erforderlich.

- `salesCadenceNameOrId`: Name oder ID des Vertriebsrhythmus.
- `targetId`: Die ID des Leads oder Kontakts.

removeTargetFromSalesCadence
Entfernt den angegebenen Lead- oder Kontaktdatensatz aus dem angegebenen Vertriebsrhythmus. Für diese Aktion sind die folgenden Felder erforderlich.

- `targetId`: Die ID des Leads oder Kontakts.
- `completionReasonCode`: Grund für die Entfernung des Leads oder Kontakts. Der einzige gültige Wert für dieses Feld ist `ManuallyRemoved`.

Weitere Informationen zu aufrufbaren Aktionen finden Sie im *Actions Developer Guide*.

Weniger Roundtrips für das FlexiPage-Objekt durch Verwendung von SObject Collections

Mit der Tooling-API können Sie nun in einer einzelnen Anforderung mit mehreren zum selben FlexiPage-Objekt gehörenden Datensätzen interagieren. Wenn Vorgänge nach Objekttyp gruppiert werden, reduziert sich die Anzahl an Roundtrips zwischen Client und Server. SObject-Sammlungen unterstützen XML- und JSON-Formate. Nur das FlexiPage-Objekt wird unterstützt.

Wo: Diese Änderung gilt für Lightning Experience und Salesforce Classic in der Developer, Enterprise, Performance und Unlimited Edition.

Wie: Verwenden Sie eine POST-Anforderung, um bis zu 200 Datensätze hinzuzufügen, oder eine PATCH-Anforderung, um bis zu 200 Datensätze zu aktualisieren, wodurch eine Liste der "SaveResult"-Objekte zurückgegeben wird.

```
/vXX.X/tooling/composite/sobjects
```

Verwenden Sie eine GET-Anforderung, um einen oder mehrere Datensätze mit demselben Objekttyp abzurufen, der durch die ID angegeben wird.

```
/vXX.X/tooling/composite/sobjects/sobjectType?ids=recordId1,recordId2&fields=fieldname1,fieldname2
```

Verwenden Sie eine DELETE-Anforderung, um bis zu 200 Datensätze zu löschen, die anhand ihrer ID angegeben werden, wodurch eine Liste der "DeleteResult"-Objekte zurückgegeben wird.

```
/vXX.X/tooling/composite/sobjects/?ids=recordId1,recordId2
```

Weitere Informationen finden Sie im *Tooling API Reference and Developer Guide*.

Anmerkung: Teilen Sie uns über IdeaExchange mit, welche Tooling-API-Objekte von SObject-Sammlungen unterstützt werden sollen.

SIEHE AUCH:

IdeaExchange in der Success Community

Benutzerdefinierte Metadaten: Konfigurieren von Standardfeldwerten mit benutzerdefinierten Metadatentypen

Verweisen Sie in einem Standardwert auf einen Datensatz für einen benutzerdefinierten Metadatentyp, um das Aktualisieren von Feldern zu vereinfachen. Wenn sich der Standardfeldwert ändert, können Sie ihn im benutzerdefinierten Metadatentyp aktualisieren, statt mehrere Feldverweise zu aktualisieren.

Wo: Diese Änderung gilt für Lightning Experience und Salesforce Classic in Professional, Enterprise, Performance, Unlimited, Developer und Database.com Edition. Professional Edition-Organisationen können benutzerdefinierte Metadatendatensätze nur über Typen in installierten Paketen erstellen, bearbeiten und löschen.

Warum: Angenommen, Ihre Organisation wendet unterschiedliche Rabattsätze auf Opportunities an.

1. Erstellen Sie einen benutzerdefinierten Metadatentyp. In diesem Beispiel heißt er "DiscountPercent".
2. Erstellen Sie ein benutzerdefiniertes Feld für Ihren Typ mit dem Namen "discount".
3. Erstellen Sie einen Datensatz und benennen Sie ihn mit "IT".
4. Erstellen Sie ein benutzerdefiniertes Feld für das Objekt "Opportunities" und benennen Sie ihn mit "Discount Rate".

Anmerkung: Der Formel-Editor enthält keine benutzerdefinierten Metadatenfeldtypen. Verweisen Sie manuell auf den benutzerdefinierten Metadatenfeldwert. Die Funktion `TEXT()` für Auswahllisten wird nicht unterstützt.

Wenn Sie fertig sind, können Sie auf den benutzerdefinierten Metadatenfeldwert als Standardwert verweisen, um das Feld "Discount Rate" auszufüllen. Die Syntax lautet wie folgt:

```
$CustomMetadata.CustomMetadataTypeAPIName.RecordAPIName.FieldAPIName
```

Verwenden Sie die richtigen Suffixe. Verwenden Sie `__mdt` als den benutzerdefinierten Metadatentyp. Verwenden Sie `__c` für die Felder. Für Datensätze muss kein Suffix angegeben werden. Das Beispiel sieht wie folgt aus:

```
$CustomMetadata.DiscountPercent__mdt.IT.discount__c
```

Wenn sich der maximale Rabattbetrag ändert, können Sie die Aktualisierung an einem Ort vornehmen.

Tipp: Denken Sie daran, dass Benutzer Standardwerte überschreiben können, wenn Sie die Feldeinstellungen nicht mit einem Schreibschutz versehen.

Salesforce CLI: Vorabversion, Salesforce-Plugin-Generator

Die Salesforce-Befehlszeilen-Schnittstelle (Command Line Interface, CLI) wird ständig mit neuen Funktionen und Befehlen weiter entwickelt, die Salesforce DX-Entwicklungsmodelle unterstützen. Erstellen Sie damit im Handumdrehen Umgebungen für Entwicklung und Tests, synchronisieren Sie Quellcode, führen Sie Tests aus und steuern Sie den vollständigen Anwendungslebenszyklus.

Änderungen an der Salesforce CLI werden regelmäßig veröffentlicht. In den wöchentlichen Versionshinweisen erhalten Sie Informationen zu den neuesten Aktualisierungen in v44 der Kern-CLI-Plug-Ins. Weitere Informationen finden Sie unter der Vorabversion von v45 der Salesforce-CLI-Befehlsreferenz.

Anmerkung: Sie suchen nach neuen und geänderten Salesforce CLI-Befehlen? Laut Feedback sei es schwierig, die neuen Funktionen, die im Abschnitt "Entwicklung" beschrieben werden, zu durchsuchen. In dieser Version wurden die Listen der neuen und geänderten Elemente am Ende des Abschnitts "Entwicklung" konsolidiert. Es werden weiterhin alle Änderungen abgedeckt, über die Sie Bescheid wissen möchten. Lassen Sie uns an Ihren Gedanken teilhaben. Verwenden Sie das Feedbackformular für die Themen der Versionshinweise oder senden Sie uns unter @salesforcedocs Tweets.

IN DIESEM ABSCHNITT:

Nutzen der erweiterten Funktionen für Lightning-Webkomponenten in der Salesforce CLI

Erstellen Sie Lightning-Webkomponenten in der Salesforce CLI-Vorabversion.

Erstellen Ihres eigenen Salesforce CLI-Plugins mit Open-Source-Tools

Mit Plugins werden der Salesforce CLI weitere Funktionen hinzugefügt. Salesforce enthält, wenn Sie die CLI installieren, verschiedene Plugins, die die Befehle und Funktionen bereitstellen, die zum Erfüllen allgemeiner Anforderungen der Kunden und Partner erforderlich sind. Sie können auch andere Plugins installieren, die von Salesforce und anderen erstellt wurden. Wenn jedoch Anforderungen vorliegen, die von den vorhandenen Plugins nicht erfüllt werden, vereinfacht der Salesforce-Plugin-Generator die Erstellung Ihres eigenen mittels Node.js. Der Salesforce-Plugin-Generator sowie die CLI-Bibliotheken `@salesforce/core` und `@salesforce/command` sind Open-Source-Lösungen.

SIEHE AUCH:

Salesforce CLI: Neue und geänderte Befehle

Nutzen der erweiterten Funktionen für Lightning-Webkomponenten in der Salesforce CLI

Erstellen Sie Lightning-Webkomponenten in der Salesforce CLI-Vorabversion.

Wo: Diese Änderung gilt für Lightning Experience, Salesforce Classic und alle Versionen der Salesforce-Anwendung in allen Editionen.

Wann: Version 45 des `salesforcedx`-Aggregat-Plugins wird am 9. Februar 2019 veröffentlicht. Eine Vorabversion von Version 45 steht nun zur Verfügung.

Installieren der Vorabversion der CLI

Installieren Sie die Vorabversion, um die neuen Befehle und Parameter zu verwenden, die in `salesforcedx` 45 verfügbar sind.

Anmerkung: Wenn Sie die Lightning-Webkomponenten erstmals testen möchten, sollten Sie die Vorabversion installieren. Andernfalls sollten Sie bereits darüber verfügen, da die meisten neuen Funktionen in wöchentlichen Versionen der Salesforce CLI hinzugefügt werden.

```
sfdx plugins:install salesforcedx@pre-release
```

Stellen Sie sicher, dass Sie über die Vorabversion verfügen.

```
sfdx plugins --core
salesforcedx 45.0.1-xx
```

Deinstallieren Sie bei der offiziellen Veröffentlichung der Version 45 im Februar 2019 die Vorabversion und führen Sie dann den Befehl `update` aus.

```
sfdx plugins:uninstall salesforcedx
```

```
sfdx update
```

SIEHE AUCH:

Salesforce CLI: Neue und geänderte Befehle

Erstellen Ihres eigenen Salesforce CLI-Plugins mit Open-Source-Tools

Mit Plugins werden der Salesforce CLI weitere Funktionen hinzugefügt. Salesforce enthält, wenn Sie die CLI installieren, verschiedene Plugins, die die Befehle und Funktionen bereitstellen, die zum Erfüllen allgemeiner Anforderungen der Kunden und Partner erforderlich sind. Sie können auch andere Plugins installieren, die von Salesforce und anderen erstellt wurden. Wenn jedoch Anforderungen vorliegen, die von den vorhandenen Plugins nicht erfüllt werden, vereinfacht der Salesforce-Plugin-Generator die Erstellung Ihres eigenen mittels Node.js. Der Salesforce-Plugin-Generator sowie die CLI-Bibliotheken `@salesforce/core` und `@salesforce/command` sind Open-Source-Lösungen.

Wo: Diese Funktion gilt für Lightning Experience, Salesforce Classic und alle Versionen der Salesforce-Anwendung in allen Editionen.

Wann: Änderungen am Salesforce-Plugin-Generator werden regelmäßig veröffentlicht. Informationen zu den wöchentlichen Versionen finden Sie im Änderungsprotokoll.

Wie: Informationen zum Verwenden des Salesforce-Plugin-Generators zum Erstellen Ihres eigenen Plugins finden Sie im *Salesforce CLI Plug-In Developer Guide*. Nützliche Ressourcen, wie die Open-Source-Repositorys für den Plugin-Generator und dessen Abhängigkeiten, finden Sie im Handbuch Resources for Salesforce CLI Plug-In Development (Ressourcen für die Salesforce CLI-Plugin-Entwicklung).

AppExchange-Partner (ISVforce): Vorlagen für Geschäftsprozesse, inaktive Prozesse und Flows in Paketen und Ende der Unterstützung für Trialforce-Webformulare

Verteilen Sie Anwendungen, Services und andere Lösungen bei AppExchange mit Tools für Partner. Entwickeln Sie Prozesse und Flows, die Abonnenten anzeigen und anpassen können. Lassen Sie Abonnenten entscheiden, ob und wann sie einen installierten Prozess oder Flow aktivieren möchten. Die Unterstützung für Trialforce-Webformulare endet am 1. März 2019, aber Sie können die SignupRequest-API verwenden, um potenziellen Kunden Testorganisationen bereitzustellen.

IN DIESEM ABSCHNITT:

Erstellen vordefinierter Geschäftsprozesse als Paket für Abonnenten zum Öffnen und weiteren Erstellen

Erstellen Sie Prozess- und Flow-Vorlagen, die Abonnenten anzeigen und duplizieren können und die Sie mithilfe von Paket-Upgrades pflegen können. Prozesse und Flows können, wenn sie über verwaltete Pakete installiert wurden, aufgrund des Schutzes des geistigen Eigentums nicht durch Abonnenten angezeigt oder dupliziert werden. Wenn diese Prozesse und Flows jedoch Vorlagen sind, können Abonnenten diese Vorlagen in einem Generator öffnen, sie duplizieren und dann die Duplikate anpassen. Sie können bei Bedarf ein Upgrade für Vorlagen vornehmen, das sich nicht auf die Duplikate von Abonnenten auswirkt.

Erstellen von inaktiven Prozessen und Flows als Paket

Wenn ein Abonnent ein Paket installiert, dass einen aktiven Prozess oder Flow enthält, bleibt dieser Prozess oder Flow aktiv. Manchmal möchten Abonnenten jedoch entscheiden, ob und wann sie einen installierten Prozess oder Flow aktivieren. Abonnenten möchten beispielsweise wahrscheinlich nicht, dass Vorlagen für Datensatzänderungsprozesse bei der Installation aktiv sind. Nun können Sie inaktive Prozesse und Flows als Paket erstellen, damit Abonnenten sie bei Bedarf aktivieren können.

Ende der Unterstützung für Trialforce-Webformulare

Am 1. März 2019 endet die Unterstützung für Trialforce-Webformulare. Beim Bereitstellen von Testorganisationen mit Trialforce-Webformularen handelt es sich um eine einfache Lösung, die 2009 eingeführt wurde und nun in die Jahre gekommen ist. Webformulare geben kein Feedback in Bezug auf den Erfolg von Bereitstellungsanforderungen oder Fehler, die dabei auftreten, und ermöglichen es Ihnen nicht, zusätzliche Informationen Ihrer potenziellen Kunden zu erfassen. Die SignupRequest-API ermöglicht es Ihnen jedoch, programmgesteuert Testorganisationen bereitzustellen sowie Detailinformationen zu allen Registrierungen in Ihrer Geschäftsorganisation zu erfassen und zu analysieren.

Erstellen vordefinierter Geschäftsprozesse als Paket für Abonnenten zum Öffnen und weiteren Erstellen

Erstellen Sie Prozess- und Flow-Vorlagen, die Abonnenten anzeigen und duplizieren können und die Sie mithilfe von Paket-Upgrades pflegen können. Prozesse und Flows können, wenn sie über verwaltete Pakete installiert wurden, aufgrund des Schutzes des geistigen Eigentums nicht durch Abonnenten angezeigt oder dupliziert werden. Wenn diese Prozesse und Flows jedoch Vorlagen sind, können Abonnenten diese Vorlagen in einem Generator öffnen, sie duplizieren und dann die Duplikate anpassen. Sie können bei Bedarf ein Upgrade für Vorlagen vornehmen, das sich nicht auf die Duplikate von Abonnenten auswirkt.

Wo: Diese Änderung gilt für Lightning Experience und Salesforce Classic in der Professional, Enterprise, Performance, Unlimited und Developer Edition.

Warum: Angenommen, Sie erstellen Prozesse und Flows für Versicherungsgesellschaften und fassen sie zu einem Paket zusammen. Da sich Versicherungsgesetze und -vorschriften ändern und je nach Standort unterscheiden können, benötigen Ihre Abonnenten eine Möglichkeit, Ihre vordefinierten Geschäftsprozesse bei Bedarf zu ändern.

Wie: Wenn Sie einen Prozess in eine Vorlage umwandeln möchten, öffnen Sie ihn im Prozessgenerator und klicken Sie auf **Eigenschaften bearbeiten**. Wählen Sie **Ja** für "Vorlage" aus.

Wechseln Sie zur Flow-Listenseite unter "Setup", um einen Flow in eine Vorlage umzuwandeln. Suchen Sie nach dem Flow, klicken Sie auf **Bearbeiten** und wählen Sie **Vorlage** aus.

Es wird empfohlen, nur inaktive Prozessvorlagen als Paket zu erstellen, es sei denn, Sie sind sicher, dass Abonnenten möchten, dass diese Prozesse bei der Installation aktiv sind.

Zugehörige Aktualisierungen für Entwickler

Metadaten-API

Dem Metadatentyp "Flow" wurde das Feld `isTemplate` hinzugefügt.

Tooling-API

Dem Objekt "Flow" wurde das Feld `IsTemplate` hinzugefügt.

SIEHE AUCH:

Erstellen von inaktiven Prozessen und Flows als Paket

Erstellen von inaktiven Prozessen und Flows als Paket

Wenn ein Abonnent ein Paket installiert, dass einen aktiven Prozess oder Flow enthält, bleibt dieser Prozess oder Flow aktiv. Manchmal möchten Abonnenten jedoch entscheiden, ob und wann sie einen installierten Prozess oder Flow aktivieren. Abonnenten möchten beispielsweise wahrscheinlich nicht, dass Vorlagen für Datensatzänderungsprozesse bei der Installation aktiv sind. Nun können Sie inaktive Prozesse und Flows als Paket erstellen, damit Abonnenten sie bei Bedarf aktivieren können.

Wo: Diese Änderung gilt für Lightning Experience und Salesforce Classic in der Professional, Enterprise, Performance, Unlimited und Developer Edition.

Warum: Angenommen, Sie erstellen eine Prozessvorlage, die Abonnenten wahrscheinlich duplizieren und anpassen, statt sie so zu verwenden. Es wird empfohlen, diese Vorlage im Paket inaktiv zu lassen.

Wie: Wenn Sie ein Paket importieren, das einen Prozess oder Flow enthält, wird die aktive Version des Prozesses oder Flows an Abonnenten verteilt. Wenn der Prozess oder Flow keine aktive Version aufweist, wird die aktuelle Version an Abonnenten verteilt.

SIEHE AUCH:

Erstellen vordefinierter Geschäftsprozesse als Paket für Abonnenten zum Öffnen und weiteren Erstellen

Ende der Unterstützung für Trialforce-Webformulare

Am 1. März 2019 endet die Unterstützung für Trialforce-Webformulare. Beim Bereitstellen von Testorganisationen mit Trialforce-Webformularen handelt es sich um eine einfache Lösung, die 2009 eingeführt wurde und nun in die Jahre gekommen ist. Webformulare geben kein Feedback in Bezug auf den Erfolg von Bereitstellungsanforderungen oder Fehler, die dabei auftreten, und ermöglichen es Ihnen nicht, zusätzliche Informationen Ihrer potenziellen Kunden zu erfassen. Die SignupRequest-API ermöglicht es Ihnen jedoch, programmgesteuert Testorganisationen bereitzustellen sowie Detailinformationen zu allen Registrierungen in Ihrer Geschäftsorganisation zu erfassen und zu analysieren.

Wo: Diese Änderung gilt für Salesforce Classic in der Professional, Enterprise und Developer Edition.

Wann: Nach dem 1. März 2019 können Ihre Kunden Testorganisationen mithilfe vorhandener Webformulare anfordern. Sie können jedoch keine neuen Webformulare bei Salesforce anfordern und Ihre vorhandenen Formulare nicht bearbeiten.

SIEHE AUCH:

Object Reference for Salesforce and Lightning Platform: SignupRequest (möglicherweise veraltet oder in der Vorschauversion nicht verfügbar)

Benachrichtigungen im Unternehmen: Datenänderungserfassung und Plattformereignisse mit hohem Volumen allgemein verfügbar

Nutzen Sie Ereignisse, um die Kommunikation zwischen Geschäftssystemen zu vereinfachen. Datenänderungserfassung und Plattformereignisse mit hohem Volumen sind nun allgemein verfügbar.

IN DIESEM ABSCHNITT:

Gewährleisten der Aktualität externer Daten mit der Datenänderungserfassung (allgemein verfügbar)

Erhalten Sie Änderungen von Salesforce-Datensätzen nahezu in Echtzeit und synchronisieren Sie entsprechende Datensätze in einen externen Datenspeicher. Die Datenänderungserfassung veröffentlicht Änderungsereignisse, die Änderungen an Salesforce-Datensätzen darstellen. Zu den Änderungen zählen das Erstellen, Aktualisieren, Löschen und Wiederherstellen eines Datensatzes. Die Datenänderungserfassung wurde in der letzten Version als Entwicklervorschau und Pilotfunktion bereitgestellt und für diese Version wurden Verbesserungen daran vorgenommen.

Skalieren von ereignisbasierten Anwendungen mit Plattformereignissen mit hohem Volumen (allgemein verfügbar)

Verwenden Sie Plattformereignisse mit hohem Volumen, um Millionen von Ereignissen effizient zu veröffentlichen und zu verarbeiten. Empfangen Sie Benachrichtigungen in Echtzeit und verwenden Sie ein ereignisgestütztes Programmierungsmodell zum Automatisieren Ihrer Prozesse und Integrieren Ihrer Anwendungen in externe Unternehmensprozesse. Mithilfe von Plattformereignissen mit hohem Volumen können Sie Ihre Anwendungen besser skalieren als bei Ereignissen mit Standardvolumen. Darüber hinaus können Sie Ereignisnachrichten für bis zu drei Tage abrufen. Bei Plattformereignissen mit hohem Volumen handelt es sich nun um den Standardereignistyp für neue Ereignisdefinitionen.

Überwachen der Nutzung Ihres Plattformereignisses mit Standardvolumen.

Für Ihre zuvor definierten Ereignisse mit Standardvolumen können Sie nun die Ereigniszustellungsnutzung für CometD-Clients überprüfen und verhindern, dass die Obergrenze erreicht wird. Überwachen Sie Ihre 24-Stunden-Nutzung mit der REST-API-Ressource `limits` im Antwortwert `DailyStandardVolumePlatformEvents`.

Neue Statuscodes für Ereignisveröffentlichungsfehler

Wenn beim Veröffentlichen einer Ereignismeldung ein Fehler auftritt, weil der veröffentlichende Service nicht verfügbar ist oder eine Obergrenze überschritten wird, enthält das zurückgegebene "SaveResult" den Fehler mit einem Statuscode.

Abonnieren von Standardplattformereignissen in Prozessen und Flows

Sie können nun einen Prozess starten oder einen Flow fortsetzen, wenn ein Standardplattformereignis empfangen wird. Von Prozessen und Flows werden die folgenden Standardplattformereignisse unterstützt: Batch-Apex-Plattformereignis (`BatchApexErrorEvent`) und Plattformstatuswarnungs-Ereignis (`PlatformStatusAlertEvent`).

Gewährleisten der Aktualität externer Daten mit der Datenänderungserfassung (allgemein verfügbar)

Erhalten Sie Änderungen von Salesforce-Datensätzen nahezu in Echtzeit und synchronisieren Sie entsprechende Datensätze in einen externen Datenspeicher. Die Datenänderungserfassung veröffentlicht Änderungsereignisse, die Änderungen an Salesforce-Datensätzen darstellen. Zu den Änderungen zählen das Erstellen, Aktualisieren, Löschen und Wiederherstellen eines Datensatzes. Die Datenänderungserfassung wurde in der letzten Version als Entwicklervorschau und Pilotfunktion bereitgestellt und für diese Version wurden Verbesserungen daran vorgenommen.

Wo: Diese Änderung gilt für Lightning Experience und Salesforce Classic in der Enterprise, Performance, Unlimited und Developer Edition.

Warum: Beispiel: Sie haben ein Personalverwaltungssystem mit Kopien von benutzerdefinierten Objektdatensätzen der Mitarbeiter aus Salesforce. Dank Änderungsereignissen von Salesforce können Sie die Mitarbeiterdatensätze mit dem Personalverwaltungssystem synchronisieren. Nach Erhalt der Ereignisse können Sie im Personalverwaltungssystem die entsprechende Einfügung verarbeiten sowie Vorgänge aktualisieren und löschen und Löschvorgänge rückgängig machen. Da die Änderungen nahezu in Echtzeit empfangen werden, sind die Daten in Ihrem Personalverwaltungssystem immer auf dem aktuellen Stand.

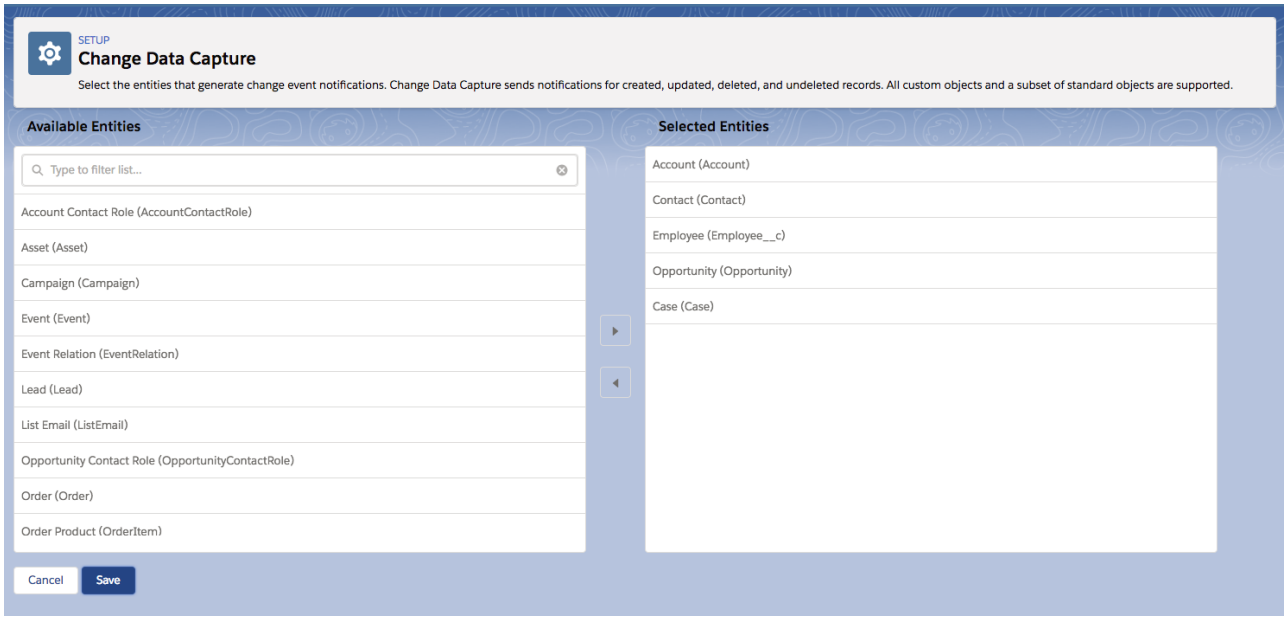
Wie: Änderungsereignisse basieren auf Plattformereignissen und weisen einige gemeinsame Merkmale auf. Sie können beispielsweise einen Stream mit vergangenen Ereignissen wiedergeben, die bis zu drei Tage gespeichert werden. Außerdem verwenden Änderungsereignisse die verwendungsbasierten Ansprüche für die CometD-Ereigniszustellung gemeinsam mit Plattformereignissen mit hohem Volumen.

Änderungsereignisse sind für alle in Ihrer Salesforce-Organisation festgelegten benutzerdefinierten Objekte sowie für einen Teil der Standardobjekte verfügbar. Wählen Sie auf der neuen Seite "Datenänderungserfassung" unter "Setup" die Objekte aus, zu denen Sie Benachrichtigungen erhalten möchten. Von den folgenden Standardobjekten werden Änderungsereignisse unterstützt.

- Account (einschließlich Personenaccount)
- AccountContactRole
- Vermögenswert
- Kampagne
- Kundenvorgang

- Kontakt
- ContractLineItem
- Anspruch
- Ereignis
- EventRelation
- Lead
- ListEmail
- LiveChatTranscript
- Opportunity
- OpportunityContactRole
- Auftrag
- OrderItem
- Product2
- Angebot
- QuoteLineItem
- ServiceContract
- Aufgabe
- TaskRelation
- Benutzer (einschließlich Partnerbenutzer)

Wenn Sie Objekte in Setup auswählen möchten, geben Sie im Feld "Schnellsuche" den Text `Datenänderungserfassung` ein und klicken Sie auf **Datenänderungserfassung**.



Shield-Plattformverschlüsselungsunterstützung

"Datenänderungserfassung" wird unterstützt, wenn die Shield-Plattformverschlüsselung aktiviert ist. Wenn Salesforce-Datensatzfelder mit Shield-Plattformverschlüsselung verschlüsselt sind, generieren Änderungen in verschlüsselten Feldwerten Änderungsereignisse. Die Daten in den Änderungsereignismeldungen werden über eine sichere Transportebene (HTTPS und TLS) übermittelt.

Änderungsereignisse werden bis zu drei Tage in einem getrennten Datenspeicher in Salesforce gespeichert. Vor ihrer Speicherung werden sie verschlüsselt und Sie müssen ein Ereignis-Bus-Mandantengeheimnis erstellen. Erstellen Sie zum Aktivieren der Verschlüsselung und zur Bereitstellung von Änderungsereignissen zunächst ein Ereignis-Bus-Mandantengeheimnis auf der Seite "Schlüsselverwaltung" unter "Setup". Wählen Sie anschließend **Ereignisse zum Erfassen von Datumsänderungen verschlüsseln und zustellen** auf der Seite "Verschlüsselungsrichtlinie" aus.

In dieser Version wurden die folgenden Verbesserungen vorgenommen.

IN DIESEM ABSCHNITT:

Migrieren von Einheitenauswahlen der Datenänderungserfassung mit der Metadaten-API

Erfassen Sie die ausgewählten Einheiten für Änderungsbenachrichtigungen mit dem PlatformEventChannel-Metadaten-API-Typ und stellen Sie sie mit ihm bereit.

Erfassen von Datenänderungen für Feldtypkonvertierungen

Es wird ein Änderungsereignis oder Lückenereignis generiert, wenn eine Konvertierung eines benutzerdefinierten Feldtyps eine Datenänderung verursacht. Diese Änderungen wurden bisher nicht erfasst.

Erfassen von Datenänderungen für Auswahllistenwerte über alle Datensätze hinweg

Aktualisierungen von Auswahllisten-Datensatzfeldwerten, die aus der Umbenennung oder Ersetzung eines Auswahllistenwerts resultieren, werden nun erfasst. Diese Änderungen wurden bisher ignoriert. Die Änderungsereignisse werden möglicherweise aus Effizienzgründen gruppiert. Wenn dies geschieht, enthält das Kopfzeilenfeld `recordIds` ein Array der Datensatz-IDs.

SIEHE AUCH:

Change Data Capture Developer Guide

Migrieren von Einheitenauswahlen der Datenänderungserfassung mit der Metadaten-API

Erfassen Sie die ausgewählten Einheiten für Änderungsbenachrichtigungen mit dem PlatformEventChannel-Metadaten-API-Typ und stellen Sie sie mit ihm bereit.

Wo: Diese Änderung gilt für Lightning Experience und Salesforce Classic in der Enterprise, Performance, Unlimited und Developer Edition.

Wie: Diese PlatformEventChannel-Komponente stellt drei ausgewählte Objekte dar: "Account", "Kontakt" und das benutzerdefinierte Objekt "Employee__c". Darin sind die Ereignisnamen der entsprechenden Objekte enthalten.

```
<?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?>
<PlatformEventChannel xmlns="http://soap.sforce.com/2006/04/metadata">
    <channelMembers>
        <selectedEntity>AccountChangeEvent</selectedEntity>
    </channelMembers>
    <channelMembers>
        <selectedEntity>ContactChangeEvent</selectedEntity>
    </channelMembers>
    <channelMembers>
        <selectedEntity>Employee__ChangeEvent</selectedEntity>
    </channelMembers>
    <channelType>data</channelType>
```

```
    <label>ChangeEvents</label>
</PlatformEventChannel>
```

Erfassen von Datenänderungen für Feldtypkonvertierungen

Es wird ein Änderungsereignis oder Lückenereignis generiert, wenn eine Konvertierung eines benutzerdefinierten Feldtyps eine Datenänderung verursacht. Diese Änderungen wurden bisher nicht erfasst.

Wo: Diese Änderung gilt für Lightning Experience und Salesforce Classic in der Enterprise, Performance, Unlimited und Developer Edition.

Wie: Eine Konvertierung zwischen nicht kompatiblen Feldtypen führt beispielsweise dazu, dass Felddaten in den entsprechenden Datensätzen auf null festgelegt werden. Die Konvertierung generiert ein Änderungsereignis für alle betroffenen Datensätze. Im Folgenden finden Sie einige Konvertierungen nicht kompatibler Felder.

- Ändern eines Datums- oder Datums-/Uhrzeitfelds zu einem anderen Feldtyp und umgekehrt
- Ändern eines Kontrollkästchenfelds zu einem anderen Feldtyp
- Ändern eines Auswahllistenfelds (Mehrfachauswahl) zu einem anderen Feldtyp

Bei anderen Konvertierungen, wie solchen, die Feldwerte beibehalten oder abschneiden, werden keine Ereignisse generiert.

Erfassen von Datenänderungen für Auswahllistenwerte über alle Datensätze hinweg

Aktualisierungen von Auswahllisten-Datensatzfeldwerten, die aus der Umbenennung oder Ersetzung eines Auswahllistenwerts resultieren, werden nun erfasst. Diese Änderungen wurden bisher ignoriert. Die Änderungsereignisse werden möglicherweise aus Effizienzgründen gruppiert. Wenn dies geschieht, enthält das Kopfzeilenfeld `recordIds` ein Array der Datensatz-IDs.

Wo: Diese Änderung gilt für Lightning Experience und Salesforce Classic in der Enterprise, Performance, Unlimited und Developer Edition.

Skalieren von ereignisbasierten Anwendungen mit Plattformereignissen mit hohem Volumen (allgemein verfügbar)

Verwenden Sie Plattformereignisse mit hohem Volumen, um Millionen von Ereignissen effizient zu veröffentlichen und zu verarbeiten. Empfangen Sie Benachrichtigungen in Echtzeit und verwenden Sie ein ereignisgestütztes Programmierungsmodell zum Automatisieren Ihrer Prozesse und Integrieren Ihrer Anwendungen in externe Unternehmensprozesse. Mithilfe von Plattformereignissen mit hohem Volumen können Sie Ihre Anwendungen besser skalieren als bei Ereignissen mit Standardvolumen. Darüber hinaus können Sie Ereignisnachrichten für bis zu drei Tage abrufen. Bei Plattformereignissen mit hohem Volumen handelt es sich nun um den Standardereignistyp für neue Ereignisdefinitionen.

Wo: Diese Änderung gilt für Lightning Experience und Salesforce Classic in der Enterprise, Performance, Unlimited und Developer Edition.

Wie: Die in API-Version 44.0 und früher erstellten Ereignisse mit Standardvolumen werden weiterhin unterstützt. Sie können jedoch keine neuen Ereignisse mit Standardvolumen definieren. Sie können ein Plattformereignis mit hohem Volumen über die Benutzeroberfläche Ihrer Metadaten-API definieren.

Geben Sie auf der Benutzeroberfläche unter "Setup" im Feld "Schnellsuche" den Text *`Plattformereignisse`* ein und wählen Sie dann **Plattformereignisse** aus. Wählen Sie beim Ausfüllen der Standardfelder den Ereignistyp **Hohes Volumen** aus.

In der Metadaten-API wird die Ereignisdefinition im CustomObject-Typ dargestellt. Dabei ist `eventType` auf `HighVolume` gesetzt.

Plattformereignisse mit hohem Volumen können Sie ebenso veröffentlichen und abonnieren wie Plattformereignisse mit Standardvolumen. Sie haben die Möglichkeit, deklarative Tools wie den Prozessgenerator oder einen Flow zu verwenden oder Code mit Apex- und CometD-API-Anwendungen zu erstellen.

Plattformereignisse mit hohem Volumen werden asynchron veröffentlicht, sodass das System große Ereignismengen effizient verarbeiten kann. Mit dem Veröffentlichungsaufruf wird die Veröffentlichungsanforderung in eine Warteschlange gestellt. Die Ereignismeldung wird möglicherweise nicht direkt nach Rückgabe des Aufrufs veröffentlicht, dies geschieht jedoch, sobald Systemressourcen verfügbar sind.

Verwendungsbasierte Ereignisansprüche

In jeder Salesforce-Edition steht eine Standardzuordnung für die Anzahl an Ereignissen mit hohem Volumen bereit, die an die CometD-Clients zugestellt werden. Sie können eine Zusatzlizenz erwerben, um Ihre tägliche CometD-Ereigniszustellungszuordnung zu erhöhen. Mit der Zusatzlizenz hängt die CometD-Ereigniszustellungszuordnung von Ihrem monatlichen Anspruch ab und wird dahingehend skaliert. Mit dem Add-On können Sie die tägliche entsprechende Zuordnung des monatlichen Anspruchs für einen 24-stündigen Zeitraum um einen bestimmten Betrag überschreiten. Ereignisüberziehungen werden jeweils für einen Kalendermonat berechnet. Dabei wird als erster Tag der erste Tag des Monats oder das Startdatum Ihres Vertrag verwendet.

Überwachen Sie die Zustellungsauslastung von Ereignissen mit hohem Volumen und Ihren Anspruch mit der REST-API-Ressource `limits`. Die Anspruchs- und Nutzungsinformationen werden im Antwortwert `MonthlyPlatformEvents` zurückgegeben.

Die nutzungsbasierten Ansprüche und die tägliche Zuordnung gelten nur für CometD-Abonnenten. Sie gelten nicht für andere Abonnenten, beispielsweise Apex-Auslöser, -Prozesse oder -Flows.

SIEHE AUCH:

Platform Events Developer Guide

Überwachen der Nutzung Ihres Plattformereignisses mit Standardvolumen.

Für Ihre zuvor definierten Ereignisse mit Standardvolumen können Sie nun die Ereigniszustellungsnutzung für CometD-Clients überprüfen und verhindern, dass die Obergrenze erreicht wird. Überwachen Sie Ihre 24-Stunden-Nutzung mit der REST-API-Ressource `limits` im Antwortwert `DailyStandardVolumePlatformEvents`.

Wo: Diese Änderung gilt für Lightning Experience und Salesforce Classic in der Enterprise, Performance, Unlimited und Developer Edition.

SIEHE AUCH:

Neue, geänderte und eingestellte Aufrufe

Neue Statuscodes für Ereignisveröffentlichungsfehler

Wenn beim Veröffentlichen einer Ereignismeldung ein Fehler auftritt, weil der veröffentlichende Service nicht verfügbar ist oder eine Obergrenze überschritten wird, enthält das zurückgegebene "SaveResult" den Fehler mit einem Statuscode.

Wo: Diese Änderung gilt für Lightning Experience und Salesforce Classic in der Enterprise, Performance, Unlimited und Developer Edition.

Der folgende Statuscode wurde hinzugefügt.

`PLATFORM_EVENT_PUBLISHING_UNAVAILABLE`
: Beim Veröffentlichen von Plattformereignismeldungen trat der Fehler auf, dass ein Service temporär nicht verfügbar war. Versuchen Sie es später noch einmal.

Der folgende Statuscode wird zurückgegeben, wenn beim Veröffentlichen von Ereignismeldungen eine Obergrenze überschritten wird. Zuvor wurde ein unbestimmter Fehler zurückgegeben.

`LIMIT_EXCEEDED`
: Die Anzahl der veröffentlichten Plattformereignismeldungen hat die Obergrenze für die stündliche Veröffentlichung oder die Testobergrenze für im Apex-Testkontext veröffentlichte Ereignismeldungen überschritten.

Abonnieren von Standardplattformereignissen in Prozessen und Flows

Sie können nun einen Prozess starten oder einen Flow fortsetzen, wenn ein Standardplattformereignis empfangen wird. Von Prozessen und Flows werden die folgenden Standardplattformereignisse unterstützt: Batch-Apex-Plattformereignis (`BatchApexErrorEvent`) und Plattformstatuswarnungs-Ereignis (`PlatformStatusAlertEvent`).

SIEHE AUCH:

Reagieren auf Salesforce-Fehler bei Prozessen oder Flows

Sandbox-Instanzen: Allgemeine Verfügbarkeit von "Duplizieren" und ein neues Benutzer-E-Mail-Adressenformat

Die Anwendungsentwicklung wird dank der Sandbox-Duplizierung verbessert. Zudem wird ein neues Format für in Sandbox-Instanzen kopierte Benutzer-E-Mail-Adressen eingeführt.

IN DIESEM ABSCHNITT:

Zeit sparen durch Duplizieren von Sandbox-Instanzen (allgemein verfügbar)
Mit der Sandbox-Duplizierung wird die Verwaltung mehrerer gleichzeitiger Arbeitsbereiche in Ihrem Anwendungslebenszyklus vereinfacht. Duplizieren Sie eine vorhandene Sandbox für den jeweiligen Arbeitstyp, beispielsweise Entwicklung, Test und Staging. Wenn Sie von einer Entwicklungsphase zur nächsten übergehen, duplizieren Sie eine vorhandene Sandbox, statt Ihre Produktionsorganisation als Quelle zu verwenden. Dieses Muster vereinfacht die Anpassung einzelner Sandbox-Instanzen. Ihre Kollegen können die einzelnen Sandbox-Instanzen einfach duplizieren, statt eine Sandbox gemeinsam zu nutzen und sich dabei eventuell gegenseitig zu behindern.

Einfacheres Benutzer-E-Mail-Adressenformat in Sandbox-Instanzen
Wenn Sie eine Sandbox erstellen oder aktualisieren, hängt Salesforce `.invalid` an alle Benutzer-E-Mail-Adressen an. Durch diese E-Mail-Invalidierung wird sichergestellt, dass den Produktionsbenutzern die in der Sandbox automatisch generierten Nachrichten nicht gesendet werden.

Zeit sparen durch Duplizieren von Sandbox-Instanzen (allgemein verfügbar)

Mit der Sandbox-Duplizierung wird die Verwaltung mehrerer gleichzeitiger Arbeitsbereiche in Ihrem Anwendungslebenszyklus vereinfacht. Duplizieren Sie eine vorhandene Sandbox für den jeweiligen Arbeitstyp, beispielsweise Entwicklung, Test und Staging. Wenn Sie von einer Entwicklungsphase zur nächsten übergehen, duplizieren Sie eine vorhandene Sandbox, statt Ihre Produktionsorganisation als Quelle zu verwenden. Dieses Muster vereinfacht die Anpassung einzelner Sandbox-Instanzen. Ihre Kollegen können die einzelnen Sandbox-Instanzen einfach duplizieren, statt eine Sandbox gemeinsam zu nutzen und sich dabei eventuell gegenseitig zu behindern.

Wo: Diese Änderung gilt für Lightning Experience und Salesforce Classic in Professional, Enterprise, Performance und Unlimited Edition.

Wie: Passen Sie in der jeweiligen duplizierten Sandbox die Daten und Metadaten an, um der Phase in Ihrem Anwendungslebenszyklus gerecht zu werden, beispielsweise Test oder Staging.

Geben Sie unter "Setup" im Feld "Schnellsuche" den Text *`Sandbox-Instanzen`* ein und wählen Sie dann **Sandbox-Instanzen** aus. Klicken Sie neben dem Namen einer abgeschlossenen Sandbox auf **Duplizieren**. Wählen Sie alternativ **Neue Sandbox** und im Dropdown-Menü "Erstellen von" die zu duplizierende Sandbox aus.

Wenn Ihre neue Sandbox bereit ist, können Sie sie aus Ihrer Produktionsorganisation heraus verwalten, genau wie jede andere Sandbox.

Wenn Sie eine Sandbox mithilfe der Tooling-API duplizieren möchten, geben Sie die ID im Feld `SourceId` des neuen Objekts "SandboxInfo" an.

Einfacheres Benutzer-E-Mail-Adressenformat in Sandbox-Instanzen

Wenn Sie eine Sandbox erstellen oder aktualisieren, hängt Salesforce `.invalid` an alle Benutzer-E-Mail-Adressen an. Durch diese E-Mail-Invalidierung wird sichergestellt, dass den Produktionsbenutzern die in der Sandbox automatisch generierten Nachrichten nicht gesendet werden.

Wo: Diese Änderung gilt für Lightning Experience und Salesforce Classic in Professional, Enterprise, Performance und Unlimited Edition.

Wie: Erstellen Sie eine Sandbox und achten Sie darauf, wie sich die E-Mail-Adressen ändern. So wird beispielsweise die Adresse `name@email.com` zu `name@email.com.invalid`. Bisher wurde die Adresse zu `name=email.com@example.com` geändert.

SIEHE AUCH:

Salesforce-Hilfe: Überlegungen zum Einrichten der Sandbox

Salesforce-Erweiterungen für VS Code: Lightning-Webkomponentenunterstützung, Apex-Refaktorierung, bevorstehende Force.com IDE-Einstellung

Zusätzlich zu den Änderungen, die in wöchentlichen Versionen veröffentlicht wurden, enthalten Salesforce-Erweiterungen für VS Code in Version 45 einige wesentliche Erweiterungen: Beschleunigen Sie die Lightning-Webkomponentenentwicklung mit der Erweiterung "Lightning-Webkomponenten für VS Code", die nun im Salesforce-Erweiterungspaket enthalten ist. Benennen Sie Ihre Apex-Symbole um. Beginnen Sie jetzt, sich auf die für Oktober 2019 vorgesehene Einstellung von Force.com IDE vorzubereiten.

Informationen zu den ersten Schritten mit Salesforce-Erweiterungen für VS Code finden Sie in der Dokumentation zu Salesforce-Erweiterungen für VS Code im Visual Studio Code Marketplace. Besuchen Sie zum Anzeigen aller VS Code-Erweiterungen, die von Salesforce veröffentlicht wurden, die Seite für Publisher im Visual Studio Code Marketplace.

Weitere Informationen über Verbesserungen in wöchentlichen Versionen finden Sie im Änderungsprotokoll der Salesforce-Erweiterungen für VS Code.

IN DIESEM ABSCHNITT:

Vereinfachen der Lightning-Webkomponentenentwicklung mit dem VS Code-Erweiterungspaket

Installieren Sie das Erweiterungspaket "Salesforce-Erweiterungen für VS Code" und holen Sie sich die Erweiterung "Lightning-Webkomponenten", um Ihre Komponentenentwicklung zu beschleunigen. Es ist ab jetzt weder erforderlich, separate Erweiterungen zu installieren oder zu verwalten, noch, sich über die Reihenfolge Gedanken zu machen, in der Sie Ihre Salesforce-Erweiterungen installieren und aktualisieren.

Umbenennen Ihrer Apex-Symbole in Visual Studio Code

Salesforce-Erweiterungen für VS Code enthält nun die Funktion "Apex Refactor: Rename". Verwenden Sie dieses Tool zum Umbenennen von Methoden, lokalen Variablen, Feldern, Eigenschaften, Constructors oder Typen (Klassen, Auslöser oder Enumerationen). Wenn Sie ein Symbol umbenennen, wird der Code aktualisiert, der auf das Symbol verweist. Wenn Sie äußere Typen ihrer Constructors umbenennen, werden ihre Dateien umbenannt.

Force.com IDE wird im Oktober 2019 eingestellt

Das Force.com IDE-Plugin befindet sich im Status "Nur Wartung". Bis zum Einstellungsdatum am 12. Oktober 2019 wird über die offiziellen Kanäle weiterhin Support für das Produkt bereitgestellt. Die einzigen Aktualisierungen sind jedoch für wichtige Sicherheitsaktualisierungen, die vor dem Einstellungsdatum auftreten.

Vereinfachen der Lightning-Webkomponentenentwicklung mit dem VS Code-Erweiterungspaket

Installieren Sie das Erweiterungspaket "Salesforce-Erweiterungen für VS Code" und holen Sie sich die Erweiterung "Lightning-Webkomponenten", um Ihre Komponentenentwicklung zu beschleunigen. Es ist ab jetzt weder erforderlich, separate Erweiterungen zu installieren oder zu verwalten, noch, sich über die Reihenfolge Gedanken zu machen, in der Sie Ihre Salesforce-Erweiterungen installieren und aktualisieren.

Wo: Diese Änderung gilt für Lightning Experience, Salesforce Classic und alle Versionen der Salesforce-Anwendung in der Enterprise, Performance, Unlimited und Developer Edition.

Wann: Diese Änderung ist ab der Veröffentlichung von Version 45 der Salesforce-Erweiterungen für VS Code am 9. Februar 2019 verfügbar. Informationen zu Aktualisierungen an Salesforce-Erweiterungen für VS Code finden Sie im Änderungsprotokoll.

Wie: Installieren Sie das Salesforce-Erweiterungspaket über den VS Code Marketplace. Installieren Sie das Erweiterungspaket, die Erweiterung Lightning-Webkomponente und die Vorabversion der Salesforce CLI, um Lightning-Webkomponenten in VS Code zu verwenden, bevor Salesforce-Erweiterungen für VS Code Version 45 veröffentlicht werden.

SIEHE AUCH:

Nutzen der erweiterten Funktionen für Lightning-Webkomponenten in der Salesforce CLI

Umbenennen Ihrer Apex-Symbole in Visual Studio Code

Salesforce-Erweiterungen für VS Code enthält nun die Funktion "Apex Refactor: Rename". Verwenden Sie dieses Tool zum Umbenennen von Methoden, lokalen Variablen, Feldern, Eigenschaften, Constructors oder Typen (Klassen, Auslöser oder Enumerationen). Wenn Sie ein Symbol umbenennen, wird der Code aktualisiert, der auf das Symbol verweist. Wenn Sie äußere Typen ihrer Constructors umbenennen, werden ihre Dateien umbenannt.

Wo: Diese Änderung gilt für Lightning Experience, Salesforce Classic und alle Versionen der Salesforce-Anwendung in der Enterprise, Performance, Unlimited und Developer Edition.

Wann: Apex Refactor: Rename ist ab dem 9. Februar 2019 allgemein verfügbar.

Wie: Informationen zu Apex Refactor: Rename finden Sie in Visual Studio Marketplace auf der Seite der Apex-Erweiterung.

Force.com IDE wird im Oktober 2019 eingestellt

Das Force.com IDE-Plugin befindet sich im Status "Nur Wartung". Bis zum Einstellungsdatum am 12. Oktober 2019 wird über die offiziellen Kanäle weiterhin Support für das Produkt bereitgestellt. Die einzigen Aktualisierungen sind jedoch für wichtige Sicherheitsaktualisierungen, die vor dem Einstellungsdatum auftreten.

Wo: Diese Änderung gilt für Lightning Experience, Salesforce Classic und alle Versionen der Salesforce-Anwendung in der Enterprise, Performance, Unlimited und Developer Edition.

Wann: Ab dem 12. Oktober 2019 werden weder Support noch Aktualisierungen jeglicher Art für Force.com IDE bereitgestellt. Ab diesem Datum wird zudem damit begonnen, die Dokumentation zu archivieren und Downloadlinks für das Produkt zu entfernen.

Wie: Sie sollten damit beginnen, zu Salesforce-Erweiterungen für Visual Studio Code oder zu einem der großartigen Tools zu migrieren, die von unseren Partnern erstellt wurden. Weitere Informationen finden Sie unter The Future of Salesforce IDEs im Salesforce Developers Blog.

Das Repository https://github.com/forcedotcom/idecore wird am 12. Oktober 2019 archiviert. Der Quellcode verbleibt im Repository. Vom Repository werden jedoch keine Datenabrufanforderungen mehr akzeptiert. Erstellen Sie ein Fork-Element, um zu Force.com IDE beizutragen, nachdem das Repository archiviert wurde. Details zu archivierten Repositorys finden Sie unter About archiving repositories in der GitHub-Hilfe.

Neue und geänderte Elemente für Entwickler

Hier finden Sie neue und geänderte Objekte, Aufrufe, Klassen, Komponenten, Befehle usw., mit denen Sie Salesforce-Funktionen anpassen können.

IN DIESEM ABSCHNITT:

Lightning-Komponenten: Neue und geänderte Elemente
Mit diesen neuen und geänderten Ressourcen können Sie die Benutzeroberfläche schneller erstellen.

Apex: Neue und geänderte Elemente
Diese Klassen, Enumerationen und Schnittstellen sind neu oder wurden geändert.

API: Neue und geänderte Elemente
In API-Version 45.0 können Sie auf Metadatentypen, Datenobjekte, REST-Ressourcen und mehr zugreifen.

Salesforce CLI: Neue und geänderte Befehle
Änderungen an der Salesforce CLI werden regelmäßig veröffentlicht. In den wöchentlichen Versionshinweisen erhalten Sie Informationen zu den neuesten Aktualisierungen in v44 der Kern-CLI-Plug-Ins. Weitere Informationen finden Sie unter der Vorabversion von v45 der Salesforce-CLI-Befehlsreferenz.

Dev Hub: Neue Limited Access License
Sie möchten das Dev Hub in Ihrer Produktions- oder Unternehmensorganisation verwenden, verfügen jedoch nicht über eine Benutzerlizenz? Die Lösung ist hier. Mit der kostenlosen Salesforce-Lizenz mit eingeschränktem Zugriff können Entwickler auf das Dev Hub zugreifen, um Testorganisationen zu erstellen und zu verwalten.

Testorganisationen: Konfigurierbare Salesforce-Umgebungen
Testorganisationen sind so konzipiert, dass sie kurzlebig sind und einfach neu erstellt werden können. Zudem stellen sie dedizierte und konfigurierbare Salesforce-Umgebungen dar, die Sie schnell für viele verschiedene Zwecke erstellen können. Dabei kann es sich um Ihre eigene persönliche Entwicklungsumgebung handeln oder Sie können Testorganisationen ohne Kopf für automatisierte Tests erstellen. Sie können Testorganisationen erstellen, wenn Sie Dev Hub in Ihrer Produktionsorganisation oder in einer Organisationen mit Developer Edition aktiviert haben oder über eine Dev Hub-Testorganisation verfügen.

Lightning-Komponenten: Neue und geänderte Elemente

Mit diesen neuen und geänderten Ressourcen können Sie die Benutzeroberfläche schneller erstellen.

IN DIESEM ABSCHNITT:

Neue Lightning-Webkomponenten
In Version Spring '19 wurde ein neuer Lightning-Komponententyp mit der Bezeichnung Lightning-Webkomponente eingeführt. Lightning-Komponenten werden nun als Aura-Komponenten bezeichnet. Aura-Komponenten und Lightning-Webkomponenten interagieren und gehören zum Lightning-Komponenten-Framework.

Neue und geänderte Aura-Komponenten
In Version Spring '19 wurde ein neuer Lightning-Komponententyp mit der Bezeichnung Lightning-Webkomponente eingeführt. Lightning-Komponenten werden nun als Aura-Komponenten bezeichnet. Aura-Komponenten und Lightning-Webkomponenten interagieren und gehören zum Lightning-Komponenten-Framework.

Neue Aura-Komponenten-Schnittstellen

Mithilfe von Aura-Komponenten-Schnittstellen können Komponenten in unterschiedlichen Kontexten verwendet werden oder zusätzliche Kontextdaten empfangen.

SIEHE AUCH:

Lightning-Webkomponenten (allgemein verfügbar)

Neue Lightning-Webkomponenten

In Version Spring '19 wurde ein neuer Lightning-Komponententyp mit der Bezeichnung Lightning-Webkomponente eingeführt. Lightning-Komponenten werden nun als Aura-Komponenten bezeichnet. Aura-Komponenten und Lightning-Webkomponenten interagieren und gehören zum Lightning-Komponenten-Framework.

Verfügbare Komponenten

Diese Lightning-Webkomponenten sind für alle Entwickler allgemein verfügbar.

Schaltflächen

Diese Komponenten bieten unterschiedliche Schaltflächenarten.

lightning-button
Ein Schaltflächenelement, das eine Aktion ausführt.

lightning-button-icon
Eine reine HTML-Symbolschaltfläche.

lightning-button-icon-stateful
Eine reine Symbolschaltfläche, die den Status beibehält.

lightning-button-group
Stellt eine Schaltflächengruppe dar. Diese Komponente ist ein Container für `lightning-button`, worin eine Navigationsleiste im Kollektiv erstellt wird.

lightning-button-menu
Ein Dropdown-Menü mit einer Liste der Aktionen oder Funktionen. Diese Komponente verschachtelt `lightning-menu-item`, um im Dropdown-Menü ein Menüelement zu erstellen.

lightning-button-stateful
Eine Schaltfläche, die zwischen Status wechselt.

Dateneingabe

Verwenden Sie die folgenden Komponenten zur Dateneingabe.

lightning-checkbox-group
Aktiviert die Auswahl einzelner oder mehrerer Optionen.

lightning-combobox
Ein Widget, das ein schreibgeschütztes Eingabefeld mit einem Dropdown-Menü bereitstellt, in dem Optionen ausgewählt werden können.

lightning-dual-listbox
Ein Widget, das ein Eingabelistenfeld mit einem Listenfeld bereitstellt, in dem Optionen ausgewählt werden können.

lightning-file-upload
Ein Datei-Uploader für das Hochladen und Anhängen von Dateien an Datensätze.

lightning-helptext
Ein Symbol mit einem Text-Popover, der als eine QuickInfo verwendet wird.

lightning-input
Interaktive Steuerelemente, die die Benutzereingabe in Abhängigkeit vom Typattribut akzeptieren.

lightning-input-address
Ein zusammengesetztes Adressfeld, das Felder wie Straße und Stadt enthält.

lightning-input-location
Ein zusammengesetztes Geotargeting-Feld, das einen Breitengrad- und Längengradwert akzeptiert.

lightning-input-name
Ein zusammengesetztes Namensfeld, das Felder wie Anrede und Zusatz enthält.

lightning-input-rich-text
Ein WYSIWYG-Editor mit einer anpassbaren Symbolleiste für die Rich-Text-Eingabe.

lightning-radio-group
Aktiviert die Auswahl einer einzelnen Option.

lightning-slider
Ein Schieberegler für den Eingabebereich zum Angeben eines Werts zwischen zwei angegebenen Zahlen.

lightning-textarea
Ein Eingabefeld für mehrzeiligen Text.

Anzeigen von Daten

Verwenden Sie die folgenden Komponenten zum Anzeigen von Daten.

lightning-click-to-dial
Eine formatierte Telefonnummer, die für Open CTI und für die Sprachfunktion Click-to-Dial-aktiviert oder -deaktiviert ist.

lightning-datatable
Eine Tabelle mit Datenspalten, die abhängig vom Typ formatiert sind.

lightning-formatted-address
Eine formatierte Adresse mit einem Link zum jeweiligen Standort auf Google Maps.

lightning-formatted-date-time
Datums- und Uhrzeitangaben, die in unterschiedlichen Formaten angezeigt werden können.

lightning-formatted-email
Eine E-Mail als ein Hyperlink mit dem URL-Schema `mailto:` …

lightning-formatted-location
Ein geografischer Standort als Dezimalzahl in Grad unter Verwendung des Formats `[latitude, longitude]`.

lightning-formatted-name
Ein formatierter Name, der eine Anrede und einen Zusatz enthalten kann.

lightning-formatted-number
Eine Zahl, die als Dezimalwert, als Währung oder als Prozentsatz angezeigt werden kann.

lightning-formatted-phone
Eine Telefonnummer als ein Hyperlink mit dem URL-Schema `tel:` …

lightning-formatted-rich-text
Rich Text, der mit Tags und Attributen auf der Positivliste formatiert ist. Andere Tags und Attribute werden entfernt und nur ihr Textinhalt wird angezeigt.

lightning-formatted-text
Text, der neue Zeilen durch Zeilenumbrüche ersetzt und die `href`-Verknüpfung unterstützt.

lightning-formatted-time
Eine Uhrzeit, die in unterschiedlichen Formaten angezeigt werden kann.

lightning-formatted-url
Zeigt einen URL als Hyperlink an.

lightning-relative-date-time
Zeigt den relativen Zeitunterschied zwischen Datum und Uhrzeit der Quelle und Datum und Uhrzeit, die angegeben sind.

lightning-tree
Eine verschachtelte Struktur, die die Visualisierung einer strukturellen Hierarchie anzeigt, beispielsweise eine Sitemap für eine Website oder eine Rollenhierarchie in einer Organisation.

lightning-tree-grid
Eine hierarchische Ansicht von Daten in einer Tabelle.

Formulare

Verwenden Sie die folgenden Komponenten zum Bearbeiten und Anzeigen von Datensätzen.

lightning-record-edit-form
Ein Datensatzbearbeitungslayout, das mindestens ein Feld anzeigt.

Diese Komponente verschachtelt `lightning-input-field` zum Anzeigen von Feldern.

lightning-record-form
Ein bearbeitbares Formular oder Anzeigeformular für einen Datensatz.

lightning-record-view-form
Eine Datensatzansicht, die mindestens ein Feld anzeigt. Diese Komponente verschachtelt `lightning-output-field` zum Anzeigen von Feldern.

Layout

Verwenden Sie die folgenden Komponenten, um Inhalt in verschiedenen Layouts zu organisieren.

lightning-accordion
Eine Sammlung vertikal gestapelter Abschnitte mit mehreren Inhaltsbereichen. Diese Komponente verschachtelt `lightning-accordion-section` zum Erstellen von Abschnitten.

lightning-card
Ein Container, in dem eine zugehörige Gruppe von Informationen enthalten ist.

lightning-layout
Ein reaktionsfähiges Rastersystem für das Anordnen von Containern auf einer Seite. Diese Komponente verschachtelt `lightning-layout-item`, um Informationen zusammen zu gruppieren, wodurch visuelle Raster, der Abstand und Abschnitte festgelegt werden.

lightning-tabset
Eine Liste der Registerkarten. Diese Komponente verschachtelt `lightning-tab`, damit zugehörige Inhalte in einem einzelnen Container bleiben.

lightning-tile
Gruppiert zugehörige Informationen, die einem Datensatz zugeordnet sind.

Navigation

Verwenden Sie die folgenden Komponenten zur Navigation.

lightning-breadcrumbs
Ein Hierarchiepfad der Seite, die Sie aktuell auf der Website oder in der Anwendung besuchen. Diese Komponente verschachtelt `lightning-breadcrumb` zum Erstellen eines Elements im Hierarchiepfad.

lightning-navigation
Generiert einen URL für ein angegebenes Element vom Typ "pageReference", um zu einer Seite in Lightning Experience und der Salesforce-Anwendung zu navigieren.

lightning-vertical-navigation
Eine vertikale Liste mit Links, die den Benutzer auf eine andere Seite oder auf andere Teile der Seite leiten, auf der sich der Benutzer befindet. Diese Komponente verschachtelt die folgenden Komponenten zum Erstellen von Linkelementen und Abschnitten.

- `lightning-vertical-navigation-item`
- `lightning-vertical-navigation-item-badge`
- `lightning-vertical-navigation-item-icon`
- `lightning-vertical-navigation-overflow`
- `lightning-vertical-navigation-section`

Dienstprogramm

Verwenden Sie die folgenden Komponenten zum Vereinfachen der Entwicklung.

platform-resource-loader
Importiert eine JavaScript- oder CSS-Bibliothek eines Drittanbieters über eine statische Ressource.

lightning-platform-show-toast-event
Zeigt Meldungen über Toast-Meldungen an.

Visuell

Verwenden Sie die folgenden Komponenten, um visuellen Kontext hinzuzufügen.

lightning-avatar
Eine visuelle Darstellung eines Objekts, beispielsweise eines Account- oder Benutzerbilds.

lightning-badge
Eine Bezeichnung mit einigen wenigen Informationen. Dazu zählt beispielsweise die Anzahl der nicht gelesenen Benachrichtigungen.

lightning-carousel
Eine Sammlung von Bildern, die gleichzeitig angezeigt werden. Diese Komponente verschachtelt `lightning-carousel-image` zum Erstellen von Karussellbildern.

lightning-dynamic-icon
Animierte Symbole, die mit unterschiedlichen Status angezeigt werden.

lightning-icon
Ein visuelles Element, das Kontext bereitstellt und die Benutzerfreundlichkeit erhöht.

lightning-map
Zeigt eine Karte mit mindestens einem Standort an.

lightning-pill-container
Eine Liste von Pillen, die in einem Container gruppiert sind. Diese Komponente ist ein Container für `lightning-pill` zum Erstellen einzelner Pillen. Eine Pille enthält eine Bezeichnung mit einem Link, der aus der Ansicht entfernt werden kann.

lightning-progress-indicator
Zeigt einen visuellen Indikator für den Fortschritt eines bestimmten Vorgangs an. Diese Komponente verschachtelt `lightning-progress-step` zum Erstellen von Verlaufsschritten.

lightning-spinner
Zeigt einen animierten Ladekreis an.

SIEHE AUCH:

Lightning-Webkomponenten (allgemein verfügbar)

Komponentenbibliothek

Neue und geänderte Aura-Komponenten

In Version Spring '19 wurde ein neuer Lightning-Komponententyp mit der Bezeichnung Lightning-Webkomponente eingeführt. Lightning-Komponenten werden nun als Aura-Komponenten bezeichnet. Aura-Komponenten und Lightning-Webkomponenten interagieren und gehören zum Lightning-Komponenten-Framework.

Neue Aura-Komponenten

Die folgenden Komponenten sind neu und erfordern API-Version 45.0 oder höher.

lightning:unsavedChanges
Benachrichtigt die Benutzeroberfläche im Hinblick auf nicht gespeicherte Änderungen in einer Komponente.

Geänderte Aura-Komponenten

Das Attribut `tabindex` wurde für die folgenden Komponenten geändert.

- lightning:button
- lightning:buttonIcon
- lightning:buttonMenu
- lightning:buttonIconStateful
- lightning:buttonStateful
- lightning:checkboxGroup
- lightning:combobox
- lightning:dualListbox
- lightning:input
- lightning:inputRichText
- lightning:menuItem
- lightning:radioGroup
- lightning:select
- lightning:tab

- lightning:textarea

`tabindex` kann nur auf `0` oder `-1` festgelegt werden. Der Standardwert für `tabindex` lautet `0`, d. h., eine Komponente ist fokussierbar und nimmt an der sequenziellen Tastaturnavigation teil. `-1` bedeutet, dass die Komponente fokussierbar ist, jedoch nicht an der Tastaturnavigation teilnimmt. Die Verwendung eines `tabindex`-Werts, der größer ist als `0`, wird nicht mehr unterstützt und erschwert die Navigation des Seiteninhalts mit Hilfstechnologien.

Folgende Komponenten wurden geändert.

aura:unescapedHtml
Die Tags `<style>`, `<script>` oder `<meta>` können nicht mehr an die Komponente übergeben werden. Durch diese Änderung wird das Risiko von Sicherheitslücken in Verbindung mit Cross-Site-Scripting (XSS) verringert.

lightning:buttonMenu
Das folgende Attribut wurde geändert.

- `menuAlignment`: Die Ausrichtungsmethode `auto` wird nun unterstützt. Das Attribut `auto` richtet das Dropdown-Menü am Anzeigebereich aus und kümmert sich um ausgeblendete Überlaufelemente.

lightning:combobox
Das folgende Attribut ist neu.

- `spinnerActive`: Zeigt einen Ladekreis bei Ladeaktivitäten in der Dropdown-Liste an. Die Standardeinstellung lautet `false`.

lightning:datatable
Das folgende Attribut ist neu.

- `suppressBottomBar`: Gibt an, ob die Fußzeile mit den Schaltflächen "Speichern" und "Abbrechen" während der Inline-Bearbeitung ausgeblendet werden soll. Die Standardeinstellung lautet `false`.

lightning:dualListbox
Die folgenden Attribute sind neu.

- `showActivityIndicator`: Zeigt einen Ladekreis bei Aktivitäten im Listenfeld an. Die Standardeinstellung lautet `false`.
- `size`: Anzahl der Elemente, die angezeigt werden, bevor eine vertikale Bildlaufleiste für das Listenfeld erscheint. Damit wird die vertikale Größe des dualen Listenfelds festgelegt.

lightning:formattedAddress
Wenn Sie auf eine Adresse klicken, die als Link angezeigt wird, öffnet sich die Karte nun in einer neuen Registerkarte.

Das folgende Attribut ist neu.

- `showStaticMap`: Zeigt eine statische Karte des Standorts an. Die Standardeinstellung lautet `false`.

lightning:formattedDateTime
Für das Attribut `timeZone` ist ein Zeitzonenname aus der IANA-Zeitzonendatenbank erforderlich. Falls Sie einen Kurzcode, beispielsweise PST, verwendet haben, hat dieser in einigen Browsern möglicherweise funktioniert. Bei Browsern, welche die ECMAScript Internationalization-API verwendet haben, werden bei der Verwendung des Kurzcodes möglicherweise Fehler zurückgegeben. Aktualisieren Sie Ihre Komponente für die Verwendung einer IANA-Zeitzone, beispielsweise `timeZone="America/Los_Angeles"`.

lightning:inputAddress
Das folgende Attribut ist neu.

- `showLookupAddress`: Legt fest, ob die Adresssuche mit Google Maps aktiviert werden soll. Die Standardeinstellung lautet `false`.

lightning:inputRichText
Das folgende Attribut ist neu.

- `formats`: Eine Liste von Formaten, die der Texteditor akzeptiert. Standardmäßig wird die Liste auf der Grundlage von aktivierten Kategorien berechnet. Das Tabellenformat ist immer aktiviert, um das Kopieren und Einfügen von Tabellen zu ermöglichen. Wenn Formate festgelegt sind, müssen alle gewünschten Formate angegeben werden. Ist ein Format nicht in der Liste vorhanden, wird die entsprechende Schaltfläche entfernt.

lightning:navigation

Der Navigationsservice verwendet zum Beschreiben von Seiten das Objekt `PageReference`. Der neue `PageReference`-Typ `standard__webPage` umschließt einen unformatierten URL, damit Sie zu externen Websites navigieren können. Entsprechende Informationen finden Sie unter Navigieren zu einem URL mit dem Seitenverweistyp "standard__webPage".

lightning:nextBestActions

Diese Komponente führt eine Strategie aus und zeigt die resultierenden Empfehlungen an.

lightning:select

Die folgende Methode ist neu.

- `checkValidity`: Gibt den Eigenschaftswert `valid` (boolesch) im ValidityState-Objekt zurück, um anzugeben, ob die Auswahl Validierungsfehler aufweist.

lightning:tab

Die folgenden Attribute sind neu.

- `iconName`: Gibt ein Dienstprogrammsymbol vor, das neben einer Registerkartenbezeichnung angezeigt wird.
- `iconAssistiveText`: Unterstützender Text für das durch `iconName` angegebene Symbol.
- `showErrorIndicator`: Gibt an, ob die Registerkarteninhalte Fehler aufweisen. Rechts neben der Registerkartenbezeichnung wird ein Fehlersymbol angezeigt.

lightning:utilityBarAPI

Die `disableUtilityPopOut`-Methode ist neu. Entsprechende Informationen finden Sie unter Lightning-Konsolen-JavaScript-API.

lightning:workspaceAPI

Es sind neue Methoden für Registerkarten und Unterregisterkarten in der Arbeitsumgebung verfügbar. Entsprechende Informationen finden Sie unter Lightning-Konsolen-JavaScript-API.

lightningsnapin:minimizedAPI

Der folgende eventName-Wert ist neu.

- `chatConferenceState`: Übergibt eine Liste der Agenten in der Chat-Konferenz und gibt an, ob ein Agent der Konferenz beitritt oder sie verlässt, sowie den Namen des betreffenden Agenten.

Der folgende eventName-Wert wurde geändert:

- `queueUpdate`: Dieses Ereignis wird nun in den folgenden Szenarien ausgelöst.
  - Der Besucher fordert einen Chat an und wartet auf einen Agenten.
  - Nach der Anforderung eines Chats navigiert der Besucher zu einer anderen Seite, wartet jedoch weiterhin auf einen Agenten.
  - Die Verbindung des Besuchers wurde zuvor unterbrochen (siehe `reconnectingState`) und ist nun wiederhergestellt.
  - Der Besucher ist in der Warteschlange vorgerückt, wartet jedoch weiterhin auf einen Agenten, der die Chat-Anforderung akzeptiert.
  - Ein Bot oder Agent hat eine Chat-Übertragung angefordert und wartet darauf, dass ein anderer Agent sie akzeptiert.
  - Während einer Chat-Übertragung navigiert der Besucher zu einer anderen Seite, wartet jedoch weiterhin auf die Übertragung.

- Der Besucher ist in der Warteschlange vorgerückt, wartet jedoch weiterhin auf einen Agenten, der die Chat-Übertragung akzeptiert.

SIEHE AUCH:

Lightning-Webkomponenten (allgemein verfügbar)

Komponentenbibliothek

Neue Aura-Komponenten-Schnittstellen

Mithilfe von Aura-Komponenten-Schnittstellen können Komponenten in unterschiedlichen Kontexten verwendet werden oder zusätzliche Kontextdaten empfangen.

Neue Schnittstellen

Die folgende Schnittstelle ist neu.

lightning:utilityItem
Ermöglicht die Aufnahme einer Komponente in die Dienstprogrammleiste.

SIEHE AUCH:

Lightning-Webkomponenten (allgemein verfügbar)

Komponentenbibliothek

Apex: Neue und geänderte Elemente

Diese Klassen, Enumerationen und Schnittstellen sind neu oder wurden geändert.

Weitere Informationen finden Sie im *Apex Developer Guide*.

IN DIESEM ABSCHNITT:

Apex: Neue und geänderte Klassen und Schnittstellen
Diese Klassen und Schnittstellen sind neu oder wurden geändert.

ConnectApi (Chatter in Apex): Neue und geänderte Klassen und Enumerationen
Erstellen Sie mit Chatter in Apex benutzerdefinierte Umgebungen in Salesforce. Fügen Sie Hyperlinks in Posts hinzu, bereinigen Sie die Leitbildaktivität für Benutzer und profitieren Sie von den allgemein verfügbaren Next Best Actions.

SIEHE AUCH:

Erstellen einer identitätsbasierten Anmeldeseite mit der Anmeldungserkennung für die eigene Domäne

Apex: Neue Funktionen

Apex: Neue und geänderte Klassen und Schnittstellen

Diese Klassen und Schnittstellen sind neu oder wurden geändert.

IN DIESEM ABSCHNITT:

Neue Apex-Klassen
Diese Klassen sind neu in dieser Version.

Geänderte Apex-Klassen
Die folgenden bestehenden Klassen verfügen über neue oder geänderte Methoden oder Konstanten.

Neue Apex-Enumeration
Diese Enumeration wurde in dieser Version eingeführt.

Neue Apex-Ausnahme
Diese Ausnahme wurde in dieser Version eingeführt.

Neue Apex-Schnittstelle
Diese Schnittstelle wurde in dieser Version eingeführt.

Neue Apex-Klassen

Diese Klassen sind neu in dieser Version.

Klasse im `Auth`-Namespace

VerificationResult-Klasse
Speichert das Ergebnis der `System.UserManagement.verifySelfRegistration`-Methode. Die Methode gibt das Ergebnis einer Überprüfungsanforderung zurück, die Sie beim Erstellen Ihrer eigenen Überprüfungsseite initiieren. Darin enthalten sind der Überprüfungsstatus sowie die Sitzungs-ID, sofern der Benutzer erfolgreich erstellt wurde.

Klassen im `System`-Namespace

`OrgLimit`-Klasse
Die `System.OrgLimit`-Klasse enthält Methoden, die den Namen, den aktuellen Wert sowie die Obergrenze für eine Instanz zurückgeben.

`getName()`
Gibt den Namen der Obergrenze zurück.

`getValue()`
Gibt den Wert der Nutzung zurück.

`getLimit()`
Gibt den maximal zulässigen Wert zurück.

`OrgLimits`-Klasse
Die `System.OrgLimits`-Klasse beinhaltet Methoden, die eine Liste aller Organisationsobergrenzen oder eine Karte sämtlicher Namen und Werte von Organisationsobergrenzen zurückgeben.

`getAll()`
Gibt eine Liste von OrgLimit-Instanzen zurück.

`getMap()`
Gibt eine Karte aller OrgLimit-Instanzen mit dem Namen der Obergrenze als Schlüssel zurück.

SIEHE AUCH:

https://developer.salesforce.com/docs/atlas.en-us.api_rest.meta/api_rest/resources_limits.htm

Geänderte Apex-Klassen

Die folgenden bestehenden Klassen verfügen über neue oder geänderte Methoden oder Konstanten.

`AppLauncher.LoginFormController`-Klasse

Neue Methode

`loginGetPageRefUrl(username, password, startUrl)`
Meldet den Benutzer mit dem angegebenen Benutzernamen und Kennwort an. Wenn die Anmeldung in einer Lightning-Umgebung erfolgreich ist, wird der Benutzer an die im `startUrl` angegebene Seite weitergeleitet. In einer Nicht-Lightning-Umgebung können Sie den von der Methode zurückgegebenen `startUrl` verwenden, um eine Weiterleitung einzurichten. Wenn die Anmeldung fehlschlägt, wird ein Fehler zurückgegeben.

`Auth.AuthConfiguration`-Klasse

Neue Methoden

`getCertificateLoginEnabled(domainUrl)`
Gibt "true" zurück, wenn die zertifikatsbasierte Authentifizierung für die URL für "Meine Domäne" aktiviert ist.

`getCertificateLoginUrl(domainUrl, startUrl)`
Gibt den Endpunkt der zertifikatsbasierten Authentifizierung für die URL für "Meine Domäne" zurück, wenn für die Organisation die zertifikatsbasierte Authentifizierung aktiviert ist.

Klasse `Auth.SessionManagement`

Neue Methode

`finishLoginDiscovery(method, userId)`
Beendet den Anmeldevorgang für "Anmeldungserkennung für eigene Domäne".

`System.Test`-Klasse

Geänderte Methode

stopTest()
Führt geplante Aktionen für (im Prozessgenerator erstellte) Datensatzänderungs- und Ereignisprozesse aus und setzt Flows fort, die auf zeitbasierte Fortsetzungsereignisse warten.

`System.SObject`-Klasse

Neue Methoden

`isSet(fieldName)`
Gibt Informationen zum abgefragten Feld "sObject" zurück. Gibt durch eine direkte Zuweisung oder durch die Einbeziehung in einer SOQL-Abfrage `true` zurück, sofern das Feld "sObject" aufgefüllt ist. Gibt `false` zurück, sofern das Feld "sObject" nicht festgelegt ist. Wenn ein ungültiges Feld angegeben wird, wird eine SObjectException ausgegeben.

`isSet(field)`
Gibt Informationen zum abgefragten Feld "sObject" zurück. Gibt durch eine direkte Zuweisung oder durch die Einbeziehung in einer SOQL-Abfrage `true` zurück, sofern das Feld "sObject" aufgefüllt ist. Gibt `false` zurück, sofern das Feld "sObject" nicht festgelegt ist. Wenn ein ungültiges Feld angegeben wird, wird eine SObjectException ausgegeben.

`System.String`-Klasse

Geänderte Methode

`format(stringToFormat, formattingArguments)`
Der Parametertyp "formattingArguments" verwendet nun "List<Object>" anstelle von "List<String>", um Objekte, die keine Zeichenfolgen sind, als Parameter zuzulassen. Behandeln Sie das erste Argument als Muster und geben Sie mithilfe des zweiten Arguments eine Zeichenfolge zu Ersetzungs- und Formatierungszwecken zurück. Ersetzung und Formatierung entsprechen `apex:outputText` und der `MessageFormat`-Java-Klasse. Typen in der Liste des zweiten Arguments,

die keine Zeichenfolgen sind, werden implizit in Zeichenfolgen konvertiert, wobei die Überschreibungen der toString()-Methode, die für den Typ vorhanden sind, berücksichtigt werden.

`System.UserManagement`-Klasse

Neue Methoden

`initSelfRegistration(method, user)`
Anhand dieser Methode können Sie eine Überprüfungsanforderung initiieren, wenn Sie Ihre eigene Überprüfungsseite für die Community-Selbstregistrierung erstellen.

`sendAsyncEmailConfirmation(userId, emailTemplateId, networkId, startUrl)`
Senden Sie zu Überprüfungszwecken eine E-Mail an die E-Mail-Adresse eines Benutzers. Die Nachricht enthält einen Bestätigungslink (URL), auf den der Benutzer klickt, um seine E-Mail-Adresse zu bestätigen. Sie können E-Mail-Überprüfungen per Massenvorgang senden.

`verifySelfRegistration(method, identifier, code, startUrl)`
Anhand dieser Methode können Sie eine Überprüfungsanforderung abschließen, wenn Sie Ihre eigene Überprüfungsseite für die Community-Selbstregistrierung erstellen. Wenn die Person, die sich registrieren möchte, den Prüfcode erfolgreich eingibt, wird der Benutzer erstellt und angemeldet.

Neue Apex-Enumeration

Diese Enumeration wurde in dieser Version eingeführt.

`Auth.LoginDiscoveryMethod`-Enumeration
Enthält die Methode, mit der die Identität des Benutzers überprüft wird.

Neue Apex-Ausnahme

Diese Ausnahme wurde in dieser Version eingeführt.

`Auth`-Namespace

`DiscoveryCustomErrorException`
Geben Sie diese Ausnahme aus, um Fehlermeldungen in `MyDomainLoginDiscoveryHandler`, `LoginDiscoveryHandler` und `ConfigurableSelfRegHandler` anzupassen.

Neue Apex-Schnittstelle

Diese Schnittstelle wurde in dieser Version eingeführt.

`Auth.MyDomainLoginDiscoveryHandler`-Schnittstelle
Der Handler, der zur Implementierung der Seite "Anmeldungserkennung für eigene Domäne" verwendet wird. Hierbei handelt es sich um einen interviewbasierten (aus zwei Schritten bestehenden) Anmeldeprozess. Der Benutzer wird zunächst nach einer eindeutigen Kennung wie einer E-Mail-Adresse oder Telefonnummer gefragt. Anschließend bestimmt (ermittelt) der Handler, wie der Benutzer authentifiziert wird. Entweder gibt der Benutzer ein Kennwort ein oder er wird auf die Anmeldeseite eines Identitätsanbieters weitergeleitet.

`login(identifier, startUrl, requestAttributes)`
Melden Sie einen Salesforce-Benutzer mit der angegebenen eindeutigen Kennung an, beispielsweise einer E-Mail-Adresse oder Telefonnummer. Nach erfolgreicher Anmeldung leiten Sie ihn zu der Seite weiter, die durch den Start-URL angegeben wird.

ConnectApi (Chatter in Apex): Neue und geänderte Klassen und Enumerationen

Erstellen Sie mit Chatter in Apex benutzerdefinierte Umgebungen in Salesforce. Fügen Sie Hyperlinks in Posts hinzu, bereinigen Sie die Leitbildaktivität für Benutzer und profitieren Sie von den allgemein verfügbaren Next Best Actions.

Viele Chatter-REST-API-Ressourcenaktionen werden als statische Methoden in Apex-Klassen im `ConnectApi`-Namespace angezeigt. Diese Methoden verwenden andere `ConnectApi`-Klassen, um Informationen einzugeben und zurückzugeben. Der `ConnectApi`-Namespace wird als *Chatter in Apex* bezeichnet.

In Apex können Sie mithilfe von SOQL-Abfragen und -Objekten auf einige Chatter-Daten zugreifen. Es ist jedoch einfacher, Chatter-Daten in `ConnectApi`-Klassen anzuzeigen, und Daten werden lokalisiert und für die Anzeige strukturiert. Anstatt für den Zugriff auf einen Feed und dessen Zusammenstellung zahlreiche Aufrufe vornehmen zu müssen, kann dies mit einem einzigen Aufruf erledigt werden.

Anmerkung: Verwenden Sie die Chatter-REST-API, um mobile Anwendungen, Intranet-Sites und Drittanbieter-Webanwendungen in Chatter und Communities zu integrieren.

IN DIESEM ABSCHNITT:

Neue und geänderte Klassen für Chatter in Apex
Die folgenden Klassen sind neu oder wurden geändert.

Neue und geänderte Eingabeklassen für Chatter in Apex
Die folgenden Eingabeklassen sind neu oder wurden geändert.

Neue und geänderte Ausgabeklassen für Chatter in Apex
Die folgenden Ausgabeklassen sind neu oder wurden geändert.

Neue und geänderte Enumerationen für Chatter in Apex
Die folgenden Enumerationen sind neu oder wurden geändert.

Neue und geänderte Klassen für Chatter in Apex

Die folgenden Klassen sind neu oder wurden geändert.

Chatter-Feeds

Diese vorhandenen Methoden befinden sich in der `ConnectApi.ChatterFeeds`-Klasse.

Hinzufügen eines Hyperlinks in einem Post

Verwenden Sie diese vorhandene Methode mit den aktualisierten Klassen `ConnectApi.MarkupBeginSegmentInput` und `ConnectApi.MarkupEndSegmentInput`.

- `postFeedElement(communityId, feedElement)`

Hinzufügen eines Hyperlinks in einem Kommentar

Verwenden Sie diese vorhandene Methode mit den aktualisierten Klassen `ConnectApi.MarkupBeginSegmentInput` und `ConnectApi.MarkupEndSegmentInput`.

- `postCommentToFeedElement(communityId, feedElementId, comment, feedElementFileUpload)`

Verschieben eines Posts aus einer öffentlichen Gruppe in eine andere

Verwenden Sie diese vorhandene Methode und legen Sie die Eigenschaft `subjectId` der vorhandenen `ConnectApi.FeedElementInput`-Klasse auf die neue öffentliche Gruppen-ID fest.

- `updateFeedElement(communityId, feedElementId, feedElement)`

Leitbilder

Diese neuen Methoden befinden sich in der `ConnectApi.Missions`-Klasse.

Exportieren der Leitbildaktivität für einen Benutzer

- `exportUserMissionsActivities(communityId, userId)`

Starten eines Auftrags zum Bereinigen der Leitbildaktivität für einen Benutzer

- `purgeUserMissionsActivities(communityId, userId)`

Aktualisieren der Leitbildaktivitätszahlen für einen Benutzer

- `updateUserMissionActivityCount(activityType, activityCount, communityId, userId)`

Next Best Actions (allgemein verfügbar)

Alle Next Best Action-Methoden, selbst die in Version 43.0 und 44.0 eingeführten, weisen nun mindestens Version 45.0 auf. Darüber hinaus besitzen alle Eigenschaften der zugehörigen Eingabe- und Ausgabeklassen mindestens Version 45.0.

Diese neuen Methoden befinden sich in der Klasse `ConnectApi.NextBestAction`.

Erhalten einer Empfehlung

- `getRecommendation(recommendationId)`

  Anmerkung: Diese Methode ersetzt die Methode `getProposition(propositionId)`.

Ausführen einer Empfehlungsstrategie und Anfordern von Verfolgungsinformationen

- `executeStrategy(strategyName, maxResults, contextRecordId, debugTrace)`

Erhalten von Empfehlungsreaktionen

- `getRecommendationReactions(onBehalfOfId, createdById, targetId, contextRecordId, pageParam, pageSize)`

  Benutzer mit der Berechtigung für die Verwaltung der Next Best Action-Empfehlungen oder "Alle Daten modifizieren" können Empfehlungsreaktionen erhalten.

Erhalten einer Empfehlungsreaktion

- `getRecommendationReaction(reactionId)`

  Benutzer mit der Berechtigung für die Verwaltung der Next Best Action-Empfehlungen oder "Alle Daten modifizieren" können Empfehlungsreaktionen erhalten.

Löschen einer Empfehlungsreaktion

- `deleteRecommendationReaction(reactionId)`

  Benutzer mit der Berechtigung für die Verwaltung der Next Best Action-Empfehlungen oder "Alle Daten modifizieren" können Empfehlungsreaktionen löschen.

Soziale Interaktion

Diese neuen Methoden befinden sich in der Klasse `ConnectApi.SocialEngagement`.

Erhalten verfügbarer Intents für einen Social Post

- `getIntents(socialPostId)`

Folgen – Social Persona

- `followSocialPersona(socialPersonaId, socialAccountId)`

  `socialPersonaId` ist die ID der Persona, der gefolgt werden soll. Demgegenüber ist `socialAccountId` die ID des Accounts, der der Persona folgt.

- `followSocialPostPersona(socialPostId, socialAccountId)`

  `socialPostId` ist die ID des Posts, der von der Persona erstellt wurde, der gefolgt werden soll. Demgegenüber ist `socialAccountId` die ID des Accounts, der der Persona folgt.

Nicht mehr folgen – Social Persona

- `unfollowSocialPersona(socialPersonaId, socialAccountId)`

  `socialPersonaId` ist die ID der Persona, der nicht mehr gefolgt werden soll. Demgegenüber ist `socialAccountId` die ID des Accounts, der der Persona nicht mehr folgen wird.

- `unfollowSocialPostPersona(socialPostId, socialAccountId)`

  `socialPostId` ist die ID des Posts, der von der Persona erstellt wurde, der nicht mehr gefolgt werden soll. Demgegenüber ist `socialAccountId` die ID des Accounts, der der Persona nicht mehr folgen wird.

Benutzer

Diese neuen Methoden befinden sich in der Klasse `ConnectApi.ChatterUsers`.

Abrufen ausführlicherer Informationen zu den Gruppen eines Benutzers

- `getUserGroups(communityId, userId)`
- `getUserGroups(communityId, userId, pageParam, pageSize)`

Anmerkung: Diese Methoden ersetzen die Methoden `getGroups(communityId, userId)` und `getGroups(communityId, userId, pageParam, pageSize)`.

Suchen der Gruppen eines Benutzers und Abrufen ausführlicherer Informationen

- `searchUserGroupDetails(communityId, userId, q)`
- `searchUserGroupDetails(communityId, userId, q, pageParam, pageSize)`

Anmerkung: Diese Methoden ersetzen die Methoden `searchUserGroups(communityId, userId, q)` und `searchUserGroups(communityId, userId, q, pageParam, pageSize)`.

Neue und geänderte Eingabeklassen für Chatter in Apex

Die folgenden Eingabeklassen sind neu oder wurden geändert.

Chatter-Feeds

`ConnectApi.MarkupBeginSegmentInput`

Diese Eingabeklasse weist die folgenden neuen und geänderten Eigenschaften auf.

- `altText`: Alternativer Text für das Segment `Hyperlink`.
- `markupType`: Unterstützt nun das Hyperlink-Markup.
- `url`: Der URL für das Segment `Hyperlink`. Unterstützte Hyperlink-URLs beginnen mit `http://` oder `https://`.

`ConnectApi.MarkupEndSegmentInput`
Diese Eingabeklasse weist diese geänderte Eigenschaft auf.

- `markupType`: Unterstützt nun das Hyperlink-Markup.

Next Best Actions (allgemein verfügbar)

`ConnectApi.NBAStrategyInput`
Diese Eingabeklasse verfügt über eine neue Eigenschaft.

- `debugTrace`: Gibt an, ob in der Antwort Verfolgungs- und Debug-Informationen zurückgegeben werden sollen (`true`) oder nicht (`false`). Wenn nichts angegeben wird, lautet die Standardeinstellung `false`.

`ConnectApi.RecommendationReactionInput`
Diese Eingabeklasse hatte zuvor den Namen `ConnectApi.NBAReactionInput`.

Neue und geänderte Ausgabeklassen für Chatter in Apex

Die folgenden Ausgabeklassen sind neu oder wurden geändert.

Chatter-Feeds

`ConnectApi.MarkupBeginSegmentOutput`
Diese Ausgabeklasse weist die folgenden neuen und geänderten Eigenschaften auf.

- `altText`: Der alternative Text für das Segment, sofern verfügbar.
- `markupType`: Unterstützt nun das Hyperlink-Markup.
- `url`: Der URL für das Segment, sofern verfügbar.

`ConnectApi.MarkupEndSegmentOutput`
Diese Ausgabeklasse weist diese geänderte Eigenschaft auf.

- `markupType`: Unterstützt nun das Hyperlink-Markup.

Communities

`ConnectApi.Community`
Diese Ausgabeklasse verfügt über eine neue Eigenschaft.

- `memberVisibilityEnabled`: Gibt an, ob Community-Mitglieder andere Community-Mitglieder anzeigen können (`true`) oder nicht (`false`).

Leitbilder

`ConnectApi.UserMissionActivitiesJob`
Diese neue Ausgabeklasse verfügt über die folgenden Eigenschaften.

- `jobToken`: Das Token zur Angabe des Benutzeraktivitätsauftrags für das Leitbild.
- `jobType`: Der Typ des Benutzeraktivitätsauftrags, entweder `export` oder `purge`.
- `message`: Meldung, die den Status und das erwartete Ergebnis des Auftrags erläutert.

`ConnectApi.UserMissionActivity`
Diese neue Ausgabeklasse verfügt über die folgenden Eigenschaften.

- `activityCount`: Die Anzahl der Leitbildaktivitäten des angegebenen Typs für den Benutzer.

- `activityType`: Der Typ der Leitbildaktivität für einen Benutzer.

`ConnectApi.UserMissionActivityCollection`
Diese neue Ausgabeklasse verfügt über die folgenden Eigenschaften.

- `community`: Die Community, in der der Benutzer die Aktivitäten ausgeführt hat.
- `userId`: ID des Benutzers.
- `userMissionActivities`: Die Liste mit den vom Benutzer ausgeführten Leitbildaktivitäten.
- `userName`: Der Name des Benutzers.

`ConnectApi.UserMissionActivityStatus`
Diese neue Ausgabeklasse verfügt über die folgenden Eigenschaften.

- `message`: Erfolgs- oder Fehlermeldung.
- `status`: Der Status der Leitbildaktivität für einen Benutzer.

Next Best Actions (allgemein verfügbar)

`ConnectApi.NBANativeRecommendation`
Diese Ausgabeklasse hatte zuvor den Namen `ConnectApi.NBAPropositionRecommendation`.

`ConnectApi.NBARecommendation`
Die folgenden Eigenschaften wurden aus dieser Ausgabeklasse entfernt.

- `actionReference`
- `id`
- `name`
- `url`

`ConnectApi.NBARecommendations`
Diese Ausgabeklasse verfügt über eine neue Eigenschaft.

- `trace`: Verfolgungsinformationen für die Empfehlungsstrategieausführung, sofern angefordert.

`ConnectApi.Recommendation`
Diese Ausgabeklasse hatte zuvor den Namen `ConnectApi.Proposition`.

`ConnectApi.RecommendationReaction`
Diese Ausgabeklasse hatte zuvor den Namen `ConnectApi.NBAReaction`. Weist eine neue Eigenschaft auf.

- `url`: Der URL zur Empfehlungsreaktion.

`ConnectApi.RecommendationReactions`
Diese neue Ausgabeklasse verfügt über die folgenden Eigenschaften.

- `currentPageUrl`: Der URL zur aktuellen Seite der Reaktionen in der Sammlung.
- `nextPageUrl`: Der URL zur nächsten Seite der Reaktionen in der Sammlung.
- `reactions`: Die Sammlung der Empfehlungsreaktionen.

`ConnectApi.StrategyTrace`
Diese neue Ausgabeklasse verfügt über die folgenden Eigenschaften.

- `messages`: Die Meldungen und Fehler aus der Strategieausführung.
- `nodes`: Die Knoten der für das Debugging verwendeten Strategieausführung.

`ConnectApi.StrategyTraceNode`
Diese neue Ausgabeklasse verfügt über die folgenden Eigenschaften.

- `inputCount`: Die Anzahl der in den Knoten versetzten Elemente.
- `messages`: Die Meldungen, die während der Knotenausführung aufgetreten sind.
- `nodeName`: Der Name des Knotens.
- `nodeTime`: Die für die Verarbeitung innerhalb des Knotens aufgewendete Zeit.
- `nodeType`: Der Knotentyp.
- `outputCount`: Die Anzahl der vom Knoten zurückgegebenen Elemente.
- `outputs`: Die vom Knoten zurückgegebenen Empfehlungen.
- `totalTime`: Die insgesamt für die Verarbeitung aufgewendete Zeit.

Soziale Interaktion

`ConnectApi.ApprovalIntent`
Diese neue Ausgabeklasse verfügt über diese Eigenschaft.

- `isRecallable`: Gibt an, ob der Social Post widerrufen werden kann (`true`) oder nicht (`false`).

`ConnectApi.DeleteIntent`
Diese neue Ausgabeklasse verfügt über diese Eigenschaft.

- `managedSocialAccount`: Der verwaltete soziale Account, der den Social Post löscht.

`ConnectApi.DeleteIntents`
Diese neue Ausgabeklasse verfügt über diese Eigenschaft.

- `deletes`: Die Liste der Löschungs-Intents für den Social Post.

`ConnectApi.FollowIntents`
Diese neue Ausgabeklasse verfügt über diese Eigenschaft.

- `follows`: Die Liste der Folge-Intents für die Social Persona.

`ConnectApi.FollowSocialPersonaIntent`
Diese neue Ausgabeklasse verfügt über die folgenden Eigenschaften.

- `managedSocialAccount`: Der verwaltete soziale Account, der der Social Persona folgt.
- `socialPersonaId`: Die ID der Social Persona, der gefolgt werden soll.

`ConnectApi.HideSocialPostIntent`
Diese neue Ausgabeklasse verfügt über die folgenden Eigenschaften.

- `isHidden`: Gibt an, ob der verwaltete soziale Account den Social Post ausgeblendet hat (`true`) oder nicht (`false`).
- `managedSocialAccount`: Der verwaltete soziale Account, der den Social Post ausblendet.

`ConnectApi.LikeIntent`
Diese neue Ausgabeklasse verfügt über die folgenden Eigenschaften.

- `isLiked`: Gibt an, ob der verwaltete soziale Account den Social Post mit einer "Gefällt mir"-Wertung markiert hat (`true`) oder nicht (`false`).
- `managedSocialAccount`: Der verwaltete soziale Account, der den Social Post mit "Gefällt mir" markiert hat.

`ConnectApi.LikeIntents`
Diese neue Ausgabeklasse verfügt über diese Eigenschaft.

- `likes`: Die Liste der "Gefällt mir"-Intents für den Social Post.

`ConnectApi.ReplyIntent`
Diese neue Ausgabeklasse verfügt über diese Eigenschaft.

- `managedSocialAccount`: Der verwaltete soziale Account, der auf den Social Post geantwortet hat.

`ConnectApi.ReplyIntents`
Diese neue Ausgabeklasse verfügt über diese Eigenschaft.

- `replies`: Die Liste der Antwort-Intents für den Social Post.

`ConnectApi.SocialPostIntents`
Diese neue Ausgabeklasse verfügt über die folgenden Eigenschaften.

- `approvalIntent`: Der Genehmigungs-Intent für den Social Post.
- `deleteIntent`: Die Löschungs-Intents für den Social Post.
- `followIntent`: Die Folge-Intents für die Social Persona.
- `hideIntent`: Der Ausblendungs-Intent für den Social Post.
- `likeIntent`: Die "Gefällt mir"-Intents für den Social Post.
- `replyIntent`: Die Antwort-Intents für den Social Post.

Benutzer

`ConnectApi.UserGroupDetailPage`
Diese neue Ausgabeklasse verfügt über die folgenden Eigenschaften.

- `currentPageUrl`: URL zur aktuellen Seite
- `groups`: Die Sammlung der Gruppen, in denen der Benutzer Mitglied ist.
- `nextPageUrl`: Der URL zur nächsten Seite oder `null`, falls keine nächste Seite vorhanden ist.
- `previousPageUrl`: Der URL zur vorherigen Seite oder `null`, falls keine vorherige Seite vorhanden ist.
- `total`: Die Gesamtanzahl der Gruppen, in denen der Benutzer Mitglied ist.

Neue und geänderte Enumerationen für Chatter in Apex

Die folgenden Enumerationen sind neu oder wurden geändert.

Informationen zu diesen Enumerationen finden Sie im *Apex Developer Guide* unter "ConnectApi Enums".

`ConnectApi.MarkupType`
Diese Enumeration hat einen neuen Wert.

- `Hyperlink`: Hyperlink-Anker-Tag.

`ConnectApi.NBATargetType`
Diese Enumeration hat einen umbenannten Wert.

- `Proposition` ist nun `Recommendation`.

`ConnectApi.RecommendationReactionType`
Diese Enumeration hatte zuvor den Namen `ConnectApi.NBAReactionType`.

`ConnectApi.UserMissionActivityType`
Diese neue Enumeration verfügt über die folgenden Werte.

- `FeedItemAnswerAQuestion`: Der Benutzer hat eine Frage beantwortet.
- `FeedItemLikeSomething`: Der Benutzer hat einen Post oder Kommentar mit "Gefällt mir" markiert.
- `FeedItemMarkAnswerAsBest`: Der Benutzer hat eine Antwort als die beste Antwort markiert.
- `FeedItemPostQuestion`: Der Benutzer hat eine Frage gepostet.
- `FeedItemReceiveAComment`: Der Benutzer hat einen Kommentar zu einem Post erhalten.

- `FeedItemReceiveALike`: Der Benutzer hat eine "Gefällt mir"-Wertung für einen Post oder Kommentar erhalten.
- `FeedItemReceiveAnAnswer`: Der Benutzer hat eine Antwort auf eine Frage erhalten.
- `FeedItemWriteAComment`: Der Benutzer hat einen Post kommentiert.
- `FeedItemWriteAPost`: Der Benutzer hat einen Post erstellt.
- `FeedItemYourAnswerMarkedBest`: Die Antwort des Benutzers wurde als die beste Antwort markiert.

API: Neue und geänderte Elemente

In API-Version 45.0 können Sie auf Metadatentypen, Datenobjekte, REST-Ressourcen und mehr zugreifen.

IN DIESEM ABSCHNITT:

Neue und geänderte Objekte
Über diese neuen und geänderten Standardobjekte haben Sie Zugriff auf noch mehr Daten.

REST-API
Die REST-API enthält neue, geänderte und eingestellte Aufrufe.

Chatter-REST-API
Integrieren Sie mithilfe der Chatter-REST-API mobile Anwendungen, Intranet-Sites und Drittanbieter-Webanwendungen in Salesforce. Fügen Sie Hyperlinks in Posts hinzu, bereinigen Sie die Leitbildaktivität für Benutzer und profitieren Sie von den allgemein verfügbaren Next Best Actions.

REST-API für Berichte und Dashboards
Die REST-API für Berichte und Dashboards wurde erweitert, damit die in der Beta-Version des Verfolgungsverlaufsberichts in Lightning Experience vorgenommenen Erweiterungen unterstützt werden. Zur Unterstützung dieser Funktion weist die Ressource `/analytics/report-types/` eine neue Eigenschaft auf und die Ressource `/analytics/report-types/`***`type`*** unterstützt einen neuen Berichtstyp.

Benutzeroberflächen-API (allgemein verfügbar)
Erstellen Sie eine Salesforce-Benutzeroberfläche unter Verwendung derselben API, die Salesforce verwendet, um Lightning Experience und Salesforce für Android, iOS und das mobile Web zu erstellen. Erstellen Sie Benutzeroberflächen, auf denen Benutzer mit Datensätzen, Listenansichten, Aktionen, Favoriten und mehr arbeiten können.

Tooling-API
Die Tooling-API enthält neue und geänderte Objekte.

Metadaten-API
Die Metadaten-API enthält neue und geänderte Typen und Felder.

JavaScript-APIs für Lightning-Schnellaktionen und den Salesforce Classic-Publisher
Verwenden Sie JavaScript-APIs für Lightning-Schnellaktionen und Salesforce Classic-Publisher-JavaScript-APIs in einem Dienstprogramm, das in einem neuen Fenster geöffnet wird. Außerdem haben wir die Antwortform der `getAvailableActionFields`-Methode in der API für Schnellaktionen geändert.

Lightning-Konsolen-JavaScript-API
Die JavaScript-API der Lightning-Konsole weist nun Parität mit den am häufigsten verwendeten Methoden und Ereignissen des klassischen Integrations-Toolkits der Salesforce Console auf. Legen Sie Registerkartenfarben fest, deaktivieren Sie das Dienstprogramm-Popout und bearbeiten Sie Browserregisterkartentitel.

Neue und geänderte Objekte

Über diese neuen und geänderten Standardobjekte haben Sie Zugriff auf noch mehr Daten.

IN DIESEM ABSCHNITT:

Neue Objekte
Die folgenden Objekte sind neu.

Geänderte Objekte
Die folgenden Objekte wurden geändert.

Neue Objekte

Die folgenden Objekte sind neu.

AccountInsight
Stellt eine einzelne Statistik (wichtige Geschäftsentwicklung oder Schlüsselmoment) im Hinblick auf einen Accountdatensatz dar.

AccountRelationship
Stellt eine bestimmte Beziehung zwischen zwei Accounts dar.

AccountRelationshipFeed
Stellt die Feedaktivität in einem Accountbeziehungs-Datensatz dar.

AccountRelationshipHistory
Stellt den Änderungsverlauf der Werte in den Feldern einer Accountbeziehung dar.

AccountRelationshipShare
Stellt einen Freigabeeintrag für eine Accountbeziehung dar, damit das System weiß, wer Zugriff auf eine Accountbeziehung hat.

AccountRelationshipShareRule
Mit dieser Regel wird festgelegt, welche Objektdatensätze freigegeben werden, wie sie freigegeben werden, welcher Account-Beziehungstyp die Datensätze freigibt und welche Zugriffsebene für die Datensätze gilt.

ActivityMetric
Stellt die Aktivitäten dar, die Salesforce automatisch durch die Einstein-Aktivitätserfassung sowie manuell durch Benutzer hinzugefügt wurden.

AppointmentSchedulingPolicy

Stellt eine Reihe von Regeln dar, die durchgesetzt werden, wenn ein neuer Termin in Lightning Scheduler festgelegt wird.

Kalender
Stellt einen Kalender dar. Dabei kann es sich um einen standardmäßigen Benutzerkalender, einen öffentlichen Kalender, einen Ressourcenkalender oder einen Urlaubskalender handeln.

ContactPointTypeConsent
Hierbei handelt es sich um eine Zustimmung zu einem Kontaktpunkttyp, zum Beispiel E-Mail oder Telefon.

ContactRequest
Hierbei handelt es sich um die Supportanfrage eines Benutzers, der im Hinblick auf ein Problem kontaktiert werden möchte. Dieses Objekt ist in API-Version 45.0 und höher verfügbar.

ContactRequestShare
Stellt eine Liste von Zugriffsebenen für eine Kontaktanfrage mit einer Erläuterung der Zugriffsebene dar. Dieses Objekt ist in API-Version 45.0 und höher verfügbar.

ContactSuggestionInsight
Stellt einen Vorschlag für einen neuen Kontaktdatensatz dar.

CustomHelpMenuItem
Stellt die Elemente innerhalb eines Abschnitts des Lightning Experience-Hilfemenüs dar, der vom Administrator hinzugefügt wurde, um benutzerdefinierte organisationsspezifische Hilferessourcen bereitzustellen.

CustomHelpMenuSection
Stellt einen Abschnitt des Lightning Experience-Hilfemenüs dar, der vom Administrator hinzugefügt wurde, um benutzerdefinierte organisationsspezifische Hilferessourcen bereitzustellen.

DataUseLegalBasis
Stellt die Rechtsgrundlage für die Kontaktaufnahme eines Kunden dar, zum Beispiel Abrechnung oder Vertrag.

DataUseLegalBasisHistory
Stellt den Änderungsverlauf der Werte in den Feldern einer Rechtsgrundlage zur Datennutzung dar.

DataUseLegalBasisShare
Stellt eine Liste von Zugriffsebenen für eine Rechtsgrundlage zur Datennutzung mit einer Erläuterung der Zugriffsebene dar.

DataUsePurpose
Stellt den Grund für die Kontaktaufnahme eines potenziellen oder bestehenden Kunden dar, zum Beispiel zu Abrechnungs-, Marketing- oder Umfragezwecken.

DataUsePurposeHistory
Stellt den Änderungsverlauf der Werte in den Feldern eines Datennutzungszwecks dar.

DataUsePurposeShare
Stellt eine Liste von Zugriffsebenen für einen Datennutzungszweck mit einer Erläuterung der Zugriffsebene dar.

IframeWhiteListUrl
Stellt eine Liste externer Domänen dar, für die Sie das Erstellen von Frames für Ihre Visualforce-Seiten zulassen möchten.

MyDomainDiscoverableLogin
Stellt die Konfigurationseinstellungen dar, wenn Sie die Anmeldungserkennung für "Meine Domäne" verwenden. Die Anmeldungserkennung bietet eine identitätsbasierte Anmeldeerfahrung, bei der die Anmeldeseite nur das Feld für die Identifizierung aufweist. Auf der Grundlage der Eingabe entscheidet ein Handler, wie der Benutzer authentifiziert wird. Dieses Objekt ist in API-Version 45.0 und höher verfügbar.

MessagingChannel
Stellt einen Kommunikationskanal dar, den ein Endbenutzer zum Senden einer Nachricht an einen Agenten nutzen kann. Ein Kommunikationskanal kann eine Mobilfunknummer für SMS, eine Facebook-Seite oder ein anderer unterstützter Nachrichtenkanal sein. Dieses Objekt ist in API-Version 45.0 und höher verfügbar.

MessagingChannelSkill
Verknüpfungsobjekt, das eine Verbindung zwischen "MessagingChannel" und "Skill" darstellt. Dieses Objekt ist in API-Version 45.0 und höher verfügbar.

OpportunityContactRoleSuggestionInsight
Stellt einen Vorschlag für eine neue Opportunity-Kontaktrolle dar.

OpportunityInsight
Stellt eine einzelne Statistik (Geschäftsprognose, Erinnerung für Folgeaktion oder Schlüsselmoment) im Hinblick auf einen Opportunity-Datensatz dar.

PermissionSetTabSetting
Stellt eine Berechtigungssatz-Registerkarteneinstellung dar. Erfordert die Berechtigung "Setup anzeigen". Anhand dieses Objekts lassen sich alle Registerkarteneinstellungen des Berechtigungssatzes abfragen. Dieses Objekt ist in API-Version 45.0 und höher verfügbar.

Empfehlung
Stellt die Empfehlungen dar, die als Angebote und Aktionen für Einstein Next Best Action angezeigt werden. Dieses Objekt hieß im Next Best Action-Pilotprogramm "Vorschläge".

ServiceTerritoryWorkType
Stellt die Beziehung zwischen einer Serviceregion und einem Arbeitstyp für Lightning Scheduler-Termine dar.

ServiceTerritoryWorkTypeFeed

Stellt die Feedaktivität für einen Arbeitstypdatensatz der Serviceregion dar, einschließlich Posts und Kommentaren.

ServiceTerritoryWorkTypeHistory

Stellt den Änderungsverlauf der Werte in den Feldern eines Arbeitstypdatensatzes der Serviceregion dar.

SurveyQuestionScore

Stellt die Bewertungen der folgenden Fragetypen dar: Rang, Bewertung, Schieberegler und Net Promoter Score® (NPS®).

UserAuthCertificate

Stellt ein Zertifikat zur Benutzerauthentifizierung in Ihrer Organisation dar. Ein Benutzerzertifikat ist ein eindeutiges PEM-codiertes digitales Zertifikat (X.509), mit dem einzelne Benutzer bei Ihrer Organisation authentifiziert werden. Dieses Objekt ist in API-Version 45.0 und höher verfügbar.

WorkTypeGroup

Stellt eine Gruppe von Arbeitstypen dar, die zur Kategorisierung von in Lightning Scheduler verfügbaren Typen von Terminen verwendet werden.

WorkTypeGroupFeed

Stellt die Feedaktivität für einen Arbeitstyp-Gruppendatensatz dar, einschließlich Posts und Kommentaren.

WorkTypeGroupHistory

Stellt den Änderungsverlauf der Werte in den Feldern eines Arbeitstyp-Gruppendatensatzes dar.

WorkTypeGroupMember

Stellt die Beziehung zwischen einem Arbeitstyp und der Arbeitstypgruppe dar, der er angehört.

WorkTypeGroupMemberFeed

Stellt die Feedaktivität für einen Arbeitstyp-Gruppenmitgliedsdatensatz dar, einschließlich Posts und Kommentaren.

WorkTypeGroupMemberHistory

Stellt den Änderungsverlauf der Werte in den Feldern eines Arbeitstyp-Gruppenmitgliedsdatensatzes dar.

WorkTypeGroupShare

Stellt einen Freigabeeintrag in einem Arbeitstyp-Gruppendatensatz dar.

Geänderte Objekte

Die folgenden Objekte wurden geändert.

Geänderte Objekte

AccountShare

Dem Feld `RowCause` wurde `Territory2AssociationManual` als unterstützter Wert hinzugefügt. Bei der Enterprise-Regionsverwaltung in API-Version 44.0 und niedriger wurde der Ursachencode `TerritoryManual` in AccountShare-Datensätze geschrieben, wenn Sie einen Account einer Region manuell zugewiesen haben. In API-Version 45.0 und höher ersetzt `Territory2AssociationManual` alle Instanzen von `TerritoryManual` und der Ursachencode `Territory2AssociationManual` wird in AccountShare-Datensätze geschrieben, wenn Sie einen Account einer Region manuell zuweisen.

AccountUserTerritory2View

Wenn Sie eine SOQL-Abfrage für dieses Objekt ausführen, ist nun ein Filterkriterium mit einer `AccountId` erforderlich.

Audience

Dem Feld `FormulaFilterName` wurde `CustomLogicMatches` als unterstützter Wert hinzugefügt.

AuthConfig

Das Feld `AuthOptionsCertificate` ist neu. Wenn für dieses Feld `true` festgelegt ist, wird die zertifikatbasierte Anmeldung auf der Anmeldeseite für "Meine Domäne" angezeigt.

BackgroundOperation

Die Zugriffsebenen für Benutzer ohne festgelegte eindeutige Anmeldeinformationen wurden geändert.

ChannelProgramMember

Diese Felder sind neu.

- `LastReferencedDate`: Gibt das Datum der letzten Referenzierung an.
- `LastViewedDate`: Gibt das Datum der letzten Ansicht an.

ContentDocument und ContentVersion

Mit der neuen Berechtigung "Alle Dateien durchsuchen" können Sie "ContentDocument" und "ContentVersion" abfragen und alle Dateien in der Organisation abrufen. "Alle Dateien durchsuchen" gibt alle Dateien zurück, einschließlich Dateien in Bibliotheken von Nichtmitgliedern und Dateien in nicht aufgelisteten Gruppen. (Die Berechtigung "Alle Daten anzeigen" allein ermöglicht es Ihnen nur, Dateien abzurufen, deren Inhaber Sie sind oder auf die Sie Zugriff haben.)

ConversationEntry

Dieses Objekt wurde in API-Version 43.0 eingeführt und der *Object Reference for Salesforce and Lightning Platform* hinzugefügt.

EmailDomainKey

Dieses Feld ist neu.

- `KeySize`: Gibt die RSA-Schlüsselgröße an.

EmailMessage

Das Feld `ActionCadenceStepTrackerId` wurde hinzugefügt, sodass Sie die Verfolgung mit dem der E-Mail zugeordneten Rhythmusschritt vornehmen können.

Das Feld `EmailTemplateId` wurde hinzugefügt, sodass Sie verfolgen können, welche Vorlage für die E-Mail verwendet wurde.

EmailMessageRelation

Dem Feld `RelationType` wurde `OtherAddress` als unterstützter Wert hinzugefügt. Er wird für die E-Mail-Adresse einer Person verwendet, etwa eines Kontakts oder Benutzers, der nicht der Absender oder Empfänger der E-Mail war.

EmailTemplate

`FolderName` wurde hinzugefügt, damit Sie nachverfolgen können, in welchem Ordner sich eine E-Mail-Vorlage befindet. Bislang waren nur "Öffentlich" oder "Privat" verfügbar.

Ereignis

Im Feld `GroupEventType` wurde die Bezeichnung für den Wert `3` von "Ausgeblendet" zu "IsRecurrence2-Serienmuster" geändert.

Der Wert `Zugeordnet zu ID` des Felds `OwnerId` kann einem Benutzer oder öffentlichen Kalender mit eigenen Ereignissen entsprechen. Bislang konnten nur Benutzer Inhaber von Ereignissen sein.

EventLogFile

Die folgenden Ereignistypen sind neu.

- Der Ereignistyp für die Obergrenze der gleichzeitig ausgeführten langfristigen Apex-Anforderungen im Objekt "EventLogFile" erfasst Informationen zu langfristig gleichzeitig ausgeführten Apex-Anforderungen in Ihrer Organisation, die von Salesforce nach dem Erreichen der Obergrenze für gleichzeitige Ausführungen beendet werden. Beispielsweise können Sie Protokollanzahlen überwachen, um eine Benchmark zu erhalten oder eine Anzahl stundenbasiert aufzunehmen. Sie können die Protokolldaten anschließend verwenden, um zu ermitteln, wo eine Obergrenze überschritten wurde. Darüber hinaus können Sie den URI der Anforderung ermitteln, die beendet wurde.

- Der neue Ereignistyp für unerwartete Apex-Ausnahmen im Objekt "EventLogFile" erfasst Informationen zu unerwarteten Ausnahmen bei der Apex-Codeausführung. Standardmäßig werden Informationen zur Ausnahme aus der generierten E-Mail abgerufen. Sie haben nun jedoch die Möglichkeit, das Objekt "EventLogFile" auf Apex-Ausnahmeinformationen hin zu analysieren. Dies umfasst auch Stapelverfolgungen.

ExternalDataSource

Die Zugriffsebenen für Benutzer ohne festgelegte eindeutige Anmeldeinformationen wurden geändert.

ExternalDataUserAuth

Die Zugriffsebenen für Benutzer ohne festgelegte eindeutige Anmeldeinformationen wurden geändert.

FieldHistoryArchive

Mit dem Feld-Aktivierungsprotokoll können Sie Aufbewahrungsrichtlinien für den Feldverlauf für mehr Objekte festlegen. Die Auswahlliste "FieldHistoryType" beinhaltet nun diese Optionen: `Campaign`, `Individual`, `Order` und `OrderItem`.

Ordner

Dem Feld `Typ` wurde der unterstützende Wert `EmailTemplate` hinzugefügt und wird für einen Lightning-E-Mail-Vorlagenordner verwendet.

Anmerkung: Verwenden Sie `E-Mail` für einen Classic-E-Mail-Vorlagenordner.

ForecastingShare

Dieses Feld ist neu.

- `RoleType`: Der Hierarchietyp, der dieser Prognosefreigabe zugeordnet ist.

ForecastingType

Dieses Feld wurde geändert.

- `DeveloperName`: Der Wert ***`Territory_Model_Name`***`_ProductFamily` wurde hinzugefügt, wobei *`Territory_Model_Name`* der Name Ihres aktiven Regionsmodells ist.

KnowledgeArticle

Dieses Feld ist neu.

- `MigratedToFromArticle`: Die ID des entsprechenden Artikels vor oder nach der Migration. Dieses Feld enthält nur Werte in Organisationen, die von Knowledge in Salesforce Classic zu Lightning Knowledge migriert werden.

KnowledgeArticleVersion

Dieses Feld ist neu.

- `MigratedToFromArticleVersion`: Die ID des entsprechenden Artikels vor oder nach der Migration. Dieses Feld enthält nur Werte in Organisationen, die von Knowledge in Salesforce Classic zu Lightning Knowledge migriert werden.

LiveChatButton

Dieses Feld ist veraltet.

- `CustomRoutingClassId`

Diese Felder sind neu.

- `QueueId`: Die Datensatz-ID der Warteschlange, die für diese Chat-Schaltfläche verwendet wird.
- `RoutingConfigurationId`: Die Datensatz-ID der Weiterleitungskonfiguration, die für diese Chat-Schaltfläche verwendet wird.

LiveChatTranscript

Dieses Feld ist neu.

`IsChatBotSession`: Gibt an, ob der Besucher mit einem Chatbot chattet.

LoginEvent

Dem Feld `CipherSuite` wurden folgende Auswahllistenwerte hinzugefügt.

- `ECDHE-RSA-AES128-SHA`
- `ECDHE-RSA-AES256-SHA`

LoginHistory

Diese Felder sind neu.

- `OptionsIsGET`: Die für die Sitzungsanmeldung verwendete HTTP-Methode ist eine GET-Anforderung.
- `OptionsIsPost`: Die für die Sitzungsanmeldung verwendete HTTP-Methode ist eine POST-Anforderung.

MacroHistory

Stellt Änderungen an Feldwerten in einem Makroobjekt dar. Dieses Objekt wurde in API-Version 32.0 eingeführt und dem *SOAP API Developer Guide* hinzugefügt.

MacroInstruction

`Close` ist jetzt ein unterstützter Wert des Felds `Operation`. Damit lässt sich eine Makroanweisung erstellen, die die aktive Registerkarte in Lightning-Konsolenanwendungen schließt.

MacroShare

Stellt einen Freigabeeintrag in einem Makro-Objekt dar. Dieses Objekt wurde in API-Version 32.0 eingeführt und dem *SOAP API Developer Guide* hinzugefügt.

MaintenancePlan

Diese Felder sind neu.

- `WorkOrderGenerationMethod`: Die Methode zum Erstellen von Arbeitsaufträgen. Sie können entweder einen Arbeitsauftrag pro Datenbestand oder einen Arbeitsauftragsbelegposten pro Datenbestand erstellen.
- `SvcApptGenerationMethod`: Die Methode zum Erstellen von Serviceterminen. Sie können entweder einen Servicetermin pro Arbeitsauftrag oder einen Servicetermin pro Arbeitsauftragsbelegposten erstellen.

NamedCredential

Die Zugriffsebenen für Benutzer ohne festgelegte eindeutige Anmeldeinformationen wurden geändert.

NavigationLinkSet

Dieses Objekt unterstützt nun auch die folgenden Aufrufe: `create()`, `delete()`, `update()` und `upsert()`.

Den folgenden Feldern wurden Eigenschaften zum Erstellen und Aktualisieren hinzugefügt.

- `DeveloperName`
- `MasterLabel`
- `NetworkId`

Dem Feld `Language` wurden folgende Eigenschaften hinzugefügt: "Create", "Defaulted on create", "Nillable" und "Update".

Netzwerk

Dieses Feld ist neu.

- `OptionsMemberVisibility`: Steuert die Sichtbarkeit für Community-Benutzer auf Community-Basis. Wenn "true" festgelegt ist, ist die Voreinstellung "Sichtbarkeit für Community-Benutzer" für die ausgewählte Community aktiviert.

NetworkActivityAudit

Dem Feld `ParentEntityType` wurden neue Auswahllistenwerte hinzugefügt.

OwnerChangeOptions

Dem Feld `type` wurden die folgenden Optionen hinzugefügt.

- `TransferOwnedClosedOpportunities`: In einem Account werden geschlossene Opportunities des Account-Inhabers auf den neuen Inhaber übertragen.
- `TransferOwnedOpenCases`: In einem Account werden offene Kundenvorgänge des Account-Inhabers auf den neuen Inhaber übertragen.
- `TransferAllOwnedCases`: In einem Account werden alle Kundenvorgänge (offene und geschlossene) des Account-Inhabers auf den neuen Inhaber übertragen.

Zwei Optionen, die bislang immer auf "true" festgelegt waren, können jetzt auch auf "false" festgelegt werden.

- `KeepAccountTeam`: Im Falle von "true" wird das Accountteam beibehalten, wenn sich der Inhaber ändert. Bei "false" wird das Accountteam gelöscht.
- `KeepSalesTeam`: Im Falle von "true" wird das Opportunity-Team beibehalten, wenn sich der Inhaber ändert. Bei "false" wird das Opportunity-Team gelöscht.

Die folgenden Bezeichnungen wurden geändert.

- `Transfer open opportunities not owned by you` wurde geändert zu `Transfer open opportunities owned by others`.
- `Standalone and transferred contracts' draft orders` wurde geändert zu `Orders in Draft status (with or without a transferring contract)`.

PackageSubscriber

Dieses Feld ist neu.

- `ParentOrg`: Produktionsorganisation, auf deren Grundlage eine Sandbox erstellt wurde.

PartnerMarketingBudget

Dieses Feld ist neu.

- `ChannelPartnerId`: Die ID des Kanalpartners.

PermissionSet

Dieses Feld ist neu.

- `PermissionsHasUnlimitedNBAExecutions`: Ermöglicht dem Benutzer eine unbegrenzte Anzahl an Einstein Next Best Action-Ausführungen.

PermissionSetAssignment

Dieses Feld ist neu.

- `PermissionSetGroupId`: Falls dieser Wert einer Berechtigungssatzgruppe zugeordnet ist, handelt es sich hierbei um die ID dieser Gruppe. Dieses Feld ist in der API-Version 45.0 und höher als Teil eines Pilotprogramms verfügbar.

PricebookEntry

Dieses Feld ist neu:

- `isArchived`: Gibt an, ob "PricebookEntry" archiviert wurde.

Profile

Dieses Feld ist neu.

- `PermissionsHasUnlimitedNBAExecutions`: Ermöglicht dem Benutzer eine unbegrenzte Anzahl an Einstein Next Best Action-Ausführungen.

QueueRoutingConfig

Dieses Feld ist neu.

- `IsAttributeBased`: Gibt an, ob diese Weiterleitung attributbasiert erfolgt.

RecordAction

Dieses Feld ist neu.

- `IsUiRemoveHidden`: Gibt an, ob die Möglichkeit zum Entfernen der geführten Aktion auf der Benutzeroberfläche ausgeblendet ist.

Dieses Feld wurde aktualisiert.

- `Status`: Dieses Feld beinhaltet den neuen Wert `Unlinked`. Dieser Wert gibt an, dass sich der aktuelle Datensatz geändert hat, der dem Flow-Interview zugeordnet ist.

RecordActionHistory

Dieses Feld wurde aktualisiert.

- `State`: Dieses Feld beinhaltet den neuen Wert `Unlinked`. Dieser Wert gibt an, dass sich der aktuelle Datensatz geändert hat, der dem Flow-Interview zugeordnet ist.

RemoteKeyCalloutEvent

Dieses Feld ist neu.

- `RequestIdentifier`: Eine eindeutige, automatisch generierte Markierung, die bei jedem Callout gesendet wird, wenn die Option "Wiederholungserkennung für nur zwischengespeicherte Schüssel aktivieren" ausgewählt ist. Diese Markierung ist eine beliebige 128-Bit-Zahl, die unter Verwendung eines FIPS-konformen sicheren Zufallszahlengenerators generiert wurde.

ReputationPointsRule

Das Feld `Type` unterstützt nun das Hochladen eines Profilbilds (`ProfilePhotoUpload`) als Aktion.

ScratchOrgInfo

Dieses Feld ist neu.

- `LoginUrl`: Ein URL, mit dem Sie sich bei der Testorganisation anmelden können. Dieses Feld ist schreibgeschützt.

SiteDetail

Felder vom Typ "SiteDetail" werden in der SOAP-API-Version 45.0 und höher angezeigt. Sie können die Tooling-API verwenden, um im Gastbenutzermodus in der API-Version 44.0 und früher eine Abfrage in Bezug auf SiteDetail-Felder zu senden. Verwenden Sie in API-Version 45.0 und höher die SOAP-API, um diese Daten im Gastbenutzermodus abzurufen. "SiteDetail" wird in der Tooling-API Benutzerprofilen mit der Berechtigung "Setup anzeigen" weiterhin angezeigt.

SurveyQuestionResponse

Dieses Feld ist neu.

- `Rang`

Aufgabe

"Cadence" ist ein neuer Eintrag für das Feld `Subtype`.

TenantSecret

Die folgenden Felder sind neu.

- `RemoteKeyCertificate`: Der Name des Zertifikats, dessen öffentlicher Schlüssel den `SecretValue` während eines Remote-Schlüssel-Callouts verschlüsselt.
- `RemoteKeyIdentifier`: Eine eindeutige ID für Schlüsselmaterial, das von einem Remote-Schlüsselservice abgerufen wurde.
- `RemoteKeyServiceID`: Die Anmeldeinformation mit Name, mit der Remote-Schlüsselmaterial von einem Remote-Schlüsselservice abgerufen wird.

Thema

Das neue Feld `ManagedTopicType` gibt den Typ des verwalteten Themas in Listenansichten für Themen an, zum Beispiel `Content`, `Featured` und `Navigational`.

WorkOrderLineItem

Diese Felder sind neu.

- `SuggestedMaintenanceDate`: Das Datum, an dem Wartungsarbeiten geplant sind.
- `IsGeneratedFromMaintenancePlan`: Gibt an, ob der Arbeitsauftragsbelegposten auf der Grundlage eines Wartungsplans erstellt wird.
- `SuggestedMaintenanceDate`: Der mit dem Arbeitsauftragsbelegposten verknüpfte Wartungsplan.

Feed-Objekten wurde das Feld "BestCommentId" hinzugefügt

Allen *`x`*`Feed`-Objekten wurde das Feld `BestCommentId` hinzugefügt.

- AccountFeed
- ArticleType__Feed
- AssetFeed
- CampaignFeed
- CaseFeed
- ChannelProgramFeed
- ChannelProgramLevelFeed
- CollaborationGroupFeed
- ContactFeed
- ContentDocumentFeed
- ContractFeed
- DashboardComponentFeed
- DashboardFeed
- EntitlementFeed
- EventFeed
- GoalFeed
- LeadFeed
- LinkedArticleFeed
- LocationFeed
- MetricFeed
- NewsFeed
- OperatingHoursFeed
- OpportunityFeed
- OrderFeed
- OrderItemFeed
- PartnerFundAllocationFeed
- PartnerFundClaimFeed
- PartnerFundRequestFeed
- PartnerMarketingBudgetFeed
- Product2Feed
- ProductRequestFeed
- ProductTransferFeed
- ProfileSkillEndorsementFeed

- ProfileSkillFeed
- ProfileSkillUserFeed
- QuoteFeed
- ReportFeed
- ResourceAbsenceFeed
- ResourcePreferenceFeed
- ReturnOrderFeed
- ReturnOrderLineItemFeed
- ServiceAppointmentFeed
- ServiceContractFeed
- ServiceCrewFeed
- ServiceCrewMemberFeed
- ServiceResourceCapacityFeed
- ServiceResourceFeed
- ServiceResourceSkillFeed
- ServiceTerritoryFeed
- ServiceTerritoryMemberFeed
- SkillRequirementFeed
- SolutionFeed
- SurveyFeed
- TaskFeed
- TimeSheetEntryFeed
- TimeSheetFeed
- TopicFeed
- UserFeed
- UserProfileFeed
- WorkCoachingFeed
- WorkFeedbackRequestFeed
- WorkGoalFeed
- WorkOrderFeed
- WorkOrderLineItemFeed
- WorkPerformanceCycleFeed
- WorkTypeFeed

SIEHE AUCH:

Behalten der Kontrolle über Ihre Schlüssel mit dem Service für nur zwischengespeicherte Schlüssel (allgemein verfügbar)

REST-API

Die REST-API enthält neue, geänderte und eingestellte Aufrufe.

Wo: Diese Änderung gilt für alle Versionen der Salesforce-Anwendung in der Enterprise und Unlimited Edition.

Neue, geänderte und eingestellte Aufrufe

Neue Aufrufe

`vXX.X/sobjects/Event/{EventId}/fromThisEventOnwards`
Löscht alle noch vorhandenen IsReccurrence2-Ereignisse.

`/vXX.X/support/embeddedservice/configuration/{EmbeddedServiceConfigDeveloperName}`
"describe" der Konfiguration für den integrierten Service ruft die Werte für Ihre Snap-ins-Bereitstellungskonfiguration ab, einschließlich Branding-Farben, Schriftart und Site-URL.

Geänderte Aufrufe

`/vXX.X/limits/`
Die limits-Ressource gibt nun das maximale und das verbleibende Kontingent für tägliche Plattformereignisse mit Standardvolumen zurück, die an CometD-Clients zugestellt werden.

Dieses Beispiel zeigt die zurückgegebene Zuordnung für eine Organisationen mit Developer Edition.

```
"DailyStandardVolumePlatformEvents" : {
    "Max" : 10000,
    "Remaining" : 10000
},
```

`/vXX.X/limits/`
Die limits-Ressource gibt nun das maximale und das verbleibende stündliche Kontingent für langfristige externe Datensatz-ID-Zuordnungen zurück.

Dieses Beispiel zeigt die zurückgegebene Zuordnung für eine Organisationen mit Developer Edition.

```
"HourlyLongTermIdMapping" : {
    "Max" : 100000,
    "Remaining" : 99999
},
```

`/vXX.X/limits/`
Die limits-Ressource gibt nun das maximale und das verbleibende stündliche Kontingent für kurzfristige externe Datensatz-ID-Zuordnungen zurück.

Dieses Beispiel zeigt die zurückgegebene Zuordnung für eine Organisationen mit Developer Edition.

```
"HourlyShortTermIdMapping" : {
    "Max" : 100000,
    "Remaining" : 99999
},
```

Chatter-REST-API

Integrieren Sie mithilfe der Chatter-REST-API mobile Anwendungen, Intranet-Sites und Drittanbieter-Webanwendungen in Salesforce. Fügen Sie Hyperlinks in Posts hinzu, bereinigen Sie die Leitbildaktivität für Benutzer und profitieren Sie von den allgemein verfügbaren Next Best Actions.

Anmerkung: Wenn Sie benutzerdefinierte Chatter- und Communities-Oberflächen in Salesforce erstellen möchten, verwenden Sie ConnectApi (Chatter in Apex): Neue und geänderte Enumerationen.

IN DIESEM ABSCHNITT:

Neue und geänderte Ressourcen der Chatter-REST-API
Die folgenden Ressourcen sind neu oder wurden geändert.

Neue und geänderte Anforderungstexte der Chatter-REST-API
Diese Anforderungstexte sind neu oder weisen Änderungen auf.

Neue und geänderte Antworttexte der Chatter-REST-API
Diese Antworttexte sind neu oder weisen Änderungen auf.

Neue und geänderte Ressourcen der Chatter-REST-API

Die folgenden Ressourcen sind neu oder wurden geändert.

Chatter-Feeds

Hinzufügen eines Hyperlinks in einem Post
Senden Sie eine POST-Anforderung an die vorhandene Ressource `/chatter/feed-elements` mit dem aktualisierten Anforderungstext "Message Segment Input: Markup Begin and Message Segment Input: Markup End".

Hinzufügen eines Hyperlinks in einem Kommentar
Senden Sie eine POST-Anforderung an die vorhandene Ressource `/chatter/feed-elements/feedElementId/capabilities/comments/items` mit dem aktualisierten Anforderungstext "Message Segment Input: Markup Begin and Message Segment Input: Markup End".

Verschieben eines Posts aus einer öffentlichen Gruppe in eine andere
Senden Sie eine PATCH-Anforderung an die vorhandene Ressource `/chatter/feed-elements/`***`feedElementId`*** mit dem vorhandenen Anforderungstext "Feed Item Input" (Eingabe für Feedeintrag). Legen Sie die Eigenschaft `subjectId` des Anforderungstexts "Feed Item Input" (Eingabe "Feedeintrag") auf die neue öffentliche Gruppen-ID fest.

Leitbilder

Exportieren der Leitbildaktivität für einen Benutzer
Senden Sie eine GET-Anforderung an die neue Ressource `/connect/communities/`***`communityId`***`/missions/users/`***`userId`***`/activities/export-job`.

Starten eines Auftrags zum Bereinigen der Leitbildaktivität für einen Benutzer
Senden Sie eine POST-Anforderung an die neue Ressource `/connect/communities/`***`communityId`***`/missions/users/`***`userId`***`/activities/purge-job`.

Anmerkung: POST verwendet weder Anforderungsparameter noch einen Anforderungstext.

Aktualisieren der Leitbildaktivitätszahlen für einen Benutzer
Senden Sie eine PATCH-Anforderung an die neue Ressource `/connect/communities/`***`communityId`***`/missions/users/`***`userId`*** mit dem neuen Anforderungstext "User Mission Activity Input" (Eingabe für Benutzerleitbildaktivität).

Next Best Actions (allgemein verfügbar)

Alle Next Best Action-Ressourcen, einschließlich der in Version 43.0 und 44.0 eingeführten Ressourcen, weisen nun mindestens Version 45.0 auf. Darüber hinaus besitzen alle Eigenschaften der zugehörigen Anforderungs- und Antworttexte mindestens Version 45.0.

Erhalten einer Empfehlung
Senden Sie eine GET-Anforderung an die neue Ressource `/connect/recommendations/`***`recommendationId`***.

Anmerkung: Diese Ressource ersetzt `/connect/propositions/propositionId`.

Ausführen einer Strategie und Anfordern von Verfolgungsinformationen
Senden Sie eine POST-Anforderung an die vorhandene Ressource `/connect/recommendation-strategies/strategyName/recommendations` mit dem Anforderungstext "Next Best Action Strategy Input" (Eingabe für die Next Best Action-Strategie) oder mit dem neuen Parameter `debugTrace`, der auf `true` festgelegt ist.

Erhalten von Empfehlungsreaktionen
Senden Sie eine GET-Anforderung an die vorhandene Ressource `/connect/recommendation-strategies/reactions`.

Benutzer mit der Berechtigung für die Verwaltung der Next Best Action-Empfehlungen oder "Alle Daten modifizieren" können Empfehlungsreaktionen erhalten.

Erhalten einer Empfehlungsreaktion
Senden Sie eine GET-Anforderung an die neue Ressource `/connect/recommendation-strategies/reactions/reactionId`.

Benutzer mit der Berechtigung für die Verwaltung der Next Best Action-Empfehlungen oder "Alle Daten modifizieren" können Empfehlungsreaktionen erhalten.

Löschen einer Empfehlungsreaktion
Senden Sie eine DELETE-Anforderung an die neue Ressource `/connect/recommendation-strategies/reactions/reactionId`.

Benutzer mit der Berechtigung für die Verwaltung der Next Best Action-Empfehlungen oder "Alle Daten modifizieren" können Empfehlungsreaktionen löschen.

Soziale Interaktion

Erhalten verfügbarer Intents für einen Social Post
Senden Sie eine GET-Anforderung an die neue Ressource `/connect/social-engagement/social-posts/socialPostId/intents`.

Folgen – Social Persona
Senden Sie eine PUT-Anforderung an die neue Ressource `/connect/social-engagement/social-persona/socialPersonaId/intents/follow/socialAccountId`.

`socialPersonaId` ist die ID der Persona, der gefolgt werden soll. Demgegenüber ist *`socialAccountId`* die ID des Accounts, der der Persona folgt.

Senden Sie eine PUT-Anforderung an die neue Ressource `/connect/social-engagement/social-posts/socialPostId/intents/follow/socialAccountId`.

`socialPostId` ist die ID des Posts, der von der Persona erstellt wurde, der gefolgt werden soll. Demgegenüber ist *`socialAccountId`* die ID des Accounts, der der Persona folgt.

Nicht mehr folgen – Social Persona
Senden Sie eine DELETE-Anforderung an die neue Ressource `/connect/social-engagement/social-persona/socialPersonaId/intents/follow/socialAccountId`.

`socialPersonaId` ist die ID der Persona, der nicht mehr gefolgt werden soll. Demgegenüber ist *`socialAccountId`* die ID des Accounts, der der Persona nicht mehr folgen wird.

Senden Sie eine DELETE-Anforderung an die neue Ressource `/connect/social-engagement/social-posts/socialPostId/intents/follow/socialAccountId`.

`socialPostId` ist die ID des Posts, der von der Persona erstellt wurde, der nicht mehr gefolgt werden soll. Demgegenüber ist *`socialAccountId`* die ID des Accounts, der der Persona nicht mehr folgen wird.

Einrichten der sozialen Interaktion

Abrufen der Konfiguration des Social-Kundenservice
Senden Sie eine GET-Anforderung an die neue Ressource `/connect/social-engagement/setup`.

Aktualisieren der Konfiguration des Social-Kundenservice
Senden Sie eine PATCH-Anforderung an die neue Ressource `/connect/social-engagement/setup/config` mit dem vorhandenen Anforderungstext "Social Customer Service Configuration" (Konfiguration des Social-Kundenservice).

Benutzer

Abrufen und Suchen der Gruppen eines Benutzers und Abrufen ausführlicherer Gruppeninformationen
Senden Sie eine GET-Anforderung an die vorhandene Ressource `/chatter/users/`***`userId`***`/groups`. Diese Ressource gibt nun einen Antworttext "User Group Detail Collection" (Benutzergruppendetail-Sammlung) zurück.

Neue und geänderte Anforderungstexte der Chatter-REST-API

Diese Anforderungstexte sind neu oder weisen Änderungen auf.

Chatter-Feeds

Message Segment Input: Markup Start
Dieser Anforderungstext weist die folgenden neuen und geänderten Eigenschaften auf.

- `altText`: Alternativer Text für das Segment `Hyperlink`.
- `markupType`: Unterstützt nun das Hyperlink-Markup.
- `url`: Der URL für das Segment `Hyperlink`. Unterstützte Hyperlink-URLs beginnen mit `http://` oder `https://`.

Message Segment Input: Markup-Ende
Dieser Anforderungstext weist diese geänderte Eigenschaft auf.

- `markupType`: Unterstützt nun das Hyperlink-Markup.

Leitbilder

User Mission Activity Input (Eingabe für Benutzerleitbildaktivität)
Dieser neue Anforderungstext verfügt über die folgenden Eigenschaften.

- `activityCount`: Die Anzahl der Leitbildaktivitäten des angegebenen Typs für den Benutzer.
- `activityType`: Der Typ der Leitbildaktivität für einen Benutzer. Folgende Werte sind verfügbar:
  - `FeedItemAnswerAQuestion`: Der Benutzer hat eine Frage beantwortet.
  - `FeedItemLikeSomething`: Der Benutzer hat einen Post oder Kommentar mit "Gefällt mir" markiert.
  - `FeedItemMarkAnswerAsBest`: Der Benutzer hat eine Antwort als die beste Antwort markiert.
  - `FeedItemPostQuestion`: Der Benutzer hat eine Frage gepostet.
  - `FeedItemReceiveAComment`: Der Benutzer hat einen Kommentar zu einem Post erhalten.
  - `FeedItemReceiveALike`: Der Benutzer hat eine "Gefällt mir"-Wertung für einen Post oder Kommentar erhalten.
  - `FeedItemReceiveAnAnswer`: Der Benutzer hat eine Antwort auf eine Frage erhalten.
  - `FeedItemWriteAComment`: Der Benutzer hat einen Post kommentiert.

- `FeedItemWriteAPost`: Der Benutzer hat einen Post erstellt.
- `FeedItemYourAnswerMarkedBest`: Die Antwort des Benutzers wurde als die beste Antwort markiert.

Next Best Actions (allgemein verfügbar)

Next Best Action Strategy Input (Eingabe für die Strategie der nächsten besten Aktionen)
Dieser Anforderungstext weist eine neue Eigenschaft auf.

- `debugTrace`: Gibt an, ob in der Antwort Verfolgungs- und Debug-Informationen zurückgegeben werden sollen (`true`) oder nicht (`false`). Wenn nichts angegeben wird, lautet die Standardeinstellung `false`.

Recommendation Reaction Input (Eingabe für Empfehlungsreaktion)
Dieser Anforderungstext hatte zuvor den Namen "Next Best Action Reaction Input" (Eingabe Reaktion auf Next Best Action).

Einrichten der sozialen Interaktion

Eingabe zur Konfiguration des Social-Kundenservice
Dieser Anforderungstext weist eine neue Eigenschaft auf.

- `providerSettings`: Die Liste der Social-Kundenservice-Einstellungen, die sich auf das Verhalten bestimmter sozialer Netzwerke beziehen.

Social Customer Service Message Type Settings Input (Eingabe für Social-Kundenservice-Nachrichtentypeinstellungen)
Dieser neue Anforderungstext verfügt über die folgenden Eigenschaften.

- `enable`: Gibt an, ob der Nachrichtentyp an den Social-Kundenservice gesendet werden soll (`true`) oder nicht (`false`).
- `messageType`: Gibt den Nachrichtentyp an, beispielsweise `PrivateMessage`.

Social Customer Service Provider Settings Input (Eingabe für Social-Kundenservice-Anbietereinstellungen)
Dieser neue Anforderungstext verfügt über die folgenden Eigenschaften.

- `messageTypeSettings`: Die Liste der Social-Kundenservice-Einstellungen, die sich auf das Verhalten bestimmter Nachrichtentypen beziehen.
- `provider`: Gibt den Anbieter des sozialen Netzwerks an, beispielsweise `Facebook`.

Neue und geänderte Antworttexte der Chatter-REST-API

Diese Antworttexte sind neu oder weisen Änderungen auf.

Chatter-Feeds

Message Segment: Markup Start
Dieser Anforderungstext weist die folgenden neuen und geänderten Eigenschaften auf.

- `altText`: Der alternative Text für das Segment, sofern verfügbar.
- `markupType`: Unterstützt nun das Hyperlink-Markup.
- `url`: Der URL für das Segment, sofern verfügbar.

Message Segment: Markup-Ende
Dieser Antworttext weist diese geänderte Eigenschaft auf.

- `markupType`: Unterstützt nun das Hyperlink-Markup.

Communities

Community

Dieser Antworttext weist eine neue Eigenschaft auf.

- `memberVisibilityEnabled`: Gibt an, ob Community-Mitglieder andere Community-Mitglieder anzeigen können (`true`) oder nicht (`false`).

Leitbilder

User Mission Activities Job (Benutzerleitbildaktivitäts-Auftrag)

Dieser neue Antworttext weist die folgenden Eigenschaften auf.

- `jobToken`: Das Token zur Angabe des Benutzeraktivitätsauftrags für das Leitbild.
- `jobType`: Der Typ des Benutzeraktivitätsauftrags, entweder `export` oder `purge`.
- `message`: Meldung, die den Status und das erwartete Ergebnis des Auftrags erläutert.

User Mission Activity (Benutzerleitbildaktivität)

Dieser neue Antworttext weist die folgenden Eigenschaften auf.

- `activityCount`: Die Anzahl der Leitbildaktivitäten des angegebenen Typs für den Benutzer.
- `activityType`: Der Typ der Leitbildaktivität für einen Benutzer.

User Mission Activity Collection (Benutzerleitbildaktivitäts-Sammlung)

Dieser neue Antworttext weist die folgenden Eigenschaften auf.

- `community`: Die Community, in der der Benutzer die Aktivitäten ausgeführt hat.
- `userId`: ID des Benutzers.
- `userMissionActivities`: Die Liste mit den vom Benutzer ausgeführten Leitbildaktivitäten.
- `userName`: Der Name des Benutzers.

User Mission Activity Status (Benutzerleitbildaktivitäts-Status)

Dieser neue Antworttext weist die folgenden Eigenschaften auf.

- `message`: Erfolgs- oder Fehlermeldung.
- `status`: Der Status der Leitbildaktivität für einen Benutzer.

Next Best Actions (allgemein verfügbar)

Next Best Action Native Recommendation (Native Empfehlung für Next Best Action)

Dieser Antworttext hatte zuvor den Namen "Next Best Action Proposition Recommendation" (Vorschlag für Next Best Action).

Next Best Action Recommendation (Empfehlung für Next Best Action)

Die folgenden Eigenschaften wurden aus diesem Antworttext entfernt.

- `actionReference`
- `id`
- `name`
- `url`

Next Best Action Recommendations (Empfehlungen für Next Best Action)

Dieser Antworttext weist eine neue Eigenschaft auf.

- `trace`: Verfolgungsinformationen für die Empfehlungsstrategieausführung, sofern angefordert.

Recommendation Object (Empfehlungsobjekt)
Dieser Antworttext hatte zuvor den Namen "Proposition" (Vorschlag).

Recommendation Reaction (Empfehlungsreaktion)
Dieser Antworttext hatte zuvor den Namen "Next Best Action Reaction" (Reaktion auf Next Best Action). Weist eine neue Eigenschaft auf.

- `url`: Der URL zur Empfehlungsreaktion.

Empfehlungsreaktionen
Dieser neue Antworttext weist die folgenden Eigenschaften auf.

- `currentPageUrl`: Der URL zur aktuellen Seite der Reaktionen in der Sammlung.
- `nextPageUrl`: Der URL zur nächsten Seite der Reaktionen in der Sammlung.
- `reactions`: Die Sammlung der Empfehlungsreaktionen.

Strategy Trace (Strategieverfolgung)
Dieser neue Antworttext weist die folgenden Eigenschaften auf.

- `messages`: Die Meldungen und Fehler aus der Strategieausführung.
- `nodes`: Die Knoten der für das Debugging verwendeten Strategieausführung.

Strategy Trace Node (Strategieverfolgungsknoten)
Dieser neue Antworttext weist die folgenden Eigenschaften auf.

- `inputCount`: Die Anzahl der in den Knoten versetzten Elemente.
- `messages`: Die Meldungen, die während der Knotenausführung aufgetreten sind.
- `nodeName`: Der Name des Knotens.
- `nodeTime`: Die für die Verarbeitung innerhalb des Knotens aufgewendete Zeit.
- `nodeType`: Der Knotentyp.
- `outputCount`: Die Anzahl der vom Knoten zurückgegebenen Elemente.
- `outputs`: Die vom Knoten zurückgegebenen Empfehlungen.
- `totalTime`: Die insgesamt für die Verarbeitung aufgewendete Zeit.

Soziale Interaktion

Approval Social Post Intent (Genehmigungs-Intent für den Social Post)
Dieser neue Antworttext weist diese Eigenschaft auf.

- `isRecallable`: Gibt an, ob der Social Post widerrufen werden kann (`true`) oder nicht (`false`).

Delete Intent (Intent zum Löschen)
Dieser neue Antworttext weist diese Eigenschaft auf.

- `managedSocialAccount`: Der verwaltete soziale Account, der den Social Post löscht.

Delete Social Post Intents (Intents zum Löschen des Social Post)
Dieser neue Antworttext weist diese Eigenschaft auf.

- `deletes`: Die Liste der Löschungs-Intents für den Social Post.

Follow Social Persona Intent (Intent zum Folgen einer Social Persona)
Dieser neue Antworttext weist die folgenden Eigenschaften auf.

- `managedSocialAccount`: Der verwaltete soziale Account, der der Social Persona folgt.
- `socialPersonaId`: Die ID der Social Persona, der gefolgt werden soll.

Follow Social Persona Intents (Intents zum Folgen einer Social Persona)
Dieser neue Antworttext weist diese Eigenschaft auf.

- `follows`: Die Liste der Folge-Intents für die Social Persona.

Hide Social Post Intent (Intent zum Ausblenden des Social Post)
Dieser neue Antworttext weist die folgenden Eigenschaften auf.

- `isHidden`: Gibt an, ob der verwaltete soziale Account den Social Post ausgeblendet hat (`true`) oder nicht (`false`).
- `managedSocialAccount`: Der verwaltete soziale Account, der den Social Post ausblendet.

Like Intent (Intent für "Gefällt mir"-Wertung)
Dieser neue Antworttext weist die folgenden Eigenschaften auf.

- `isLiked`: Gibt an, ob der verwaltete soziale Account den Social Post mit einer "Gefällt mir"-Wertung markiert hat (`true`) oder nicht (`false`).
- `managedSocialAccount`: Der verwaltete soziale Account, der den Social Post mit "Gefällt mir" markiert hat.

Like Social Post Intents (Intents für "Gefällt mir"-Wertung des Social Post)
Dieser neue Antworttext weist diese Eigenschaft auf.

- `likes`: Die Liste der "Gefällt mir"-Intents für den Social Post.

Reply Social Post Intent (Intent zum Antworten auf den Social Post)
Dieser neue Antworttext weist diese Eigenschaft auf.

- `managedSocialAccount`: Der verwaltete soziale Account, der auf den Social Post geantwortet hat.

Reply Social Post Intents (Intents zum Antworten auf den Social Post)
Dieser neue Antworttext weist diese Eigenschaft auf.

- `replies`: Die Liste der Antwort-Intents für den Social Post.

Social Post Intents (Intents für Social Post)
Dieser neue Antworttext weist die folgenden Eigenschaften auf.

- `approvalIntent`: Der Genehmigungs-Intent für den Social Post.
- `deleteIntent`: Die Löschungs-Intents für den Social Post.
- `followIntent`: Die Folge-Intents für die Social Persona.
- `hideIntent`: Der Ausblendungs-Intent für den Social Post.
- `likeIntent`: Die "Gefällt mir"-Intents für den Social Post.
- `replyIntent`: Die Antwort-Intents für den Social Post.

Einrichten der sozialen Interaktion

Konfiguration des Social-Kundenservice
Dieser Anforderungstext weist eine neue Eigenschaft auf.

- `providerSettings`: Die Liste der Social-Kundenservice-Einstellungen, die sich auf das Verhalten bestimmter sozialer Netzwerke beziehen.

Social Customer Service Message Type Settings (Social-Kundenservice-Nachrichtentypeinstellungen)
Dieser neue Anforderungstext verfügt über die folgenden Eigenschaften.

- `enable`: Gibt an, ob der Nachrichtentyp an den Social-Kundenservice gesendet wird (`true`) oder nicht (`false`).
- `messageType`: Gibt den Nachrichtentyp an, beispielsweise `PrivateMessage`.

Social Customer Service Provider Settings (Social-Kundenservice-Anbietereinstellungen)

Dieser neue Anforderungstext verfügt über die folgenden Eigenschaften.

- `messageTypeSettings`: Die Liste der Social-Kundenservice-Einstellungen, die sich auf das Verhalten bestimmter Nachrichtentypen beziehen.
- `provider`: Gibt den Anbieter des sozialen Netzwerks an, beispielsweise `Facebook`.

Benutzer

User Group Detail Collection (Benutzergruppendetail-Sammlung)

Dieser neue Antworttext weist die folgenden Eigenschaften auf.

- `currentPageUrl`: URL zur aktuellen Seite
- `groups`: Die Sammlung der Gruppen, in denen der Benutzer Mitglied ist.
- `nextPageUrl`: Der URL zur nächsten Seite oder `null`, falls keine nächste Seite vorhanden ist.
- `previousPageUrl`: Der URL zur vorherigen Seite oder `null`, falls keine vorherige Seite vorhanden ist.
- `total`: Die Gesamtanzahl der Gruppen, in denen der Benutzer Mitglied ist.

REST-API für Berichte und Dashboards

Die REST-API für Berichte und Dashboards wurde erweitert, damit die in der Beta-Version des Verfolgungsverlaufsberichts in Lightning Experience vorgenommenen Erweiterungen unterstützt werden. Zur Unterstützung dieser Funktion weist die Ressource `/analytics/report-types/` eine neue Eigenschaft auf und die Ressource `/analytics/report-types/`***`type`*** unterstützt einen neuen Berichtstyp.

Weitere Informationen finden Sie im *Reports and Dashboards REST API Developer Guide*.

Geänderte Ressourcen:

Die REST-API für Berichte und Dashboards wurde aktualisiert, damit die am Verfolgungsverlaufsbericht in Lightning Experience vorgenommenen Erweiterungen unterstützt werden.

Berichte (`/analytics/report-types/`)

Die Ressource `/analytics/report-types/` besitzt eine neue Eigenschaft.

Eigenschaft	Typ	Beschreibung
`isHistorical`	Boolesch	Optional. Wenn diese Eigenschaft fehlt, lautet der Wert `false`. Für Verfolgungsverlaufsberichts-Typen lautet der Wert `true`. Verfügbar in API-Version 45.0 und höher.

Berichte (`/analytics/report-types/`*`type`*`)

Von der Ressource `/analytics/report-types/`***`type`*** wird nun ein neuer Berichtstyp unterstützt.

Typ	Beschreibung
`Opportunities_with_Historical_Trending_c`	Stellt die `GET`-Ausgabe für Opportunities mit dem Berichtstyp "Historische Trends" bereit und lädt und kompiliert die Berichtsmetadaten für eine Standardansicht des Berichts. Verfügbar in API-Version 45.0 und höher.

Benutzeroberflächen-API (allgemein verfügbar)

Erstellen Sie eine Salesforce-Benutzeroberfläche unter Verwendung derselben API, die Salesforce verwendet, um Lightning Experience und Salesforce für Android, iOS und das mobile Web zu erstellen. Erstellen Sie Benutzeroberflächen, auf denen Benutzer mit Datensätzen, Listenansichten, Aktionen, Favoriten und mehr arbeiten können.

Anzeigen aller Navigationselemente

Um sämtliche Navigationselemente abzurufen, auf die der Benutzer Zugriff hat, rufen Sie eine neue Ressource auf: `GET /ui-api/nav-items`. Filtern Sie die Ergebnisse nach `formFactor` und geben Sie `pageSize` und `page` für die Anzeige der Ergebnisse an.

Die Ressource `/ui-api/nav-items` fügt dem `navItems`-Objekt zwei Zeichenfolgeneigenschaften hinzu.

- `currentPageUrl`: URL zur aktuellen Seite der Navigationselemente.
- `nextPageUrl`: URL zur nächsten Seite der Navigationselemente.

Anfordern von ausschließlich optionalen Feldern beim Abrufen eines Datensatzes

Ab sofort ist es möglich, nur den Parameter `optionalFields` an die Ressource `/ui-api/records/{recordId}` zu übergeben.

```
GET /ui-api/records/001d000000AtfRIAAZ?optionalFields=Name,Id,AccountNumber,AnnualRevenue
```

Wenn der Kontextbenutzer keinen Zugriff auf ein Feld hat, das im Parameter `optionalFields` übergeben wird, ist die Anforderung trotzdem erfolgreich.

In früheren API-Versionen erfordert eine Anforderung entweder einen `fields`- oder einen `layoutTypes`-Parameter. Wenn der Kontextbenutzer keinen Zugriff auf ein Feld hat, das im `fields`-Parameter übergeben wird, wird ein Fehler zurückgegeben.

Tooling-API

Die Tooling-API enthält neue und geänderte Objekte.

Neue Objekte

LightningComponentBundle

Stellt ein Lightning-Webkomponentenpaket dar. Ein Paket besteht aus einer Lightning-Webkomponente und den zugehörigen Ressourcen.

LightningComponentResource

Stellt eine Lightning-Webkomponenten-Ressource dar, z. B. HTML-Markup, JavaScript-Code, eine CSS-Datei, eine SVG-Ressource oder eine XML-Konfigurationsdatei.

CustomHelpMenuSection

Stellt einen Abschnitt des Lightning Experience-Hilfemenüs dar, der vom Administrator hinzugefügt wurde, um benutzerdefinierte organisationsspezifische Hilferessourcen bereitzustellen.

Geänderte Objekte

CleanRule

Dieses Feld ist neu.

`MatchConfidence`

Gibt an, wie genau ein Lightning Data-Datensatz mit einem Salesforce-Datensatz übereinstimmt. Je höher der Mindestwert festgelegt ist, desto präziser sind die Übereinstimmungen. Dieses Feld wird in Paketen verwendet, die Übereinstimmungswerte für Drittanbieterdaten unterstützen.

EmbeddedServiceConfig

Dieses Feld ist neu.

`AreGuestUsersAllowed`

Gibt an, ob ein Benutzer angemeldet sein muss, um auf ein Snap-in zuzugreifen.

EventSubscription

Dieses Feld wurde geändert.

`EventType`

Der Wert `StandardPlatformEvent` wurde hinzugefügt. Er stellt einen standardmäßigen Plattformereignistyp dar.

FieldDefinition

Diese Felder sind neu.

`businessOwnerId` (Beta)

Gibt die mit diesem Feld verknüpfte Person oder Gruppe an.

`businessStatus` (Beta)

Gibt an, ob das Feld verwendet wird.

`SecurityClassification` (Beta)

Gibt die Vertraulichkeit der in diesem Feld enthaltenen Daten an.

FieldMappingRow

Dieses Feld wurde geändert.

`Vorgang`

Das Feld `Operation` ist nicht mehr schreibgeschützt. Mit dem neuen Wert `Overwrite` werden leere Felder ausgefüllt und Felder aktualisiert, die bereits Daten enthalten. Für Felder, die auf `Overwrite` festgelegt sind, ist die Verlaufsverfolgung erforderlich.

Flow

Dieses Feld ist neu.

`IsTemplate`

Gibt an, ob der Prozess oder Flow eine Vorlage ist. Prozesse und Flows können, wenn sie über verwaltete Pakete installiert wurden, aufgrund des Schutzes des geistigen Eigentums nicht durch Abonnenten angezeigt oder dupliziert werden. Wenn diese Prozesse und Flows jedoch Vorlagen sind, können Abonnenten diese Vorlagen in einem Generator öffnen, sie duplizieren und dann die Duplikate anpassen.

Dieses Feld wurde geändert.

`ProcessType`

Mit dem neuen Wert `ContactRequest` können Kunden den Support bitten, sich mit ihnen in Verbindung zu setzen.

PackageInstallRequest

Dieses Feld ist neu.

`UpgradeType`

Gibt für Paket-Upgrades an, ob alle entfernten Komponenten als ersetzt (`DeprecateOnly`) markiert oder ob die entfernten Komponenten, die sicher gelöscht werden können, gelöscht werden sollen und die anderen als ersetzt markiert werden sollen (`Mixed`). Die Standardeinstellung lautet `Mixed`.

SiteDetail

Felder vom Typ "SiteDetail" werden in der SOAP-API-Version 45.0 und höher angezeigt. Sie können die Tooling-API verwenden, um im Gastbenutzermodus in der API-Version 44.0 und früher eine Abfrage in Bezug auf SiteDetail-Felder zu senden. Verwenden Sie in API-Version 45.0 und höher die SOAP-API, um diese Daten im Gastbenutzermodus abzurufen. "SiteDetail" wird in der Tooling-API Benutzerprofilen mit der Berechtigung "Setup anzeigen" weiterhin angezeigt.

TabDefinition

Diese Felder sind neu. Sie unterstützen Formfaktoren für Registerkarten in der Salesforce-Anwendung.

`IsAvailableInDesktop`

Wählen Sie `true` aus, wenn die Registerkarte auf der Desktop-Benutzeroberfläche verfügbar ist.

`IsAvailableInMobile`

Wählen Sie `true` aus, wenn die Registerkarte in der Salesforce-Anwendung verfügbar ist.

`MobileUrl`

Wenn die Registerkarte auf Mobilgeräten verfügbar ist, ist das der URL, zu dem der Benutzer in der Salesforce-Anwendung weitergeleitet wird. Ist die Registerkarte auf Mobilgeräten nicht verfügbar, wird dieser Wert auf null festgelegt.

QuickActionDefinition

Dieses Feld wurde geändert.

StandardLabel

Mit dem neuen Wert `ScheduleAppointment` können Kunden mithilfe von Lightning Scheduler Termine planen.

SIEHE AUCH:

Tooling-API: Weniger Roundtrips für das FlexiPage-Objekt durch Verwendung von SObject Collections

Metadaten-API

Die Metadaten-API enthält neue und geänderte Typen und Felder.

Neue Metadatentypen

CustomHelpMenuSection

Stellt den Abschnitt des Lightning Experience-Hilfemenüs dar, der vom Administrator hinzugefügt wurde, um benutzerdefinierte organisationsspezifische Hilferessourcen für die Organisation bereitzustellen. Der benutzerdefinierte Abschnitt enthält vom Administrator hinzugefügte Hilferessourcen.

EmbeddedServiceFlowConfig

Stellt einen Setup-Knoten zur Erstellung eines Flow-Snap-ins dar.

LightningComponentBundle

Ein neuer Lightning-Komponententyp mit der Bezeichnung "Lightning-Webkomponente". Ein Paket enthält Lightning-Webkomponenten-Ressourcen wie HTML, JavaScript und CSS-Dateien.

Die ursprünglichen Lightning-Komponenten heißen jetzt "Aura-Komponenten". Der Metadaten-Typ ist weiterhin "AuraDefinitionBundle".

RecommendationStrategy

Stellt eine Empfehlungsstrategie dar. Empfehlungsstrategien sind Anwendungen, ähnlich wie Datenflüsse, die eine Reihe von Empfehlungen festlegen, die im Rahmen von Datenabfragen, Verzweigungen und logischen Verknüpfungen an den Client übermittelt werden.

RecordActionDeployment

Eine Bereitstellung mit Einstellungen für eine Liste der geführten Aktionen. Eine Bereitstellung gibt Kanalstandardeinstellungen und Aktionen an, die Benutzer zur Laufzeit hinzufügen können.

PlatformEventChannel
Eine Sammlung von Einheiten, die für Benachrichtigungen zu Datenänderungserfassungen auf der Seite "Datenänderungserfassung" in Salesforce ausgewählt wurden. Im Rahmen der Datenänderungserfassung werden Benachrichtigungen zu erstellten, aktualisierten, gelöschten und wiederhergestellten Datensätzen für die ausgewählten Einheiten gesendet.

Aktualisierte Metadatentypen

Diese Metadatentypen wurden geändert oder weisen neue oder geänderte Felder auf.

Audience
Diese Felder sind neu oder wurden geändert.

- `formula`: Dieses neue Feld gibt die Formel an, die zur Ermittlung der Zielgruppe verwendet wird.
- `formulaFilterType`: Dieses Feld enthält nun den Wert `CustomLogicMatches`.

AudienceCriterion (Untertyp von "Audience")
Diese Felder sind neu oder wurden geändert.

- `criteriaNumber`: Dieses neue Feld gibt die mit dem Kriterium in einer Formel verknüpfte Zahl an.
- `operator`: Dieses Feld enthält nun die Werte `Includes` und `NotIncludes`.
- `type`: Dieses Feld enthält nun den Wert `Permission`.

AudienceCriteriaValue (Untertyp von "AudienceCriterion")
Diese Felder sind neu und können nur verwendet werden, wenn für das AudienceCriterion-Feld `type` der Wert `Permission` festgelegt ist.

- `isEnabled`: Dieses Feld gibt an, ob die Berechtigung für einen Benutzer aktiviert ist.
- `permissionName`: Dieses Feld enthält den gültigen API-Namen einer Standardbenutzerberechtigung oder einer benutzerdefinierten Berechtigung.
- `permissionType`: Dieses Feld gibt an, ob es sich um eine standardmäßige oder benutzerdefinierte Berechtigung handelt.

Bot
Diese Felder sind neu.

`contextVariableMappings` (Untertyp von "ConversationContextVariable")
Gibt die Zuordnung zwischen einer Kontextvariable, einem Kanaltyp und einem sObject-Feld an.

`contextVariables`
Gibt die Kontextvariablen an, die es Ihrem Bot ermöglichen, Kundeninformationen unabhängig vom Kanal zu erfassen.

`dataType` (Untertyp von "ConversationContextVariable")
Stellt den Datentyp der Kontextvariable dar.

`developerName` (Untertyp von "ConversationContextVariable")
Gibt den Namen der Kontextvariable an.

`fieldName` (Untertyp von "ConversationContextVariableMapping")
Der API-Name eines SObject-Felds, das als Teil der Zuordnung verwendet wird.

`label` (Untertyp von "ConversationContextVariable")
Eine Bezeichnung, die die Kontextvariable über die gesamte Salesforce-Benutzeroberfläche hinweg identifiziert.

`messageType` (Untertyp von "ConversationContextVariableMapping")
Gibt den Kanal an, entweder SMS oder Live Agent-Chat.

`SobjectType` (Untertyp von "ConversationContextVariableMapping")
SObject-Typ für die Feldeigenschaft, die im Rahmen der Zuordnung definiert wurde.

BotVersion

Diese Felder sind neu oder wurden geändert.

`dataType` (Untertyp von "ConversationVariable")

Der neue `Id`-Wert stellt einen ID-Datentyp dar, zum Beispiel die Kontakt- oder Benutzer-ID.

`leftOperandType` (Untertyp von "BotStepCondition")

Die neuen Werte `ConversationVariable` und `ContextVariable` stellen den Variablentyp dar, der in der Bot-Schritt-Bedingung verwendet wird.

`sourceType` ("BotVariableOperand"-Untertyp)

Wir haben die gültigen Werte für dieses Feld dokumentiert: `StandardConversationVariable`, `ConversationVariable`, `ContextVariable`, `MlSlotClass`, `StandardMlSlotClass` und `Value`.

`targetType` (Untertyp von "BotStepCondition")

Die Werte `ConversationVariable` und `ContextVariable` wurden hinzugefügt.

`type` (Untertyp von "BotNavigation")

Wir haben den Wert `EndChat` entfernt.

`variableType` (Untertyp von "BotInvocationMapping")

Die Werte `ConversationVariable` und `ContextVariable` wurden hinzugefügt.

CommunityThemeDefinition

Das folgende Feld ist neu.

`publisher`

Definiert den Namen des Publishers, wie er im Assistenten zur Community-Erstellung angezeigt wird. Wenn kein Name angegeben ist, wird der Name der Organisation verwendet, in der das Paket ursprünglich exportiert wurde.

CommunityTemplateDefinition

Das folgende Feld ist neu.

`publisher`

Definiert den Namen des Publishers, wie er im Assistenten zur Community-Erstellung angezeigt wird. Wenn kein Name angegeben ist, wird der Name der Organisation verwendet, in der das Paket ursprünglich exportiert wurde.

CustomField

Diese Felder sind neu.

`businessOwnerGroup` (Beta)

Gibt die mit diesem Feld verknüpfte Gruppe an.

`businessOwnerUser` (Beta)

Gibt die mit diesem Feld verknüpfte Person an.

`businessStatus` (Beta)

Gibt an, ob das Feld verwendet wird.

`securityClassification` (Beta)

Gibt die Vertraulichkeit der in diesem Feld enthaltenen Daten an.

EmbeddedServiceConfig

Diese Felder sind neu.

`areGuestUsersAllowed`

Gibt an, ob ein Benutzer angemeldet sein muss, um auf ein Snap-in zuzugreifen.

`embeddedServiceFlowConfig`

Stellt einen Setup-Knoten zur Erstellung eines Snap-in-Flows dar.

`embeddedServiceFlows`
Listet die von der Snap-in-Bereitstellung verwendeten Flows auf.

FlexiPage
Diese Felder wurden geändert.

`appendable`, `replaceable` und `prependable` (Untertyp von "FlexiPageRegion")
Diese Felder können nun in Communities verwendet werden, um die gesperrten und freigegebenen Bereiche einer FlexiPage zu steuern.

`type`
Der neue `CommFlowPage`-Wert stellt eine vorkonfigurierte Flow-Seite dar, die in Communities zur Verfügung steht.

Flow
Diese Felder sind neu.

`isTemplate`
Gibt an, ob der Prozess oder Flow eine Vorlage ist. Prozesse und Flows können, wenn sie über verwaltete Pakete installiert wurden, aufgrund des Schutzes des geistigen Eigentums nicht durch Abonnenten angezeigt oder dupliziert werden. Wenn diese Prozesse und Flows jedoch Vorlagen sind, können Abonnenten diese Vorlagen in einem Generator öffnen, sie duplizieren und dann die Duplikate anpassen.

`textTemplates` (Untertyp von "FlowTranslation")
Beinhaltet Details zur Übersetzung einer Textvorlage in einem Flow. `FlowTextTemplateTranslation` ist nur in Verbindung mit Flows verfügbar, die mit Salesforce-Umfragen erstellt wurden.

Diese Felder wurden geändert.

processType
Mit dem neuen Wert `ContactRequestFlow` können Kunden den Support bitten, sich mit ihnen in Verbindung zu setzen.

actionType (Untertyp von "FlowActionCall")
Die folgenden Werte wurden hinzugefügt.

- `archiveKnowledgeArticles`: Durch diese Aktion wird eine Liste mit veröffentlichten Knowledge-Artikeln archiviert.
- `contactRequestAction`: Durch diese Aktion wird ein Datensatz für die Kontaktanforderung erstellt.
- `createDraftFromOnlineKnowledgeArticle`: Durch diese Aktion wird aus einem veröffentlichten Knowledge-Artikel ein Entwurf erstellt.
- `restoreKnowledgeArticleVersion`: Durch diese Aktion wird eine archivierte Version eines Knowledge-Artikels wiederhergestellt.

`limit` (Untertyp von "FlowDynamicChoiceSet")
Dieses Feld kann nun leer sein.

ForecastingSettings
Dieses Feld wurde geändert.

`name`
Der Wert ***`Territory_Model_Name`***`_ProductFamily` wurde hinzugefügt, wobei *`Territory_Model_Name`* der Name Ihres aktiven Regionsmodells ist.

IoTSettings
Die IoT-Einstellungen der Organisation, etwa ob IoT oder IoT Insights aktiviert ist. Dieser Typ wurde in API-Version 44.0 eingeführt und dem *Metadata API Developer Guide* hinzugefügt.

LiveChatAgentConfig
Dem *Metadata API Developer Guide* wurden die folgenden Felder hinzugefügt.

`customAgentName`
Gibt den benutzerdefinierten Namen eines Agenten an, sofern einer festgelegt wurde. Verfügbar in API-Version 29.0 und höher.

`enableChatMonitoring`
Gibt an, ob die Chat-Überwachung für Support-Supervisors aktiviert ist. Verfügbar in API-Version 29.0 und höher.

`enableChatTransferToAgent`
Gibt an, ob Agenten Chats an andere Agenten übertragen können. Verfügbar in API-Version 36.0 und höher.

`enableChatTransferToButton`
Gibt an, ob Agenten Chats an eine Schaltfläche übertragen können. Verfügbar in API-Version 36.0 und höher.

`enableChatTransferToSkill`
Gibt an, ob Agenten Chats an eine Fertigkeitengruppe übertragen können. Verfügbar in API-Version 36.0 und höher.

`enableWhisperMessage`
Gibt an, ob Support-Supervisors während eines Chats Flüsternachrichten an Agenten senden können. Verfügbar in API-Version 29.0 und höher.

LiveMessageSettings
Die LiveMessage-Einstellungen einer Organisation. Dieser Typ wurde in API-Version 42.0 eingeführt und dem *Metadata API Developer Guide* hinzugefügt.

MacroSettings
Dieses Feld wurde geändert.

`macrosInFolders`
Dieses Feld, das in API-Version 44.0 eingeführt wurde, gibt an, ob Benutzer Makros anhand von Ordnern organisieren und freigeben können. Der Typ "MacroSettings" wurde dem *Metadata API Developer Guide* hinzugefügt.

Network
Dieses Feld ist neu.

`enableMemberVisibility`
Steuert die Sichtbarkeit für Community-Benutzer auf Community-Basis. Wenn `true` festgelegt ist, ist die Voreinstellung "Sichtbarkeit für Community-Benutzer" für die ausgewählte Community aktiviert.

ProfileActionOverride
Ab der API-Version 45.0 kann dieser Metadatentyp nicht für "Profil" definiert werden. Greifen Sie stattdessen über die umfassende "CustomApplication" auf "ProfileActionOverride" zu. Dem Benutzerprofil zugeordnete Startseitenzuweisungen müssen nun auch über eine entsprechende Anwendungszuweisung verfügen, da granularere Startseitenzuweisungen unterstützt werden. Folglich wird "ProfileActionOverride" anstelle von "Profil" für "CustomApplication" definiert.

Warteschlange
Dieses Feld wurde geändert.

`sobjectType`
Mit dem neuen Wert `ContactRequest` können Sie eine Warteschlange für Kontaktanfragen erstellen.

SharingSet
Diese Felder wurden geändert.

`object`
Die Werte `Campaign`, `Opportunity` und `Order` sind allgemein verfügbar.

`userField`
Der Benutzerwert `Contact.RelatedAccount` ist allgemein verfügbar.

QuickAction
Dieses Feld wurde geändert.

standardLabel
Mit dem neuen Wert `ScheduleAppointment` können Kunden mithilfe von Lightning Scheduler Termine planen.

JavaScript-APIs für Lightning-Schnellaktionen und den Salesforce Classic-Publisher

Verwenden Sie JavaScript-APIs für Lightning-Schnellaktionen und Salesforce Classic-Publisher-JavaScript-APIs in einem Dienstprogramm, das in einem neuen Fenster geöffnet wird. Außerdem haben wir die Antwortform der `getAvailableActionFields`-Methode in der API für Schnellaktionen geändert.

Wo: Diese Änderung gilt für Lightning Experience und Salesforce Classic in der Group, Professional, Enterprise, Performance, Unlimited und Developer Edition.

Warum: Nachfolgend finden Sie weitere Details zu den Änderungen.

- Die Komponente `lightning:quickActionAPI` unterstützt das Dienstprogramm-Popout. Bei der getCustomAction-Methode funktioniert das jedoch noch nicht.
- Die Salesforce Classic-Publisher-APIs unterstützen ebenfalls das Dienstprogramm-Popout, wenn Sie diese auf einer Visualforce-Seite platzieren, die in der Dienstprogrammleiste verwendet wird. `customActionMessage` unterstützt Dienstprogramm-Popout nicht.
- Die Methode `getAvailableActionFields` gibt jetzt eine Antwort in einem Feld-Array zurück. Beispiel:

```
success: true,
fields:
    {fieldName: "Subject", type: "textEnumLookup"}
    {fieldName: "Description", type: "TextArea"}
    {fieldName: "WhoId", type: "Lookup"},
errors: []
```

SIEHE AUCH:

Publisher and Quick Action Developer Guide (möglicherweise veraltet oder in der Vorschauversion nicht verfügbar)

Lightning-Konsolen-JavaScript-API

Die JavaScript-API der Lightning-Konsole weist nun Parität mit den am häufigsten verwendeten Methoden und Ereignissen des klassischen Integrations-Toolkits der Salesforce Console auf. Legen Sie Registerkartenfarben fest, deaktivieren Sie das Dienstprogramm-Popout und bearbeiten Sie Browserregisterkartentitel.

Wo: Diese Änderung gilt für Lightning Experience in der Professional, Enterprise, Performance, Unlimited und Developer Edition.

Warum: Die folgenden Methoden sind in der API-Version 45.0 neu oder wurden geändert.

Live Agent

`endChat()`
Diese Methode, die in API-Version 43.0 eingeführt wurde, beendet einen Chat, in den ein Agent zurzeit involviert ist. Diese Methode wurde dem *Salesforce Console Developer Guide* hinzugefügt.

`getChatLog()`
Diese Methode, die in API-Version 43.0 eingeführt wurde, gibt das Chatprotokoll eines mit einer bestimmten Datensatz-ID verknüpften Chats zurück. Diese Methode wurde dem *Salesforce Console Developer Guide* hinzugefügt.

`sendCustomEvent()`
Diese Methode, die in API-Version 43.0 eingeführt wurde, sendet ein benutzerdefiniertes Ereignis an das clientseitige Chatfenster eines Chats mit einem bestimmten Chat-Schlüssel. Diese Methode wurde dem *Salesforce Console Developer Guide* hinzugefügt.

`sendMessage()`
Diese Methode, die in API-Version 43.0 eingeführt wurde, sendet eine neue Chat-Nachricht von einem Agenten an einen Chat mit einem bestimmten Chat-Schlüssel. Diese Methode wurde dem *Salesforce Console Developer Guide* hinzugefügt.

Registerkarten und Unterregisterkarten in der Arbeitsumgebung

`setTabHighlighted()`
Ein neues Argument ändert die Farbe der markierten Registerkarte.

`addToBrowserTitleQueue()`
Fügt einer Liste mit Titeln, die in der Titelleiste des Browsers alle drei Sekunden rotieren, eine Zeichenfolge hinzu.

`removeFromBrowserTitleQueue()`
Entfernt eine Zeichenfolge aus einer Liste mit Titeln, die in der Titelleiste des Browsers alle drei Sekunden rotieren.

`setTabLink()`
Legt einen stabilen URL für die Browsernavigation fest. Diese API-Methode für das Integrations-Toolkit von Salesforce Console wird nun in der Lightning-Konsolen-JavaScript-API unterstützt.

Dienstprogramme

`disableUtilityPopOut()`
Deaktiviert das Popout für ein Dienstprogramm.

Andere

`lightning:unsavedChanges`
Diese Komponente ist nicht Teil der Lightning-Konsolen-JavaScript-API, schließt jedoch eine Lücke zur API für das Integrations-Toolkit der Salesforce Console.

SIEHE AUCH:

Erhalten von Benachrichtigungen bei nicht gespeicherten Änderungen

Salesforce Console Developer Guide: In der Lightning-Konsolen-API unterstützte API-Methoden der Classic-Konsole

Salesforce Console Developer Guide: setTabLink()

Salesforce Console Developer Guide: setTabHighlighted() für Lightning Experience

Salesforce Console Developer Guide: addToBrowserTitleQueue() für Lightning Experience

Salesforce Console Developer Guide: removeFromBrowserTitleQueue() für Lightning Experience

Salesforce Console Developer Guide: disableUtilityPopOut () für Lightning Experience

Salesforce CLI: Neue und geänderte Befehle

Änderungen an der Salesforce CLI werden regelmäßig veröffentlicht. In den wöchentlichen Versionshinweisen erhalten Sie Informationen zu den neuesten Aktualisierungen in v44 der Kern-CLI-Plug-Ins. Weitere Informationen finden Sie unter der Vorabversion von v45 der Salesforce-CLI-Befehlsreferenz.

Neue Befehle und Parameter für Lightning-Webkomponenten sind in `salesforcedx` Version 45 verfügbar. Installieren Sie zum Testen der Lightning-Webkomponenten die Vorabversion. Weitere Informationen finden Sie unter der Vorabversion von v45 der Salesforce-CLI-Befehlsreferenz.

Neue Befehle

Der folgende neue Befehl wurde in einer wöchentlichen Version von `salesforcedx` Version 44 (Version 44.4) hinzugefügt.

`force:mdapi:deploy:cancel`
Brechen Sie eine Metadatenbereitstellung, die ausgeführt wird, ab.

Ersetzte Befehle

Die folgenden Befehle, die zuvor als ersetzt markiert wurden, wurden in den wöchentlichen `salesforcedx`-Versionen für Version 44 (v44.3.0 oder höher) entfernt.

- `force:package2:create`
- `force:package2:list`
- `force:package2:update`
- `force:package2:version:create`
- `force:package2:version:create:get`
- `force:package2:version:create:list`
- `force:package2:version:get`
- `force:package2:version:list`
- `force:package2:version:update`
- `force:package:install:get` (verwenden Sie `force:package:install:report`)
- `force:package:uninstall:get` (verwenden Sie `force:package:uninstall:report`)

Neue Parameter

Dieser Parameter ist neu in der Vorabversion von Version 45.

`force:lightning:component:create --type`
Gibt an, ob eine Aura-Komponente (`--type aura`, die Standardeinstellung) oder eine Lightning-Webkomponente (`--type lwc`) erstellt werden soll.

Die folgenden Parameter wurden in den wöchentlichen `salesforcedx`-Versionen für Version 44 (v44.3.0 oder höher) hinzugefügt.

`force:mdapi:deploy --validatedeployrequestid | -q`
Stellen Sie eine kürzlich validierte Komponentengruppe bereit, ohne Apex-Tests auszuführen.

`force:package:install --securitytype | -s`
Geben Sie den Zugriff auf ein installiertes Paket an. Standardmäßig können alle Benutzerprofile auf installierte Pakete zugreifen. Sie können den Zugriff auf das Administratorprofil und jedes beliebige Profil mit der Berechtigung "Anwendung anpassen" einschränken.

`force:package:install --upgradetype | -t`
Geben Sie für Paket-Upgrades an, ob alle entfernten Komponenten als ersetzt (`DeprecateOnly`) markiert oder ob die entfernten Komponenten, die sicher gelöscht werden können, gelöscht werden sollen und die anderen als ersetzt markiert werden sollen (`Mixed`, die Standardeinstellung).

Geänderte Parameter

Die folgenden Parameter wurden in den wöchentlichen `salesforcedx`-Versionen für Version 44 (v44.3.0 oder höher) geändert.

`force:package:install --package | -p`
Der Kurzname `-p` wurde hinzugefügt.

`force:package:install --publishwait | -b`
Der Kurzname `-b` wurde hinzugefügt.

Ersetzte Parameter

Die folgenden Parameter, die zuvor als ersetzt markiert wurden, wurden in den wöchentlichen `salesforcedx`-Versionen für Version 44 (v44.3.0 oder höher) entfernt.

Befehl	Ersetzter Parameter
`force:package:install`	--id | -i
`force:package:uninstall`	--id | -i

SIEHE AUCH:

Nutzen der erweiterten Funktionen für Lightning-Webkomponenten in der Salesforce CLI

Dev Hub: Neue Limited Access License

Sie möchten das Dev Hub in Ihrer Produktions- oder Unternehmensorganisation verwenden, verfügen jedoch nicht über eine Benutzerlizenz? Die Lösung ist hier. Mit der kostenlosen Salesforce-Lizenz mit eingeschränktem Zugriff können Entwickler auf das Dev Hub zugreifen, um Testorganisationen zu erstellen und zu verwalten.

Wo: Diese Änderung gilt für Lightning Experience, Salesforce Classic und alle Versionen der Salesforce-Anwendung in der Developer, Enterprise, Performance und Unlimited Edition.

Wie: Salesforce-Administratoren können eine kostenlose Salesforce-Lizenz mit eingeschränktem Zugriff jederzeit auf eine Salesforce-Standardlizenz aktualisieren. Wenden Sie sich an Ihren Ansprechpartner bei Salesforce, um die Free Limited Access License anzufordern.

Für den vollständigen Zugriff auf die Dev Hub-Organisation muss der Berechtigungssatz die folgenden Berechtigungen enthalten. Weitere Informationen finden Sie unter Add Salesforce DX Users im *Salesforce DX Setup Guide*.

- "Objekteinstellungen" > "Informationen zur Testorganisation" > "Lesen", "Erstellen" und "Löschen"
- "Objekteinstellungen" > "Aktive neue Organisation" > "Lesen" und "Löschen"
- "Objekteinstellungen" > "Namespace Registry" > "Lesen" (zum Verwenden eines verknüpften Namespaces in einer Testorganisation)

Testorganisationen: Konfigurierbare Salesforce-Umgebungen

Testorganisationen sind so konzipiert, dass sie kurzlebig sind und einfach neu erstellt werden können. Zudem stellen sie dedizierte und konfigurierbare Salesforce-Umgebungen dar, die Sie schnell für viele verschiedene Zwecke erstellen können. Dabei kann es sich um Ihre eigene persönliche Entwicklungsumgebung handeln oder Sie können Testorganisationen ohne Kopf für automatisierte Tests erstellen. Sie können Testorganisationen erstellen, wenn Sie Dev Hub in Ihrer Produktionsorganisation oder in einer Organisationen mit Developer Edition aktiviert haben oder über eine Dev Hub-Testorganisation verfügen.

Weitere Informationen finden Sie im Salesforce DX Developer Guide.

IN DIESEM ABSCHNITT:

Konfigurieren Ihrer Testorganisationen mit neuen Funktionen

Für Testorganisationen sind weitere Add-On-Funktionen verfügbar.

Zeitplan für die Einstellung der Organisationsvoreinstellungen

Die Einstellung der Organisationsvoreinstellungen in der Version Winter '19 wurden vorzeitig angekündigt. Sie können die Organisationsvoreinstellungen weiterhin verwenden, bis ihre Einstellung in einer künftigen Version angekündigt wird.

Konfigurieren Ihrer Testorganisationen mit neuen Funktionen

Für Testorganisationen sind weitere Add-On-Funktionen verfügbar.

Wo: Diese Änderung gilt für Lightning Experience, Salesforce Classic und alle Versionen der Salesforce-Anwendung in der Developer, Enterprise, Group und Professional Edition.

Wann: Sie können Testorganisationen erstellen, wenn Sie Dev Hub in Ihrer Produktionsorganisation oder in einer Organisationen mit Developer Edition aktiviert haben oder über eine Dev Hub-Testorganisation verfügen.

Wie: Fügen Sie die Funktion der Definitionsdatei Ihrer Testorganisation hinzu.

- ChatterAnswers
- CustomerNotificationType
- DevelopmentWave
- EinsteinAssistant
- Pardot
- TerritoryManagement
- TimeSheetTemplateSettings
- UIplugin

Eine vollständige Liste der unterstützen Funktionen finden Sie unter Scratch Org Configuration Values im *Salesforce DX Developer Guide*

Eingestellte Funktionen der Testorganisation

- "CustomApps" (wurde durch "AddCustomApps:<Wert>" ersetzt)
- "CustomTabs" (wurde durch "AddCustomTabs:<Wert>" ersetzt)

Zeitplan für die Einstellung der Organisationsvoreinstellungen

Die Einstellung der Organisationsvoreinstellungen in der Version Winter '19 wurden vorzeitig angekündigt. Sie können die Organisationsvoreinstellungen weiterhin verwenden, bis ihre Einstellung in einer künftigen Version angekündigt wird.

Wo: Diese Änderung gilt für Lightning Experience, Salesforce Classic und alle Versionen der Salesforce-Anwendung in der Developer, Enterprise, Group und Professional Edition.

Wann: Sie können Testorganisationen erstellen, wenn Sie Dev Hub in Ihrer Produktionsorganisation oder in einer Organisationen mit Developer Edition aktiviert haben oder über eine Dev Hub-Testorganisation verfügen.

Warum: Haben Sie sich schon einmal gewünscht, eine Testorganisationen mit einer bestimmten Organisationseinstellung schnell erstellen zu können, nur um herauszufinden, ob sie unterstützt wird oder nicht? In den Einstellungen für Testorganisationen können Sie Ihre Testorganisationen mit jeder beliebigen Metadaten-API-Einstellung konfigurieren. Sie sollten die Organisationsvoreinstellungen zu den Einstellungen in Ihren Testorganisations-Definitionsdateien konvertieren.

Wie: Unterstützung zum Konvertieren der Organisationsvoreinstellungen zu Einstellungen finden Sie unter Scratch Org Configuration Values im *Salesforce DX Developer Guide*.

Marketing: Google Analytics 360-Zielgruppenaktivierung und Instagram-Interaktion und Artikel für Social Studio

Die Marketing Cloud ist die führende Plattform, die Kunden 1:1-Kundenjourneys bietet. Dadurch können Sie von jeder beliebigen Quelle aus eine einzelne Ansicht Ihrer kundenbezogenen Daten erstellen. Planen und optimieren Sie einzigartige Kundenjourneys basierend auf Ihren Geschäftszielen. Stellen Sie personalisierte Inhalte in allen Kanälen und auf allen Geräten genau zur richtigen Zeit bereit. Messen Sie die Auswirkung jeder einzelnen Interaktion für Ihr Unternehmen, damit Sie Ihren Ansatz in Echtzeit optimieren und bessere Ergebnisse erzielen können.

Informationen zu den neuesten Funktionen und Verbesserungen finden Sie in den Versionshinweisen zu Marketing Cloud.

- Version von Januar 2019
- Version von Oktober 2018
- Version von August 2018
- Version von Juni 2018
- Version von April 2018

SIEHE AUCH:

Marketing Cloud – Übersicht

Marketing Cloud: Ältere Versionshinweise

Salesforce Marketing Cloud-Facebook-Seite

Wichtige Aktualisierungen

Diese Version enthält neue wichtige Aktualisierungen für Lightning Experience-Benutzer, Dienstprogramme, Communities und Portale, Prozesse und Flows, die Enterprise-Regionsverwaltung, die Komponente "Liste der geführten Aktionen" und Ihr Organisationsschema. Und es wurden wichtige Aktualisierungen wie Namen in URLs und E-Mail-Benachrichtigungen bei automatisierten Feldaktualisierungen verschoben.

Zur Gewährleistung eines reibungslosen Übergangs gibt es für jede wichtige Aktualisierung einen sogenannten Opt-In-Zeitraum, der an dem in "Setup" auf der Seite "Wichtige Aktualisierungen" angezeigten Datum für die automatische Aktivierung endet. In diesem Zeitraum kann die Aktualisierung beliebig oft manuell aktiviert und deaktiviert werden, um ihre potenziellen Auswirkungen auf Ihre Organisation zu ermitteln und betroffene Anpassungen zu ändern. Nach Ablauf des Opt-In-Zeitraums wird die Aktualisierung aktiviert. Weitere Einzelheiten finden Sie im Thema über das Reagieren auf wichtige Aktualisierungen.

Neue wichtige Aktualisierungen

Diese wichtigen Aktualisierungen sind neu in der Version Spring '19.

Aktivieren von Lightning Experience (wichtige Aktualisierung)

Salesforce aktiviert Lightning Experience ab Winter '20 auf einer rollierenden Basis, damit Benutzer schneller agieren, mehr erledigen und produktiver sein können. Sie sollten sich darauf vorbereiten, bald auf Lightning Experience umzusteigen, damit Ihre Benutzer davon profitieren können, was die neue Oberfläche zu bieten hat. Die Zukunft der Salesforce-Benutzeroberfläche und -Plattform ist Salesforce Lightning. Künftig erfolgen alle Innovationen in Lightning Experience. Profitieren Sie von der Vorbereitungszeit bis zur Aktivierung von Lightning Experience, indem Sie sich damit vertraut machen, wie die Funktionen und Anpassungen Ihrer Organisation auf der neuen Oberfläche ausgeführt werden, und Ihre Benutzer über die Änderungsverwaltung darauf vorbereiten. Beginnen Sie noch heute, damit eine bessere Erfahrung gewährleistet ist, wenn Lightning Experience später aktiviert wird. Besser noch: Sie

übernehmen die Kontrolle und aktivieren Lightning Experience für Ihre Benutzer unter Ihren Bedingungen, bevor diese Aktualisierung automatisch aktiviert wird.

Öffnen eines Fensters zur Produktivität mit Popout-Dienstprogrammen (wichtige Aktualisierung)
Lösen Sie Dienstprogramme von der Dienstprogrammleiste und öffnen Sie sie in eigenen separaten Fenstern. Sie können ausgeklappte Dienstprogramme anordnen und sie sogar auf unterschiedliche Monitore verschieben. Sie können mit einem aufgeklappten Dienstprogramm zusammen mit Ihrem Hauptfenster interagieren, wodurch Multitasking zum Kinderspiel wird. Wenn Sie mit der Verwendung des Dienstprogramms fertig sind, können Sie es wieder an Ihre Dienstprogrammleiste anheften oder das Fenster schließen.

Aktivieren externer organisationsweiter Standards in Organisationen mit Communities oder Portalen (wichtige Aktualisierung)
Diese Aktualisierung aktiviert das externe Freigabemodell und stellt Administratoren eine Liste der Objekte bereit, deren Einstellungen für den standardmäßigen externen Zugriff überprüft werden müssen. Diese Aktualisierung unterstützt Sie beim Sichern Ihrer Daten, indem Sie für externe Benutzer restriktivere Zugriffsebenen festlegen können. Vor der Version Spring '19 erhielten interne und externe Benutzer durch die organisationsweiten Standards denselben Standardzugriff auf Objekte. Nach der Aktivierung dieser Aktualisierung sind die externen organisationsweiten Standards in allen Organisationen mit Communities oder Portalen aktiviert.

Zurückgeben von Nullwerten in Prozess- und Flow-Formeln (wichtige Aktualisierung)
Diese Aktualisierung aktiviert Prozess- und Flow-Formeln, damit Nullwerte zurückgegeben werden, wenn in den Berechnungen eine Datensatzvariable mit einem Nullwert oder ein Nachschlagebeziehungsfeld mit einem Nullwert enthalten ist.

Aktivieren der manuellen Accountfreigabe in der Enterprise-Regionsverwaltung (wichtige Aktualisierung)
Diese Aktualisierung ändert den Code für Ursache `TerritoryManual` in AccountShare-Datensätzen zu `Territory2AssociationManual` und ist erforderlich, damit Benutzer Accounts manuell für Regionsgruppen freigeben können. Nachdem Sie die Aktualisierung in der Produktion aktiviert haben, kann es bis zu zwei Wochen dauern, bevor die Änderungen angezeigt werden.

Konvertieren der Einstellungen vom Typ "Geführte Aktionsliste" in Bereitstellungen unter "Setup" (wichtige Aktualisierung)
Migrieren Sie Ihre vorhandenen Einstellungen vom Typ "Geführte Aktionsliste" zu Bereitstellungen, die Sie unter "Setup" verwalten. Sie können anschließend eine Konfiguration vom Typ "Liste der geführten Aktionen" auf unterschiedlichen Datensatzseiten und Organisationen wiederverwenden. Ab der Version Spring '19 ist es nicht mehr möglich, diese Einstellungen in den Komponenteneigenschaften zu konfigurieren. Verwenden Sie stattdessen Bereitstellungen, die Sie unter "Setup" verwalten. Führen Sie, um den Umstieg zu vereinfachen, eine einmalige Migration Ihrer vorhandenen Einstellungen zu den Bereitstellungen aus.

Aktivieren der verbesserten Zwischenspeicherung des Organisationsschemas (wichtige Aktualisierung, verschoben)
Diese wichtige Aktualisierung sollte in Spring '19 automatisch aktiviert werden. Dies wurde jedoch auf Summer '19 verschoben. Durch diese wichtige Aktualisierung werden die verbesserte Zwischenspeicherung der Organisationsschemadetails aktiviert und bekannte Probleme hinsichtlich der Verarbeitung versionsspezifischer Objekte und Felder behoben.

Bereits bestehende wichtige Aktualisierungen

Diese wichtigen Aktualisierungen wurden in einer früheren Version angekündigt und sind weiterhin verfügbar.

Hinzufügen eines Namespace-Präfixes zu den Eigenschaften vom Typ "pageReference.state" und Abfrageparametern
Wie in den Versionshinweisen der Version Spring '19 erwähnt, zielt diese wichtige Aktualisierung auf ein Problem mit den Namenskonflikten zwischen Paketkomponenten ab. Ein Namespace-Präfix unterscheidet Ihr Paket und die zugehörigen Inhalte von den Paketen anderer Entwickler. Namespace-Präfixe verhindern Konflikte zwischen Komponenten im Status- oder Abfrageparameternamen. Abfrageparameter und Eigenschaften vom Typ `pageReference.state` müssen ein Namespace-Präfix aufweisen. Andernfalls werden sie durch diese wichtige Aktualisierung aus den URLs der Organisation entfernt. Diese wichtige Aktualisierung wird am 17. Mai 2019 für Summer '19 aktiviert.

Richtiges Öffnen von Hyperlinks in Formelfeldern
Wie in den Versionshinweisen der Version Spring '19 erwähnt, zielt diese wichtige Aktualisierung auf ein Problem beim Öffnen von Hyperlinks in Formelfeldern ab. In Formelfeldern, in denen die Funktion `HYPERLINK` enthalten ist, ignoriert Lightning Experience

den Zielwert, sobald Sie versuchen, den Link zu öffnen. Durch diese wichtige Aktualisierung wird sichergestellt, dass der Zielwert für Hyperlinks berücksichtigt wird, unabhängig davon, ob er explizit konfiguriert oder standardmäßig festgelegt wurde. Diese wichtige Aktualisierung wird am 17. Mai 2019 in der Version Summer '19 aktiviert.

Verschobene wichtige Aktualisierungen

Diese wichtigen Aktualisierungen wurden in einer früheren Version angekündigt, das Datum der automatischen Aktivierung wurde jedoch verschoben.

Wichtige Aktualisierung "Entfernen von Instanznamen aus URLs für Visualforce, Community-Generator, Site.com Studio und Inhaltsdateien" wurde verschoben

Diese in Spring '18 veröffentlichte wichtige Aktualisierung sollte in Spring '19 automatisch aktiviert werden. Dies wurde jedoch auf Winter '20 verschoben.

Wichtige Aktualisierung "Verhindern, dass automatische Feldaktualisierungen E-Mail-Benachrichtigungen unterdrücken" wurde verschoben

Diese in Summer '17 veröffentlichte wichtige Aktualisierung sollte in Spring '19 automatisch aktiviert werden. Dies wurde jedoch auf den 1. März 2020 GMT verschoben.

Wichtige Aktualisierung "Sicherstellen, dass im Hintergrund eingereichte Datensätze zum richtigen Genehmigungsprozess weitergeleitet werden" verschoben

Diese in Summer '16 veröffentlichte wichtige Aktualisierung sollte in Spring '18 automatisch aktiviert werden. Dies wurde jedoch auf Spring '19 verschoben.

"Stabilisieren des Hostnamens der URLs für 'Meine Domäne' in Sandbox-Instanzen" (wichtige Aktualisierung) wurde verschoben

Diese in Summer '18 veröffentlichte wichtige Aktualisierung sollte in Spring '19 automatisch aktiviert werden. Dies wurde jedoch auf Winter '20 verschoben.

Aktivieren der verbesserten Zwischenspeicherung des Organisationsschemas (wichtige Aktualisierung, verschoben)

Diese wichtige Aktualisierung sollte in Spring '19 automatisch aktiviert werden. Dies wurde jedoch auf Summer '19 verschoben. Durch diese wichtige Aktualisierung werden die verbesserte Zwischenspeicherung der Organisationsschemadetails aktiviert und bekannte Probleme hinsichtlich der Verarbeitung versionsspezifischer Objekte und Felder behoben.

Hilfe und Schulung

Es wurden ein CLI-Plugin-Entwicklerhandbuch eingeführt sowie Inhalte zu Funktionen in den Outlook-und Gmail-Integrationen und die ausgelassene Dokumentation über unterstützte Sprachen hinzugefügt. Es wurden Trailhead-Module, -Trails und -Projekte hinzugefügt. Zudem wurden Videos mit Anleitungen erstellt und aktualisiert. Außerdem haben wir unsere Dokumentation zu Trust und zur Einhaltung von Vorschriften aktualisiert.

IN DIESEM ABSCHNITT:

Erstellen Ihres eigenen Salesforce CLI-Plugins mit einem neuen Entwicklerhandbuch

Erfahren Sie, wie Sie Ihre eigenen Plugins für Salesforce CLI entwickeln. Erkunden Sie die Salesforce CLI-Architektur. Erfahren Sie, wie Sie mit dem Salesforce-Plugin-Generator ein Plugin erstellen, die Bibliotheken von Salesforce verwenden, um Ihrem Plugin Funktionen hinzuzufügen, und wie Sie Probleme debuggen können. Machen Sie sich mit unseren vorgeschlagenen Stilrichtlinien für die Namensgebung und die Nachrichten und unseren empfohlenen bewährten Vorgehensweisen für Plugins vertraut.

Hinzugefügter Inhalt in der Outlook- und Gmail-Integration

Dem Abschnitt über die Outlook- und Gmail-Integration in der Salesforce-Hilfe wurden Inhalte hinzugefügt, um häufig gestellte Fragen zur Funktionsverfügbarkeit und die Art und Weise zu beantworten, wie die E-Mail-Verfolgung funktioniert.

Dokumentation zur Sprachunterstützung aktualisiert

In den Anhängen des *Metadata API Developer Guide*, in denen "CustomObjectTranslation" beschrieben wird, wurden einige der unterstützten Sprachen nicht dokumentiert.

Erkunden von Funktionen mit Trailhead

Machen Sie sich in dem unterhaltsamen geführten interaktiven Tool Trailhead mit Salesforce vertraut. Sie können geführten Lernpfaden für Administratoren oder Entwickler folgen oder sich an Module zum Selbststudium wagen.

Anzeigen von Videos (nur Englisch)

Wir haben Videos mit Anweisungen erstellt und aktualisiert, in denen Ihre Benutzer mehr über die neuen und verbesserten Salesforce-Funktionen erfahren können.

Lesen der Dokumentation zu Trust und zur Einhaltung von Vorschriften

Wir haben saisonale Aktualisierungen an den Dokumenten zu Salesforce Trust und der Einhaltung von Vorschriften vorgenommen.

Erstellen Ihres eigenen Salesforce CLI-Plugins mit einem neuen Entwicklerhandbuch

Erfahren Sie, wie Sie Ihre eigenen Plugins für Salesforce CLI entwickeln. Erkunden Sie die Salesforce CLI-Architektur. Erfahren Sie, wie Sie mit dem Salesforce-Plugin-Generator ein Plugin erstellen, die Bibliotheken von Salesforce verwenden, um Ihrem Plugin Funktionen hinzuzufügen, und wie Sie Probleme debuggen können. Machen Sie sich mit unseren vorgeschlagenen Stilrichtlinien für die Namensgebung und die Nachrichten und unseren empfohlenen bewährten Vorgehensweisen für Plugins vertraut.

Der *Salesforce CLI Plug-In Developer Guide* befindet sich in "Salesforce Developers".

SIEHE AUCH:

Erstellen Ihres eigenen Salesforce CLI-Plugins mit Open-Source-Tools

Hinzugefügter Inhalt in der Outlook- und Gmail-Integration

Dem Abschnitt über die Outlook- und Gmail-Integration in der Salesforce-Hilfe wurden Inhalte hinzugefügt, um häufig gestellte Fragen zur Funktionsverfügbarkeit und die Art und Weise zu beantworten, wie die E-Mail-Verfolgung funktioniert.

Wo: Diese Änderung gilt für Lightning Experience in Enterprise, Performance und Unlimited Edition. Diese Änderung gilt auch für die mobile Salesforce Inbox-Anwendung, die gegen Aufpreis in der Essentials, Professional, Enterprise, Performance und Unlimited Edition verfügbar ist.

Warum: Das Freigeben von Informationen zu Funktionen ist wichtig, um den Erfolg Ihrer Vertriebsmitarbeiter sicherzustellen. Daher wurden Inhalte erstellt, die beschreiben, wo die Funktionen verfügbar sind, und Fragen dahingehend beantworten, wie E-Mails in den Integrationen verfolgt werden.

- Dank Salesforce erhalten Ihre Vertriebsmitarbeiter die Flexibilität, Salesforce-Daten direkt in Outlook, Gmail oder in der Salesforce Inbox-Anwendung für iOS oder Android zu verwenden. Die in der jeweiligen Umgebung verfügbaren Funktionen variieren. Weitere Informationen zur Verfügbarkeit der jeweiligen Funktionen auf Ihrem Desktop- oder Mobilgerät finden Sie unter Verfügbare Funktionen in der Outlook-Integration und Salesforce Inbox oder Verfügbare Funktionen in der Gmail-Integration und Salesforce Inbox.
- Wenn den Outlook- oder Gmail-Integrationen Inbox-Funktionen hinzugefügt werden, können Vertriebsmitarbeiter verfolgen, wann Empfänger E-Mails und Links in E-Mails öffnen. Lesen Sie die wichtigsten Überlegungen zur E-Mail-Verfolgung: Überlegungen für das Verfolgen von E-Mails in der Outlook-Integration oder Überlegungen für das Verfolgen von E-Mails in der Gmail-Integration.

Dokumentation zur Sprachunterstützung aktualisiert

In den Anhängen des *Metadata API Developer Guide*, in denen "CustomObjectTranslation" beschrieben wird, wurden einige der unterstützten Sprachen nicht dokumentiert.

Wo: Diese Änderung gilt für Lightning Experience, Salesforce Classic und alle Versionen der mobilen Anwendung in der Group, Professional, Enterprise, Performance, Unlimited, Database.com und Developer Edition.

Warum: Nun können Sie die Informationen und Feldwerte für diese Sprachen finden.

Vollständig unterstützte Sprachen
Norwegisch, Spanisch (Mexiko) und Schwedisch

Endbenutzersprachen
Portugiesisch (Portugal), Slowakisch, Slowenisch und Kroatisch

Erkunden von Funktionen mit Trailhead

Machen Sie sich in dem unterhaltsamen geführten interaktiven Tool Trailhead mit Salesforce vertraut. Sie können geführten Lernpfaden für Administratoren oder Entwickler folgen oder sich an Module zum Selbststudium wagen.

Sehen Sie sich Trailhead unter https://trailhead.salesforce.com an und finden Sie Ihren Weg. Im Folgenden sind die neuesten Module, Trails und Projekte aufgeführt.

Module

Advertising Studio Implementation Basics
Erfahren Sie, wie Sie mit Advertising Studio Anzeigenkampagnen für mehrere Kanäle implementieren.

Trails

Build Your Marketing Cloud Consulting Practice
Erstellen Sie mit Marketing Cloud-Implementierungsprojekten eine erfolgreiche Beratungsmethode.

Lightning-Flow für Service
Vereinfachen Sie die Einarbeitung und führen Sie Ihre Agenten zum schnellen und konsistenten Beheben von Kundenvorgängen.

Projekte

Create a Customer Account Portal with a Self-Registration Flow
Richten Sie ein Portal mit einem Anmelde-Flow und Lightning Knowledge ein.

Anzeigen von Videos (nur Englisch)

Wir haben Videos mit Anweisungen erstellt und aktualisiert, in denen Ihre Benutzer mehr über die neuen und verbesserten Salesforce-Funktionen erfahren können.

- Im neuen Video Give Your Community Style with Pre-Built Themes erhalten Sie einen Überblick in Bezug auf die vorgefertigten Themen in Communities und dahingehend, wie Sie den Stil Ihrer Community mit Klicks optimieren können, ohne Code einsetzen zu müssen.
- Das Video Connecting to Saleforce in Outlook wurde aktualisiert, um die Erweiterungen und neuen Funktionen zu berücksichtigen.
- Das Video Connecting to Saleforce in Gmail wurde aktualisiert, um die Erweiterungen und neuen Funktionen zu berücksichtigen.

- Das Video Connect to a Service Using a Wizard wurde aktualisiert, um den aktualisierten Assistenten zu berücksichtigen.

Lesen der Dokumentation zu Trust und zur Einhaltung von Vorschriften

Wir haben saisonale Aktualisierungen an den Dokumenten zu Salesforce Trust und der Einhaltung von Vorschriften vorgenommen.

Infrastruktur und Sub-Verarbeiter

Die folgenden Änderungen wurden an der **Dokumentation zu Infrastruktur und Sub-Verarbeitern** vorgenommen.

Sales Cloud, Service Cloud, Community Cloud, Chatter, Force.com, IoT Explorer (einschließlich IoT Plus), Site.com, Database.com, Einstein Analytics (einschließlich Einstein Discovery), Work.com, Financial Services Cloud, Health Cloud, Salesforce CPQ und Salesforce Billing

- **Umfang:** Es wurde klargestellt, welche IoT-Produkte in dieser Dokumentation beschrieben werden. Es wurde klargestellt, dass die am oder nach dem 16. Oktober 2018 erworbene Einstein Discovery-Lösung in einer anderen Dokumentation beschrieben wird.
- **Verarbeitung von Kundendaten:** Messaging, die Lightning Experience-Bereitschaftsüberprüfung, Salesforce Optimizer, Lightning Experience Configuration Converter, der Lightning Experience-Willkommensbereich, die Sales Cloud Einstein-Bereitschaftsbewertung und die Visualforce-Überprüfung wurden als Tools oder Funktionen hinzugefügt, die Heroku, Inc. als Sub-Verarbeiter verwenden.

B2B Commerce

- Keine Aktualisierungen.

Commerce Cloud

- **Infrastruktur – Kundendatenspeicher:** Die Beschreibung der Tabelle wurde verdeutlicht, in der die Länder und juristischen Personen aufgelistet sind, welche sich an der Speicherung der Kundendaten beteiligen.

Data.com

- Keine Aktualisierungen.

Einstein Discovery Classic

- **Umfang:** Es wurde klargestellt, dass die am oder nach dem 16. Oktober 2018 erworbene Einstein Discovery-Lösung in einer anderen Dokumentation beschrieben wird.

"Einstein" (Sales Cloud Einstein, Pardot Einstein, Salesforce Inbox, Einstein-Engagementbewertung, Einstein Vision and Language, Einstein-Bots, Service Cloud Einstein und Einstein-Prognosegenerator)

- **Umfang:** Die Services Pardot Einstein, Service Cloud Einstein und Einstein-Prognosegenerator wurden hinzugefügt.
- **Speichern von Kundendaten:** Für die Einstein-Engagementbewertung wurden Kunden aus der Region "Europa, Naher Osten, Afrika" und entsprechende Speicherdetails hinzugefügt. So wird u. a. beschrieben, wie bestimmt wird, wo die Kundendaten gespeichert werden. Zudem werden mehr Details dahingehend bereitgestellt, wie die Kundendaten für Einstein-Bots gespeichert werden.

Heroku

- Keine Aktualisierungen

Desk.com, Einstein Discovery, LiveMessage, Quip und SalesforceIQ CRM-Services

- **Umfang:** Es wurde klargestellt, welche Salesforce-Services von dieser Dokumentation abgedeckt werden und welche zugehörigen Services durch andere Dokumentationen zu Trust und der Einhaltung von Vorschriften abgedeckt werden.
- **Infrastruktur – Kundendatenspeicher:**
  - Lightning LiveMessage wurde entfernt, da es in einer anderen Dokumentation zu Trust und der Einhaltung von Vorschriften beschrieben wird.
  - Die Namen und Editionen für Einstein Discovery Classic und LiveMessage wurden klargestellt.

IoT Cloud

- Keine Aktualisierungen

Marketing Cloud

- **Umfang:** Die Services Datorama und Interaction Studio wurden durchgängig hinzugefügt. Die Funktionen "Live Weather Block" und "Predictive Intelligence" wurden hinzugefügt.
- **Infrastruktur – Kundendatenspeicher:** Die Services Datorama und Interaction Studio wurden hinzugefügt. Die Speicherregionen wurden in die Kundenregionen Amerika & Asien-Pazifik und Europa, Naher Osten, Afrika aufgeteilt. Zudem wurden jeweils entsprechende Speicherdetails bereitgestellt. So wird u. a. beschrieben, wie bestimmt wird, wo die Kundendaten gespeichert werden.
- **Verarbeitung von Kundendaten:** Es wurden Datorama-Drittanbieter hinzugefügt.
- **Content Delivery Networks:** Es wurde ein CDN für Datorama hinzugefügt.

MuleSoft

- **Infrastruktur – Kundendatenspeicher:** Argentinien wurde als AWS-Einsatzland entfernt.
- **Verarbeitung von Kundendaten:** Die Länderliste für verbundene Salesforce-Unternehmen wurde korrigiert. Es wurde klargestellt, dass MuleSoft-Einheiten Kundendaten verarbeiten. Es wurde klargestellt, dass Amplitude, Inc., Segment.io, Inc., Sumo Logic, Inc. und The Rocket Science Group LLC d/b/a MailChimp Kundendaten für nicht speicherbezogene Zwecke verarbeiten. Die Informationen wurden aktualisiert, um anzugeben, dass Sumo Logic, Inc. Kundendaten im Vereinigten Königreich verarbeitet. Die Namen der juristischen Personen Epidata S.A. und The Rocket Science Group LLC d/b/a MailChimp wurden korrigiert. Die Informationen wurden aktualisiert, um anzugeben, dass sich die Great Software Laboratory, Inc. in den Vereinigten Staaten befindet. Es wurde deutlicher formuliert, dass Anypoint Partner Manager durch MuleSoft unterstützt wird.

Pardot

- Keine Aktualisierungen.

Salesforce DMP

- Keine Aktualisierungen

Mitteilungen und Lizenzen

Die folgenden Änderungen wurden an der **Dokumentation zu Mitteilungen und Lizenzen** vorgenommen.

Salesforce

- **Abgedeckte Services:** Es wurde klargestellt, welche IoT-Services in diesem Dokument beschrieben werden.
- Es wurden Informationen in Bezug auf zusätzliche Informationen über Drittanbieterplattformen hinzugefügt, die Verbindungen zu den Services herstellen können. Die Namen der verteilten Software wurden aktualisiert, damit sie mit dem aktuellen Branding konsistent sind.

B2B Commerce

- Keine Aktualisierungen.

Commerce Cloud

- Keine Aktualisierungen.

Data.com

- Keine Aktualisierungen.

Desk.com

- Keine Aktualisierungen.

Einstein Analytics

- Es wurde klargestellt, dass die am oder nach dem 16. Oktober 2018 erworbene Einstein Discovery-Lösung in dieser Dokumentation beschrieben wird.

Einstein Discovery Classic

- Es wurde klargestellt, dass die am oder nach dem 16. Oktober 2018 erworbene Einstein Discovery-Lösung in einer anderen Dokumentation beschrieben wird.

"Einstein" (Sales Cloud Einstein, Salesforce Inbox, Einstein Engagement Scoring, Einstein Vision- und Language-Services sowie Einstein-Bots)

- **Umfang:** Die Services Pardot Einstein, Service Cloud Einstein und Einstein-Prognosegenerator wurden hinzugefügt.
- **Sales Cloud Einstein-Drittanbieterhinweise:** Es wurde klargestellt, dass nur die Funktion "Account-Nachrichten" als Teil von Sales Cloud Einstein angeboten wird und nicht alle der Account Intelligence-Funktionen.

Heroku

- Keine Aktualisierungen

IoT Cloud

- Keine Aktualisierungen

LiveMessage und Messaging

- Dem NLI-Abdeckungsgeltungsbereich wurde das Messaging-Produkt hinzugefügt.

Marketing Cloud

- **NLI zu ExactTarget:**
  - **Abgedeckte Services:** Es wurden Informationen in Bezug auf Interaction Studio hinzugefügt.
  - **Hinweise zu Drittanbietern:** Es wurden Informationen in Bezug auf die Funktion "Accuweather for Live Weather Block" hinzugefügt. Zudem finden sich darin die aktualisierten Bitly-Nutzungsbedingungen.
  - **Verteilte Software:** Es wurden Informationen in Bezug auf Ergänzungen zum Bestellformular für mobile Marketing Cloud-Anwendungen hinzugefügt.
- **NLI zu Datorama:**
  - Es wurde ein NLI hinzugefügt, in dem Datorama-Services abgedeckt werden.
- **NLI zu Predictive Intelligence:**
  - **Umfang:** Die Liste der Funktionen wurde aktualisiert.
- **NLI zu Social Studio:**
  - **Hinweise zu Drittanbietern:** Kernkennzahlen wurden hinzugefügt. Shutterstock CustomFlashtock wurde entfernt.

MuleSoft

- **Hinweise zu Drittanbietern:** Es wurden Informationen in Bezug auf Verweise zu Drittanbieterplattformen hinzugefügt, die über MuleSoft Premium und Select Connectors eine Verbindung zu den MuleSoft-Services herstellen.
- **MuleSoft-Servicerichtlinien:** Der Verweis auf die Salesforce-Datenschutzrichtlinie wurde entfernt.

Pardot

- Keine Aktualisierungen.

Quip

- Keine Aktualisierungen.

Salesforce DMP

- **Hinweise zu Drittanbietern:** Der Verweis auf Google Cloud Storage wurde entfernt.

SalesforceIQ (SalesforceIQ CRM)

- Keine Aktualisierungen.

Sicherheit, Datenschutz und Architektur

Die folgenden Änderungen wurden an der **Dokumentation zu Sicherheit, Datenschutz und Architektur** vorgenommen.

Sales Cloud, Service Cloud, Community Cloud, Chatter, Force.com, IoT Explorer (einschließlich IoT Plus), Site.com, Database.com, Einstein Analytics (einschließlich Einstein Discovery), Work.com, Financial Services Cloud, Health Cloud, Salesforce CPQ und Salesforce Billing und Messaging

- **Abgedeckte Services:** Messaging wurde hinzugefügt. Es wurde klargestellt, welche IoT-Services in diesem Dokument beschrieben werden. Es wurde klargestellt, dass die am oder nach dem 16. Oktober 2018 erworbene Einstein Discovery-Lösung in dieser Dokumentation beschrieben wird.
- **Prüfungen und Zertifizierungen:** Es wurde klargestellt, dass Einstein Discovery und IoT Explorer (einschließlich IoT Plus) nicht unter HITRUST zertifiziert sind.
- **Sensible Daten:** Der physischen oder geistigen Gesundheit einer Einzelperson zugeordnete Informationen und der Bereitstellung oder Zahlung der Gesundheitsversorgung zugeordnete Informationen können zwar an IoT Explorer (einschließlich IoT Plus) gesendet werden, jedoch nicht an die Messaging- oder Einstein Discovery-Services.
- **Drittanbieterfunktionen:** Es wurden Drittanbieterinformationen für das Messaging hinzugefügt.

B2B Commerce

- Keine Aktualisierungen.

Commerce Cloud

- Keine Aktualisierungen.

Data.com

- Keine Aktualisierungen.

"Einstein" (Sales Cloud Einstein, Pardot Einstein, Salesforce Inbox, Einstein-Engagementbewertung, Einstein Vision and Language, Einstein-Bots, Service Cloud Einstein und Einstein-Prognosegenerator)

- **Abgedeckte Services:** Die Services Pardot Einstein, Service Cloud Einstein und Einstein-Prognosegenerator wurden hinzugefügt.
- **Architektur und Datentrennung:** Es wurde klargestellt, dass Einstein Vision und Language getrennte Umgebungen für unterschiedliche Funktionen bereitstellt, insbesondere für Tests und für die Produktion.
- **Sicherheitsrichtlinien und Vorgehensweisen:** Es wurden mehr Details dahingehend bereitgestellt, wie Kunden über die API auf Daten für Einstein Vision und Language zugreifen.

Heroku

- Es wurden zusätzliche SOC-Zertifizierungen hinzugefügt.

IoT Cloud

- Keine Aktualisierungen

Desk.com, Einstein Discovery Classic, LiveMessage, Quip und SalesforceIQ CRM-Services

- **Abgedeckte Services:** Es wurde klargestellt, welche Salesforce-Services in dieser Dokumentation beschrieben werden. Es wurde klargestellt, dass die am oder nach dem 16. Oktober 2018 erworbene Einstein Discovery-Lösung in einer anderen Dokumentation beschrieben wird.
- **Prüfungen und Zertifizierungen:** Für bestimmte abgedeckte Services wurden ISO-Zertifizierungen hinzugefügt.

- **Löschung von Kundendaten:** Salesforce kann Daten für Salesforce IQ CRM-Kunden 30 Tage nach Vertragsbeendigung löschen.

Marketing Cloud

- **Abgedeckte Services:** Die Services Datorama und Interaction Studio wurden durchgängig hinzugefügt. Die Funktionen "Live Weather Block" und "Predictive Intelligence" wurden hinzugefügt.
- **Prüfungen und Zertifizierungen:** Es wurden Informationen in Bezug auf Datorama-Zertifizierungen hinzugefügt. Es wurden Informationen in Bezug auf Links zu den GCP-Sicherheitsmaßnahmen für das Hosten von gesicherten Kundendaten, die im Bereich "Europa, Naher Osten, Afrika" an ExactTarget gesendet wurden, und zu den Azure-Sicherheitsmaßnahmen für das Hosten von Kundendaten hinzugefügt, die an Datorama und Interaction Studio gesendet wurden.
- **Sicherheitssteuerungen:** Es wurden Informationen in Bezug auf die Sicherheitssteuerungen von Datorama und Interaction Studio und Links zur Sicherheitsdokumentation für GCP und Azure hinzugefügt.
- **Zuverlässigkeit und Sicherung:** Es wurden Informationen in Bezug auf die Sicherung für Datorama und Interaction Studio hinzugefügt.
- **Notfallwiederherstellung:** Es wurden Informationen in Bezug auf Datorama hinzugefügt. Die Standard-Wiederherstellungsziele wurden entfernt.
- **Viren:** Es wurden Informationen in Bezug auf Datorama und Interaction Studio hinzugefügt.
- **Datenverschlüsselung:** Es wurden Informationen in Bezug auf Datorama und Interaction Studio hinzugefügt.
- **Rückgabe von Kundendaten:** Es wurden Informationen in Bezug auf Datorama und Interaction Studio hinzugefügt.
- **Löschung von Kundendaten:** Es wurden Informationen in Bezug auf die Löschung von Kundendaten aus Social Studio und in Bezug auf das Hinzufügen von Datorama und Interaction Studio hinzugefügt.
- **Sensible Daten:** Es wurden Informationen in Bezug auf Datorama und Interaction Studio hinzugefügt.

MuleSoft

- **Prüfungen und Zertifizierungen:** Der Verweis auf die Privacy Shield-Zertifizierung von Salesforce wurde aktualisiert.

Pardot

- **Prüfungen und Zertifizierungen:** Es wurden ISO-Zertifizierungen hinzugefügt.

Salesforce DMP

- **Prüfungen und Zertifizierungen:** Es wurden ISO-Zertifizierungen hinzugefügt.
- **Physische Sicherheit:** Es wurden Sprachen hinzugefügt, um zwischen der physischen Sicherheit in Salesforce-Niederlassungen und der physischen Sicherheit bei öffentlichen Cloud-Anbietern zu unterscheiden.

Andere Salesforce-Produkte und -Services

Heroku

Heroku ist eine Cloud-basierte Anwendungsplattform zum Erstellen und Bereitstellen von Webanwendungen.

Informationen zu den neuen Funktionen finden Sie im Heroku Changelog (in englischer Sprache).

Success Cloud

Die zertifizierten Experten, Berater und innovativen Tools der Salesforce Success Cloud helfen Ihnen durch professionelle Services, präskriptiven Rat und Fachwissen in allen Phasen Ihrer Journey.

VERZEICHNIS

A

Aktionen
- Info 444

Analysen 54

B

Berichte
- Einstein Analytics 280–281
- Einstein-Datenstatistiken 278, 281

Browser
- Anforderungen 52–53
- Eingeschränkte Unterstützung 52–53
- Einstellungen 52–53
- Empfehlungen 52–53
- Unterstützte Versionen 52–53

E

Einstein 89

F

Feld-Aktivierungsprotokoll 74, 417

Feldverlauf 74, 417

L

Lightning Experience
- Anforderungen 52
- Browserunterstützung 52
- Unterstützte Browser 52

M

Mobile Salesforce-Anwendung 344

S

Salesforce Authenticator 341
Salesforce Knowledge 207
Salesforce Service Cloud 175
Salesforce-Anwendung 341–342, 350
Sicherheit
- Überwachen 416

U

Übersicht
- Aktionen 444