Notas de la versión Salesforce Spring '19

Salesforce, Spring '19

Abra nuevos caminos a las experiencias conectadas con los clientes



@salesforcedocs

Última actualización: 31/01/2019

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

© Copyright 2000–2019 salesforce.com, inc. Todos los derechos reservados. Salesforce es una marca registrada de salesforce.com, inc., como el resto de nombres y marcas. El resto de las marcas pueden ser marcas registradas de sus respectivos propietarios.

CONTENIDO

Notas de la versión Salesforce Spring '19 1

Cómo utilizar las notas de la versión 3
¿Cuándo y cómo se vuelven disponibles las funciones? 13
Navegadores compatibles 48
Salesforce en general 51
Lightning Experience 70
Essentials 81
Salesforce Einstein 84
Ventas 87
Servicio 168
Analytics 231
Comunidades 281
Chatter 326
Archivos 328
Móvil 330
Financial Services Cloud 338
Health Cloud 341
Personalización 349
Seguridad e identidad 391
Implementación 412
Salesforce IoT 413
Desarrollo 415
Marketing 495
Actualizaciones críticas 495
Contenido de documento 497
Otros productos y servicios de Salesforce 504

Índice 505

Notas de la versión Salesforce Spring '19

La versión Spring '19 ofrece trayectorias de clientes más personalizadas e integradas permitiendo al mismo tiempo que su equipo trabaje de forma más inteligente con nuevos niveles de perspectivas de datos en toda su organización.

EN ESTA SECCIÓN:

Cómo utilizar las notas de la versión

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

¿Cuándo y cómo se vuelven disponibles las funciones?

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

Navegadores compatibles

Cambiamos nuestra compatibilidad con Apple® Safari® a la versión 12.x+. Los navegadores compatibles con Salesforce varían dependiendo de si usa Salesforce Classic o Lightning Experience.

Salesforce en general: Más herramientas para adoptar Lightning Experience e incrementar la productividad

Presentación de nuevas herramientas para guiarle por una transición exitosa a Lightning Experience. También puede convertir una vista de lista favorita en su lista predeterminada. Simplifique la programación de citas con el nuevo Lightning Scheduler. Obtenga más perspectivas desde encuestas con traducciones, nuevos tipos de preguntas e invitaciones. Controlar múltiples ventanas con utilidades emergentes y subfichas personalizadas en aplicaciones de la consola. ¡Imprima una página de registro, reconozca colegas con insignias de agradecimiento, disfrute de más almacenamiento de datos y por supuesto mucho más!

Lightning Experience: Una experiencia de usuario moderna e inteligente

Lightning Experience es una interfaz completamente nueva. Aún mejor, está construida sobre la Plataforma Lightning, de modo que la experiencia puede crecer y evolucionar con sus necesidades.

Salesforce Essentials: Ventas y servicios combinados, Ayuda en la aplicación, Actualizaciones en gestión de usuario y flujos de configuración

Sales Essentials y Service Essentials están combinados bajo un solo producto: Salesforce Essentials. Utilice la ayuda en la aplicación para buscar recursos sin salir de Salesforce. Agregue y reduzca licencias de usuario para asegurarse de tener el número correcto para su equipo y gestione sus usuarios en la página Usuarios rediseñada en Configuración. Utilice el nuevo flujo de configuración Asistencia por voz para integrar un sistema de asistencia por voz externo con Salesforce, y obtener más información acerca de prospectos y oportunidades en el flujo de configuración Etapas de venta.

Salesforce Einstein: Clasificación de casos, Reportes para perspectivas y contactos y Puntuaje de comportamiento de Pardot (Disponible de forma general)

Einstein le proporciona reportes sobre sugerencias de contacto y perspectivas, mientras eleva lo que obtiene de reportes con Perspectivas de datos de Einstein. Sincronización, colaboración y mediciones mejoradas con Captura de actividad de Einstein, así como Clasificación de casos y bots más inteligentes aumentan la eficiencia de agentes y administradores. Prediction Builder le ofrece el impacto de cada predictor en su modelo y le notifica cuando está listo.

Ventas: Herramientas de High Velocity Sales, mejor integración de Google, establecimiento de precios flexible desde CPQ y Einstein en Pardot

Dé a sus representantes de ventas internos las herramientas que necesitan para alcanzar el éxito con High Velocity Sales. Trabaje más rápido, de la manera que desea, integrando Salesforce con Gmail y Google Calendar. Consiga más flexibilidad en sus prácticas de establecimiento de precios con los precios basados en uso en Salesforce CPQ. Alinee su equipo de ventas y marketing sobre los objetivos de clientes potenciales con Puntuaje de comportamiento de Einstein y Perspectivas de campañas en Pardot.

Servicio: Clasificación de casos de Einstein, Herramienta de migración de Lightning Knowledge y mejoras en el mantenimiento preventivo

Ayude a sus agentes a trabajar más rápido y de manera más inteligente con Clasificación de casos de Einstein, que recomienda valores de campos en nuevos casos basados en datos pasados. Compruebe las mejoras en Bots de Einstein, incluyendo la compatibilidad con su canal de mensajería de texto SMS. Realice una transición de su base de conocimientos de Salesforce Classic con la ayuda de la Herramienta de migración de Lightning Knowledge. Simplifique el seguimiento de mantenimiento preventivo de su servicio de campo agrupando todos los activos de su plan de mantenimiento en una única orden de trabajo, con cada activo vinculado a una partida de orden de trabajo. Disfrute también de la nueva compatibilidad de Lightning Experience con las herramientas de gestión de casos.

Analytics: Perspectivas impulsadas por IA en reportes, Reportes unidos en Lightning Experience, Menús de acciones en Comunidades

Aprenda más sobre su negocio ya que Perspectivas de datos de Einstein llama su atención de forma inteligente hacia patrones interesantes en reportes; no es necesario agrupar, filtrar o resumir. Obtenga perspectivas desde hasta cinco tipos de reporte con reportes unidos de Lightning, luego compártalas en un tablero de 12 columnas. En Comunidades, actualice registros directamente desde tableros de Analytics incrustados con menús de acciones. Beneficiase de estas y muchas más funciones y mejoras entre Reportes y Tableros y Einstein Analytics.

Comunidades: Mobile Publisher, Relaciones de cuentas de socios, Traducciones de noticias en tiempo real, Einstein Next Best Action y mucho más

Spring '19 está repleta de funciones y mejoras para sus comunidades. Utilice Salesforce Mobile Publisher para Community Cloud para convertir las comunidades existentes en aplicaciones móviles, y publíquelas en App Store o a través de Google Play. Cree fácilmente relaciones de colaboración entre tipos de socio, como distribuidores y minoristas. Intégrese con la API de Google Cloud Translation para que los miembros de la comunidad traduzcan al instante preguntas, publicaciones, comentarios y respuestas en 50 idiomas. Utilice Einstein Next Best Action para entregar la oferta correcta en el momento correcto.

Chatter: Ordenación adhesiva, Hipervínculos en publicaciones, Mejores URL de redireccionamiento, Reportes en temas y publicaciones

Las opciones de ordenación de noticias en tiempo real de los usuarios permanecen incluso cuando navegan fuera. Incluya hipervínculos en publicaciones y comentarios. Las direcciones URL de redireccionamiento son más cortas e incluyen el Id. de elemento de noticias en tiempo real. Ejecute un reporte en publicaciones y comentarios con un tema concreto y vea el contenido de la publicación o el comentario y otros detalles.

Archivos: Actualizaciones de archivos de activos en paquetes gestionados y carpetas en bibliotecas de activos de la organización

Realice actualizaciones en archivos de activos en paquetes gestionados y organice su biblioteca de activos de la organización con carpetas.

Móvil Hacer más en los desplazamientos

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

Financial Services Cloud: Lightning Scheduler y Financial Services Analytics

Lightning Scheduler le proporciona las herramientas que necesita para simplificar la programación de citas para sus clientes y clientes potenciales. Financial Services Analytics, un conjunto de aplicaciones con conjuntos de datos, flujos de datos y tableros, le ayuda a convertir datos en perspectivas con mayor rapidez.

Health Cloud: Determinantes sociales de salud, Gestión de referencias y mucho más

Ayude los pacientes de forma holística, simplifique las referencias de pacientes y proporcione códigos estándar de la industria para solicitudes de autorización previa. Cree relaciones de pacientes y trayectorias personalizadas, ofrezca evaluaciones más flexibles y cree una aplicación para smartphones personalizada.

Personalización: Einstein Next Best Action, Generador de flujos Lightning y Mejoras en Salesforce Connect

Haga que su organización sea más inteligente con Einstein Next Best Action, ahora disponible de forma general. Cree flujos más sencillos y más simplificados con el nuevo Generador de flujos. Cree e interactúe con conexiones a sistemas de datos externos con mayor facilidad con nuevas herramientas, mejoras en herramientas existentes y límites aumentados.

Seguridad e identidad: Nuevas opciones de inicio de sesión, gestión de dispositivos y claves solo de caché para todos

Los usuarios pueden iniciar sesión con una dirección de email, números de teléfono y más. Utilice Gestión de dispositivos para realizar un seguimiento y revocar el acceso de dispositivos. El Servicio de claves solo de caché tiene ahora disponibilidad general.

Implementación: Operación de conjunto de cambios con menos clics

Realice acciones en un conjunto de cambios sin cargar su página de detalles.

Salesforce IoT: Perspectivas de IoT disponibles en Field Service Lightning para Android, IoT en Service Cloud y un proceso de configuración con contexto mejorado

Los trabajadores móviles ahora pueden ver datos de Salesforce IoT en Field Service Lightning para Android empleando Perspectivas de IoT. Salesforce IoT se ofrece ahora como parte de Service Cloud en Unlimited Edition. También mejoramos el flujo de configuración de contexto, agregando un asistente para simplificar el proceso y otras funciones para hacer que la navegación por el proceso sea más eficiente.

Desarrollo: Creación de su propia aplicación de Salesforce

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

Marketing: Activación de audiencias de Google Analytics 360 e Historias y Participación de Social Studio Instagram

Marketing Cloud es la plataforma de primer nivel para ofrecer un servicio aún mejor a sus clientes con trayectorias de cliente 1:1. Le permite crear una única vista de sus datos de aprovechamiento de clientes desde cualquier fuente. Planifique y optimice trayectorias de clientes exclusivas basadas en sus objetivos de negocio. Ofrezca contenido personalizado en todos los canales y dispositivos en el momento adecuado. Mida el impacto de cada interacción en su negocios de modo que pueda optimizar su enfoque en tiempo real y entregar mejores resultados.

Actualizaciones críticas

Esta versión incluye nuevas actualizaciones críticas para usuarios de Lightning Experience, utilidades, comunidades y portales, procesos y flujos, Gestión de territorio de compañía, el componente Lista de acciones guiadas y el esquema de su organización. Además, pospusimos actualizaciones críticas para nombres de instancias en direcciones URL y notificaciones de email desde actualizaciones de campo automatizadas.

Ayuda y capacitación

Presentamos una guía para desarrolladores de complementos de la CLI, se agregó contenido sobre funciones en las integraciones de Outlook y Gmail, y se agregó documentación omitida sobre idiomas admitidos. Se agregaron módulos de Trailhead, rutas y proyectos, y creamos y actualizamos videos instructivos. También actualizamos nuestra documentación de Trust and Compliance.

Otros productos y servicios de Salesforce

Cómo utilizar las notas de la versión

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

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

- Las notas de versión incluyen detalles acerca de funciones nuevas y modificadas, sin problemas conocidos, a los que puede acceder desde el sitio Errores conocidos de Salesforce.

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

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

EN ESTA SECCIÓN:

Utilizar filtros para centrarse en las noticias más relevantes
Los filtros restringen la lista de notas de la versión en el lado derecho de su pantalla, no el contenido a la izquierda.

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

¡Lo estaba solicitando!
Entregamos las funciones que pidió en IdeaExchange.

Prepararse para la versión
La lectura de las notas de versión es un gran paso en la preparación para la versión. Estos otros recursos están diseñados para ayudarle así como a su organización y sus usuarios a prepararse para lo que se aproxima. Agregamos recursos a lo largo de la versión cuando se tornan disponibles, así que consulte a menudo.

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

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

Utilizar filtros para centrarse en las noticias más relevantes

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

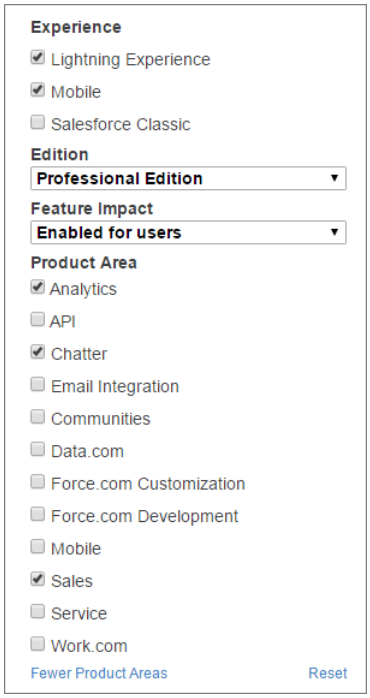
Experiencia
Vea qué funciones están disponibles en Lightning Experience, Mobile y Salesforce Classic.

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

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

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

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



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

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

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

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

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

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

¡Lo estaba solicitando!

Entregamos las funciones que pidió en IdeaExchange.

IdeaExchange	Idea entregada
Salesforce en general	

IdeaExchange	Idea entregada
Vista de lista predeterminada configurable en Lightning Experience	Pase directamente a su vista de lista más importante con Listas ancladas
Agradecimientos y vínculos en Lightning Experience	Utilizar insignias de agradecimiento en Lightning Experience (Piloto)
Lightning Experience	
Supresión del vínculo "Ayuda y capacitación"	Agregar recursos personalizados al menú de ayuda de Lightning Experience actualizado
Personalizar el vínculo Ayuda y capacitación en la página de inicio en Lightning	Agregar recursos personalizados al menú de ayuda de Lightning Experience actualizado
Ventas	
Colaboración de territorios para objetos personalizados en Gestión de territorio de compañía	Compartir registros individuales por territorio
Plantillas de email Lightning no accesibles en Salesforce Inbox (móvil)	Redactar emails más rápido con plantillas Lightning en Salesforce Inbox
Crear carpetas para plantillas de email en Salesforce Engage	Encontrar plantillas de email para campañas de Engage más rápido
Conectar múltiples cuentas de Pardot con una organización de Salesforce	Concentrar sus esfuerzos de marketing con unidades de negocio de Pardot
Compatibilidad con CNames múltiples	Utilizar dominios de rastreo personalizados en vínculos de email y direcciones URL mnemónicas
Campos requeridos para tareas en Salesforce Inbox	Obtener Lightning for Gmail y Salesforce Inbox en una extensión de Chrome
Capacidad para crear objetos personalizados desde Salesforce Inbox en Outlook y Chrome	Obtener Lightning for Gmail y Salesforce Inbox en una extensión de Chrome
Relleno automático de registros de perfiles cuando se crean nuevos prospectos y contactos	Obtener Lightning for Gmail y Salesforce Inbox en una extensión de Chrome
Modificar información de contactos y prospectos en Salesforce Inbox	Obtener Lightning for Gmail y Salesforce Inbox en una extensión de Chrome
Cambiar el icono de registro de email cuando ya agregué un email a Salesforce	Obtener Lightning for Gmail y Salesforce Inbox en una extensión de Chrome
Capacidad para modificar detalles de registros de nuevos contactos cuando se agregan a Salesforce desde Inbox	Obtener Lightning for Gmail y Salesforce Inbox en una extensión de Chrome
La anulación de suscripción de email no desactiva el envío de email	Respetar las preferencia de anulación de suscripción y no seguimiento con un nuevo parámetro
	Respetar las preferencias de anulación de suscripción de email de sus clientes
Funciones de anulación de suscripción de email en Lightning	Respetar las preferencia de anulación de suscripción y no seguimiento con un nuevo parámetro

IdeaExchange	Idea entregada
	Respetar las preferencias de anulación de suscripción de email de sus clientes
Plantillas de email en Lightning - Necesidad de controlar la visibilidad / carpetas	Organizar plantillas de email con carpetas y anidado
	Controlar qué plantillas de email se comparten
Vista de lista: lista de comprobación	Quitar tareas de su lista con un clic
Necesidad de registrar incluso utilizando Salesforce Inbox	Obtener Lightning for Gmail y Salesforce Inbox en una extensión de Chrome
Registrar emails en campañas	Obtener Lightning for Gmail y Salesforce Inbox en una extensión de Chrome
Permitirnos cambiar los campos visibles en Salesforce Inbox para objetos personalizados	Obtener Lightning for Gmail y Salesforce Inbox en una extensión de Chrome
Utilizar plantillas de email Lightning así como plantillas Classic en Salesforce Inbox	Obtener Lightning for Gmail y Salesforce Inbox en una extensión de Chrome
Agregar datos adjuntos de email de Salesforce Inbox bajo archivos, no datos adjuntos	Obtener Lightning for Gmail y Salesforce Inbox en una extensión de Chrome
Crear cuentas desde Salesforce Inbox	Obtener Lightning for Gmail y Salesforce Inbox en una extensión de Chrome
Sincronizar eventos recurrentes con Lightning Sync para Microsoft Exchange	Sincronizar series de eventos (Disponible de forma general)
Comunidades	
Elección "Ordenar por" guardada para un usuario o sesión en la plantilla de Servicio al cliente (Napili)	Definir un orden de clasificación de noticias en tiempo real predeterminado en Generador de comunidad
Cambiar el orden de clasificación predeterminado de debates de vista general de comunidad	Definir un orden de clasificación de noticias en tiempo real predeterminado en Generador de comunidad
Ordenación predeterminada de respuestas de Chatter en comunidades (Noticias en tiempo real compactas)	Definir un orden de clasificación de noticias en tiempo real predeterminado en Generador de comunidad
Botón de hipervínculo en publicaciones de Lightning para Chatter	Agregar hipervínculos a comentarios y publicaciones de su comunidad
Chatter	
Botón de hipervínculo en publicaciones de Lightning para Chatter	Agregar hipervínculos a sus comentarios y publicaciones
Personalización	
Asignar páginas de inicio Lightning por aplicación	Asignar páginas de inicio predeterminada basándose en la aplicación Lightning

Prepararse para la versión

La lectura de las notas de versión es un gran paso en la preparación para la versión. Estos otros recursos están diseñados para ayudarle así como a su organización y sus usuarios a prepararse para lo que se aproxima. Agregamos recursos a lo largo de la versión cuando se tornan disponibles, así que consulte a menudo.

Fundamentos de Preparación para la versión

- Trailblazers de Preparación para la versión. Acceda a recursos y expertos para todo lo relacionado con la preparación para la versión.
- Eventos clave de la versión. Vea fechas clave para la versión.
- Mantenimientos de estado de confianza. Consulte Sandbox y otras fechas y horas de la versión. Haga clic en Instancias y su instancia para ver sus fechas de mantenimiento.
- Calculadora de actualizaciones de Sandbox. Planifique si y cuándo desea actualizar sus organizaciones de Sandbox existentes.
- Video de vista previa de Sandbox. Obtenga información acerca de cómo navegar por el proceso de vista previa de Sandbox.
- Instrucciones de vista previa de Sandbox. Obtenga acceso temprano a nuevas funciones en su sandbox.
- Calendario de eventos de éxito de clientes. Registrase en seminarios web de descripción general de la versión y acceda a grabaciones.
- Programación de mantenimiento de versión de certificación. Mantenga su certificación actualizada en Trailhead.
- Prepararse para versiones de Salesforce. Utilice Trailhead para crear su estrategia de versión.
- Trayectoria de email de versiones. Prepárese para versiones suscribiéndose a mensajes de email.

Novedades en esta versión

- Release Overview Deck (ROD). Cree capacitación interna para sus usuarios, revise pantallas de configuración y aprenda a utilizar funciones.
- Matriz de la versión. Vea rápidamente qué funciones afectan inmediatamente a sus usuarios.
- Inscripción previa a la versión de Spring '19. Inscríbase en una organización previa a la versión para obtener acceso temprano a las nuevas funciones.
- Preparación para la versión en vivo. Regístrese y saque el máximo partido a las nuevas funciones.
- Demostraciones de la versión. Obtenga rápidas descripciones generales en video de lo que se va a presentar con esta versión.
- Sitio web de la versión Spring '19. Consulte las nuevas funciones.
- Módulo de aspectos destacados de la versión Spring '19. Consiga la insignia de Trailhead de Spring '19.
- Versión en una caja. Utilice este kit para preparar y presentar la nueva versión a su organización y usuarios.

Cambios de la nota de la versión

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

4 de febrero de 2019

Crear páginas de Visualforce más complejas con límite de estado de vista ampliado

El límite de tamaño de estado de vista máximo se aumentó de 135 KB a 170 KB.

Identificar clientes de Servicios financieros para realizar acciones inmediatas con Client Segmentation Analytics

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

Mover elementos de noticias en tiempo real para una mejor ubicación
Permiso de usuario corregido requerido para mover elementos de noticias en tiempo real.

Obtener más con CMS para Community Cloud (Beta)
Se agregó una clarificación de la demora de la compatibilidad con video en contenido CMS en entornos de producción.

Cambiar el nombre de sus símbolos de Apex en Visual Studio Code
Se agregó una nota de la versión para la disponibilidad general del 9 de febrero de 2019 de Apex Refactor: Cambio de nombre.

Objetos modificados
Se agregó `EmailTemplate` como valor para el campo `Type` en el objeto Carpeta.

Componentes nuevos y modificados de Aura
Se agregó información sobre un cambio en el atributo `tabindex`.

Se agregó una nota sobre los nombres de zonas horarias IANA para el atributo `timeZone` para `lightning:formattedDateTime`.

Cambios en Lightning Locker
Se agregó una nota sobre la limpieza de los archivos SVG con Locker.

¡Lo estaba solicitando!
Se anunció la entrega de IdeaExchange para sincronizar eventos recurrentes de Microsoft® Exchange con Lightning Sync.

Preservar el campo de estructura del paquete es obligatorio para las correcciones
Se agregó una nota de la versión sobre los nuevos requisitos para corregir contratos.

Instrucciones previas a la instalación de Salesforce Billing Spring '19
Se agregó un nuevo requisito para suspender procesos por lotes para realizaciones de pagos y ejecuciones de facturas antes de instalar Salesforce Billing Spring '19.

Crear, asignar marca y distribuir una aplicación móvil de comunidad de Salesforce personalizada
Se agregó una nota de la versión para la disponibilidad general desde el 11 de febrero de 2019 de Salesforce Mobile Publisher for Community Cloud.

31 de enero de 2019

Eliminado: Capturar eventos de cambio en desencadenadores de Apex (Vista previa del desarrollador)
Esta función no está totalmente preparada, por lo que la retiramos mientras realizamos mejoras.

30 de enero de 2019

Ayuda y capacitación
Se agregó documentación omitida sobre los idiomas admitidos y se agregaron nuevas rutas, módulos y videos instructivos de Trailhead.

API de metadatos
Se actualizó la nota de la versión para el tipo de metadatos BotVersion: `sourceType` tiene un subtipo de BotVariableOperand, no de BotStepCondition. Del mismo modo, `sourceType` ya no es un campo obligatorio.

Se agregaron cambios para el tipo de metadatos ProfileActionOverride. Este tipo de metadatos ya no puede definirse en Profile. En su lugar, defina el tipo de metadatos desde el CustomApplication relacionado.

Objetos modificados
Se agregó el campo `IsArchived` al objeto PricebookEntry.

Habilitar caché mejorado de esquema de organización (actualización crítica, pospuesta)
Se actualizó la nota de la versión para indicar que la actualización crítica se pospuso a Summer '19.

Etiquetas de secuencias de comandos bloqueadas en componentes creados dinámicamente
Se agregó una nota de la versión para una nueva restricción en componentes Aura.

Obtener cargas de página más rápidas en su comunidad
Se actualizó la nota de la versión con directrices para incluir `https://static.lightning.force.com` en listas blancas corporativas para garantizar la funcionalidad. Además, se agregó contexto para aportar claridad.

Encontrar sus plantillas de email rápidamente
Se actualizó el tema para clarificar que la página Plantillas de email muestran únicamente plantillas de email Lightning.

"Estabilización del nombre de host para las URL de mi dominio en entornos sandbox (actualización crítica)" pospuesta
Se agregó una nota de la versión que indica que se pospone una actualización crítica.

Los secretos de clientes de aplicaciones conectadas con OAuth 2.0 requieren más caracteres
Se actualizó el tema para clarificar que el cambio de tamaño del secreto del cliente no afecta a las aplicaciones conectadas de OAuth.

Einstein Prediction Builder: Tarjeta de puntuaje mejorada, notificaciones y nuevo flujo de configuración (Disponibles de forma general)
Se agregó una nota de la versión sobre la disponibilidad general de Einstein Prediction Builder.

Eliminado: Evaluar la eficacia de la audiencia con Google Analytics
Esta función no está totalmente preparada, por lo que la retiramos mientras realizamos mejoras.

Eliminado: Filtrar reportes por valores de lista de selección inactivos
Esta función no está totalmente preparada, por lo que la retiramos mientras realizamos mejoras. Le haremos saber cuándo estará de vuelta.

Activar Lightning Experience (Actualización crítica)
Se actualizó el momento en el que la actualización aparece bajo Actualizaciones críticas y el momento en que se activa automáticamente la actualización.

Lightning Data Service devuelve nuevos valores de error
Se agregó una nota de la versión sobre nuevos valores de error devueltos por Lightning Data Service.

23 de enero de 2019

Preparar páginas de Visualforce para Lightning Experience con el Conversor de configuración de Lightning Experience (Beta)
Se clarificó que la ficha de Visualforce en el Conversión de configuración de Lightning Experience sustituye la comprobación de Visualforce en Comprobación de preparación.

Crear flujos de forma más intuitiva con Generador de flujos
Se clarificó una nota acerca de la actualización de mensajes de error de flujo para reflejar la terminología utilizada en Generador de flujos.

Aplicación móvil Field Service: le damos la bienvenida a la Versión 5.0
La versión 5.0 de la aplicación móvil Field Service se publica en enero.

¡Lo estaba solicitando!
Se agregaron ideas que proporcionamos

Objetos modificados
Se arregló el nombre del nuevo campo `EmailTemplateId` para el objeto EmailMessage.

Se agregó el nuevo campo `ActionCadenceStepTrackerId` al objeto EmailMessage.

Respetar las preferencias de anulación de suscripción de email de sus clientes
Se clarificó las funciones anteriores para no recibir emails.

Eliminado: La configuración de activación de relevo de email se trasladó a una página diferente
Esta función no está totalmente preparada, por lo que la retiramos mientras realizamos mejoras.

Algunas funciones en el Asistente de migración de Lightning Experience cambian su nombre
Modificamos los nombres de dos opciones en el Asistente de migración de Lightning Experience: Animar a los usuarios a permanecer en Lightning Experience y Mantener a los usuarios de Lightning Experience únicamente en Lightning Experience.

Utilizar la modificación en línea en detalles de registros
Nuevo tema que anuncia la extensión de la modificación en línea en componentes de detalles de registros en comunidades Lightning.

Agregar recursos personalizados al menú de ayuda de Lightning Experience actualizado
Se revisó para clarificar que la sección Aprender más con Trailhead se sustituyó por vínculos a módulos de Trailhead en otras secciones del menú Ayuda. También se clarificó que el vínculo para buscar contenido en la Ayuda de Salesforce se sustituyó por la capacidad de buscar en la documentación dentro del menú Ayuda.

Nuevos códigos de estado para fallos de publicaciones de eventos
Se agregó información sobre un código de estado devuelto cuando se superan los límites de publicación de eventos de plataforma.

Pruebas de inspección DOM están sujetas a cambios
Se clarificó la mensajería para pruebas de la interfaz de usuario de extremo a extremo.

Actualizar a las versiones Spring '19 de Analytics para iOS y Android
Se agregaron notas de la versión sobre nuevas versiones de aplicaciones móviles de Einstein Analytics, que incluyen el nuevo esquema de colores, imágenes en tablas, gráficos sugeridos y pulsaciones largas en gráficos.

Dev Hub: Nueva licencia Acceso limitado
Utilice la licencia de acceso limitado gratuita para agregar usuarios a su organización de Dev Hub para proporcionarles la capacidad de crear organizaciones borrador.

Actualización crítica "Garantizar que los registros enviados en segundo plano se dirigen al proceso de aprobación adecuado" pospuesta
Se agregó una nota de la versión que indica que se pospone una actualización crítica.

16 de enero de 2019

Organizar plantillas de email con carpetas y anidado
Se clarificó cuándo es necesario el permiso a los usuarios el permiso Crear carpetas para plantilla de email Lightning.

Agregar documentos de Quip directamente a registros de Salesforce (Beta)
Se agregó una nota de versión sobre el nuevo componente Documento de Quip.

Retirada de IDE de Force.com en octubre de 2019
Se agregó la nota de versión acerca de la retirada en octubre de 2019 del complemente de IDE de Force.com para Eclipse.

API de herramientas
Se agregó el nuevo campo `UpgradeType` del objeto PackageInstallRequest.

Disfrutar del contenido de ayuda de Field Service mejorado
Se agregó una nota de versión acerca de nuevo contenido de ayuda de Field Service Lightning.

Eliminado: Ver qué objetos se buscaron de un vistazo
Esta función no está totalmente preparada para mostrar, por lo que la estamos eliminando por ahora mientras realizamos mejoras. Le haremos saber cuando esté de vuelta.

Eliminado: Crear objetos desde hojas de cálculo
Se eliminó la nota de versión. La creación de objetos desde hojas de cálculo no está disponible en Spring '19.

Organizaciones borrador: Entornos de Salesforce configurables
Se agregó información sobre funciones de organizaciones borrador nuevas y desusadas. Se anunció que las preferencias de organización no estarán en desuso en Winter '19.

Realizar seguimiento de cambios en objetos externos con mayor facilidad (Beta)
Se agregó nota de versión para Captura de datos de cambios externos (Beta)

9 de enero de 2019

Concentrar sus esfuerzos de marketing con unidades de negocio de Pardot
Se agregó nota de versión acerca de la disponibilidad de la función.

Enviar el Id. de sesión de forma segura en mensajes salientes
Se agregó nota de versión acerca de una mejora de seguridad para mensajes salientes.

Objetos modificados
Se agregó nota de versión acerca del nuevo campo `PermissionSetGroupId` en el objeto PermissionSetAssignment.

Ya no se pueden modificar asignaciones de perfil de página de inicio para aplicaciones de Classic visibles en Lightning
Se agregó nota de versión acerca de la disponibilidad de la función.

Obtener más seguridad con una lista negra de contraseñas actualizada
Se eliminaron las instrucciones para hacer contacto con el Servicio de atención al cliente de Salesforce para ampliar la lista negra de contraseñas. La lista negra de contraseñas se amplía de forma predeterminado.

Instrucciones previas a la instalación de Salesforce Billing Spring '19
Se agregaron instrucciones previas a la instalación para Salesforce Billing.

Activar programaciones de consumo para Salesforce CPQ y Billing
Se agregaron instrucciones de activación para programaciones de consumo.

Utilizar programaciones de consumo e índices de consumo en secuencias de comandos personalizadas
Se movió la nota de versión de la sección Otros cambios en Salesforce CPQ a la sección Uso de precios con programaciones de consumo.

8 de enero de 2019

Mejorar la seguridad de conjuntos de datos con herencia de colaboración más amplia
Se eliminó la nota de versión.

26 de diciembre de 2018

Objetos modificados
Se agregó un cambio a ForecastingShare.

Se agregó un cambio a ForecastingType.

Probar acciones programadas del proceso y Eventos reanudar flujos con Apex
Se agregaron detalles acerca de cómo probar acciones programadas en procesos de eventos.

Clases de Apex modificadas
Se actualizó para reflejar que stopTest también funciona para procesos que se inician cuando se recibe un mensaje de evento de plataforma.

Crear flujos de forma más intuitiva con Generador de flujos
Se agregó nota acerca de la actualización de mensajes de error de flujo para reflejar la terminología utilizada en Generador de flujos.

Convertir y mover con mayor rapidez en el Conversor de configuración de Lightning Experience
Se actualizó la declaración Where para actualizar la fecha de disponibilidad de los cambios para comienzos de 2019.

Retirada de GoodData
Se agregó nota de versión acerca de la retirada de GoodData.

20 de diciembre de 2018

Salesforce Billing: Nuevas opciones de facturación para resúmenes de uso y suscripciones perennes
Advirtió los usuarios con Avalara para Salesforce Billing que esperen antes de la actualización a Salesforce Billing Spring '19.

Crear programaciones de ingresos basadas en el importe de reservas de productos de pedido
Se aclaró que el campo Reservas de productos de pedido muestra el importe de reservas de un producto de pedido.

Salesforce CPQ y Billing: Facturación ampliada, Opciones de corrección y Programaciones de consumo para resúmenes de uso
Se agregó un vinculo a un artículo de conocimientos mostrando todos los nuevos objetos, campos y valores de lista de selección de Salesforce CPQ y Billing para Spring '19.

17 de diciembre de 2018

Notas de la versión Salesforce Spring '19
Notas de la versión publicadas de la vista previa.

Su opinión importa

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

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

¿Cuándo y cómo se vuelven disponibles las funciones?

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

Navegadores compatibles

Cambiamos nuestra compatibilidad con Apple® Safari® a la versión 12.x+. Los navegadores compatibles con Salesforce varían dependiendo de si usa Salesforce Classic o Lightning Experience.

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

Salesforce en general

Presentación de nuevas herramientas para guiarle por una transición exitosa a Lightning Experience. También puede convertir una vista de lista favorita en su lista predeterminada. Simplifique la programación de citas con el nuevo Lightning Scheduler. Obtenga más perspectivas desde encuestas con traducciones, nuevos tipos de preguntas e invitaciones. Controlar múltiples ventanas con utilidades emergentes y subfichas personalizadas en aplicaciones de la consola. ¡Imprima una página de registro, reconozca colegas con insignias de agradecimiento, disfrute de más almacenamiento de datos y por supuesto mucho más!

Función	Activada para usuarios	Activada para administradores/ desarrolladores	Requiere configuración de administrador	Haga contacto con Salesforce para activar
Adopción de Lightning Experience: Más formas de descubrir y adoptar la nueva interfaz de Salesforce				
Dirigir su transición de Lightning Experience desde una sola ubicación			✅	
Algunas funciones en el Asistente de migración de Lightning Experience cambian su nombre			✅	
Activar Lightning Experience (Actualización crítica) **(Lanzamiento demorado)**		✅		
Mostrar funciones de asistencia de adopción en entornos de sandbox			✅	
Incorporación y Asistencia es ahora Asistencia de adopción en Configuración		✅		
Agregar recursos personalizados al menú de ayuda de Lightning Experience actualizado	✅			
Conversor de configuración de Lightning Experience: Escanear y preparar páginas de Visualforce, escanear todos los objetos al mismo tiempo				

Función	Activada para usuarios	Activada para administradores/ desarrolladores	Requiere configuración de administrador	Haga contacto con Salesforce para activar
Preparar páginas de Visualforce para Lightning Experience con el Conversor de configuración de Lightning Experience (Beta)	✅			
Convertir y mover con mayor rapidez en el Conversor de configuración de Lightning Experience			✅	
Proporciónenos comentarios (Lanzamiento demorado)	✅			
Pase directamente a su vista de lista más importante con Listas ancladas	✅			
Imprimir una página de registro	✅			
Lightning Scheduler: Simplificación de la programación de citas				
Crear citas personalizadas con Lightning Scheduler			✅	
Encuestas de Salesforce: Volverse global y más perspectivas con nuevos tipos de pregunta				
Traducir sus encuestas	✅			
Obtener perspectivas desde sus clientes con nuevos tipos de preguntas	✅			
Crear reportes personalizados para Net Promoter Score®, Clasificación, Valoración, Puntuaje y Tipos de pregunta de control deslizante			✅	
Generar invitaciones de encuestas para contactos y cuentas personales	✅			
Establecer una fecha de caducidad para una invitación de encuestas	✅			
Consola				
Abrir una ventana en productividad con utilidades emergentes (Actualización crítica)	✅			
Gestionar su espacio de trabajo con nuevas opciones de subficha	✅			
Utilizar plantillas de páginas de dos regiones para sus aplicaciones de la consola			✅	

Función	Activada para usuarios	Activada para administradores/ desarrolladores	Requiere configuración de administrador	Haga contacto con Salesforce para activar
Utilizar componentes web Lightning en la barra de utilidades		✅		
Establecer colores de ficha, Desactivar mensajes emergentes de utilidades y Modificar títulos de fichas del navegador con las API de JavaScript de la Consola Lightning		✅		
Utilizar insignias de agradecimiento en Lightning Experience (Piloto)			✅	
Buscar				
Obtener resultados de búsqueda para más objetos	✅			
Disfrutar de almacenamiento de datos aumentado		✅		
Abrir hipervínculos en campos de fórmula correctamente			✅	
Actualizar en Límite de retención para datos de historial de campo		✅		

Lightning Experience

Lightning Experience es una interfaz completamente nueva. Aún mejor, está construida sobre la Plataforma Lightning, de modo que la experiencia puede crecer y evolucionar con sus necesidades.

Función	Activada para usuarios	Activada para administradores/ desarrolladores	Requiere configuración de administrador	Haga contacto con Salesforce para activar
Funciones de Lightning Experience en esta versión			✅	
Funciones diferentes o que no están disponibles en funciones Lightning Experience de Spring '19			✅	

Essentials

Sales Essentials y Service Essentials están combinados bajo un solo producto: Salesforce Essentials. Utilice la ayuda en la aplicación para buscar recursos sin salir de Salesforce. Agregue y reduzca licencias de usuario para asegurarse de tener el número correcto para su equipo y gestione sus usuarios en la página Usuarios rediseñada en Configuración. Utilice el nuevo flujo de configuración Asistencia por voz

para integrar un sistema de asistencia por voz externo con Salesforce, y obtener más información acerca de prospectos y oportunidades en el flujo de configuración Etapas de venta.

Función	Activada para usuarios	Activada para administradores/ desarrolladores	Requiere configuración de administrador	Haga contacto con Salesforce para activar
Ventas y Servicio: Dos se convierte en uno	✅			
Buscar recursos útiles y contenido recomendado con ayuda en la aplicación	✅			
Agregar o reducir usuarios para reflejar su equipo cambiante		✅		
Gestionar permisos e información de su equipo en la página Usuarios		✅		
Crear un centro de llamadas con el flujo de configuración Asistencia por voz		✅		
Conocer prospectos y oportunidades en el flujo de configuración Etapas de venta		✅		

Ventas

Dé a sus representantes de ventas internos las herramientas que necesitan para alcanzar el éxito con High Velocity Sales. Trabaje más rápido, de la manera que desea, integrando Salesforce con Gmail y Google Calendar. Consiga más flexibilidad en sus prácticas de establecimiento de precios con los precios basados en uso en Salesforce CPQ. Alinee su equipo de ventas y marketing sobre los objetivos de clientes potenciales con Puntuaje de comportamiento de Einstein y Perspectivas de campañas en Pardot.

Función	Activada para usuarios	Activada para administradores/ desarrolladores	Requiere configuración de administrador	Haga contacto con Salesforce para activar
High Velocity Sales (Lanzamiento demorado)				
Simplifique el acercamiento para ayudar a los representantes de ventas a vender más rápido con Cadencias de ventas			✅	
Dar capacidad a los representantes de ventas con el espacio de trabajo de High Velocity Sales y la Cola de trabajo			✅	
Sales Cloud Einstein				
Puntuaje de oportunidades de Einstein				
Dar puntuajes de oportunidades a más usuarios	✅			

Función	Activada para usuarios	Activada para administradores/ desarrolladores	Requiere configuración de administrador	Haga contacto con Salesforce para activar
Ver puntuajes de oportunidades en más sitios	✅			
Captura de actividad de Einstein			✅	
Perspectivas de Einstein			✅	
Contactos automatizados de Einstein			✅	
Funciones fundamentales de ventas				
Pronósticos de colaboración				
Obtener pronósticos de familias de productos por territorio			✅	
Compartir el poder de los pronósticos de territorios	✅			
Ver pronósticos de más periodos de tiempo	✅			
Gestión de territorio de compañía				
Otorgar acceso a registros, carpetas de reportes y tableros y vistas de lista por territorio		✅		
Agregar representantes de ventas a grupos y colas en base a la asignación de territorios		✅		
Compartir registros individuales por territorio	✅			
Activar la colaboración de cuentas manual en Gestión de territorio de compañía (Actualización crítica)			✅	
Obtener pronósticos de ingresos de familias de productos por territorios			✅	
Compartir los pronósticos de su territorio	✅			
Cuentas				
Eliminar un equipo de cuentas en Lightning Experience	✅			
Mantener más registros relacionados cuando se transfieren cuentas en Lightning Experience	✅			
Oportunidades	✅			
Otros cambios en funciones fundamentales de ventas				

Función	Activada para usuarios	Activada para administradores/ desarrolladores	Requiere configuración de administrador	Haga contacto con Salesforce para activar
Retirada de Pronósticos personalizables		✅		
Gestión de territorio original va a retirarse		✅		
Mejoras en el selector de productos	✅			
Funciones de productividad				
Captura de actividad de Einstein				
Sincronizar eventos y contactos con Captura de actividad de Einstein			✅	
Compartir actividades con usuarios que no utilizan Captura de actividad de Einstein			✅	
Obtener la visión completa de los datos de sus actividades con Mediciones de actividades (Beta)			✅	
Obtener más del tablero Actividades	✅			
Realizar un seguimiento de los emails que provienen de Captura de actividad de Einstein	✅			
Potenciar las habilidades de las personas con más conexiones recomendadas	✅			
Perspectivas de email de Einstein Nuevas perspectivas, mejor control sobre perspectivas personalizadas y más visibilidad	✅			
Probar Captura de actividad de Einstein en un entorno sandbox			✅	
Experiencia de email				
Respetar las preferencia de anulación de suscripción y no seguimiento con un nuevo parámetro			✅	
Respetar las preferencias de anulación de suscripción de email de sus clientes			✅	
Respetar la privacidad de los clientes con actualizaciones a estados de emails de lista			✅	
Aplicación ampliada del límite de email externo diario para nuevas organizaciones		✅		
Crear claves DKIM seguras con tamaños de claves RSA más largos		✅		

Función	Activada para usuarios	Activada para administradores/ desarrolladores	Requiere configuración de administrador	Haga contacto con Salesforce para activar
Devolver mensajes de email devueltos a remitentes como archivos adjuntos			✅	
Plantillas de email				
Organizar plantillas de email con carpetas y anidado			✅	
Controlar qué plantillas de email se comparten			✅	
Encontrar sus plantillas de email rápidamente			✅	
hacer más con el permiso Gestionar Plantillas de email Lightning públicas			✅	
Actividades				
Quitar tareas de su lista con un clic	✅			
Crear un evento de seguimiento con un clic	✅			
Lightning Dialer			✅	
Aplicación Inbox				
Redactar emails más rápido con plantillas Lightning en Salesforce Inbox				
Afinar las notificaciones de Inbox en dispositivos Android	✅			
Obtener acceso a las nuevas perspectiva de email estándar			✅	
Utilizar perspectivas de email personalizadas combinadas para un email más inteligente	✅			
Notas	✅			
Calendario				
Programar una serie de eventos (Disponible de forma general)			✅	
Mantener su equipo organizado con calendarios públicos en Lightning Experience			✅	
Reservar recursos para eventos			✅	
Agregar asistentes sin configurar Lightning Sync			✅	

Función	Activada para usuarios	Activada para administradores/ desarrolladores	Requiere configuración de administrador	Haga contacto con Salesforce para activar
Ver más detalles desde la vista previa de eventos			✓	
Ver más detalles al imprimir calendarios	✓			
Ver archivos relacionados con sus eventos			✓	
Calidad de datos			✓	
Integración con Google				
Integración de Gmail				
Obtener Lightning for Gmail y Salesforce Inbox en una extensión de Chrome			✓	
Acelerar las ventas con la Cola de trabajo de High Velocity Sales Work en Gmail™			✓	
Requerir credenciales de inicio de sesión cuando las sesiones caducan		✓		
Acceder a información de Salesforce directamente desde Google Calendar	✓			
Registrar emails con personas que no son destinatarios de email desde Gmail™	✓			
Lightning Sync: Consultar cambios en los asistentes realizados a través de la API en calendarios de Google	✓			
Integración con Microsoft®				
Outlook® Integration				
Acelerar las ventas con la Cola de trabajo de High Velocity Sales Work en Microsoft® Outlook®			✓	
Registrar emails con personas que no son destinatarios de email desde Outlook®	✓			
Ejecutar la integración de Outlook en Outlook® 2019			✓	
Utilizar la autenticación de dos factores de Salesforce con Microsoft® Outlook®			✓	
Lightning Sync for Microsoft® Exchange®				
Sincronizar series de eventos (Disponible de forma general)			✓	

Función	Activada para usuarios	Activada para administradores/ desarrolladores	Requiere configuración de administrador	Haga contacto con Salesforce para activar
Consultar cambios en los asistentes realizados a través de la API en calendarios de Microsoft®	✅			
Salesforce for Outlook				
Explorar las alternativas de productos basados en nube más recientes			✅	
Actualizar a Salesforce for Outlook v3.4.5			✅	
Connect for Office	✅			
Salesforce CPQ y Billing: Facturación ampliada, Opciones de corrección y Programaciones de consumo para resúmenes de uso				
Salesforce CPQ				
Uso de precios con programaciones de consumo (Disponible de forma general)	✅			
Corregir suscripciones en el editor de partidas de presupuesto	✅			
Otros cambios en Salesforce CPQ				
Salesforce Billing				
Instrucciones previas a la instalación de Salesforce Billing Spring '19	✅			
Completar su actualización a Salesforce Billing Spring '19			✅	
Índices y facturación de resúmenes de uso con programaciones de consumo	✅			
Facturar y cancelar suscripciones sin fechas de finalización	✅			
Crear programaciones de ingresos basadas en el importe de reservas de productos de pedido	✅			
Pardot				
Integración de Salesforce-Pardot: Configuración más sencilla y sincronización más inteligente				
Concentrar sus esfuerzos de marketing con unidades de negocio de Pardot				
Configurar el conector de Salesforce-Pardot con navegación y diseño mejorados	✅			

Función	Activada para usuarios	Activada para administradores/ desarrolladores	Requiere configuración de administrador	Haga contacto con Salesforce para activar
Pasar rápidamente por el aprovisionamiento de Pardot con el Asistente de configuración de Pardot.			✅	
Seleccionar qué registros se sincronizan entre Salesforce y Pardot				
Ver el desempeño de activos de marketing en campañas (Disponible de forma general)			✅	
Utilizar Pardot en francés, alemán y español (Disponible de forma general)	✅			
Utilizar dominios de rastreo personalizados en vínculos de email y direcciones URL mnemónicas	✅			
Encontrar plantillas de email para campañas de Engage más rápido	✅			
Obtener las acciones y reportes de Pardot sin los clics de bots	✅			
Configurar B2B Marketing Analytics con facilidad			✅	
Puntuar clientes potenciales en Actividad de implicación			✅	
Retirada de GoodData	✅			

Servicio

Ayude a sus agentes a trabajar más rápido y de manera más inteligente con Clasificación de casos de Einstein, que recomienda valores de campos en nuevos casos basados en datos pasados. Compruebe las mejoras en Bots de Einstein, incluyendo la compatibilidad con su canal de mensajería de texto SMS. Realice una transición de su base de conocimientos de Salesforce Classic con la ayuda de la Herramienta de migración de Lightning Knowledge. Simplifique el seguimiento de mantenimiento preventivo de su servicio de campo agrupando todos los activos de su plan de mantenimiento en una única orden de trabajo, con cada activo vinculado a una partida de orden de trabajo. Disfrute también de la nueva compatibilidad de Lightning Experience con las herramientas de gestión de casos.

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

Función	Activada para usuarios	Activada para administradores/ desarrolladores	Requiere configuración de administrador	Haga contacto con Salesforce para activar
Ahorrar tiempo a los agentes y mejorar la precisión y la realización con Clasificación de casos de Einstein			✅	
Evaluar lo bien que sus bots comprenden a sus clientes			✅	
Hacer que sus bots sean más inteligentes con la clasificación de entradas y comentarios de clientes			✅	
Poner sus bots a trabajar en su canal de mensajería de texto SMS			✅	
Configurar bots de Einstein con mayor facilidad con la configuración de canales en el Generador de bots		✅		
Construir bots independientes de canales			✅	
Consultar el tablero de desempeño de bots mejorado			✅	
Conocer nuestra nueva terminología de bots		✅		
Sugerir las recomendaciones correctas con Next Best Action de Einstein (Disponible de forma general)		✅		
Field Service				
Gestionar plantillas de servicio con mayor rapidez (Beta)			✅	
Personalizar preferencias de noticias en tiempo real de citas de servicio			✅	
Filtrar con mayor rapidez en el gráfico de Gantt	✅			
Asignar un código de colores a la Consola de despachador	✅			
Crear partidas de órdenes de trabajo para cada activo en un plan de mantenimiento	✅			
Crear citas de servicio para prospectos	✅			
Crear sus propios iconos para de Gantt			✅	

Función	Activada para usuarios	Activada para administradores/ desarrolladores	Requiere configuración de administrador	Haga contacto con Salesforce para activar
Ordenar divisiones de tiempo por fecha al reservar citas	✅			
Controlar el acceso a la anulación de programación masiva			✅	
Ver ausencias en la vista de varios días	✅			
Disfrutar del contenido de ayuda de Field Service mejorado	✅			
Aplicación móvil Field Service				
Más control sobre formatos			✅	
Compatibilidad sin conexión para funciones y operadores de fórmulas			✅	
Aplicación conectada mejorada para notificaciones distribuidas			✅	
Mejoras en los reportes de servicio			✅	
Ahorrar tiempo pidiendo productos con solicitudes de producto contextuales (Android)			✅	
Tarjeta de Perspectivas de IoT: Mostrar sus datos de Salesforce IoT en Field Service Lightning (Android)			✅	
Comunicarse claramente con las mejoras de Chatter sin conexión (Android)			✅	
Establecer un vínculo a la aplicación Salesforce con listas relacionadas (Android)			✅	
Valores predeterminados de divisa en órdenes de trabajo o partidas de órdenes de trabajo (Android)			✅	
Otras mejoras en la aplicación móvil Field Service Lightning			✅	
Knowledge				
Abrazar el futuro con la herramienta de migración de Lightning Knowledge (Disponible de forma general)				✅
Gestionar sus artículos con acciones de Lightning Experience			✅	

Función	Activada para usuarios	Activada para administradores/ desarrolladores	Requiere configuración de administrador	Haga contacto con Salesforce para activar
Adjuntar archivos a mensajes de email con Lightning Knowledge			✅	
Ver archivos relacionados en artículos en Comunidades			✅	
Incrustar videos de Ooyala en artículos de Knowledge			✅	
Canales				
Mensajería				
Ver transcripciones sin una licencia de LiveMessage	✅			
Implementar Bots de Einstein en su canal de mensajería de texto			✅	
Enrutar mensajes de texto a agentes cualificados con Enrutamiento basado en habilidades de OmniCanal			✅	
La vinculación automática ya no crea registros de contacto	✅			
Comunidades			✅	
Sesión de chat				
Ver transcripciones sin una licencia de Live Agent	✅			
Aprovechar las conferencias de chat para Snap-Ins			✅	
Enrutar chats a agentes cualificados con Enrutamiento basado en habilidades de OmniCanal (Disponible de forma general)			✅	
Respaldar sus agentes con mejoras en Supervisor de OmniCanal para Lightning Experience			✅	
Teléfono				
Abrir softphones en una nueva ventana	✅			
Configurar Open CTI con experiencia guiada		✅		
Servicio al cliente de redes sociales				
Evitar mensajes de Facebook duplicados		✅		

Función	Activada para usuarios	Activada para administradores/ desarrolladores	Requiere configuración de administrador	Haga contacto con Salesforce para activar
Transmitir personas de redes sociales y publicaciones de redes sociales cuando se combinan contactos, cuentas o prospectos	✅			
Snap-ins para aplicaciones móviles			✅	
Snap-Ins para Web				
Mostrar a los clientes su lugar en la cola durante las transferencias			✅	
Ayudar a sus clientes como un equipo			✅	
Aumente su índice de respuestas con actualizaciones posteriores al chat			✅	
Permitir a usuarios invitados ejecutar flujos			✅	
Gestión de casos				
Consola de servicio				
Lightning Flow for Service				
Convertir parámetros de lista de acciones guiadas en Implementaciones en Configuración (Actualización crítica)			✅	
Reutilizar su configuración de lista de acciones guiadas en una implementación			✅	
Ayudar los agentes a encontrar y reanudar flujos en pausa en la Lista de acciones guiadas			✅	
Ocultar la opción Eliminar en acciones guiadas			✅	
Ver la mejor y más reciente Lista de acciones guiadas, siempre			✅	
Casos				
Verificar sus comunicaciones de cliente con Aprobación de borrador de email			✅	
Ver trabajo relacionado de un vistazo con Jerarquía de casos			✅	
Saber quién es quién con Funciones de contacto de caso			✅	
Llevar a cabo trabajos con el botón Aceptar caso	✅			

Función	Activada para usuarios	Activada para administradores/ desarrolladores	Requiere configuración de administrador	Haga contacto con Salesforce para activar
OmniCanal				
Enrutar mensajes de texto y chats a agentes cualificados con Enrutamiento basado en atributos (Disponible de forma general)			✅	
Enrutar solicitudes de contacto de clientes con OmniCanal				
Echar una mano con mejoras en Supervisor de OmniCanal			✅	
Asignar trabajo basándose en datos de campo utilizando Enrutamiento basado en atributos (Beta)			✅	
Productividad				
Ser puntual con fechas relativas para macros	✅			
Ordenar y cerrar la ficha después de que finalice una macro	✅			
Ver todas sus macros y texto rápido de Salesforce Classic en Lightning Experience	✅			
Lightning Scheduler			✅	
Otros cambios				
Crear un centro de llamadas en Lightning Experience con el flujo de configuración Asistencia por voz		✅		
Configurar asistencia sin conexión y registros relacionados en el flujo de configuración de Live Agent		✅		
Obtener IoT en Service Cloud Unlimited Edition para un mejor servicio al cliente		✅		

Analytics

Aprenda más sobre su negocio ya que Perspectivas de datos de Einstein llama su atención de forma inteligente hacia patrones interesantes en reportes; no es necesario agrupar, filtrar o resumir. Obtenga perspectivas desde hasta cinco tipos de reporte con reportes unidos de Lightning, luego compártalas en un tablero de 12 columnas. En Comunidades, actualice registros directamente desde tableros de Analytics incrustados con menús de acciones. Beneficiase de estas y muchas más funciones y mejoras entre Reportes y Tableros y Einstein Analytics.

Función	Activada para usuarios	Activada para administradores/ desarrolladores	Requiere configuración de administrador	Haga contacto con Salesforce para activar
Reportes y tableros				
Reportes				
Los reportes unidos llegan a Lightning Experience (Disponible de forma general)	✅			
Revisar datos con mayor facilidad desde la página de ejecución (Disponible de forma general)				
Cambiar el tamaño de las columnas para que se ajusten a su contenido				
Centrarse rápidamente en datos relevantes con formato condicional (Beta)				
Reunir perspectivas más rápido con resúmenes apilados				
Ver reportes de seguimiento histórico en Lightning Experience				
Tableros				
Mostrar más datos con tableros de 12 columnas	✅			
Agregar fórmulas de resumen como columnas de fórmulas a tablas Lightning	✅			
Poner más datos en menos espacios con componentes compactos	✅			
Otras mejoras en tableros en Lightning Experience	✅			
Suscripciones				
Suscribirse a reportes y tableros por grupo o función	✅			
Einstein Analytics				
Configuración e integración de datos				
Dar pasos firmes a través de la configuración de Analytics por primera vez			✅	
Incorporar sus estadísticas de sitio web en Analytics con el conector de Google Analytics		✅		
Probar sus conexiones cuando las crea		✅		

Función	Activada para usuarios	Activada para administradores/ desarrolladores	Requiere configuración de administrador	Haga contacto con Salesforce para activar
Crear filtros de flujo de datos más complejos con SAQL		✅		
Orquestar la sincronización de datos y las ejecuciones de flujos de datos con Programación basada en eventos		✅		
Configurar notificaciones sin programación		✅		
Ver qué flujos de datos tardan más de lo previsto		✅		
Ejecutar más trabajos de datos (Lanzamiento demorado)		✅		
Obtener una mejor vista de metadatos en la página de modificación de conjunto de datos		✅		
Creación de aplicaciones				
Crear aplicaciones desde plantillas para dinamizar su recorrido de Analytics		✅		
Crear visualizaciones rápidamente con plantillas de tableros inteligentes	✅			
Buscar selectores de plantilla de aplicación y tablero para encontrar el que desea		✅		
Vincular a páginas en diferentes tableros	✅			
Personalizar gráficos combinados con barras, líneas y pilas	✅			
Personalizar valores de dimensiones derivadas	✅			
Pronosticar el futuro desde el explorador	✅			
Plan de retirada de Einstein Analytics Classic Designer	✅			
Otras mejoras en la creación de aplicaciones	✅			
Analytics Intelligence				
Obtener más información de sus reportes con Perspectivas de datos de Einstein (Disponible de forma general)	✅			
Procesar más datos con el doble del límite de fila	✅			

Función	Activada para usuarios	Activada para administradores/ desarrolladores	Requiere configuración de administrador	Haga contacto con Salesforce para activar
Exportar su historia para análisis adicional	✅			
Implementar modelos fácilmente en objetos de Salesforce	✅			
Ampliación de Analytics				
Realizar acciones en Salesforce desde Analytics para Comunidades		✅		
Experimentar Analytics más suave en la aplicación móvil Salesforce	✅			
Analytics para usuarios finales				
Recorrer la página de inicio de Analytics Studio	✅			
Seleccionar los videos que desea ver desde listas de reproducción	✅			
Visualizar videos de resultados en la alfombra de bienvenida	✅			
Otras mejoras de incorporación	✅			
Actualizar a las versiones Spring '19 de Analytics para iOS y Android	✅			

Comunidades

Spring '19 está repleta de funciones y mejoras para sus comunidades. Utilice Salesforce Mobile Publisher para Community Cloud para convertir las comunidades existentes en aplicaciones móviles, y publíquelas en App Store o a través de Google Play. Cree fácilmente relaciones de colaboración entre tipos de socio, como distribuidores y minoristas. Intégrese con la API de Google Cloud Translation para que los miembros de la comunidad traduzcan al instante preguntas, publicaciones, comentarios y respuestas en 50 idiomas. Utilice Einstein Next Best Action para entregar la oferta correcta en el momento correcto.

Función	Activada para usuarios	Activada para administradores/ desarrolladores	Requiere configuración de administrador	Haga contacto con Salesforce para activar
Comunidades móviles				
Crear, asignar marca y distribuir una aplicación móvil de comunidad de Salesforce personalizada			✅	
Ocultar componentes en la aplicación móvil con el Generador de comunidad			✅	

Función	Activada para usuarios	Activada para administradores/ desarrolladores	Requiere configuración de administrador	Haga contacto con Salesforce para activar
Conseguir una mejor experiencia con las imágenes en dispositivos móviles			✅	
Comunidades Lightning				
Actualizar su comunidad Lightning a la última plantilla			✅	
Actualizar selectores en el menú de navegación, Artículos relacionados y Artículos de tendencia por tema			✅	
Traducir elementos de noticias en tiempo real de forma inmediata			✅	
Incrementar la participación de miembros con misiones		✅		
Mover elementos de noticias en tiempo real para una mejor ubicación		✅		
Ayudar sus miembros a centrarse en el tema			✅	
Obtener más con CMS para Community Cloud (Beta)		✅		
Utilizar la lista relacionada Archivos para artículos de Knowledge en Comunidades		✅		
Cartas de influencia del impacto de votos a favor y Me gusta recibidos	✅			
Mejoras de exportación de temas y plantillas		✅		
Proteger su vinculación con llamadas de API de navegación		✅		
Obtener cargas de página más rápidas en su comunidad		✅		
Agregar hipervínculos a comentarios y publicaciones de su comunidad	✅			
Proporcionar a los motores de búsqueda instantáneas de contenido más actualizadas		✅		
Agregar propiedades de SEO dinámicas a más páginas de detalles de objetos		✅		

Función	Activada para usuarios	Activada para administradores/ desarrolladores	Requiere configuración de administrador	Haga contacto con Salesforce para activar
Sépalo todo sobre su SEO		✅		
Componentes Lightning en Generador de comunidad				
Utilizar componentes web Lightning personalizados en comunidades			✅	
Obtener más utilidad de su código con Componentes de contenedores Lightning en Comunidades		✅		
Recomendar acciones y ofertas a sus usuarios (Disponible de forma general)		✅		
Capturar comentarios en la utilidad de Contenido de comunidad		✅		
Ayudar los clientes a obtener respuestas de forma rápida y reducir su carga de asistencia			✅	
Agregar un botón para permitir a miembros de la comunidad solicitar una llamada del servicio de asistencia			✅	
Pulir sus botones con más propiedades de estilo		✅		
Agregar estilos a sus temas destacados		✅		
Definir un orden de clasificación de noticias en tiempo real predeterminado en Generador de comunidad		✅		
Utilizar la modificación en línea en detalles de registros		✅		
Tomar el control sobre opciones en listas de registros		✅		
Obtener más componentes en su plantilla de portal de cuentas del cliente		✅		
Audiencias				
Hacer más, con mayor facilidad con el Editor de audiencias actualizado		✅		
Crear fórmulas de audiencia personalizadas		✅		
Aumentar el poder de audiencias con nuevos tipos de datos y criterios		✅		

Función	Activada para usuarios	Activada para administradores/ desarrolladores	Requiere configuración de administrador	Haga contacto con Salesforce para activar
Comunidades de socios				
Crear relaciones de cuentas de socios y reglas de colaboración de datos (Disponible de forma general)			✅	
Actualizar campos de cuenta de socio en oportunidades y prospectos			✅	
Permitir a usuarios de socio gestionar sus propios presupuestos con Jerarquías de presupuestos			✅	
Los usuarios internos y los administradores pueden ver y gestionar miembros de la comunidad desde cuentas			✅	
Combinar información de marca de cuentas para cuentas duplicadas			✅	
Colaboración y Seguridad				
Utilizar conjuntos de colaboración con Campañas, Oportunidades y Pedidos (Disponible de forma general) (Lanzamiento demorado)		✅		
Utilizar conjuntos de colaboración con contactos y múltiples cuentas (Disponible de forma general)		✅		
Activar valores predeterminados de toda la organización externa en organizaciones con comunidades o portales (Actualización crítica)			✅	
Asignar un nivel de política de seguridad de contenido a su comunidad		✅		
Evitar errores de CSP al utilizar CMS Connect		✅		
Descubrir y resolver problemas de recurso de CSP		✅		
Activar protección frente a secuestros de clics con mayor facilidad en Generador de comunidad		✅		

Función	Activada para usuarios	Activada para administradores/ desarrolladores	Requiere configuración de administrador	Haga contacto con Salesforce para activar
Restringir el acceso de usuario de comunidad a casos (Disponible de forma general)			✅	
Ver lo que ven sus usuarios invitados		✅		
Definir la cookie iframeDomain en Sitios y Comunidades en Internet Explorer		✅		
Localizar solicitudes de inicio de sesión y mensajes de error para Detección de inicio de sesión		✅		
Proporcionar a sus nuevos usuarios una muestra de su comunidad antes de su inscripción		✅		
Crear su propia página Verificar para inscripciones de comunidad		✅		
Actualización crítica de "Eliminar nombres de instancia de direcciones de URL para Visualforce, Generador de comunidades, Site.com Studio y Archivos de contenido" pospuesta			✅	
Archivos en comunidades Lightning				
Realizar un seguimiento de estadísticas en la página Detalles de archivo de comunidad		✅		
Permitir a los usuarios invitados de la comunidad cargar archivos			✅	
Otros cambios en comunidades				
Controlar la visibilidad de los usuarios de comunidad (Disponible de forma general)			✅	
Crear reportes sobre el uso de temas de una comunidad			✅	
Realizar acciones en Salesforce desde tableros de Analytics		✅		

Chatter

Las opciones de ordenación de noticias en tiempo real de los usuarios permanecen incluso cuando navegan fuera. Incluya hipervínculos en publicaciones y comentarios. Las direcciones URL de redireccionamiento son más cortas e incluyen el Id. de elemento de noticias en tiempo real. Ejecute un reporte en publicaciones y comentarios con un tema concreto y vea el contenido de la publicación o el comentario y otros detalles.

Función	Activada para usuarios	Activada para administradores/ desarrolladores	Requiere configuración de administrador	Haga contacto con Salesforce para activar
Las selecciones de ordenación son adhesivas	✅			
Agregar hipervínculos a sus comentarios y publicaciones	✅			
Las direcciones URL de redireccionamiento son más cortas y más informativas	✅			
Crear reportes en temas y las publicaciones que los utilizan			✅	

Archivos

Realice actualizaciones en archivos de activos en paquetes gestionados y organice su biblioteca de activos de la organización con carpetas.

Función	Activada para usuarios	Activada para administradores/ desarrolladores	Requiere configuración de administrador	Haga contacto con Salesforce para activar
Actualizar archivos de activos en paquetes gestionados		✅		
Organizar su biblioteca de activos con carpetas		✅		
Consultar todos los archivos **(Lanzamiento demorado)**			✅	
Incrustar documentos de Quip completamente funcionales directamente en Salesforce (Beta)			✅	

Móvil

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

Función	Activada para usuarios	Activada para administradores/ desarrolladores	Requiere configuración de administrador	Haga contacto con Salesforce para activar
Aplicación Salesforce				
Todas las novedades en la aplicación de Salesforce				
Orden de clasificación es adhesivo en móvil			✅	
Traducir elementos de noticias en tiempo real de comunidad en su dispositivo móvil			✅	
Bloquear la selección de temas en preguntas	✅			
Obtener respuestas rápidamente			✅	
Requisitos de la aplicación Salesforce actualizados	✅			
Eliminar un equipo de cuenta u oportunidad utilizando la aplicación Salesforce	✅			
Mantener más registros relacionados cuando se transfieren cuentas utilizando la aplicación Salesforce	✅			
Eliminar registros de envío para dispositivos móviles				
Actualizaciones de documentación de la aplicación móvil Salesforce				
Funciones de Spring '19 diferentes o no disponibles en la aplicación de Salesforce			✅	

Financial Services Cloud

Lightning Scheduler le proporciona las herramientas que necesita para simplificar la programación de citas para sus clientes y clientes potenciales. Financial Services Analytics, un conjunto de aplicaciones con conjuntos de datos, flujos de datos y tableros, le ayuda a convertir datos en perspectivas con mayor rapidez.

Función	Activada para usuarios	Activada para administradores/ desarrolladores	Requiere configuración de administrador	Haga contacto con Salesforce para activar
Personalizar citas del cliente con Lightning Scheduler			✅	
Obtener perspectivas de clientes rápidamente con Einstein Analytics for Financial Services			✅	

Función	Activada para usuarios	Activada para administradores/ desarrolladores	Requiere configuración de administrador	Haga contacto con Salesforce para activar
Identificar clientes de Servicios financieros para realizar acciones inmediatas con Client Segmentation Analytics			✓	

Health Cloud

Ayude los pacientes de forma holística, simplifique las referencias de pacientes y proporcione códigos estándar de la industria para solicitudes de autorización previa. Cree relaciones de pacientes y trayectorias personalizadas, ofrezca evaluaciones más flexibles y cree una aplicación para smartphones personalizada.

Función	Activada para usuarios	Activada para administradores/ desarrolladores	Requiere configuración de administrador	Haga contacto con Salesforce para activar
Entregar cuidado holístico y asistencia con Determinantes sociales de Perspectivas sanitarias			✓	
Simplificar referencias de pacientes con Gestión de referencias			✓	
Configurar atención al paciente con campañas y trayectorias personalizadas				✓
Completar una evaluación médica en nombre de otro	✓			
Agregar conjuntos de códigos a solicitudes de autorización previa y procesos de aprobación			✓	
Implicar pacientes y miembros con la plantilla de la aplicación Health Cloud			✓	
Personalizar citas de miembros y pacientes con Lightning Scheduler			✓	
Health Cloud incluye nuevos objetos		✓		
Objetos de Health Cloud modificados		✓		
Componentes nuevos y modificados de Health Cloud Lightning			✓	

Personalización

Haga que su organización sea más inteligente con Einstein Next Best Action, ahora disponible de forma general. Cree flujos más sencillos y más simplificados con el nuevo Generador de flujos. Cree e interactúe con conexiones a sistemas de datos externos con mayor facilidad con nuevas herramientas, mejoras en herramientas existentes y límites aumentados.

Función	Activada para usuarios	Activada para administradores/ desarrolladores	Requiere configuración de administrador	Haga contacto con Salesforce para activar
Einstein: Next Best Action y Prediction Builder				
Einstein Prediction Builder: Tarjeta de puntuaje mejorada, notificaciones y nuevo flujo de configuración (Disponibles de forma general)				
Comprender el impacto de cada predictor en su modelo			✅	
Obtener notificaciones acerca de estado de predicción			✅	
Trabajar con mayor rapidez con un flujo de predicciones simplificado			✅	
Einstein Next Best Action: Utilizar estrategias para recomendar acciones y ofertas (Disponible de forma general)		✅		
Crear una estrategia de acción para producir ofertas y acciones recomendadas		✅		
Flujo de Lightning				
Crear flujos de forma más intuitiva con Generador de flujos		✅		
Diseño de flujos y procesos				
Crear o instalar procesos pregenerados que puede personalizar		✅		
Responder a errores de Salesforce con procesos o flujos		✅		
Crear un flujo para permitir a los usuarios de comunidad solicitar ayuda		✅		
Mostrar una imagen y capturar información de dirección con mayor facilidad en sus flujos		✅		
Acceder a datos fuera de Salesforce con procesos y flujos a través de objetos externos		✅		

Función	Activada para usuarios	Activada para administradores/ desarrolladores	Requiere configuración de administrador	Haga contacto con Salesforce para activar
Ejecutar acciones programadas en procesos de eventos		✅		
Programar acciones en procesos para que se produzcan de forma inmediata		✅		
Devolver valores nulos en fórmulas de flujos y procesos (Actualización crítica)			✅	
Se ha pospuesto la actualización crítica "Impedir que las actualizaciones de campos automatizadas supriman las notificaciones por email"			✅	
Distribución de flujos				
Utilizar estrategias de acción y Einstein Next Best Action para recomendar flujos a usuarios y miembros de comunidad (Disponible de forma general)		✅		
Reutilizar parámetros de Lista de acciones guiadas y Ver flujos en pausa		✅		
Utilizar Snap-Ins para permitir a usuarios invitados ejecutar flujos		✅		
Probar acciones programadas del proceso y Eventos reanudar flujos con Apex		✅		
Salesforce Connect				
Realizar seguimiento de cambios en objetos externos con mayor facilidad (Beta)		✅		
Conectar sus usuarios a más datos externos con límites por hora aumentados		✅		
Validar sus conexiones en datos de objetos externos		✅		
Adaptador de OData 2.0 mejorado para Salesforce Connect		✅		
Utilizar objetos externos en procesos y flujos		✅		
Actualizaciones relacionadas para desarrolladores		✅		

Función	Activada para usuarios	Activada para administradores/ desarrolladores	Requiere configuración de administrador	Haga contacto con Salesforce para activar
Generador de aplicaciones Lightning				
Cambiar su página Lightning a una plantilla diferente		✅		
Sugerir recomendaciones y ofertas a sus usuarios de Lightning Experience (Disponible de forma general)		✅		
Agregar documentos de Quip directamente a registros de Salesforce (Beta)			✅	
Agregar el componente Cola de trabajo a los paneles de aplicaciones de email			✅	
El componente de texto enriquecido utiliza el editor de texto de Quill		✅		
Cambio de las etiquetas de plantilla de página Lightning estándar		✅		
Mejores etiquetas para los factores de forma en las reglas de visibilidad de componentes		✅		
Privacidad y protección de datos				
Ajustar su seguimiento de privacidad de datos con nuevos objetos			✅	
Combinar solicitudes de API de Consent en una sola llamada con el extremo de múltiples acciones		✅		
Combinar registros de privacidad de datos en Lightning Experience	✅			
Agregar información demográfica a sus registros de privacidad de datos	✅			
Crear reportes sobre historial de campo para registros de privacidad de datos	✅			
Clasificar sus datos confidenciales para garantizar la compatibilidad con sus políticas de gestión de datos (Beta)			✅	
Globalización				
Conectar con más clientes con nuevos idiomas de plataforma	✅			

Función	Activada para usuarios	Activada para administradores/ desarrolladores	Requiere configuración de administrador	Haga contacto con Salesforce para activar
Hacer las cosas bien con idiomas de derecha a izquierda (Beta)			✓	
El Sistema de traducción admite traducción de encuestas			✓	
Colaboración				
Obtener nuevas opciones de colaboración con Gestión de territorio de compañía			✓	
Documentación de reglas de colaboración mejorada	✓			
Configuración general				
Crear Big Objects personalizados desde Configuración		✓		
Asignar páginas de inicio predeterminada basándose en la aplicación Lightning		✓		
Ya no se pueden modificar asignaciones de perfil de página de inicio para aplicaciones de Classic visibles en Lightning		✓		
Comprobar las referencias de un campo antes de modificarlo (Beta)		✓		
Incluir nombres de Apex reservados en esquema de servicios externos		✓		
Agregar un prefijo de espacio de nombres a parámetros de consulta y propiedades de pageReference.state			✓	
Enviar el Id. de sesión de forma segura en mensajes salientes		✓		
Actualización crítica "Garantizar que los registros enviados en segundo plano se dirigen al proceso de aprobación adecuado" pospuesta			✓	

Seguridad e identidad

Los usuarios pueden iniciar sesión con una dirección de email, números de teléfono y más. Utilice Gestión de dispositivos para realizar un seguimiento y revocar el acceso de dispositivos. El Servicio de claves solo de caché tiene ahora disponibilidad general.

Función	Activada para usuarios	Activada para administradores/ desarrolladores	Requiere configuración de administrador	Haga contacto con Salesforce para activar
Autenticación e identidad				
Detección de inicio de sesión de Mi dominio		✓		
Autenticación basada en certificado			✓	
Solicitudes de inicio de sesión y mensajes de error traducidos		✓		
Integraciones con extremos OAuth 2.0			✓	
Requisito de tamaño nuevo de secreto de cliente		✓		
Página de verificación personalizada		✓		
Verificaciones de email asíncrono		✓		
Usuarios de Contactless External Identity		✓		
Gestión de dispositivos				✓
URL personalizada al cerrar sesión		✓		
Redireccionamiento a sitio web después de registro automático		✓		
Caracteres especiales en contraseñas		✓		
Lista negra de contraseñas actualizada				✓
Seguridad de credenciales durante el acceso de sesión				
Acceso seguro a funciones de modificación			✓	
"Estabilización del nombre de host para las URL de mi dominio en entornos sandbox (actualización crítica)" pospuesta				
Salesforce Shield				
Seguimiento de auditoría de campo admite más objetos				✓

Función	Activada para usuarios	Activada para administradores/ desarrolladores	Requiere configuración de administrador	Haga contacto con Salesforce para activar
Cifrado de plataforma Shield				
Servicio de clave de solo caché (Disponible de forma general)			✅	
Sincronizar sus datos con cifrado en segundo plano de autoservicio			✅	
Cifrado de autoservicio para paquetes gestionados			✅	
Área de texto enriquecido personalizada (Disponible de forma general)			✅	
Compatibilidad de cifrado en series de eventos			✅	
Monitoreo de eventos				
Obtener más información cuando terminan solicitudes de Apex concurrentes de ejecución larga		✅		
Tipo de evento de excepción no esperada de Apex		✅		
Gestión de política de transacciones		✅		

Implementación

Realice acciones en un conjunto de cambios sin cargar su página de detalles.

Función	Activada para usuarios	Activada para administradores/ desarrolladores	Requiere configuración de administrador	Haga contacto con Salesforce para activar
Duplicar, implementar, cargar y validar conjuntos de cambios con menos clics		✅		
Componentes nuevos y modificados para conjuntos de cambios		✅		

Salesforce IoT

Los trabajadores móviles ahora pueden ver datos de Salesforce IoT en Field Service Lightning para Android empleando Perspectivas de IoT. Salesforce IoT se ofrece ahora como parte de Service Cloud en Unlimited Edition. También mejoramos el flujo de configuración de contexto, agregando un asistente para simplificar el proceso y otras funciones para hacer que la navegación por el proceso sea más eficiente.

Función	Activada para usuarios	Activada para administradores/ desarrolladores	Requiere configuración de administrador	Haga contacto con Salesforce para activar
Mejorar la experiencia del cliente con IoT en Service Cloud Unlimited Edition			✅	
Disfrutar de un proceso de configuración más sencillo para la creación de contextos			✅	
Mostrar sus datos de Salesforce IoT en la aplicación móvil Field Service Lightning para Android			✅	

Desarrollo

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

Función	Activada para usuarios	Activada para administradores/ desarrolladores	Requiere configuración de administrador	Haga contacto con Salesforce para activar
Componentes Lightning				
Componentes web Lightning (Disponible de forma general)		✅		
Locker Service es ahora Lightning Locker		✅		
Cambios en Lightning Locker		✅		
Valores predeterminados en desuso sin corchetes para atributos Array, Set y List		✅		
Obtener notificaciones acerca de cambios no guardados		✅		
Hacer referencia a archivos de activos con el proveedor de valores globales $ContentAsset		✅		
Nuevos atributos $Locale de fecha y hora		✅		
Mejoras del desempeño para comunidades			✅	
Agregar etiquetas de regiones a sus componentes de plantilla de página de Aura		✅		

Función	Activada para usuarios	Activada para administradores/ desarrolladores	Requiere configuración de administrador	Haga contacto con Salesforce para activar
Pruebas de inspección DOM están sujetas a cambios		✅		
Etiquetas de secuencias de comandos bloqueadas en componentes creados dinámicamente		✅		
Navegar a una URL con el tipo de referencia de página standard__webPage		✅		
Lightning Data Service devuelve nuevos valores de error		✅		
Visualforce				
Mostrar un aviso emergente con una nueva función de JavaScript		✅		
Permitir iframes externos de páginas de Visualforce con protección frente a secuestros de clics		✅		
Los componentes <apex:detail> y <apex:enhancedList> arreglaron sus diferencias		✅		
Crear páginas de Visualforce más complejas con límite de estado de vista ampliado		✅		
Actualización crítica de "Eliminar nombres de instancia de direcciones de URL para Visualforce, Generador de comunidades, Site.com Studio y Archivos de contenido" pospuesta			✅	
Solucionar problemas de página en banco requiere actualizaciones de prueba		✅		
Apex				
Aplicar permisos de seguridad a nivel de campo para consultas de SOQL (Beta)		✅		
Habilitar caché mejorado de esquema de organización (actualización crítica, pospuesta)		✅		
API				

Función	Activada para usuarios	Activada para administradores/ desarrolladores	Requiere configuración de administrador	Haga contacto con Salesforce para activar
Acciones invocables		✅		
Menos recorridos de ida y vuelta para el objeto FlexiPage utilizando recopilaciones de SObject		✅		
Tipos de metadatos personalizados		✅		
Salesforce CLI (Lanzamiento demorado)				
Aprovechar funciones ampliadas para componentes web Lightning con Salesforce CLI		✅		
Construir sus propios complementos de Salesforce CLI con herramientas de código abierto		✅		
Socios de AppExchange				
Empaquetar procesos de negocio pregenerados que los suscriptores pueden abrir y sobre los que pueden construir		✅		
Empaquetar flujos y procesos inactivos		✅		
Fin de la compatibilidad para formularios web de Trialforce		✅		
Mensajería de negocios				
Mantener sus datos externos actualizados gracias a Captura de datos de cambio (Disponible de forma general) (Lanzamiento demorado)				
Migrar selecciones de entidad de Captura de datos de cambio con API de metadatos		✅		
Capturar cambios de datos para conversiones de tipo de cambio		✅		
Capturar cambios de datos para valores de lista de selección en registros		✅		
Ampliar sus aplicaciones basadas en eventos con eventos de plataforma de alto volumen (Disponible de forma general)		✅		
Monitorear su uso de eventos de plataforma de volumen estándar		✅		

Función	Activada para usuarios	Activada para administradores/ desarrolladores	Requiere configuración de administrador	Haga contacto con Salesforce para activar
Nuevos códigos de estado para fallos de publicaciones de eventos		✅		
Suscribirse a eventos de plataforma estándar en Procesos y Flujos		✅		
Entornos Sandbox				
Ahorrar tiempo duplicando entornos sandbox (Disponible de forma general)		✅		
Formato más sencillo de direcciones de email de usuario en entornos sandbox		✅		
Extensiones de Salesforce para VS Code				
Simplificar el desarrollo de componentes web Lightning con el Paquete de extensión de VS Code		✅		
Cambiar el nombre de sus símbolos de Apex en Visual Studio Code		✅		
Retirada de IDE de Force.com en octubre de 2019		✅		

Navegadores compatibles

Cambiamos nuestra compatibilidad con Apple® Safari® a la versión 12.x+. Los navegadores compatibles con Salesforce varían dependiendo de si usa Salesforce Classic o Lightning Experience.

EN ESTA SECCIÓN:

Navegadores compatibles con Lightning Experience

Consulte los navegadores compatibles y limitaciones para Lightning Experience.

Navegadores compatibles con Salesforce Classic

Salesforce Classic es compatible con las versiones 9 y 10 de Microsoft® Internet Explorer® (la compatibilidad con las versiones 9 y 10 finaliza el 5 de abril de 2019) y 11, y la versión 12.x de Apple® Safari® en macOS. También se admiten además las versiones estables más recientes de Microsoft Edge, Mozilla® Firefox® y Google Chrome™.

Navegadores compatibles con Einstein Analytics

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

Navegadores compatibles con Lightning Experience

Consulte los navegadores compatibles y limitaciones para Lightning Experience.

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

Nota:

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

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

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

	Microsoft® Internet Explorer®	Microsoft® Edge	Google Chrome™	Mozilla® Firefox®	Apple® Safari®
Lightning Experience	IE 11 (fin de vida útil el 31 de diciembre de 2020)	Más reciente	Más reciente	Más reciente	12.x+
Comunidades Lightning	IE 11	Más reciente	Más reciente	Más reciente	12.x+
¿Consideraciones de configuración especiales?	No	No	No	No	No
¿Limitaciones?	Sí	Sí	No	Sí	Sí

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

Navegadores compatibles con Salesforce Classic

Salesforce Classic es compatible con las versiones 9 y 10 de Microsoft® Internet Explorer® (la compatibilidad con las versiones 9 y 10 finaliza el 5 de abril de 2019) y 11, y la versión 12.x de Apple® Safari® en macOS. También se admiten además las versiones estables más recientes de Microsoft Edge, Mozilla® Firefox® y Google Chrome™.

Dónde: Salesforce Classic está disponible en todas las ediciones.

Nota:

- A partir del 5 de abril de 2019, las versiones 9 y 10 de Internet Explorer dejarán de ser compatibles. Recomendamos cambiar a un navegador compatible, como Chrome, Firefox, Safari, Edge o Internet Explorer (versión 11). A partir del 5 de abril de 2019, podrá continuar teniendo acceso a Salesforce Classic utilizando IE9 y IE10. Sin embargo, Salesforce no proporcionará asistencia para los problemas que se pueda encontrar al utilizar estos navegadores.
- No se admite el uso de Salesforce Classic en un navegador móvil. En su lugar, recomendamos utilizar la aplicación Salesforce cuando trabaje en un dispositivo móvil. Para ver los navegadores móviles compatibles con Salesforce, consulte los Requisitos de la aplicación Salesforce.

	Microsoft Internet Explorer	Microsoft Edge	Google Chrome	Mozilla Firefox	Apple Safari
Salesforce Classic	IE 11 (la compatibilidad con las versiones IE 9 y 10 finaliza el 5 de abril de 2019)	Más reciente	Más reciente	Más reciente	12.x+
Salesforce Console	IE 11 (la compatibilidad con las versiones IE 9 y 10 finaliza el 5 de abril de 2019)	Más reciente	Más reciente	Más reciente	No
¿Consideraciones de configuración especiales?	Sí	No	No	Sí	No
¿Limitaciones?	Sí	Sí	No	No	Sí

Nota:

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

Navegadores compatibles con Einstein Analytics

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

Salesforce en general: Más herramientas para adoptar Lightning Experience e incrementar la productividad

Presentación de nuevas herramientas para guiarle por una transición exitosa a Lightning Experience. También puede convertir una vista de lista favorita en su lista predeterminada. Simplifique la programación de citas con el nuevo Lightning Scheduler. Obtenga más perspectivas desde encuestas con traducciones, nuevos tipos de preguntas e invitaciones. Controlar múltiples ventanas con utilidades emergentes y subfichas personalizadas en aplicaciones de la consola. ¡Imprima una página de registro, reconozca colegas con insignias de agradecimiento, disfrute de más almacenamiento de datos y por supuesto mucho más!

EN ESTA SECCIÓN:

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

Para facilitar la transición a Lightning Experience, creamos un núcleo central para todos los pasos recomendados. Muestre solicitudes de Salesforce que recomiendan Lightning Experience en entornos de sandbox, en vez de solo ver estas solicitudes en organizaciones de producción. Proporcione a sus usuarios ayuda personalizada en el menú de ayuda rediseñado.

Pase directamente a su vista de lista más importante con Listas ancladas

¿Tiene una vista de lista a la que dirigirse que desea cargar como su lista predeterminada? Ahora puede hacerlo. Con listas ancladas, todos los usuarios pueden convertir cualquier lista en su nuevo valor predeterminado.

Imprimir una página de registro

Imprima detalles clave y listas relacionadas desde una página de registro en Lightning Experience, justo como en Salesforce Classic. Especifique la visibilidad de detalles de registro en la página imprimible e imprima la página desde el navegador. Esta función está disponible para todos los usuarios, para Cuenta, Campaña, Caso, Contacto, Contrato, Prospecto, Oportunidad, Pedido y objetos personalizados.

Lightning Scheduler: Simplificación de la programación de citas

Lightning Scheduler le proporciona las herramientas que necesita para simplificar la programación de citas.

Encuestas de Salesforce: Volverse global y más perspectivas con nuevos tipos de pregunta

Ahora puede traducir sus encuestas, incluir diferentes tipos de pregunta, generar invitaciones de encuesta especificadas, crear reportes personalizadas y establecer fechas de caducidad para invitaciones.

Aplicaciones de la consola Lightning: Utilidades emergentes, Opciones de subficha y Paridad de API

Difunda su flujo de trabajo por múltiples ventanas con utilidades emergentes. Personalice sus subfichas y promuévalas en fichas de espacio de trabajo. Cambie colores de ficha y modifique títulos de ficha del navegador con nuevos métodos de API.

Utilizar insignias de agradecimiento en Lightning Experience (Piloto)

Cante sus alabanzas desde las cimas de las montañas, o al menos desde sus noticias en tiempo real de Chatter. Las insignias de agradecimiento están ahora disponibles en Lightning Experience. Haga saber a sus colegas de trabajo lo mucho que los valora con nuestro conjunto de insignias de agradecimiento.

Buscar: Más objetos que se pueden buscar

Encuentre resultados para más objetos en Salesforce Classic y Lightning Experience.

Disfrutar de almacenamiento de datos aumentado

El cálculo para el almacenamiento de datos está cambiando. Estamos aumentando el almacenamiento mínimo de 1 GB a 10 GB. ¡Genial!

Abrir hipervínculos en campos de fórmula correctamente

Como se mencionó en las notas de versión de Spring '19, esta actualización crítica soluciona un problema al abrir hipervínculos en campos de fórmula. Si tiene campos de fórmula que contienen una función `HYPERLINK`, Lightning Experience ignora el valor de destino al intentar abrir el vínculo. Esta actualización crítica garantiza que se respete el valor de destino para hipervínculos, esté explícitamente configurado o establecido de forma predeterminada. Esta actualización crítica se activa en Summer '19 el 17 de mayo de 2019.

Actualizar en Límite de retención para datos de historial de campo

Salesforce garantiza mantener sus datos del historial de campo hasta 18 meses a través de su organización y hasta 24 meses a través de la API. Como se anunció en Winter '19, a partir de Spring '19, iniciamos el proceso de eliminación de datos de historial de campo de hace más de 24 meses. Debido a la naturaleza flexible de las eliminaciones masivas, los datos podría seguir disponibles por un tiempo después de Spring '19.

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

Para facilitar la transición a Lightning Experience, creamos un núcleo central para todos los pasos recomendados. Muestre solicitudes de Salesforce que recomiendan Lightning Experience en entornos de sandbox, en vez de solo ver estas solicitudes en organizaciones de producción. Proporcione a sus usuarios ayuda personalizada en el menú de ayuda rediseñado.

EN ESTA SECCIÓN:

Dirigir su transición de Lightning Experience desde una sola ubicación

Le estamos facilitando la tarea de mover su compañía a Lightning Experience. A partir de comienzos de 2019, el Asistente de transición de Lightning Experience es su núcleo central para *todos* los pasos recomendados para una transición exitosa. Le guía por todo el proceso; desde la creación de un caso de negocio,la evaluación de la preparación de su compañía y la preparación de su implementación hasta el inicio de Lightning Experience, el seguimiento de la adopción del usuario y, por último, la desactivación de Salesforce Classic. El Asistente de transición sustituye el actual Asistente de migración de Lightning Experience.

Algunas funciones en el Asistente de migración de Lightning Experience cambian su nombre

Modificamos los nombres de dos funciones en el Asistente de migración de Lightning Experience: Animar a los usuarios a permanecer en Lightning Experience y Mantener a los usuarios de Lightning Experience únicamente en Lightning Experience.

Activar Lightning Experience (Actualización crítica)

Salesforce activará Lightning Experience de forma rotatoria a partir de Winter '20 para impulsar los usuarios a moverse con mayor rapidez, hacer más y ser más productivos. Animamos a todos a iniciar su preparación para la transición a Lightning Experience en breve de modo que sus usuarios puedan beneficiarse de todo lo que la nueva interfaz tiene que ofrecer. El futuro de la plataforma y la experiencia de usuario de Salesforce es Salesforce Lightning. De ahora en adelante, todas las innovaciones estarán en Lightning Experience. Aproveche el tiempo de espera antes de activar Lightning Experience para comprender cómo funcionarán las personalizaciones y las funciones de su organización en la nueva interfaz y preparar sus usuarios a través de la gestión del cambio. Comience ahora para garantizar una mejor experiencia para todos cuando se active Lightning Experience más adelante. Mejor aún, tome el control y active Lightning Experience para sus usuarios antes de que se active esta actualización de forma automática, a su medida.

Mostrar funciones de asistencia de adopción en entornos de sandbox

Durante las versiones anteriores, Salesforce introdujo solicitudes en la aplicación para animar los usuarios a probar Lightning Experience. Estas solicitudes aparecían solo en producción. Ahora puede controlar si las solicitudes aparecen en sandbox. Pruebe su alfombra de bienvenida antes de implementarla en producción. O bien vea cómo aparecen otros tipos de solicitudes en la aplicación para usuarios.

Incorporación y Asistencia es ahora Asistencia de adopción en Configuración

La página de inicio de configuración para Cambiar a Salesforce Classic, Probar Lightning Experience, Es mejor en Lightning, y alfombra de bienvenida de Lightning Experience en solicitudes en la aplicación tienen un nuevo nombre: Asistencia de adopción:

Agregar recursos personalizados al menú de ayuda de Lightning Experience actualizado

Hemos rediseñado el menú Ayuda para dejar espacio para sus propios recursos. Guíe los usuarios cuando trabajen en su organización con vínculos a sus propias direcciones URL en sitios web, archivos PDF, videos o combinaciones de Trailhead. Una selección de primeros pasos ayuda tanto los usuarios como los administradores a embarcarse en la nueva experiencia. Todos pueden ahora buscar y ver resultados de documentación desde el menú Ayuda.

Conversor de configuración de Lightning Experience: Escanear y preparar páginas de Visualforce, escanear todos los objetos al mismo tiempo

Utilice el Conversor de configuración de Lightning Experience para escanear las páginas de Visualforce de su organización buscando problemas que puedan afectar a su transición a Lightning Experience; la herramienta le da un reporte priorizado con recomendaciones y aplica automáticamente hojas de estilo de Lightning Experience. Para la ficha Botones de JavaScript y la ficha Acciones y Botones, está a un solo clic para explorar y ver todas las acciones y los botones para todos los objetos. También estamos introduciendo una forma de mover acciones y botones para todos los objetos a la vez.

Proporciónenos comentarios

¡Salesforce desea tener noticias suyas! Seguimos innovando basándonos en comentarios de nuestros clientes. Ahora aparece un formulario de comentarios en Lightning Experience para tener noticias de más usuarios. Puede desactivar el formulario.

Dirigir su transición de Lightning Experience desde una sola ubicación

Le estamos facilitando la tarea de mover su compañía a Lightning Experience. A partir de comienzos de 2019, el Asistente de transición de Lightning Experience es su núcleo central para *todos* los pasos recomendados para una transición exitosa. Le guía por todo el proceso; desde la creación de un caso de negocio,la evaluación de la preparación de su compañía y la preparación de su implementación hasta el inicio de Lightning Experience, el seguimiento de la adopción del usuario y, por último, la desactivación de Salesforce Classic. El Asistente de transición sustituye el actual Asistente de migración de Lightning Experience.

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

Cuándo: El Asistente de transición está disponible el primer trimestre de 2019, en ocasiones una vez completada la versión Spring '19.

Quién: Para utilizar el Asistente de transición, debe tener los permisos de usuario Ver configuración y Configuración y personalizar aplicación. Mi dominio debe estar implementado en su organización para utilizar algunas de las herramientas disponibles desde el Asistente de transición.

Por qué: Con el Asistente de transición como su guía, puede permanecer organizado, monitorear su progreso y estar confiado de que no se le olvida nada. Divide las cosas en fases Descubrir, Implementar y Optimizar para una mejor capacidad de gestión. En cada fase, obtiene instrucciones detalladas y herramientas que aceleran varias tareas de transición. ¡Esté al tanto para más detalles!

Algunas funciones en el Asistente de migración de Lightning Experience cambian su nombre

Modificamos los nombres de dos funciones en el Asistente de migración de Lightning Experience: Animar a los usuarios a permanecer en Lightning Experience y Mantener a los usuarios de Lightning Experience únicamente en Lightning Experience.

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

Cómo: La función **Animar a los usuarios a permanecer en Lightning Experience** ahora se denomina **Cambiar usuarios a Lightning Experience según una programación regular**.

La función **Mantener a los usuarios de Lightning Experience únicamente en Lightning Experience** ahora se denomina **Hacer que Lightning Experience sea la única experiencia de su organización**.

Los botones para controlar estas funciones ahora están etiquetados **Desactivado** y **Activado** en vez de **Deshabilitado** y **Habilitado**.

Activar Lightning Experience (Actualización crítica)

Salesforce activará Lightning Experience de forma rotatoria a partir de Winter '20 para impulsar los usuarios a moverse con mayor rapidez, hacer más y ser más productivos. Animamos a todos a iniciar su preparación para la transición a Lightning Experience en breve de modo que sus usuarios puedan beneficiarse de todo lo que la nueva interfaz tiene que ofrecer. El futuro de la plataforma y la experiencia de usuario de Salesforce es Salesforce Lightning. De ahora en adelante, todas las innovaciones estarán en Lightning Experience. Aproveche el tiempo de espera antes de activar Lightning Experience para comprender cómo funcionarán las personalizaciones y las funciones de su organización en la nueva interfaz y preparar sus usuarios a través de la gestión del cambio. Comience ahora para garantizar una mejor experiencia para todos cuando se active Lightning Experience más adelante. Mejor aún, tome el control y active Lightning Experience para sus usuarios antes de que se active esta actualización de forma automática, a su medida.

Dónde: Esta cambia se aplica a Group Edition, Developer Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition Unlimited Edition para organizaciones que no tienen aún Lightning Experience activado.

Cuándo: Esta actualización comienza a aparecer bajo Actualizaciones críticas el 28 de enero de 2019. La actualización inicia su activación automática el 12 de octubre de 2019.

Quién: Todos los usuarios con el permiso Usuario de Lightning Experience están afectados por esta actualización crítica. Esto incluye todos los usuarios con perfiles estándar y usuarios con perfiles personalizados o conjuntos de permisos con el permiso Usuario de Lightning Experience activado por un administrador. En Salesforce Classic, los usuarios ven dos opciones para cambiar a Lightning Experience: un vínculo para cambiar a Lightning Experience aparece en el encabezado y en el menú del perfil de usuario.

Para animar a todos a trabajar en Lightning Experience, los usuarios trabajando en Salesforce Classic se cambian a Lightning Experience de forma semanal. Los usuarios pueden cambiar entre Salesforce Classic y Lightning Experience desde el menú de perfil de usuario.

Cómo: Desde Configuración, ingrese `Actualizaciones críticas` en el cuadro Búsqueda rápida y luego seleccione **Actualizaciones críticas**. Para activar Lightning Experience, haga clic en **Revisar**. Cuando esté listo para activar Lightning Experience, puede **Activar** la actualización ya sea en Actualizaciones críticas o Lightning Experience en configuración.

Salesforce está aquí para ayudar.

- Obtenga más información acerca de esta actualización crítica en el artículo de Knowledge Preguntas frecuentes Activar Lightning Experience (Actualización crítica).
- Lea sobre las herramientas de transición recomendadas que automatizan y aceleran el proceso en el Recorrido a Mapa de aprendizaje de Lightning Experience.
- Consulte la Lightning Now Trailblazer Community para obtener respuestas de expertos de Lightning Experience y colaborar con Salesforce Ohana.

Mostrar funciones de asistencia de adopción en entornos de sandbox

Durante las versiones anteriores, Salesforce introdujo solicitudes en la aplicación para animar los usuarios a probar Lightning Experience. Estas solicitudes aparecían solo en producción. Ahora puede controlar si las solicitudes aparecen en sandbox. Pruebe su alfombra de bienvenida antes de implementarla en producción. O bien vea cómo aparecen otros tipos de solicitudes en la aplicación para usuarios.

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

Cómo: Desde Configuración en Lightning Experience, ingrese `Asistencia de adopción` en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Asistencia de adopción**. Seleccione **Mostrar asistencia de adopción en Sandbox**.

Si tiene la automatización ejecutándose en sandbox, la activación de la función de asistencia de adopción podría afectar sus pruebas automatizadas.

CONSULTE TAMBIÉN

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

Incorporación y Asistencia es ahora Asistencia de adopción en Configuración

La página de inicio de configuración para Cambiar a Salesforce Classic, Probar Lightning Experience, Es mejor en Lightning, y alfombra de bienvenida de Lightning Experience en solicitudes en la aplicación tienen un nuevo nombre: Asistencia de adopción:

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

Cómo: Desde Configuración en Lightning Experience, ingrese `Asistencia de adopción` en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Asistencia de adopción**. También puede buscar `Incorporación y Asistencia` para ver las subpáginas **Asistencia de adopción** y **Menú Ayuda**.

CONSULTE TAMBIÉN

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

Agregar recursos personalizados al menú de ayuda de Lightning Experience actualizado

Hemos rediseñado el menú Ayuda para dejar espacio para sus propios recursos. Guíe los usuarios cuando trabajen en su organización con vínculos a sus propias direcciones URL en sitios web, archivos PDF, videos o combinaciones de Trailhead. Una selección de primeros pasos ayuda tanto los usuarios como los administradores a embarcarse en la nueva experiencia. Todos pueden ahora buscar y ver resultados de documentación desde el menú Ayuda.

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

Por qué: El menú Ayuda es un punto único para rutas de aprendizaje, sugerencias de primeros pasos, temas de ayuda contextual y ahora recursos que creó para usuarios de su organización.

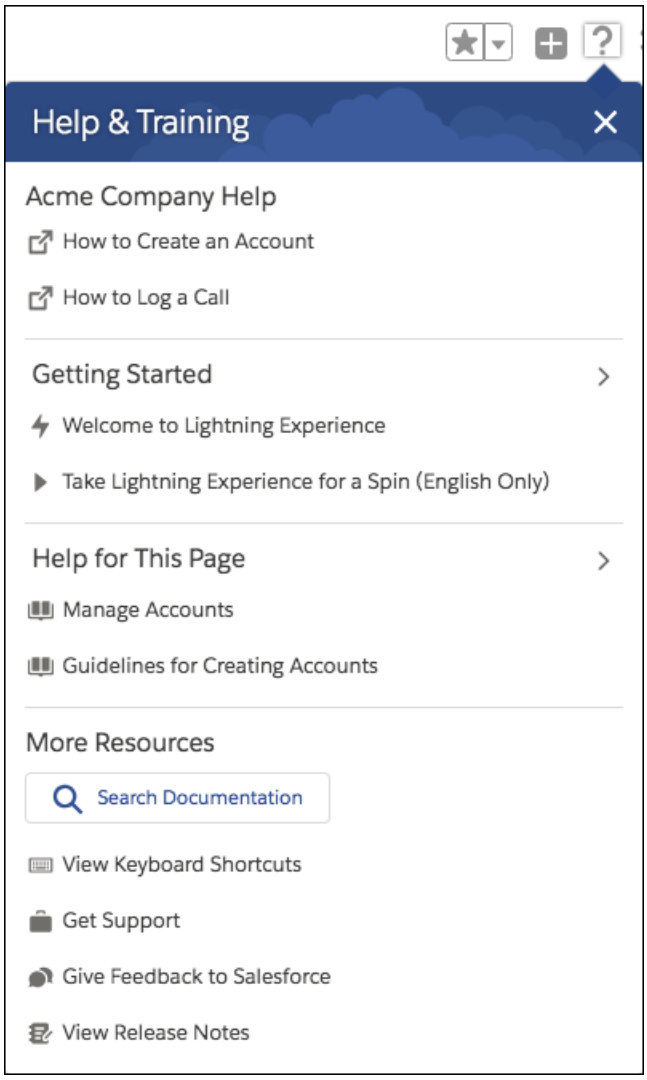
El menú Ayuda tiene cuatro secciones principales. Puede agregar vínculos únicamente a la sección Ayuda personalizada.

- **Ayuda personalizada**: Si elige agregar esta sección, aparece en la parte superior del menú Ayuda en cada página en Lightning Experience. Puede asignar un nombre a la sección y decidir qué recursos mostrar.
- **Primeros pasos**: Recursos para ayudar los usuarios y los administradores a empezar a trabajar en Lightning Experience. Se muestran diferentes recursos a usuarios y administradores. Conforme lee los recursos sugeridos, más temas rotan a la parte superior de la lista, de modo que está continuamente leyendo algo nuevo.
- **Ayuda para esta página**: Asistencia relevante de la página para cuando los usuarios tienen una pregunta mientras trabajan. Si no hay recursos sugeridos para la página, la sección queda oculta.

  Nota: Los módulos de Trailhead recomendados por Salesforce aparecen en Primeros pasos y Ayuda para esta página. La sección Aprender más con Trailhead disponible en versiones anteriores se retiró para evitar repeticiones.

- **Más recursos**: Los vínculos a accesos directos del teclado y comentarios se muestran a todos. Los administradores solo ven vínculos a notas de versión y asistencia. Todos pueden buscar documentación de Salesforce en el menú Ayuda, ver resultados principales y leer tema sin salir de la aplicación.

  Nota: Buscar en la Ayuda de Salesforce, disponible en versiones anteriores, se retiró para agregar la capacidad de buscar en la documentación dentro del menú Ayuda.



Cómo: Desde Configuración en Lightning Experience, ingrese *Menú Ayuda* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Menú Ayuda**. Asigne un nombre a su sección de ayuda personalizada y luego agregue hasta 15 recursos. Active **Personalizar el menú Ayuda** de modo que los usuarios vean los recursos.

Si lo desea, puede ocultar los recursos de Salesforce. Desactive **Mostrar contenido de ayuda de Salesforce a usuarios**. La sección Primeros pasos, la sección Ayuda para esta página y la capacidad de buscar en la documentación de Salesforce están ocultas. Los vínculos a accesos directos de teclado y comentarios en Salesforce son siempre visibles. Como administrador, siempre ve los recursos.

CONSULTE TAMBIÉN

Ayuda de Salesforce: Definir ayuda personalizada para el menú Ayuda de Lightning Experience (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

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

Conversor de configuración de Lightning Experience: Escanear y preparar páginas de Visualforce, escanear todos los objetos al mismo tiempo

Utilice el Conversor de configuración de Lightning Experience para escanear las páginas de Visualforce de su organización buscando problemas que puedan afectar a su transición a Lightning Experience; la herramienta le da un reporte priorizado con recomendaciones y aplica automáticamente hojas de estilo de Lightning Experience. Para la ficha Botones de JavaScript y la ficha Acciones y Botones, está a un solo clic para explorar y ver todas las acciones y los botones para todos los objetos. También estamos introduciendo una forma de mover acciones y botones para todos los objetos a la vez.

EN ESTA SECCIÓN:

Preparar páginas de Visualforce para Lightning Experience con el Conversor de configuración de Lightning Experience (Beta)

La nueva ficha de Visualforce en el Conversor de configuración de Lightning Experience escanea las páginas de Visualforce de su organización por en busca de problemas que pudieran afectar su transición a Lightning Experience. Agrupa sus páginas por perfiles y prioriza las soluciones necesarias por la mayor repercusión en el usuario y el nivel de esfuerzo más bajo. Si la herramienta no puede resolver los problemas detectados, recibirá instrucciones sobre cómo arreglas las cosas usted mismo. También puede utilizar la herramienta para cambiar el estilo de la mayoría de las páginas para la nueva interfaz aplicando automáticamente las hojas de estilo de Lightning Experience. La ficha Visualforce en el Conversor de configuración sustituye la Comprobación de Visualforce y el reporte en PDF de preparación para Visualforce generado por la Comprobación de preparación de Lightning Experience.

Convertir y mover con mayor rapidez en el Conversor de configuración de Lightning Experience

¿Cansado de seleccionar qué objetos explorar para obtener la información más reciente en acciones y botones de JavaScript? En su lugar, obtenga la imagen completa explorando cada ficha para obtener metadatos relevantes de todos los objetos. ¿Mover acciones y botones de objetos uno por uno lo está cansando? ¡Muévalos todos, para todos los objetos, todos a la vez!

CONSULTE TAMBIÉN

Ayuda de Salesforce: Conversor de configuración de Lightning Experience

Preparar páginas de Visualforce para Lightning Experience con el Conversor de configuración de Lightning Experience (Beta)

La nueva ficha de Visualforce en el Conversor de configuración de Lightning Experience escanea las páginas de Visualforce de su organización por en busca de problemas que pudieran afectar su transición a Lightning Experience. Agrupa sus páginas por perfiles y prioriza las soluciones necesarias por la mayor repercusión en el usuario y el nivel de esfuerzo más bajo. Si la herramienta no puede resolver los problemas detectados, recibirá instrucciones sobre cómo arreglas las cosas usted mismo. También puede utilizar la herramienta para cambiar el estilo de la mayoría de las páginas para la nueva interfaz aplicando automáticamente las hojas de estilo de Lightning Experience. La ficha Visualforce en el Conversor de configuración sustituye la Comprobación de Visualforce y el reporte en PDF de preparación para Visualforce generado por la Comprobación de preparación de Lightning Experience.

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

Dónde: Esta herramienta está disponible en Lightning Experience y Salesforce Classic en Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Cuándo: Esta función está disponible desde enero de 2019.

Quién: La función Páginas de Visualforce requiere los permisos Personalizar aplicación y Modificar todos los datos.

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

Convertir y mover con mayor rapidez en el Conversor de configuración de Lightning Experience

¿Cansado de seleccionar qué objetos explorar para obtener la información más reciente en acciones y botones de JavaScript? En su lugar, obtenga la imagen completa explorando cada ficha para obtener metadatos relevantes de todos los objetos. ¿Mover acciones y botones de objetos uno por uno lo está cansando? ¡Muévalos todos, para todos los objetos, todos a la vez!

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

Cuándo: Este cambio estará disponible de forma rotatoria a partir de comienzos de 2019.

Por qué: Hicimos caso a sus comentarios acerca del Conversor de configuración de Lightning Experience. La siguiente iteración de la herramienta le proporciona una vista completa de su organización y le ahorra tiempo al realizar los cambios necesarios.

- Sustituimos los botones configuración, impacto del usuario y actualizar por **Explorar botones de JavaScript** y **Explorar acciones y botones**. Cuando explora, la herramienta analiza todos los metadatos relevantes para la ficha para todos los objetos. La información de impacto del usuario también se calcula. Mientras tiene lugar la exploración, no puede trabajar en las otras fichas. Salesforce le envía un email una vez finalizada la exploración. Cuando vuelve a la herramientas, es recibido con una lista actualizada de todos los elementos de la ficha.
- En vez de mover botones para un solo objeto a la vez, puede mover acciones y botones para todos los objetos compatibles a la vez. Como parte de este acceso rápido, seguimos eliminando el paquete Acciones inteligentes móviles y creando los tipos de registro que faltan. Para revisar lo que vamos a actualizar, seleccione uno o más objetos y, a continuación, haga clic en **Mover seleccionados**. Mientras tiene lugar el movimiento, no puede trabajar en las otras fichas. Obtiene un email cuando el movimiento haya completado.

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

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

CONSULTE TAMBIÉN

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

Proporciónenos comentarios

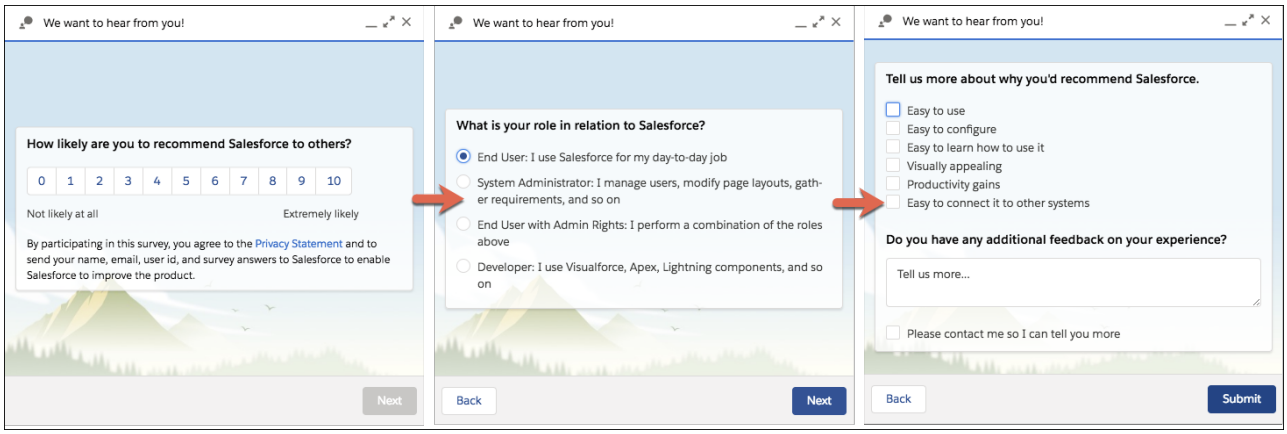
¡Salesforce desea tener noticias suyas! Seguimos innovando basándonos en comentarios de nuestros clientes. Ahora aparece un formulario de comentarios en Lightning Experience para tener noticias de más usuarios. Puede desactivar el formulario.

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

Cuándo: Este cambio entra en vigor en marzo de 2019.

Quién: Mostramos el formulario a un subconjunto aleatorio de usuarios en cada organización para una amplia gama de respuestas.

Por qué: El formulario aparece en la parte inferior de la aplicación. Los usuarios pueden completar o cerrar el formulario.



Cómo: Para desactivar el formulario, vaya a Configuración en Lightning Experience, ingrese `Asistencia de adopción` en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Asistencia de adopción**. Anule la selección de **Formulario de comentarios de productos de Salesforce**.

CONSULTE TAMBIÉN

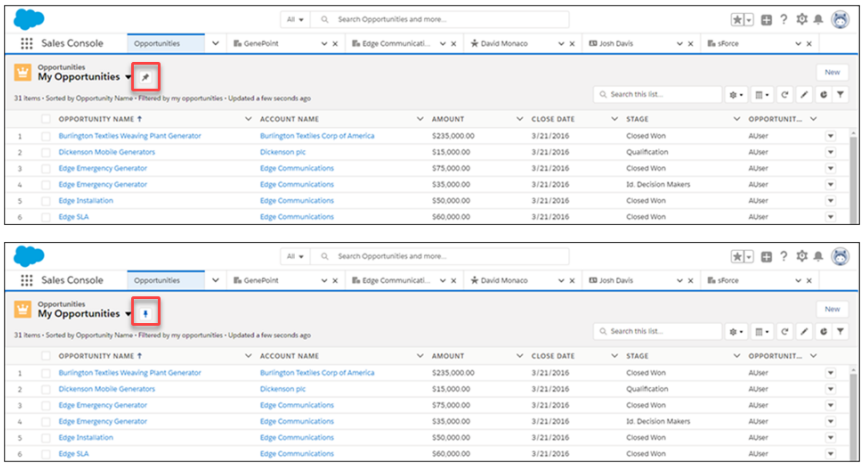
Ayuda de Salesforce: Formulario de comentarios de productos de Salesforce (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

Pase directamente a su vista de lista más importante con Listas ancladas

¿Tiene una vista de lista a la que dirigirse que desea cargar como su lista predeterminada? Ahora puede hacerlo. Con listas ancladas, todos los usuarios pueden convertir cualquier lista en su nuevo valor predeterminado.

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

Cómo: Para anclar una lista que no está anclada, haga clic en su icono de anclaje. Para anclar una lista diferente, seleccione la vista de lista y ánclela en su lugar. La lista anclada predeterminada para todos los objetos es Vista recientemente.



CONSULTE TAMBIÉN

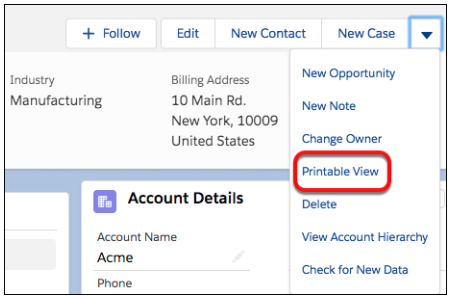
Ayuda de Salesforce: Anclar vistas de listas en Lightning Experience (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

Imprimir una página de registro

Imprima detalles clave y listas relacionadas desde una página de registro en Lightning Experience, justo como en Salesforce Classic. Especifique la visibilidad de detalles de registro en la página imprimible e imprima la página desde el navegador. Esta función está disponible para todos los usuarios, para Cuenta, Campaña, Caso, Contacto, Contrato, Prospecto, Oportunidad, Pedido y objetos personalizados.

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

Cómo: En una página de inicio de registro, haga clic en **Versión para imprimir**. Las secciones y los campos en la vista para imprimir reflejan el formato de página del usuario actual. Las listas relacionadas reflejan las preferencias de lista relacionada del usuario actual.



La vista para imprimir se abre con los detalles de registro ampliados o contraídos, basándose en la visibilidad en la página de inicio de registro. Puede cambiar la visibilidad para todos los detalles de registro o para secciones de detalles individuales. Las listas relacionadas

son visibles en vista para imprimir y no puede modificar su visibilidad para la impresión.



Los administradores pueden eliminar el botón **Vista para imprimir** del formato de página de registro en el Editor de formato de página para desactivar la función.

Lightning Scheduler: Simplificación de la programación de citas

Lightning Scheduler le proporciona las herramientas que necesita para simplificar la programación de citas.

EN ESTA SECCIÓN:

Crear citas personalizadas con Lightning Scheduler
Deleite sus clientes y clientes potenciales programando citas con la persona correcta en el momento y el lugar correcto. Utilice Lightning Scheduler para configurar rápidamente citas en flujos de trabajo estándar de Salesforce, como prospectos y referencias, oportunidades y cuentas. Además, con mejor visibilidad en citas, puede asignar recursos de forma más eficiente y satisfacer mejor las necesidades del cliente.

Crear citas personalizadas con Lightning Scheduler

Deleite sus clientes y clientes potenciales programando citas con la persona correcta en el momento y el lugar correcto. Utilice Lightning Scheduler para configurar rápidamente citas en flujos de trabajo estándar de Salesforce, como prospectos y referencias, oportunidades y cuentas. Además, con mejor visibilidad en citas, puede asignar recursos de forma más eficiente y satisfacer mejor las necesidades del cliente.

Dónde: Esta función está disponible por un costo adicional en Enterprise Edition y Unlimited Edition.

Por qué: A continuación se enumeran algunas cosas que puede realizar con Lightning Scheduler.

- ¡Cree registros que representan sus empleados y agregue detalles acerca de sus habilidades, ubicaciones y disponibilidad!
- Defina ubicaciones de oficinas y horas de trabajo.
- Cree temas de citas, como *Apertura de cuenta* o *solicitud de hipoteca*.

- Busque empleados con las habilidades correctas para una cita, incluyendo certificados y áreas de experiencia.
- Programe citas de clientes y agregue detalles acerca de asistentes necesarios.

Cómo: Asigne os permisos relevantes y configure recursos de servicio y territorios.

CONSULTE TAMBIÉN

Objetos nuevos

Ayuda de Salesforce: Gestionar citas de servicio con Lightning Scheduler (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

Personalizar citas del cliente con Lightning Scheduler

Personalizar citas de miembros y pacientes con Lightning Scheduler

Encuestas de Salesforce: Volverse global y más perspectivas con nuevos tipos de pregunta

Ahora puede traducir sus encuestas, incluir diferentes tipos de pregunta, generar invitaciones de encuesta especificadas, crear reportes personalizadas y establecer fechas de caducidad para invitaciones.

EN ESTA SECCIÓN:

Traducir sus encuestas

Hable el idioma de sus clientes. Conecte con su audiencia global traduciendo sus encuestas en más de 10 idiomas. Los participantes de su organización ver automáticamente una encuesta en su idioma predeterminado. Los participantes fuera de su organización pueden elegir entre una lista de idiomas en los que se tradujo la encuesta.

Obtener perspectivas desde sus clientes con nuevos tipos de preguntas

Aproveche dos nuevos tipos de preguntas para recopilar datos más depurados de sus clientes. El tipo de pregunta Net Promoter Score® (NPS®) evalúa la fidelización de sus clientes para sus productos y servicio. Utilice el tipo de pregunta Clasificación para evaluar las preferencias de sus participantes desde una lista de opciones.

Crear reportes personalizados para Net Promoter Score®, Clasificación, Valoración, Puntuaje y Tipos de pregunta de control deslizante

Cree reportes personalizados acerca de respuestas de participantes para Net Promoter Score®, clasificación, valoración, puntuaje y tipos de pregunta de control deslizante.

Generar invitaciones de encuestas para contactos y cuentas personales

Amplíe el ámbito de su encuesta. Ahora puede generar una invitación de encuesta personalizada para un contacto o una cuenta personal directamente desde el registro.

Establecer una fecha de caducidad para una invitación de encuestas

Decida la fecha exacta cuando desea que caduque una invitación de encuesta. Puede revisar la fecha de caducidad en cualquier punto del ciclo de vida de la invitación.

Traducir sus encuestas

Hable el idioma de sus clientes. Conecte con su audiencia global traduciendo sus encuestas en más de 10 idiomas. Los participantes de su organización ver automáticamente una encuesta en su idioma predeterminado. Los participantes fuera de su organización pueden elegir entre una lista de idiomas en los que se tradujo la encuesta.

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

Quién: Los traductores en su organización con permisos de Sistema de traducción pueden traducir encuestas en los idiomas para los que tienen permisos.

Cómo: Los registros de encuestas tienen ahora una ficha Idioma donde los traductores pueden ver y traducir encuestas en los idiomas para los que tienen permisos.

Obtener perspectivas desde sus clientes con nuevos tipos de preguntas

Aproveche dos nuevos tipos de preguntas para recopilar datos más depurados de sus clientes. El tipo de pregunta Net Promoter Score® (NPS®) evalúa la fidelización de sus clientes para sus productos y servicio. Utilice el tipo de pregunta Clasificación para evaluar las preferencias de sus participantes desde una lista de opciones.

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

Cómo: En el Generador de encuestas, haga clic en menú desplegable **Agregar pregunta** para agregar los nuevos tipos de preguntas a su encuesta.

Crear reportes personalizados para Net Promoter Score®, Clasificación, Valoración, Puntuaje y Tipos de pregunta de control deslizante

Cree reportes personalizados acerca de respuestas de participantes para Net Promoter Score®, clasificación, valoración, puntuaje y tipos de pregunta de control deslizante.

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

Quién: Los administradores pueden crear y ver reportes personalizados acerca de respuestas de encuestas. Los propietarios de encuestas y los propietarios de invitaciones de encuestas pueden crear reportes personalizados para encuestas o invitaciones que poseen. Los administradores, los propietarios de encuestas y los propietarios de invitaciones de encuestas pueden compartir sus reportes personalizados con otros.

Generar invitaciones de encuestas para contactos y cuentas personales

Amplíe el ámbito de su encuesta. Ahora puede generar una invitación de encuesta personalizada para un contacto o una cuenta personal directamente desde el registro.

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

Cómo: En un registro de contacto o cuenta personal, haga clic en **Obtener una invitación de encuesta**.

Establecer una fecha de caducidad para una invitación de encuestas

Decida la fecha exacta cuando desea que caduque una invitación de encuesta. Puede revisar la fecha de caducidad en cualquier punto del ciclo de vida de la invitación.

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

Cómo: Puede establecer una fecha de caducidad en el registro de invitación de encuesta o cuándo generar una invitación de encuesta en el Generador de encuestas o para un contacto o una cuenta personal.

Aplicaciones de la consola Lightning: Utilidades emergentes, Opciones de subficha y Paridad de API

Difunda su flujo de trabajo por múltiples ventanas con utilidades emergentes. Personalice sus subfichas y promuévalas en fichas de espacio de trabajo. Cambie colores de ficha y modifique títulos de ficha del navegador con nuevos métodos de API.

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

EN ESTA SECCIÓN:

Abrir una ventana en productividad con utilidades emergentes (Actualización crítica)

Emerja utilidades fuera de la barra de utilidades y en sus dos ventanas separadas. Puede organizar utilidades emergidas e incluso moverlas en diferentes monitores. Puede interactuar con una utilidad emergida junto a su ventana principal, facilitando la realización de múltiples tareas. Cuando haya terminado con la utilidad, devuélvela a su barra de utilidades o cierre la ventana.

Gestionar su espacio de trabajo con nuevas opciones de subficha

¡La subficha ha recibido una promoción bien merecida! Si está trabajando en una subficha y necesita más espacio, puede promocionar una subficha a una ficha de espacio de trabajo. También puede actualizar una subficha individual y personalizar sus títulos e iconos.

Utilizar plantillas de páginas de dos regiones para sus aplicaciones de la consola

¿Representan tres regiones más espacio del que necesita actualmente? Agregamos dos plantillas de página de dos regiones para aplicaciones de consola: Consola: Barra lateral izquierda anclada (2 regiones), y Consola: Encabezado anclado y Barra lateral izquierda (2 regiones).

Utilizar componentes web Lightning en la barra de utilidades

Aporte componentes web Lightning (LWC) modernos y sorprendentemente rápidos en la barra de utilidades agregando el objetivo `lightning__UtilityBar` a la configuración meta de sus LWC. Las utilidades de LWC no admiten aún APIs o se están utilizando como elementos de utilidad en segundo plano.

Establecer colores de ficha, Desactivar mensajes emergentes de utilidades y Modificar títulos de fichas del navegador con las API de JavaScript de la Consola Lightning

Establezca colores de ficha, desactive mensajes emergentes de utilidades y modifique títulos de fichas del navegador. Con estos nuevos métodos, la API de JavaScript de la Consola Lightning está ahora en paridad con los métodos y los eventos más utilizados del Kit de herramientas de integración de la consola de Salesforce Classic.

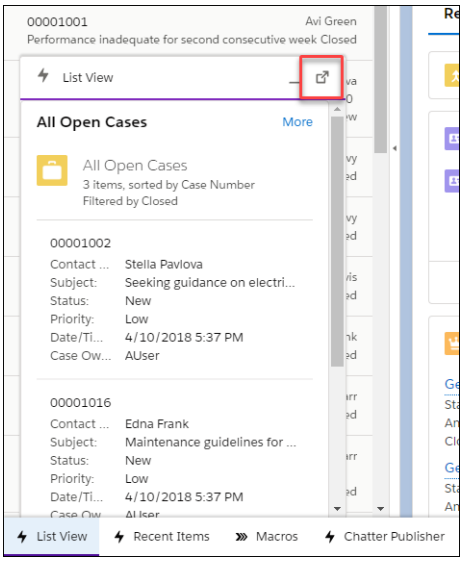
Abrir una ventana en productividad con utilidades emergentes (Actualización crítica)

Emerja utilidades fuera de la barra de utilidades y en sus dos ventanas separadas. Puede organizar utilidades emergidas e incluso moverlas en diferentes monitores. Puede interactuar con una utilidad emergida junto a su ventana principal, facilitando la realización de múltiples tareas. Cuando haya terminado con la utilidad, devuélvela a su barra de utilidades o cierre la ventana.

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

Cuándo: La función emergente está disponible para la mayoría de utilidades estándar en Spring '19. La actualización crítica activa la función emergente para utilidades personalizadas. Esta actualización crítica se activará para utilidades personalizadas el 17 de junio de 2019. Si una utilidad personalizada no está aún preparada para emerger, o si no desea que los usuarios puedan emergerla, puede desactivar la función emergente por utilidad.

Cómo: En la barra de utilidades, abra una utilidad y luego haga clic en el icono emergente para abrir la utilidad en su propia ventana.



Puede emerger estas utilidades estándar.

- Softphone de Open CTI
- Historial
- Texto enriquecido
- Gráfico de reporte
- Visualforce
- Flujo
- Vista de lista
- Elementos recientes
- Noticias en tiempo real de Chatter
- Publicador de Chatter

CONSULTE TAMBIÉN

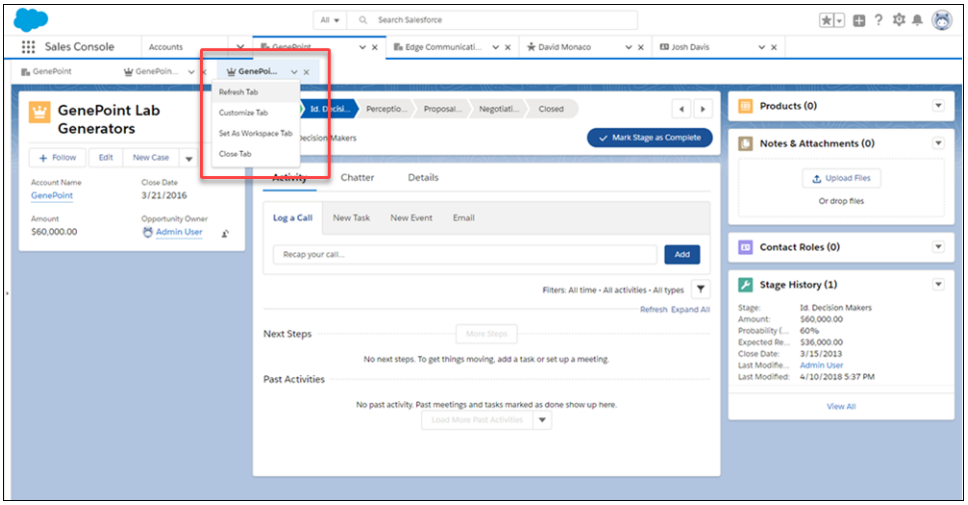
Guía del desarrollador de Salesforce Console: Uso de utilidades emergentes (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

Gestionar su espacio de trabajo con nuevas opciones de subficha

¡La subficha ha recibido una promoción bien merecida! Si está trabajando en una subficha y necesita más espacio, puede promocionar una subficha a una ficha de espacio de trabajo. También puede actualizar una subficha individual y personalizar sus títulos e iconos.

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

Cómo: Utilice el nuevo menú desplegable en una subficha para cerrar, actualizar, personalizar o promocionarla a una ficha de espacio de trabajo.



Utilizar plantillas de páginas de dos regiones para sus aplicaciones de la consola

¿Representan tres regiones más espacio del que necesita actualmente? Agregamos dos plantillas de página de dos regiones para aplicaciones de consola: Consola: Barra lateral izquierda anclada (2 regiones), y Consola: Encabezado anclado y Barra lateral izquierda (2 regiones).

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

Utilizar componentes web Lightning en la barra de utilidades

Aporte componentes web Lightning (LWC) modernos y sorprendentemente rápidos en la barra de utilidades agregando el objetivo `lightning__UtilityBar` a la configuración meta de sus LWC. Las utilidades de LWC no admiten aún APIs o se están utilizando como elementos de utilidad en segundo plano.

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

CONSULTE TAMBIÉN

Componentes web Lightning (Disponible de forma general)

Establecer colores de ficha, Desactivar mensajes emergentes de utilidades y Modificar títulos de fichas del navegador con las API de JavaScript de la Consola Lightning

Establezca colores de ficha, desactive mensajes emergentes de utilidades y modifique títulos de fichas del navegador. Con estos nuevos métodos, la API de JavaScript de la Consola Lightning está ahora en paridad con los métodos y los eventos más utilizados del Kit de herramientas de integración de la consola de Salesforce Classic.

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

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

CONSULTE TAMBIÉN

- API de JavaScript de la Consola Lightning
- Obtener notificaciones acerca de cambios no guardados
- *Guía del desarrollador de Salesforce Console*: Métodos de API de la consola de Classic admitidos en la API de la consola de Lightning (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

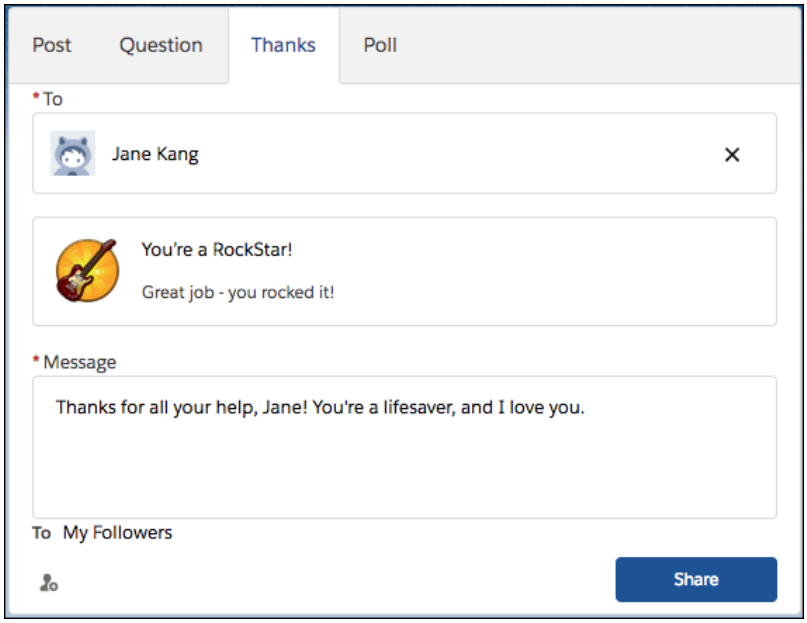
Utilizar insignias de agradecimiento en Lightning Experience (Piloto)

Cante sus alabanzas desde las cimas de las montañas, o al menos desde sus noticias en tiempo real de Chatter. Las insignias de agradecimiento están ahora disponibles en Lightning Experience. Haga saber a sus colegas de trabajo lo mucho que los valora con nuestro conjunto de insignias de agradecimiento.

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

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

Por qué: Los usuarios de Chatter ahora pueden dar las gracias desde un perfil de usuario, un registro o un grupo en Lightning Experience. Dar las gracias es tan fácil como en Salesforce Classic. Haga clic en la ficha **Gracias** desde unas noticias en tiempo real de Chatter, y luego ingrese los detalles de la insignia.



Cree y gestione insignias en Salesforce Classic. Lightning Experience no admite las insignias de recompensa.

Cómo: Haga contacto con el Servicio de asistencia al cliente de Salesforce para activar el piloto de agradecimientos. Si está inscrito, podrá acceder a la configuración de Gracias en Salesforce Classic. En Configuración, ingrese `Work.com` en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuración de Work.com**.

CONSULTE TAMBIÉN

IdeaExchange: Agradecimientos y vínculos en Lightning Experience (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

Buscar: Más objetos que se pueden buscar

Encuentre resultados para más objetos en Salesforce Classic y Lightning Experience.

EN ESTA SECCIÓN:

Obtener resultados de búsqueda para más objetos

Los objetos Marca de cuenta, Relación de cuenta, Consentimiento de tipo de punto de contacto, Base legal de uso de datos, Propósito de uso de datos y Grupo de tipo de trabajo ahora tienen capacidad de búsqueda. El objeto Calendario tiene capacidad de búsqueda a través de la búsqueda de consulta en Lightning Experience.

Obtener resultados de búsqueda para más objetos

Los objetos Marca de cuenta, Relación de cuenta, Consentimiento de tipo de punto de contacto, Base legal de uso de datos, Propósito de uso de datos y Grupo de tipo de trabajo ahora tienen capacidad de búsqueda. El objeto Calendario tiene capacidad de búsqueda a través de la búsqueda de consulta en Lightning Experience.

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

CONSULTE TAMBIÉN

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

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

Disfrutar de almacenamiento de datos aumentado

El cálculo para el almacenamiento de datos está cambiando. Estamos aumentando el almacenamiento mínimo de 1 GB a 10 GB. ¡Genial!

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience, Salesforce Classic y todas las versiones de la aplicación de Salesforce en Contact Manager Edition, Group Edition, Essentials Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, y Unlimited Edition.

Cuándo: Las organizaciones comenzarán a ver el aumento a partir de finales de marzo de 2019.

Cómo: Por ejemplo, si tiene las ediciones Professional o Unlimited con 10 usuarios, lo siguiente muestra cómo se calcula su almacenamiento. Para otras ediciones, consulte las asignaciones de licencia de usuario que recibe, incluyendo licencias complementarias.

Edición	Antes de Spring '19	Después de Spring '19
Professional	10 usuarios * 20 MB por usuario, para 200 MB. Redondee hasta 1 GB de almacenamiento de datos total.	10 usuarios * 20 MB por usuario, para 200 MB + 10 GB. 10.2 GB de almacenamiento de datos total.
Unlimited	10 usuarios * 120 MB, para 1.2 GB de almacenamiento de datos total.	10 usuarios * 120 MB, para 1.2 GB + 10 GB. 11.2 GB de almacenamiento de datos total.

Abrir hipervínculos en campos de fórmula correctamente

Como se mencionó en las notas de versión de Spring '19, esta actualización crítica soluciona un problema al abrir hipervínculos en campos de fórmula. Si tiene campos de fórmula que contienen una función `HYPERLINK`, Lightning Experience ignora el valor de destino al intentar abrir el vínculo. Esta actualización crítica garantiza que se respete el valor de destino para hipervínculos, esté explícitamente configurado o establecido de forma predeterminada. Esta actualización crítica se activa en Summer '19 el 17 de mayo de 2019.

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

Nota: Si su organización muestra una fecha de activación automática del 10 de enero de 2019, ignórelo. Esta fecha era la fecha de activación original para la actualización clave antes de que pospusiera. Cuando su organización se actualiza a la versión Spring '19, la fecha de activación automática mostrada será la correcta.

Cómo: En Configuración, ingrese *`Actualizaciones importantes`* en el cuadro Búsqueda rápida. A continuación, seleccione **Actualizaciones importantes**. Para Lightning Experience respeta valores de destino para hipervínculos en campos de fórmula, haga clic en **Confirmar**.

Actualizar en Límite de retención para datos de historial de campo

Salesforce garantiza mantener sus datos del historial de campo hasta 18 meses a través de su organización y hasta 24 meses a través de la API. Como se anunció en Winter '19, a partir de Spring '19, iniciamos el proceso de eliminación de datos de historial de campo de hace más de 24 meses. Debido a la naturaleza flexible de las eliminaciones masivas, los datos podría seguir disponibles por un tiempo después de Spring '19.

Dónde: Esta política se aplica a todas las organizaciones creadas tras el 1 de junio de 2011, que no adquirieron el complemento Seguimiento de auditoría de campo (FAT).

Nota: Si su organización se creó antes del 1 de junio de 2011, Salesforce se compromete a mantener su historial de campo más allá del límite de 18 meses.

Cómo: Cuando los datos del historial de campo alcanzan el límite de 18 meses, Salesforce los mantiene por 6 meses más, pero los datos son accesibles únicamente a través de Cargador de datos utilizando Exportar todo o la API de `queryAll()`. Cuando Salesforce elimina datos, no puede utilizar la API `getDeleted()` para recuperarlos.

Para garantizar su acceso a sus datos de historial de campo, adquiera el complemento FAT. FAT le permite definir una política para mantener datos de historial de campo archivados hasta 10 años desde el momento en que se archivaron los datos. Para adquirir FAT, haga contacto con su ejecutivo de cuentas de Salesforce. Para ayudar a recuperar su historial de campo antes de su eliminación, haga contacto con el servicio de atención al cliente de Salesforce.

CONSULTE TAMBIÉN

Notas de la versión Winter '19: Límite de retención para datos de historial de campo es ahora obligatorio

Ayuda de Salesforce: Seguimiento del historial de campos

Ayuda de Salesforce: Seguimiento de auditoría de campo

Ayuda de Salesforce: Exportar datos con Cargador de datos

Guía del desarrollador: API de queryAll()

Lightning Experience: Una experiencia de usuario moderna e inteligente

Lightning Experience es una interfaz completamente nueva. Aún mejor, está construida sobre la Plataforma Lightning, de modo que la experiencia puede crecer y evolucionar con sus necesidades.

EN ESTA SECCIÓN:

Funciones de Lightning Experience en esta versión

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

Funciones diferentes o que no están disponibles en funciones Lightning Experience de Spring '19

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

Funciones de Lightning Experience en esta versión

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

Lightning Experience: Una experiencia de usuario moderna e inteligente

Salesforce en general

Pase directamente a su vista de lista más importante con Listas ancladas

Imprimir una página de registro

Aplicaciones de la consola Lightning: Utilidades emergentes, Opciones de subficha y Paridad de API

Utilizar insignias de agradecimiento en Lightning Experience (Piloto)

Disfrutar de almacenamiento de datos aumentado

Abrir hipervínculos en campos de fórmula correctamente

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

Dirigir su transición de Lightning Experience desde una sola ubicación

Algunas funciones en el Asistente de migración de Lightning Experience cambian su nombre

Activar Lightning Experience (Actualización crítica)

Mostrar funciones de asistencia de adopción en entornos de sandbox

Incorporación y Asistencia es ahora Asistencia de adopción en Configuración

Agregar recursos personalizados al menú de ayuda de Lightning Experience actualizado

Conversor de configuración de Lightning Experience: Escanear y preparar páginas de Visualforce, escanear todos los objetos al mismo tiempo

Proporciónenos comentarios

Lightning Scheduler: Simplificación de la programación de citas

Crear citas personalizadas con Lightning Scheduler

Encuestas de Salesforce: Volverse global y más perspectivas con nuevos tipos de pregunta

Traducir sus encuestas

Obtener perspectivas desde sus clientes con nuevos tipos de preguntas

Crear reportes personalizados para Net Promoter Score®, Clasificación, Valoración, Puntuaje y Tipos de pregunta de control deslizante

Generar invitaciones de encuestas para contactos y cuentas personales

Establecer una fecha de caducidad para una invitación de encuestas

Buscar

Obtener resultados de búsqueda para más objetos

Essentials

Ventas y Servicio: Dos se convierte en uno

Buscar recursos útiles y contenido recomendado con ayuda en la aplicación

Agregar o reducir usuarios para reflejar su equipo cambiante

Gestionar permisos e información de su equipo en la página Usuarios

Crear un centro de llamadas con el flujo de configuración Asistencia por voz

Conocer prospectos y oportunidades en el flujo de configuración Etapas de venta

Ventas

High Velocity Sales: Aceleración de su equipo de ventas con Cadencias de ventas y Colas de trabajos

Sales Cloud Einstein: Puntuaje de oportunidades para todos los usuarios, grandes mejoras en Captura de actividad de Einstein, más opciones de creación de reportes

Lightning Data: Actualizar datos automáticamente

Funciones fundamentales de ventas

Pronósticos de colaboración: Pronósticos de familias de productos por territorios, colaboración de pronósticos de territorios e intervalo de pronósticos ampliado

Gestión de territorio de compañía: Las opciones de colaboración basadas en territorios y mejoras en pronósticos de territorios

Cuentas: Eliminación de equipos de cuentas, Transferencia de registros relacionados a nuevo propietario

Oportunidades: Eliminar un equipo en Lightning Experience

Otros cambios en funciones fundamentales de ventas

Funciones de productividad

Captura de actividad de Einstein: Nuevas funciones de sincronización, colaboración ampliada, mejores mediciones y mejoras en perspectivas de email

Experiencia de email: Mejor aplicación de la privacidad en el email, capacidad para enviar mensajes de email no de negocio, más detalles de estado de emails de lista y límites ampliados

Plantillas de email: Carpetas, colaboración y creación de reportes de plantillas

Actividades y tareas: Creación y cierre de eventos simplificados

Lightning Dialer: Seguimiento del resultado de cada llamada

Aplicación Salesforce Inbox: Plantillas de Lightning Experience, notificaciones de Android, perspectivas de email compuestas

Notas: Diga adiós a los caracteres no seguros en Notas

Calendario: Más formas de mantenerse organizado en Lightning Experience

Integración con Google

Integración de Gmail: Extensión de Chrome combinada, cola de trabajo de High Velocity Sales y más opciones de registro de email

Lightning Sync: Consultar cambios en los asistentes realizados a través de la API en calendarios de Google

Integración con Microsoft®

Outlook Integration: Cola de trabajo de High Velocity Sales, más opciones de registro y autenticación de dos factores y compatibilidad con Outlook 2019

Lightning Sync for Microsoft® Exchange: Sincronización de series de eventos (Disponible de forma general) y mejoras en la sincronización de asistentes

Salesforce for Outlook: Más alternativas basadas en la nube y la versión instalable más reciente

Salesforce CPQ y Billing: Facturación ampliada, Opciones de corrección y Programaciones de consumo para resúmenes de uso

Salesforce CPQ: Programaciones de consumo para resúmenes de uso y más opciones de corrección

Salesforce Billing: Nuevas opciones de facturación para resúmenes de uso y suscripciones perennes

Pardot

Ver el desempeño de activos de marketing en campañas (Disponible de forma general)

Configurar B2B Marketing Analytics con facilidad

Puntuar clientes potenciales en Actividad de implicación

Servicio

Einstein

Ahorrar tiempo a los agentes y mejorar la precisión y la realización con Clasificación de casos de Einstein

Evaluar lo bien que sus bots comprenden a sus clientes

Hacer que sus bots sean más inteligentes con la clasificación de entradas y comentarios de clientes

Poner sus bots a trabajar en su canal de mensajería de texto SMS

Configurar bots de Einstein con mayor facilidad con la configuración de canales en el Generador de bots

Construir bots independientes de canales

Consultar el tablero de desempeño de bots mejorado

Conocer nuestra nueva terminología de bots

Sugerir las recomendaciones correctas con Next Best Action de Einstein (Disponible de forma general)

Field Service

Gestionar plantillas de servicio con mayor rapidez (Beta)

Personalizar preferencias de noticias en tiempo real de citas de servicio

Filtrar con mayor rapidez en el gráfico de Gantt

Asignar un código de colores a la Consola de despachador

Crear partidas de órdenes de trabajo para cada activo en un plan de mantenimiento

Crear citas de servicio para prospectos

Crear sus propios iconos para de Gantt

Ordenar divisiones de tiempo por fecha al reservar citas

Controlar el acceso a la anulación de programación masiva

Ver ausencias en la vista de varios días

Disfrutar del contenido de ayuda de Field Service mejorado

Aplicación móvil Field Service: le damos la bienvenida a la Versión 5.0

Knowledge

Abrazar el futuro con la herramienta de migración de Lightning Knowledge (Disponible de forma general)

Gestionar sus artículos con acciones de Lightning Experience

Adjuntar archivos a mensajes de email con Lightning Knowledge

Ver archivos relacionados en artículos en Comunidades

Incrustar videos de Ooyala en artículos de Knowledge

Canales

Mensajería: Acceso de transcripciones, Bots de Einstein para SMS y Enrutamiento basado en habilidades

Comunidades: Permitir a sus clientes solicitar una llamada del Servicio de Atención al Cliente

Chat: Acceso de transcripciones ampliado y Enrutamiento basado en habilidades

Teléfono: Ventana emergente de Softphone y un Flujo de configuración guiada para Open CTI

Servicio de atención al cliente en redes sociales: Evitar la duplicación de mensajes de Facebook y registros combinados con Personas de redes sociales y Publicaciones de redes sociales

Snap-ins para aplicaciones móviles: Dar a los clientes una experiencia de chat más enriquecedora

Snap-Ins para Web: Posiciones en cola para transferencias, conferencias de chat y post chat actualizado

Gestión de casos

Consola de servicio: Más comodidad para administradores, agentes y clientes

Lightning Flow for Service: Implementaciones reutilizables y flujos en pausa fáciles de encontrar

Casos: Aprobación de email, Jerarquía de casos, Funciones de contactos y el botón Aceptar caso

OmniCanal: Enrutamiento basado en habilidades para gráficos y textos, Enrutamiento para solicitudes de contacto, Mejoras en Supervisor de OmniCanal y Enrutamiento basado en atributos (Beta)

Productividad de agentes: Ficha Cierre y fechas relativas para macros

Lightning Scheduler: Simplificar la programación de citas

Otros cambios

Configurar asistencia sin conexión y registros relacionados en el flujo de configuración de Live Agent

Obtener IoT en Service Cloud Unlimited Edition para un mejor servicio al cliente

Analytics

Reportes y tableros

Reportes: Reportes unidos Lightning (Disponible de forma general), página Ejecución mejorada (Disponible de forma general), Formato condicional (Beta), Ver reportes de seguimiento históricos

Tableros: Formatos de 12 columnas, columnas de fórmulas en tablas Lightning, componentes de mediciones compactos

Suscripciones: Suscripciones de reportes y tableros para usuarios, grupos y funciones

Einstein Analytics

Configuración e integración de datos: Nuevo conector de Google Analytics, SAQL en filtros de flujo de datos, Programación de flujo de datos basada en eventos

Creación de aplicaciones: Plantillas de tableros inteligente y aplicación de Analytics, Vínculos de páginas de tableros, Personalizaciones de gráficos combinados

Analytics Intelligence: Perspectivas de datos de Einstein (Disponible de forma general), Mejoras de Einstein Discovery

Ampliación de Analytics: Menús de acciones en comunidades, Compatibilidad mejorada para la aplicación móvil Salesforce

Analytics para usuarios finales: Presentación de Studio, Reproducciones de video, Aplicaciones móviles

Comunidades

Comunidades móviles: Presentación de Salesforce Mobile Publisher para Community Cloud

Comunidades Lightning

Actualizar su comunidad Lightning a la última plantilla

Actualizar selectores en el menú de navegación, Artículos relacionados y Artículos de tendencia por tema

Traducir elementos de noticias en tiempo real de forma inmediata

Incrementar la participación de miembros con misiones

Mover elementos de noticias en tiempo real para una mejor ubicación

Ayudar sus miembros a centrarse en el tema

Obtener más con CMS para Community Cloud (Beta)

Utilizar la lista relacionada Archivos para artículos de Knowledge en Comunidades

Cartas de influencia del impacto de votos a favor y Me gusta recibidos

Mejoras de exportación de temas y plantillas

Proteger su vinculación con llamadas de API de navegación

Obtener cargas de página más rápidas en su comunidad

Agregar hipervínculos a comentarios y publicaciones de su comunidad

Proporcionar a los motores de búsqueda instantáneas de contenido más actualizadas

Agregar propiedades de SEO dinámicas a más páginas de detalles de objetos

Sépalo todo sobre su SEO

Componentes Lightning en Generador de comunidad

Utilizar componentes web Lightning personalizados en comunidades

Obtener más utilidad de su código con Componentes de contenedores Lightning en Comunidades

Recomendar acciones y ofertas a sus usuarios (Disponible de forma general)

Capturar comentarios en la utilidad de Contenido de comunidad

Ayudar los clientes a obtener respuestas de forma rápida y reducir su carga de asistencia

Agregar un botón para permitir a miembros de la comunidad solicitar una llamada del servicio de asistencia

Pulir sus botones con más propiedades de estilo

Agregar estilos a sus temas destacados

Definir un orden de clasificación de noticias en tiempo real predeterminado en Generador de comunidad

Utilizar la modificación en línea en detalles de registros

Tomar el control sobre opciones en listas de registros

Obtener más componentes en su plantilla de portal de cuentas del cliente

Audiencias

Hacer más, con mayor facilidad con el Editor de audiencias actualizado

Crear fórmulas de audiencia personalizadas

Aumentar el poder de audiencias con nuevos tipos de datos y criterios

Comunidades de socios

Crear relaciones de cuentas de socios y reglas de colaboración de datos (Disponible de forma general)

Actualizar campos de cuenta de socio en oportunidades y prospectos

Permitir a usuarios de socio gestionar sus propios presupuestos con Jerarquías de presupuestos

Los usuarios internos y los administradores pueden ver y gestionar miembros de la comunidad desde cuentas

Combinar información de marca de cuentas para cuentas duplicadas

Colaboración y Seguridad

Utilizar conjuntos de colaboración con Campañas, Oportunidades y Pedidos (Disponible de forma general)

Utilizar conjuntos de colaboración con contactos y múltiples cuentas (Disponible de forma general)

Activar valores predeterminados de toda la organización externa en organizaciones con comunidades o portales (Actualización crítica)

Asignar un nivel de política de seguridad de contenido a su comunidad

Evitar errores de CSP al utilizar CMS Connect

Descubrir y resolver problemas de recurso de CSP

Activar protección frente a secuestros de clics con mayor facilidad en Generador de comunidad

Restringir el acceso de usuario de comunidad a casos (Disponible de forma general)

Ver lo que ven sus usuarios invitados

Definir la cookie iframeDomain en Sitios y Comunidades en Internet Explorer

Localizar solicitudes de inicio de sesión y mensajes de error para Detección de inicio de sesión

Proporcionar a sus nuevos usuarios una muestra de su comunidad antes de su inscripción

Crear su propia página Verificar para inscripciones de comunidad

Actualización crítica de "Eliminar nombres de instancia de direcciones de URL para Visualforce, Generador de comunidades, Site.com Studio y Archivos de contenido" pospuesta

Archivos en comunidades Lightning

Realizar un seguimiento de estadísticas en la página Detalles de archivo de comunidad

Permitir a los usuarios invitados de la comunidad cargar archivos

Otros cambios en comunidades

Controlar la visibilidad de los usuarios de comunidad (Disponible de forma general)

Crear reportes sobre el uso de temas de una comunidad

Realizar acciones en Salesforce desde tableros de Analytics

Chatter

Las selecciones de ordenación son adhesivas

Agregar hipervínculos a sus comentarios y publicaciones

Las direcciones URL de redireccionamiento son más cortas y más informativas

Crear reportes en temas y las publicaciones que los utilizan

Archivos

Actualizar archivos de activos en paquetes gestionados

Organizar su biblioteca de activos con carpetas

Consultar todos los archivos

Incrustar documentos de Quip completamente funcionales directamente en Salesforce (Beta)

Financial Services Cloud

Personalizar citas del cliente con Lightning Scheduler

Obtener perspectivas de clientes rápidamente con Einstein Analytics for Financial Services

Identificar clientes de Servicios financieros para realizar acciones inmediatas con Client Segmentation Analytics

Personalización

Einstein: Next Best Action y Prediction Builder

Einstein Prediction Builder: Tarjeta de puntuaje mejorada, notificaciones y nuevo flujo de configuración (Disponibles de forma general)

Einstein Next Best Action: Utilizar estrategias para recomendar acciones y ofertas (Disponible de forma general)

Crear una estrategia de acción para producir ofertas y acciones recomendadas

Flujo de Lightning

Crear flujos de forma más intuitiva con Generador de flujos

Diseño de flujos y procesos: Acceso de datos externos, Plantillas de flujo y proceso, Flujos de solicitud de ayuda para comunidades

Distribución de flujos: Flujos recomendados con Next Best Action, Implementaciones de acciones guiadas y Snap-Ins que permiten a los usuarios invitados ejecutar flujos.

Probar acciones programadas del proceso y Eventos reanudar flujos con Apex

Salesforce Connect

Realizar seguimiento de cambios en objetos externos con mayor facilidad (Beta)

Conectar sus usuarios a más datos externos con límites por hora aumentados

Validar sus conexiones en datos de objetos externos

Adaptador de OData 2.0 mejorado para Salesforce Connect

Utilizar objetos externos en procesos y flujos

Actualizaciones relacionadas para desarrolladores

Generador de aplicaciones Lightning

Cambiar su página Lightning a una plantilla diferente

Sugerir recomendaciones y ofertas a sus usuarios de Lightning Experience (Disponible de forma general)

Agregar documentos de Quip directamente a registros de Salesforce (Beta)

Agregar el componente Cola de trabajo a los paneles de aplicaciones de email

El componente de texto enriquecido utiliza el editor de texto de Quill

Cambio de las etiquetas de plantilla de página Lightning estándar

Mejores etiquetas para los factores de forma en las reglas de visibilidad de componentes

Privacidad y protección de datos

Ajustar su seguimiento de privacidad de datos con nuevos objetos

Combinar solicitudes de API de Consent en una sola llamada con el extremo de múltiples acciones

Combinar registros de privacidad de datos en Lightning Experience

Agregar información demográfica a sus registros de privacidad de datos

Crear reportes sobre historial de campo para registros de privacidad de datos

Clasificar sus datos confidenciales para garantizar la compatibilidad con sus políticas de gestión de datos (Beta)

Globalización

Conectar con más clientes con nuevos idiomas de plataforma

Hacer las cosas bien con idiomas de derecha a izquierda (Beta)

El Sistema de traducción admite traducción de encuestas

Colaboración

Obtener nuevas opciones de colaboración con Gestión de territorio de compañía

Documentación de reglas de colaboración mejorada

Configuración general

Crear Big Objects personalizados desde Configuración

Asignar páginas de inicio predeterminada basándose en la aplicación Lightning

Ya no se pueden modificar asignaciones de perfil de página de inicio para aplicaciones de Classic visibles en Lightning

Comprobar las referencias de un campo antes de modificarlo (Beta)

Incluir nombres de Apex reservados en esquema de servicios externos

Agregar un prefijo de espacio de nombres a parámetros de consulta y propiedades de pageReference.state

Enviar el Id. de sesión de forma segura en mensajes salientes

Actualización crítica "Garantizar que los registros enviados en segundo plano se dirigen al proceso de aprobación adecuado" pospuesta

Seguridad e identidad

Autenticación e identidad

Crear una página de inicio de sesión en la que se prima la identidad con Detección de inicio de sesión de Mi dominio

Autenticar sus usuarios con certificados

Localizar solicitudes de inicio de sesión y mensajes de error personalizados para Detección de inicio de sesión

Simplificar las integraciones de aplicaciones conectadas con extremos de OAuth 2.0 (Disponible de forma general)

Los secretos de clientes de aplicaciones conectadas con OAuth 2.0 requieren más caracteres

Crear su propia página Verificar para inscripciones de comunidad

Enviar verificaciones de email asíncrono

Crear usuarios sin contactos de External Identity ligeros (Disponible de forma general)

Ver y revocar dispositivos con Gestión de dispositivos (Beta)

Enviar a los usuarios a una URL personalizada cuando cierran sesión

Redireccionar usuarios a su sitio web después del registro automático

Incluir incluso más caracteres especiales en contraseñas

Obtener más seguridad con una lista negra de contraseñas actualizada

Establecer la política de seguridad de sesiones en acceso seguro a funciones de modificación

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

Salesforce Shield

Cifrado de plataforma Shield: Claves solo de caché con disponibilidad general, cifrado en segundo plano de autoservicio y más compatibilidad entre nubes

Monitoreo de eventos: Nuevos tipos de eventos para solución de problemas de Apex y Asistente de políticas de transacciones mejorado

Implementación

Duplicar, implementar, cargar y validar conjuntos de cambios con menos clics

Componentes nuevos y modificados para conjuntos de cambios

Salesforce IoT

Mejorar la experiencia del cliente con IoT en Service Cloud Unlimited Edition

Disfrutar de un proceso de configuración más sencillo para la creación de contextos

Mostrar sus datos de Salesforce IoT en la aplicación móvil Field Service Lightning para Android

Desarrollo

Componentes Lightning: Presentación de Componentes web Lightning

Visualforce: Mostrar un aviso emergente en JavaScript, compatibilidad de componentes mejorada y actualización crítica pospuesta

Apex

API

Metadatos personalizados: Configurar valores de campo predeterminados con tipos de metadatos personalizados

Salesforce CLI: Versión previa al lanzamiento, Salesforce Plug-In Generator

Extensiones de Salesforce para VS Code: Compatibilidad con componentes web Lightning, Refactorización de Apex, Próxima retirada del IDE de Force.com

Socios de AppExchange

Empaquetar procesos de negocio pregenerados que los suscriptores pueden abrir y sobre los que pueden construir

Empaquetar flujos y procesos inactivos

Fin de la compatibilidad para formularios web de Trialforce

Mensajería de negocios

Mantener sus datos externos actualizados gracias a Captura de datos de cambio (Disponible de forma general)

Ampliar sus aplicaciones basadas en eventos con eventos de plataforma de alto volumen (Disponible de forma general)

Monitorear su uso de eventos de plataforma de volumen estándar

Nuevos códigos de estado para fallos de publicaciones de eventos

Suscribirse a eventos de plataforma estándar en Procesos y Flujos

Entornos Sandbox

Ahorrar tiempo duplicando entornos sandbox (Disponible de forma general)

Formato más sencillo de direcciones de email de usuario en entornos sandbox

Elementos nuevos y modificados para desarrolladores

Componentes Lightning: Elementos nuevos y modificados
Apex: Elementos nuevos y modificados
API: Elementos nuevos y modificados
Salesforce CLI: Comandos nuevos y modificados
Dev Hub: Nueva licencia Acceso limitado
Organizaciones borrador: Entornos de Salesforce configurables

Contenido de documento

Construir sus propios complementos de Salesforce CLI con una nueva guía para desarrolladores
Contenido de la integración de Outlook y Gmail agregado
Ver videos (solo en inglés)

Funciones diferentes o que no están disponibles en funciones Lightning Experience de Spring '19

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

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

Productividad

Vistas de calendario

En la vista previa del evento, tipo, hora, duración, asistentes y email no son visibles.

Para público, recurso y eventos de calendario de otro usuario, puede ver el asunto,la hora de inicio y la hora de finalización en los detalles de vista previa del evento pero no otros campos agregados al formato compacto.

Series de eventos

- Si activó el cifrado de plataforma para Descripción de evento, las series de eventos creadas durante Winter '19 no se cifran automáticamente. Para cifrar series creadas durante Winter '19, modifique las series de eventos. Los eventos actualizados para estar en el patrón de series no se cifran con las series. Para cifrar estas excepciones en las series, modifique el evento individual.
- Puede agregar archivos relacionados y notas a eventos individuales en una serie pero no la serie en su totalidad.
- Si crea una serie en Lightning Experience, no puede actualizar o eliminar la serie desde Salesforce Classic.
- No puede modificar la fecha de inicio de una serie. En su lugar, elimine la serie y vuelva a crearla con una nueva fecha de inicio.
- No puede modificar la serie desde eventos que no están en el patrón de la serie.
- Si modifica los siguientes campos para una serie de eventos, los eventos que recaen fuera del patrón de la serie se actualizan junto con la serie. Los cambios previos en esos eventos no se mantienen.
  - Casilla de evento de todo el día
  - Hora de inicio o finalización
  - Patrón de recurrencia
  - Fecha de inicio o finalización de recurrencia
  - Ubicación

- La modificación de un campo Asignado a para un serie de eventos no actualiza eventos que recaen fuera del patrón de la serie. Reasigne estos eventos al nuevo propietario individualmente.
- Si programa una serie con eventos que se han producido hace más de 180 días, todos los eventos en la serie no se muestran en su calendario. Puede ver el primer evento en la serie y los eventos que se producen en 180 días a partir de la fecha actual.

Salesforce Essentials: Ventas y servicios combinados, Ayuda en la aplicación, Actualizaciones en gestión de usuario y flujos de configuración

Sales Essentials y Service Essentials están combinados bajo un solo producto: Salesforce Essentials. Utilice la ayuda en la aplicación para buscar recursos sin salir de Salesforce. Agregue y reduzca licencias de usuario para asegurarse de tener el número correcto para su equipo y gestione sus usuarios en la página Usuarios rediseñada en Configuración. Utilice el nuevo flujo de configuración Asistencia por voz para integrar un sistema de asistencia por voz externo con Salesforce, y obtener más información acerca de prospectos y oportunidades en el flujo de configuración Etapas de venta.

EN ESTA SECCIÓN:

Ventas y Servicio: Dos se convierte en uno

Sales Essentials y Service Essentials se unificaron como un producto: Salesforce Essentials. Deseamos que sus herramientas de atención al cliente y ventas se combinen sin problemas, ya esté gestionando negociaciones o solicitudes de asistencia al cliente. Todos los clientes de Essentials tienen acceso a funciones de Sales y Service.

Buscar recursos útiles y contenido recomendado con ayuda en la aplicación

Busque ayuda y vea recursos recomendados sin perder su lugar en Salesforce. Con ayuda en la aplicación, obtenga la ayuda que necesita cuando la necesita de modo que pueda permanecer al tanto y ser más productivo. Si necesita asistencia adicional, puede registrar un caso y conectar con uno de nuestros preparadores sobre Essentials.

Agregar o reducir usuarios para reflejar su equipo cambiante

Realice ajustes en el número de sus usuarios sobre la marcha. No más intercambios de llamadas telefónicas o mensajes de email para obtener solo el número de licencias para su negocio ya esté comprando Essentials por primera vez o ajustando el número de personas utilizando Salesforce.

Gestionar permisos e información de su equipo en la página Usuarios

Como su equipo crece y cambia, debe invitar, actualizar y desactivar usuarios. Vea y actualice información de usuario, restablezca contraseñas y asigne perfiles y conjuntos de permisos en la página Usuario rediseñada en Configuración.

Crear un centro de llamadas con el flujo de configuración Asistencia por voz

Integre su sistema de asistencia por voz externo con Salesforce de modo que su equipo pueda responder a llamadas desde la consola de servicio. Nuestro nuevo flujo de configuración guiada le guía por la conexión con su proveedor de voz, instalando el paquete de AppExchange que necesita y seleccionando los usuarios que pueden responder a llamadas.

Conocer prospectos y oportunidades en el flujo de configuración Etapas de venta

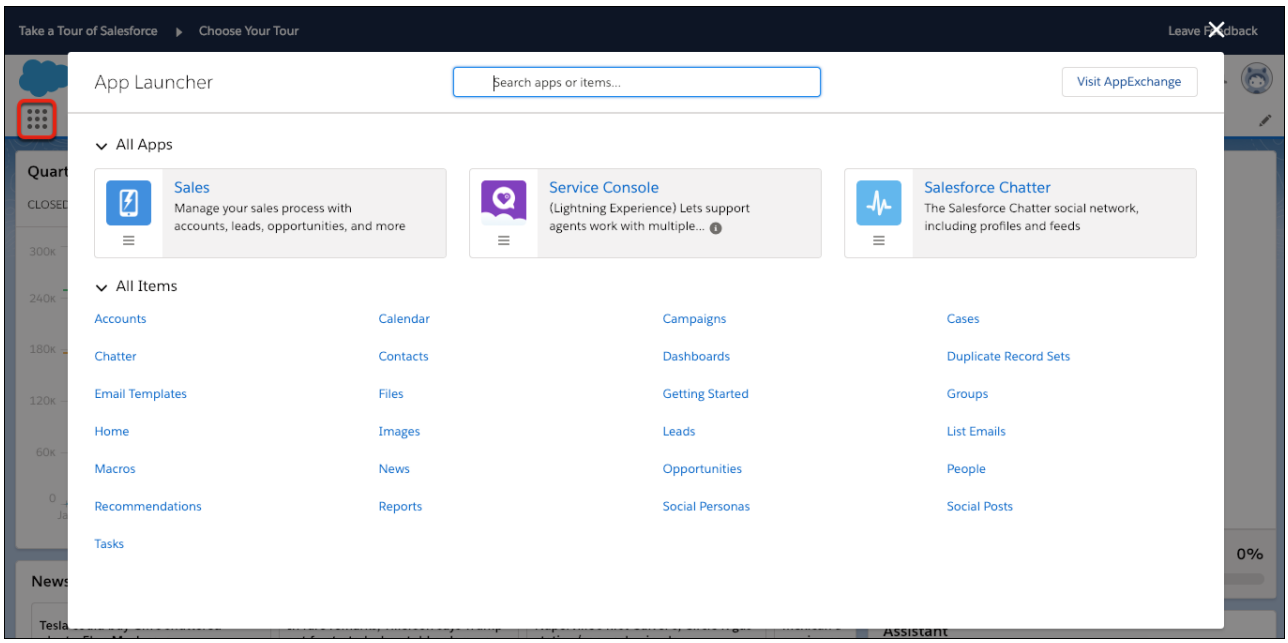
Personalice cada etapa de su proceso de ventas, desde la parte superior de su embudo con prospectos a través de cierres de contratos con oportunidades. Anteriormente, este flujo solo creaba etapas de oportunidades. Además, obtenga el contexto que necesita para crear la mejor ruta para su equipo con una nueva pantalla de inicio que explica prospectos y oportunidades.

Ventas y Servicio: Dos se convierte en uno

Sales Essentials y Service Essentials se unificaron como un producto: Salesforce Essentials. Deseamos que sus herramientas de atención al cliente y ventas se combinen sin problemas, ya esté gestionando negociaciones o solicitudes de asistencia al cliente. Todos los clientes de Essentials tienen acceso a funciones de Sales y Service.

Dónde: Este cambio se aplica a Essentials Edition.

Cómo: Cambie entre Sales y Service utilizando el Iniciador de aplicación.



Buscar recursos útiles y contenido recomendado con ayuda en la aplicación

Busque ayuda y vea recursos recomendados sin perder su lugar en Salesforce. Con ayuda en la aplicación, obtenga la ayuda que necesita cuando la necesita de modo que pueda permanecer al tanto y ser más productivo. Si necesita asistencia adicional, puede registrar un caso y conectar con uno de nuestros preparadores sobre Essentials.

Dónde:

Cómo: En la página de inicio, seleccione .

Agregar o reducir usuarios para reflejar su equipo cambiante

Realice ajustes en el número de sus usuarios sobre la marcha. No más intercambios de llamadas telefónicas o mensajes de email para obtener solo el número de licencias para su negocio ya esté comprando Essentials por primera vez o ajustando el número de personas utilizando Salesforce.

Dónde: Este cambio se aplica a Essentials Edition.

Cómo: Seleccione y seleccione Usuarios. Para ajustar el número de licencias, seleccione **Gestionar licencias** e indíquenos cuántas instancias necesita.

Gestionar permisos e información de su equipo en la página Usuarios

Como su equipo crece y cambia, debe invitar, actualizar y desactivar usuarios. Vea y actualice información de usuario, restablezca contraseñas y asigne perfiles y conjuntos de permisos en la página Usuario rediseñada en Configuración.

Dónde: Este cambio se aplica a Essentials Edition.

Crear un centro de llamadas con el flujo de configuración Asistencia por voz

Integre su sistema de asistencia por voz externo con Salesforce de modo que su equipo pueda responder a llamadas desde la consola de servicio. Nuestro nuevo flujo de configuración guiada le guía por la conexión con su proveedor de voz, instalando el paquete de AppExchange que necesita y seleccionando los usuarios que pueden responder a llamadas.

CONSULTE TAMBIÉN

Configurar Open CTI con experiencia guiada

Conocer prospectos y oportunidades en el flujo de configuración Etapas de venta

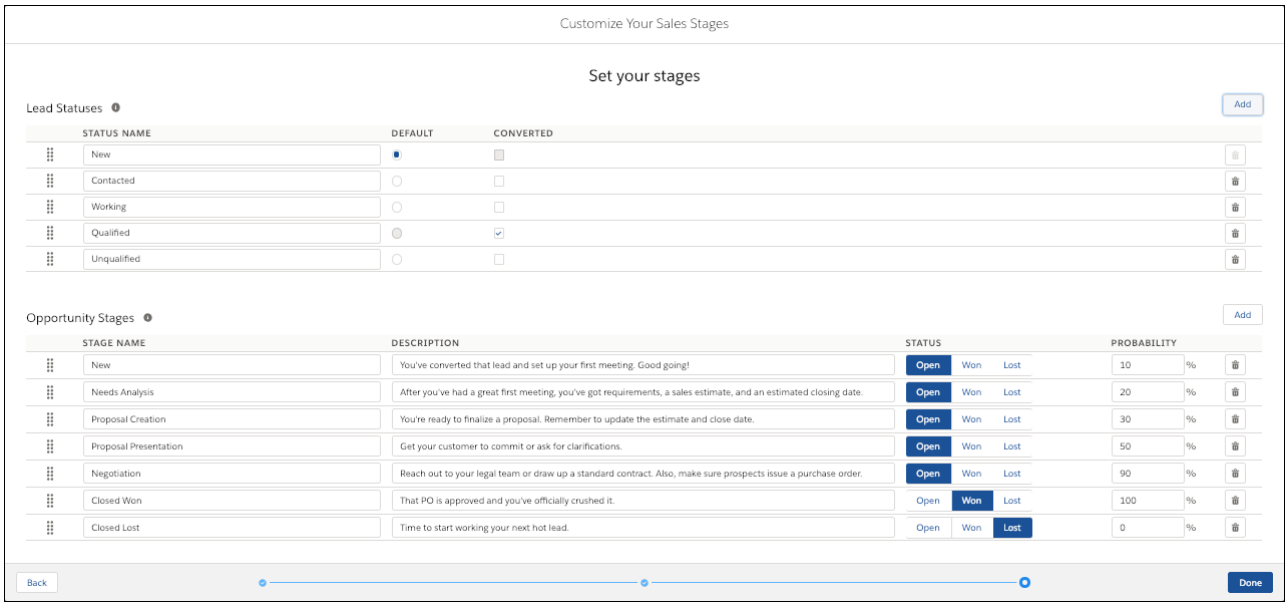
Personalice cada etapa de su proceso de ventas, desde la parte superior de su embudo con prospectos a través de cierres de contratos con oportunidades. Anteriormente, este flujo solo creaba etapas de oportunidades. Además, obtenga el contexto que necesita para crear la mejor ruta para su equipo con una nueva pantalla de inicio que explica prospectos y oportunidades.

Dónde: Este cambio se aplica a Essentials Edition.

Por qué: La nueva pantalla de inicio le ayuda a comprender mejor cómo trabajan prospectos y oportunidades de forma conjunto para potenciar su equipo por el proceso de ventas.



El paso de etapas en el flujo le permite personalizar tanto estados de prospectos como etapas de oportunidades de modo que puede realizar un seguimiento fácilmente de dónde y cómo convierten sus prospectos oportunidades. Recomendamos etapas para utilizar basándose en clientes como usted, luego las adaptamos para su negocio exclusivo.



Salesforce Einstein: Clasificación de casos, Reportes para perspectivas y contactos y Puntuaje de comportamiento de Pardot (Disponible de forma general)

Einstein le proporciona reportes sobre sugerencias de contacto y perspectivas, mientras eleva lo que obtiene de reportes con Perspectivas de datos de Einstein. Sincronización, colaboración y mediciones mejoradas con Captura de actividad de Einstein, así como Clasificación de casos y bots más inteligentes aumentan la eficiencia de agentes y administradores. Prediction Builder le ofrece el impacto de cada predictor en su modelo y le notifica cuando está listo.

Así es cómo le ayuda Einstein a trabajar de forma más inteligente.

Ventas

Captura de actividad de Einstein: Subir de nivel con funciones de sincronización, capacidad de colaboración aumentada y mediciones mejores

Sincronice contactos y eventos. Comparta actividades con colegas de trabajo que no utilizan Captura de actividad de Einstein. Consiga una mejor comprensión de las actividades con mediciones de actividad y un tablero Actividades mejorado. Además, haga más con Perspectivas de email de Einstein y Conexiones recomendadas.

Perspectivas de Einstein: Crear reportes basándose en perspectivas

Ahora puede crear reportes y tableros relacionados con perspectivas de cuentas y oportunidades. Consiga una mejor comprensión de sus clientes ejecutando reportes, por ejemplo, que muestren todas las perspectivas de cuentas u oportunidades específicas.

Contactos automatizados de Einstein: Crear reportes basándose en sugerencias

Puede crear reportes y tableros relacionados con sugerencias de contactos y sugerencias de funciones de contactos de oportunidades. Por ejemplo, utilice reportes para obtener una visión rápida de qué sugerencias agregó Einstein a Salesforce y para qué cuentas.

Dar puntuajes de oportunidades a más usuarios

Ahora todos pueden priorizar oportunidades y cerrar más contratos. Si tiene al menos una licencia de Sales Cloud Einstein, activaremos Puntuaje de oportunidades de Einstein para todos los usuarios de Salesforce de su compañía. Los usuarios que tienen asignada una licencia de Sales Cloud Einstein ven puntuajes sobre todas las oportunidades, mientras que el resto de los usuarios ven puntuajes sobre un número limitado de oportunidades.

Ver puntuajes de oportunidades en más sitios

Los puntuajes de oportunidades están ahora en la vista de lista de oportunidades Vistas recientemente cuando se muestra como una tabla. De este modo los representantes de ventas pueden trabajar desde una lista priorizada de oportunidades con menos clics.

Puntuar clientes potenciales en Actividad de implicación

Sus clientes potenciales generan gran cantidad de datos, pero es difícil saber qué hacer con ellos. Einstein analiza las actividades de sus clientes potenciales de Pardot para agregar y calificar su implicación, de modo que pueda centrarse en las personas que sean más importantes para su negocio. Coloque el componente Puntuación de Einstein en los registros de sus clientes potenciales para ver perspectivas granulares y con significado.

Servicio

Ahorrar tiempo a los agentes y mejorar la precisión y la realización con Clasificación de casos de Einstein

Utilice Clasificación de casos de Einstein para recomendar o rellenar valores de campos de listas de selección y casillas de verificación para nuevos casos basados en datos pasados. Muestre esas recomendaciones a sus agentes en la Consola de servicio en Lightning Experience y Salesforce Classic. En Lightning Experience sus agentes ven recomendaciones en el componente del registro relacionado.

Evaluar lo bien que sus bots comprenden a sus clientes

La página Gestión de modelo proporciona mediciones sobre la calidad del modelo de intención de su bot y una visión detallada de las intenciones individuales. Utilice la información para ajustar más las intenciones y mejorar la comprensión de los clientes por parte de su bot.

Hacer que sus bots sean más inteligentes con la clasificación de entradas y comentarios de clientes

Revise cómo clasifica un bot lo que sus clientes escriben en las sesiones de chat y luego apruebe, ignore o vuelva a clasificar cada entrada en la intención adecuada. Este proceso de comentarios ayuda a su bot a aprender y volverse más inteligente con el tiempo.

Poner sus bots a trabajar en su canal de mensajería de texto SMS

Construya su bot una vez e impleméntelo en el canal de mensajería de texto SMS de LiveMessage además del canal de chat de Live Agent.

Configurar bots de Einstein con mayor facilidad con la configuración de canales en el Generador de bots

¿Está confuso cuando configura su bot para que funcione con Live Agent? ¡No está solo! Simplificamos la configuración de canales trasladándola al Generador de bots.

Construir bots independientes de canales

¿Tiene intención de poner su bot a trabajar tanto en Live Agent como en los canales de mensajería de texto SMS? En caso afirmativo, consulte las nuevas variables de contexto y la variable del sistema que permite a su bot recopilar información de clientes independientemente del canal. No hay que realizar acciones de reglas de formularios previos a las sesiones de chat o tener código personalizado.

Consultar el tablero de desempeño de bots mejorado

Ahora puede filtrar por fecha y canal (chat, mensajería) en el tablero de desempeño. También tiene más maneras de comprender el desempeño de su bot: Últimos diálogos más importantes, éxito de distribución, Uso de intenciones de Einstein e interacciones.

Conocer nuestra nueva terminología de bots

Para dar cobertura al procesamiento de lenguaje natural, estamos introduciendo el término *expresión* y distinguiéndolo de *entrada de cliente*.

Analytics

Obtener más información de sus reportes con Perspectivas de datos de Einstein (Disponible de forma general)

Perspectivas de datos de Einstein amplía sus reportes con inteligencia artificial para ayudarle a descubrir perspectivas nuevas y útiles sobre sus datos.

Procesar más datos con el doble del límite de fila

Einstein Discovery puede crear historias desde conjuntos de datos de Einstein Analytics con hasta 20 millones de filas.

Exportar su historia para análisis adicional

Exporte su historia a R de modo que sus científicos de datos puedan analizar y personalizar el modelo en su propio idioma. Exporte su historia a Quip para compartir con usuarios de negocio en su equipo.

Implementar modelos fácilmente en objetos de Salesforce

Asigne campos entre un modelo y un objeto de Salesforce, de modo que pueda obtener recomendaciones y predicciones que desea sin redactar ningún código.

Personalización

Einstein Prediction Builder: Tarjeta de puntuaje mejorada, notificaciones y nuevo flujo de configuración (Disponibles de forma general)

Después de un programa beta satisfactorio, Einstein Prediction Builder está disponible ahora de forma general. Encuentre detalles sobre la repercusión de cada predictor en la tarjeta de puntuaje. Obtenga notificaciones cuando su predicción esté lista. Construya sus predicciones de manera más eficiente en un flujo de configuración simplificado.

Einstein Next Best Action: Utilizar estrategias para recomendar acciones y ofertas (Disponible de forma general)

Muestre las recomendaciones correctas, en el momento correcto y las personas correctas con Einstein Next Best Action. Integre reglas de negocio, modelos predictivos y datos (dentro y fuera de Salesforce) para crear estrategias únicas para todos sus casos de uso. Quizás tenga ofertas, como descuentos y mejoras, que son relevantes únicamente bajo condiciones específicas. Es posible que los agentes de servicio dispongan de varias maneras para ayudar a los clientes y simplemente desea guiar a los agentes para que utilicen la mejor acción. Para todas estas situaciones, considere la posibilidad de utilizar Einstein Next Best Action.

Crear una estrategia de acción para producir ofertas y acciones recomendadas

Utilice Generador de estrategias para crear un flujo de acciones y ofertas que puede mostrar en páginas de registro de Lightning y páginas de Comunidad. El Generador de estrategias es una herramienta de automatización de apuntar y hacer clic para la creación de estrategias para Einstein Next Best Action. Con Generador de estrategias, puede clasificar, filtrar y priorizar sus recomendaciones.

Ventas: Herramientas de High Velocity Sales, mejor integración de Google, establecimiento de precios flexible desde CPQ y Einstein en Pardot

Dé a sus representantes de ventas internos las herramientas que necesitan para alcanzar el éxito con High Velocity Sales. Trabaje más rápido, de la manera que desea, integrando Salesforce con Gmail y Google Calendar. Consiga más flexibilidad en sus prácticas de establecimiento de precios con los precios basados en uso en Salesforce CPQ. Alinee su equipo de ventas y marketing sobre los objetivos de clientes potenciales con Puntuaje de comportamiento de Einstein y Perspectivas de campañas en Pardot.

EN ESTA SECCIÓN:

High Velocity Sales: Aceleración de su equipo de ventas con Cadencias de ventas y Colas de trabajos

Acelere sus procesos de ventas internos con un espacio de trabajo de alta productividad. Con cadencias de ventas, los gerentes pueden crear procesos de ventas personalizados que guían a los representantes por el tratamiento de diversos tipos de clientes potenciales. Las cadencias de ventas aparecen para representantes de ventas en la cola de trabajo, una lista priorizada que aparece dentro del espacio de trabajo de High Velocity Sales. Y con otras funciones de potenciación de la productividad como Lightning Dialer, Puntuaje de prospectos de Einstein y reportes incluidos, sus equipos de ventas tienen todo lo que necesitan para tratar clientes potenciales en una fracción del tiempo que se tardaba antes.

Sales Cloud Einstein: Puntuaje de oportunidades para todos los usuarios, grandes mejoras en Captura de actividad de Einstein, más opciones de creación de reportes

Puntuaje de oportunidades de Einstein está activado para usted y disponible para más usuarios. Captura de actividad de Einstein incorpora funciones de sincronización, capacidad de colaboración ampliada y mediciones mejores. Perspectivas de cuentas, Perspectivas de oportunidades y Contactos automatizados están disponibles en reportes y tableros.

Funciones fundamentales de ventas: Pronósticos mejorados, colaboración por territorio y gestión más sencilla de equipos de cuentas y oportunidades.

Consiga más opciones de Pronósticos de colaboración, incluyendo pronósticos de familias de productos por territorio. Otorgue acceso a registros, carpetas y vistas de lista por territorio. Mantenga también equipos de cuentas y oportunidades con menos clics.

Funciones de productividad: Mejoras en Captura de actividad de Einstein, mejor gestión de la privacidad y las plantillas de email y mejoras en Salesforce Inbox

Captura de actividad de Einstein incorpora funciones de sincronización, capacidad de colaboración ampliada y mediciones mejores. Respete las preferencias de clientes para recibir email. Organice y comparta plantillas de email mejor que antes. La aplicación Salesforce Inbox admite plantillas de email y perspectivas de email compuestas de Lightning Experience.

Lightning Data: Actualizar datos automáticamente

En reglas de Lightning Data que actualizan campos en sus registros a través de una consulta de un objeto personalizado, puede sustituir los datos obsoletos por nueva información automáticamente: En Configuración, seleccione una nueva opción de asignación de campos para valores existentes. Anteriormente, cuando los representantes de ventas actualizaban cuentas, contactos o candidatos, Lightning Data solo podía llenar los campos vacíos. No podía actualizar campos que ya contenían datos, incluso si los datos no estaban actualizados. Ahora, los representantes de ventas no tienen que hacer clic en un vínculo para ver los datos más recientes, como el personal, los ingresos o la información de contacto. Además, con esta automatización su equipo de ventas disfruta de una mejor segmentación, creación de reportes más integral y asignación de tareas más sencilla.

Integración con Google: Extensión de Chrome combinada, cola de trabajo de High Velocity Sales y mejoras en Sincronización de asistentes

Lightning para Gmail y Salesforce Inbox están ahora disponibles en una extensión de Chrome combinada. La Cola de trabajo de High Velocity Sales está disponible en Gmail™. Además, los usuarios de Lightning Sync ahora pueden ver cambios en los asistentes de eventos realizados a través de la API en calendarios de Google.

Integración con Microsoft®: Cola de trabajo de High Velocity Sales, más opciones de registro de email y sincronización de series de eventos

Trabaje en una cola de trabajode High Velocity Sales desde Outlook®. Registre un email con cualquier persona en Salesforce. Mantenga las series de eventos al día con menos esfuerzo.

Salesforce CPQ y Billing: Facturación ampliada, Opciones de corrección y Programaciones de consumo para resúmenes de uso

Lleve los precios basados en uso a Salesforce CPQ y defina precios unitarios facturables personalizados para sus suscripciones perennes. Corrija suscripciones desde cualquiera de los contratos de su cuenta dentro del editor de partidas de presupuesto. Utilice programaciones de consumo para calificar sus resúmenes de uso. Amplíe sus capacidades de facturación facturando resúmenes de uso con programaciones y suscripciones de consumo y sin fechas de finalización.

Pardot: Configuración y sincronización más sencillas, historial de implicación, Puntuaje de prospectos de Einstein y más funciones

Pase con rapidez por las tareas de configuración y el aprovisionamiento con el Asistente de configuración de Pardot, y sincronice registros con Salesforce sin reglas de colaboración complejas. Historial de implicación ahora tiene disponibilidad general: realice el seguimiento de la implicación de clientes potenciales en campañas sin salir de Salesforce. Además, la inteligencia artificial de Einstein llega a Pardot con Puntuación de comportamiento, que aprende a identificar y calificar a clientes potenciales que estén listos para comprar.

High Velocity Sales: Aceleración de su equipo de ventas con Cadencias de ventas y Colas de trabajos

Acelere sus procesos de ventas internos con un espacio de trabajo de alta productividad. Con cadencias de ventas, los gerentes pueden crear procesos de ventas personalizados que guían a los representantes por el tratamiento de diversos tipos de clientes potenciales. Las cadencias de ventas aparecen para representantes de ventas en la cola de trabajo, una lista priorizada que aparece dentro del espacio de trabajo de High Velocity Sales. Y con otras funciones de potenciación de la productividad como Lightning Dialer, Puntuaje de prospectos de Einstein y reportes incluidos, sus equipos de ventas tienen todo lo que necesitan para tratar clientes potenciales en una fracción del tiempo que se tardaba antes.

High Velocity Sales y sus funciones están disponibles por un costo adicional. Si desea detalles sobre los precios, haga contacto con su ejecutivo de cuentas de Salesforce.

EN ESTA SECCIÓN:

Simplifique el acercamiento para ayudar a los representantes de ventas a vender más rápido con Cadencias de ventas

Con las cadencias de ventas, sus representantes de ventas internos pueden trabajar en sus clientes potenciales a máxima velocidad. Los gerentes de ventas internos utilizan el Generador de cadencias de ventas para crear cadencias programadas y coherentes de actividades de acercamiento para ayudar a los representantes a estimular a sus clientes potenciales con la eficiencia máxima. Una cadencia de ventas puede incluir actividades como el envío de mensajes de email, la realización de llamadas, la concertación de reuniones y el envío de mensajes de texto. Los gerentes y representantes de ventas pueden agregar candidatos y contactos a cada cadencia de ventas. Los representantes de ventas actúan sobre las actividades de las cadencias de ventas desde una cola de trabajo priorizada que les muestra de un vistazo qué clientes potenciales están listos para cada acercamiento.

Dar capacidad a los representantes de ventas con el espacio de trabajo de High Velocity Sales y la Cola de trabajo

Los representantes de ventas pueden ver toda la información que necesitan con la aplicación High Velocity Sales. La aplicación incluye la cola de trabajo, que prioriza los siguientes pasos que los representantes tienen que realizar con sus clientes potenciales. Lightning Dialer pone la función clic para llamar directamente en Salesforce. Además, con plantillas de email y secuencias de llamadas, los representantes pueden comunicarse manera confidencial con los clientes potenciales.

Simplifique el acercamiento para ayudar a los representantes de ventas a vender más rápido con Cadencias de ventas

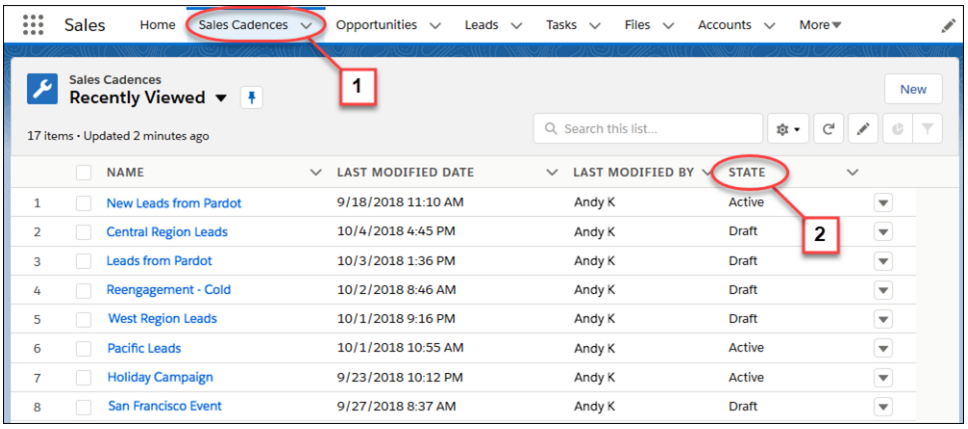
Con las cadencias de ventas, sus representantes de ventas internos pueden trabajar en sus clientes potenciales a máxima velocidad. Los gerentes de ventas internos utilizan el Generador de cadencias de ventas para crear cadencias programadas y coherentes de actividades de acercamiento para ayudar a los representantes a estimular a sus clientes potenciales con la eficiencia máxima. Una cadencia de ventas puede incluir actividades como el envío de mensajes de email, la realización de llamadas, la concertación de reuniones y el envío de mensajes de texto. Los gerentes y representantes de ventas pueden agregar candidatos y contactos a cada cadencia de ventas. Los representantes de ventas actúan sobre las actividades de las cadencias de ventas desde una cola de trabajo priorizada que les muestra de un vistazo qué clientes potenciales están listos para cada acercamiento.

Dónde: La aplicación High Velocity Sales y las cadencias de ventas están disponibles por un costo adicional en Lightning Experience en Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition.

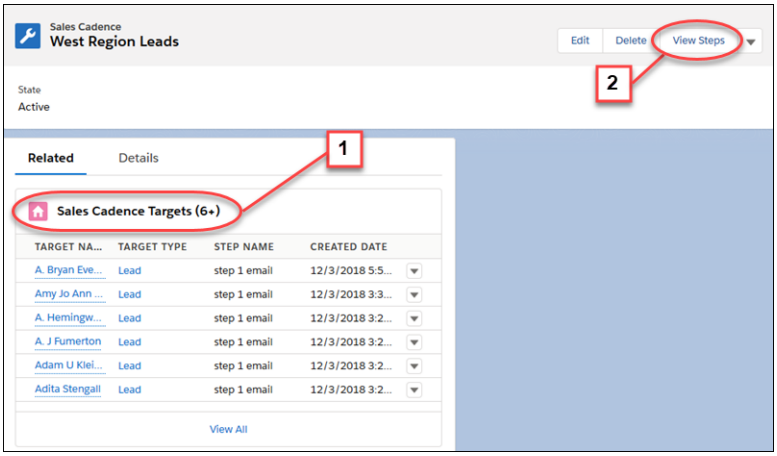
Quién: Para crear cadencias de ventas, los usuarios necesitan el permiso Creador de cadencias de High Velocity Sales. Para crear plantillas de email, los usuarios necesitan el Gestionar plantillas de email Lightning públicas.

Por qué: Los gerentes pueden construir mejores prácticas directamente en Salesforce, optimizando los resultados de prospección. Las cadencias de ventas guían a los representantes nuevos y veteranos del mismo modo por el proceso de prospección, incluyendo el momento en el que enviar un email a un cliente potencial, cuándo llamar o cuándo esperar. Los gerentes pueden incluso especificar secuencias de llamadas y plantillas de email para cada paso.

Para los representantes, las cadencias de ventas reúnen todas sus actividades pendientes en una vista y registran sus actividades a medida que las completan. Después de que los representantes empiecen a utilizar cadencias de ventas, los gerentes pueden crear reportes sobre cuáles de ellas aportan los mejores resultados de ventas.



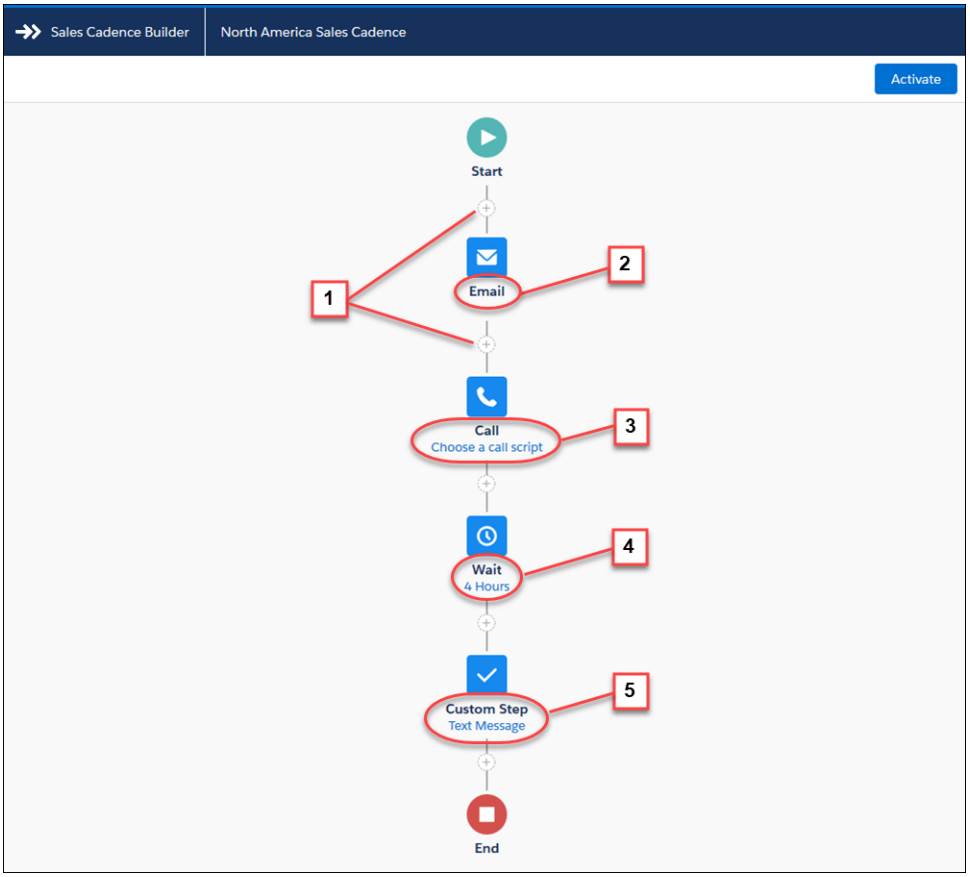
La ficha Cadencias de ventas (1) muestra detalles para cada cadencia de ventas, incluyendo si está en proceso de borrador, activándose o activa (2). Cuando está en proceso de borrador, los gerentes de ventas pueden modificar la cadencia de ventas. Cuando la cadencia de ventas está activada, el gerente de ventas puede asignar prospectos y contactos a la cadencia de ventas, pero los pasos no se pueden cambiar.



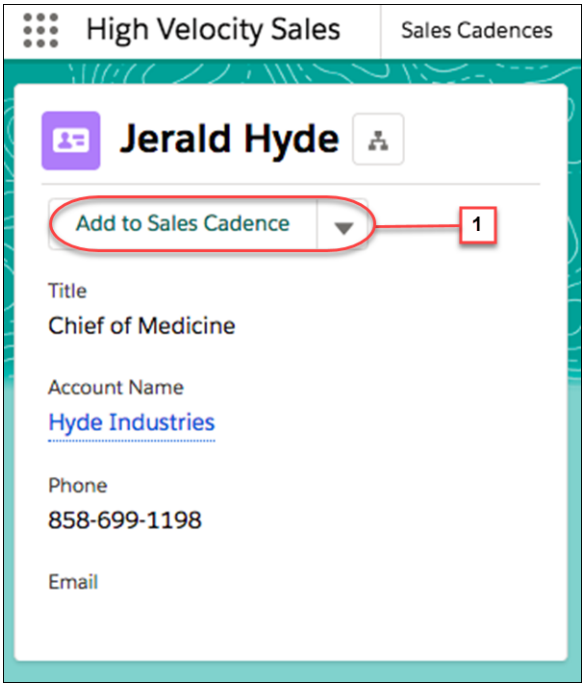
Los gerentes pueden comprobar los detalles en la página de detalles del registro de la cadencia de ventas, incluyendo los prospectos y contactos a los que se dirige la cadencia de ventas (1) y sus pasos de acercamiento (2).

Por ejemplo, un gerente de ventas puede crear una cadencia de ventas que guíe a los representantes de ventas para realizar dos llamadas "back-to-back" al cliente potencial, esperar medio día y luego llamar de nuevo o enviar un email. Esta secuencia es una mejor práctica para optimizar los resultados de la prospección.

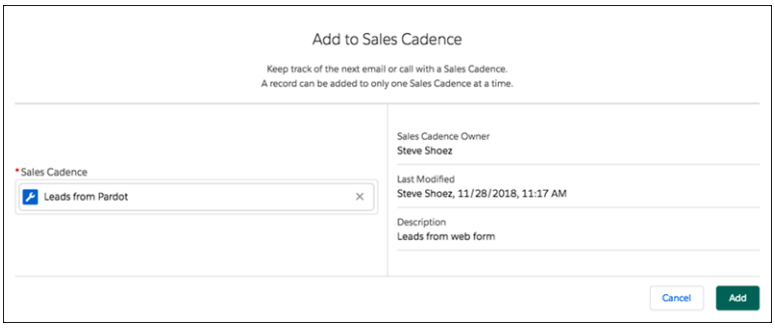
Cómo: Los gerentes de ventas utilizan el Generador de cadencias de ventas para crear cada plan de acercamiento programado.



Haga clic en los iconos + (1) para agregar un email (2), llamar (3), periodo de espera (4) o un paso personalizado (5), como la concertación de una reunión o el envío de un mensaje de texto.



Después de la activación de una cadencia de ventas, los gerentes o representantes de ventas pueden agregar clientes potenciales directamente desde la página de detalles de un prospecto o contacto haciendo clic en la acción **Agregar a cadencia de ventas** (1). Luego seleccionan una cadencia de ventas para iniciar a los clientes potenciales en el acercamiento programado.



Puede asignar un prospecto y un contacto a solo una cadencia de ventas al mismo tiempo, y el prospecto o el contacto aparecen en la Cola de trabajo del propietario del registro. Si su negocio desea tratar nuevos clientes potenciales con procesos de ventas inmediatamente después de llegar, puede agregarlos a cadencias de ventas automáticamente. Utilice el Process Builder y Flow Designer sin programar o utilice Process Builder y Apex.

CONSULTE TAMBIÉN

Ayuda de Salesforce: Agregar clientes potenciales a una cadencia de High Velocity Sales automáticamente (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

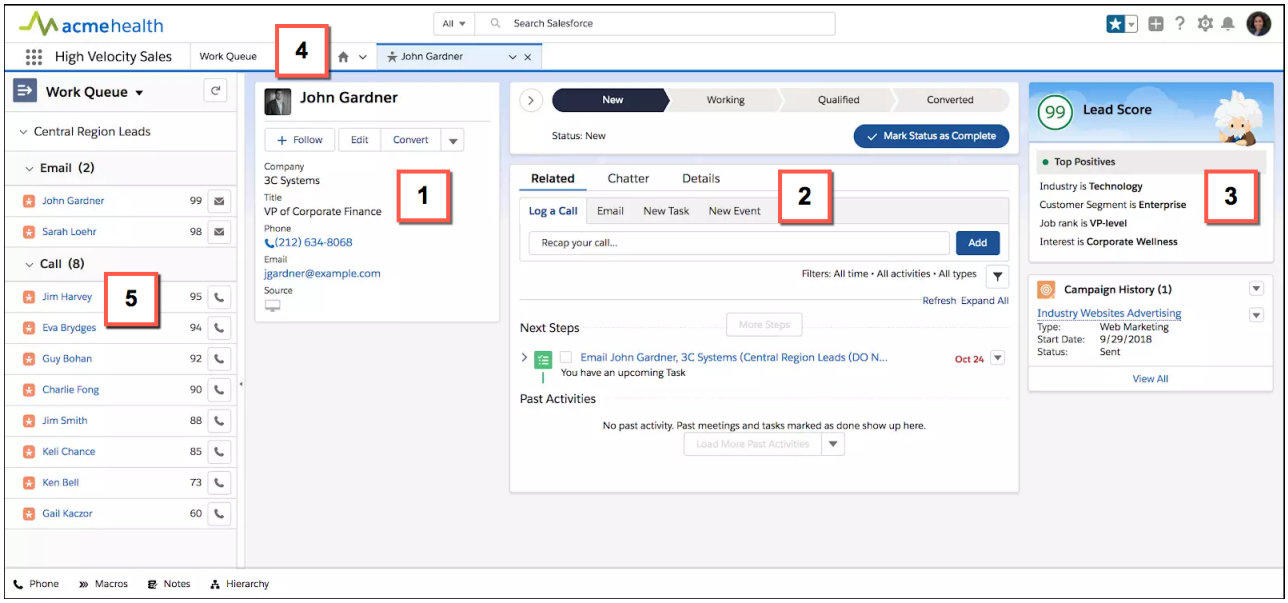
Dar capacidad a los representantes de ventas con el espacio de trabajo de High Velocity Sales y la Cola de trabajo

Los representantes de ventas pueden ver toda la información que necesitan con la aplicación High Velocity Sales. La aplicación incluye la cola de trabajo, que prioriza los siguientes pasos que los representantes tienen que realizar con sus clientes potenciales. Lightning Dialer pone la función clic para llamar directamente en Salesforce. Además, con plantillas de email y secuencias de llamadas, los representantes pueden comunicarse manera confidencial con los clientes potenciales.

Dónde: La aplicación High Velocity Sales y Cola de trabajo están disponibles por un costo adicional en Lightning Experience en Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition.

Quién: Para utilizar las funciones de High Velocity Sales, los usuarios necesitan el conjunto de permisos Usuario de High Velocity Sales. Lightning Dialer está disponible por un costo adicional como licencia complementaria.

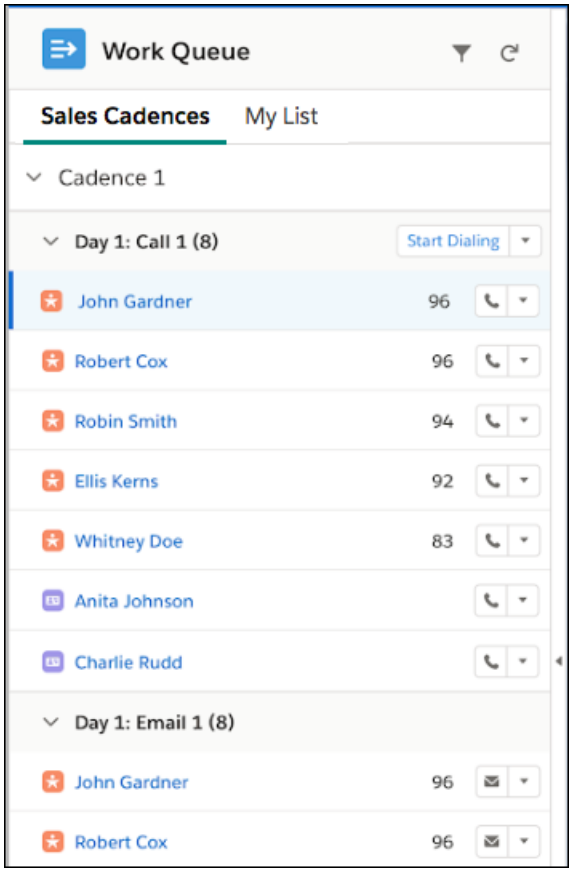
Por qué: High Velocity Sales está construido directamente en la Consola de ventas Lightning, que proporciona a sus representantes todo lo que necesitan en un espacio de trabajo basado en fichas.



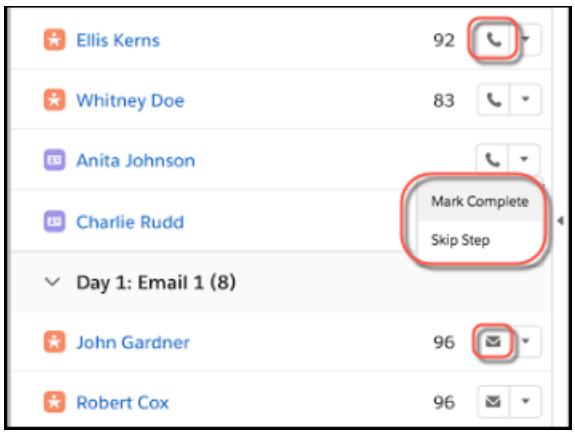
La consola dispone de un formato de tres columnas diseñado para la navegación que incluye un panel de aspectos destacados (1), el espacio de trabajo habitual (2) y listas relacionadas de utilidad (3). Con la vista dividida, sus representantes pueden ver una vista de lista mientras ven las fichas y las subfichas del espacio de trabajo, de modo que tienen todo lo que necesitan en un espacio de trabajo. Puede personalizar el formato predeterminado para los procesos de negocio de su compañía.

Los representantes pueden anclar fichas, como Inicio (4), para obtener un acceso sencillo a contenido útil. Inicio proporciona a los representantes una visión general de lo que les está esperando en la Cola de trabajo. También puede personalizarse para que los usuarios muestren reportes y tableros relevantes.

Sus representantes pueden sacar el máximo de High Velocity Sales con Cola de trabajo (5) en la vista dividida. Con la Cola de trabajo, los representantes que son propietarios de los registros de prospectos o contactos ven una lista priorizada de emails, llamadas y tareas. Estas actividades están definidas por las cadencias de ventas creadas por los gerentes de ventas. Del mismo modo, los representantes pueden también trabajar con sus propias listas de actividades puntuales desde Mi lista.

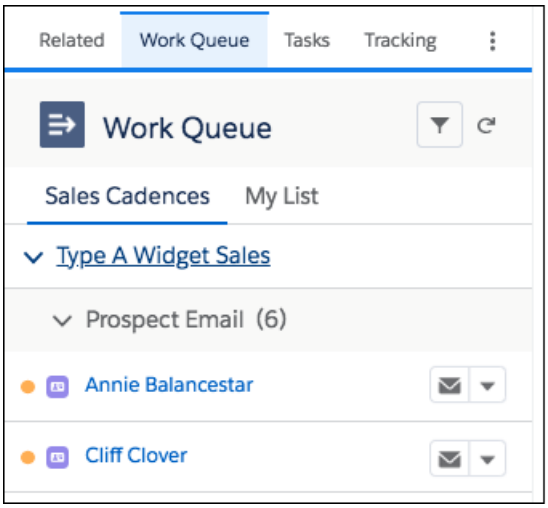


Si su compañía utiliza Puntuaje de prospectos de Einstein, los prospectos de la Cola de trabajo se priorizan por puntuaje de prospecto. Sus representantes pueden ponerse a trabajar inmediatamente con los prospectos que tienen más posibilidades de convertirse en base a la inteligencia artificial sobre sus patrones de conversión de prospectos de su negocio. Si Puntuaje de prospectos de Einstein no está activo, los registros se ordenan alfabéticamente.



Los representantes pueden realizar acciones directamente desde la Cola de trabajo. Pueden hacer clic en el icono de teléfono para iniciar Lightning Dialer desde la consola. Los representantes pueden enviar emails con la acción Email. Las secuencias de llamadas y las plantillas de email asignadas a la cadencia de ventas también ayudan a los representantes a pasar por cada acción incluso con mayor eficiencia.

Si los representantes realizan la tarea sin utilizar la Cola de trabajo, pueden completar también un paso manualmente. Del mismo modo, pueden omitirlo si un paso no es pertinente.



También puede mostrar Cola de trabajo en integraciones de Outlook y Gmail agregando el componente a un panel de integración de email.

High Velocity Sales incluye Captura de actividad de Einstein, de modo que los eventos y mensajes de email relevantes se asocian automáticamente con registros relacionados en Salesforce. Los representantes no tienen que preocuparse sobre registrar manualmente actividades diferentes.

Cómo: Configure y personalice funciones para la página High Velocity Sales en Configuración. Para obtener más información, consulte la Guía de implementación de High Velocity Sales.

Sales Cloud Einstein: Puntuaje de oportunidades para todos los usuarios, grandes mejoras en Captura de actividad de Einstein, más opciones de creación de reportes

Puntuaje de oportunidades de Einstein está activado para usted y disponible para más usuarios. Captura de actividad de Einstein incorpora funciones de sincronización, capacidad de colaboración ampliada y mediciones mejores. Perspectivas de cuentas, Perspectivas de oportunidades y Contactos automatizados están disponibles en reportes y tableros.

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

EN ESTA SECCIÓN:

Puntuaje de oportunidades de Einstein: Puntuajes para más usuarios y en más lugares

Estamos activando Puntuaje de oportunidades de Einstein y dando esta función a más usuarios. Además, los puntuajes de oportunidades están en la vista de lista de oportunidades Vistas recientemente.

Captura de actividad de Einstein: Subir de nivel con funciones de sincronización, capacidad de colaboración aumentada y mediciones mejores

Sincronice contactos y eventos. Comparta actividades con colegas de trabajo que no utilizan Captura de actividad de Einstein. Consiga una mejor comprensión de las actividades con mediciones de actividad y un tablero Actividades mejorado. Además, haga más con Perspectivas de email de Einstein y Conexiones recomendadas.

Perspectivas de Einstein: Crear reportes basándose en perspectivas

Ahora puede crear reportes y tableros relacionados con perspectivas de cuentas y oportunidades. Consiga una mejor comprensión de sus clientes ejecutando reportes, por ejemplo, que muestren todas las perspectivas de cuentas u oportunidades específicas.

Contactos automatizados de Einstein: Crear reportes basándose en sugerencias

Puede crear reportes y tableros relacionados con sugerencias de contactos y sugerencias de funciones de contactos de oportunidades. Por ejemplo, utilice reportes para obtener una visión rápida de qué sugerencias agregó Einstein a Salesforce y para qué cuentas.

CONSULTE TAMBIÉN

Puntuar clientes potenciales en Actividad de implicación

Puntuaje de oportunidades de Einstein: Puntuajes para más usuarios y en más lugares

Estamos activando Puntuaje de oportunidades de Einstein y dando esta función a más usuarios. Además, los puntuajes de oportunidades están en la vista de lista de oportunidades Vistas recientemente.

EN ESTA SECCIÓN:

Dar puntuajes de oportunidades a más usuarios

Ahora todos pueden priorizar oportunidades y cerrar más contratos. Si tiene al menos una licencia de Sales Cloud Einstein, activaremos Puntuaje de oportunidades de Einstein para todos los usuarios de Salesforce de su compañía. Los usuarios que tienen asignada una licencia de Sales Cloud Einstein ven puntuajes sobre todas las oportunidades, mientras que el resto de los usuarios ven puntuajes sobre un número limitado de oportunidades.

Ver puntuajes de oportunidades en más sitios

Los puntuajes de oportunidades están ahora en la vista de lista de oportunidades Vistas recientemente cuando se muestra como una tabla. De este modo los representantes de ventas pueden trabajar desde una lista priorizada de oportunidades con menos clics.

Dar puntuajes de oportunidades a más usuarios

Ahora todos pueden priorizar oportunidades y cerrar más contratos. Si tiene al menos una licencia de Sales Cloud Einstein, activaremos Puntuaje de oportunidades de Einstein para todos los usuarios de Salesforce de su compañía. Los usuarios que tienen asignada una licencia de Sales Cloud Einstein ven puntuajes sobre todas las oportunidades, mientras que el resto de los usuarios ven puntuajes sobre un número limitado de oportunidades.

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

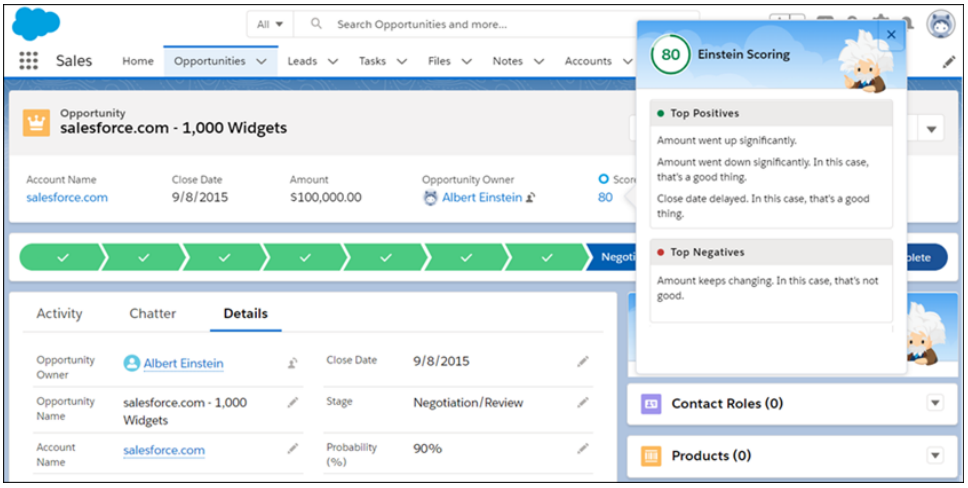
Cuándo: No realizaremos cambios hasta que transcurran al menos 30 días después del lanzamiento. Esté al tanto de más comunicaciones de Salesforce sobre los tiempos exactos y la anulación de suscripciones.

Quién: Si ya utiliza Puntuaje de oportunidades de Einstein, nada cambia para los representantes que tienen una licencia de Sales Cloud Einstein, independientemente de que dé acceso a los usuarios sin licencia a los puntuajes de oportunidades.

Para garantizar que este cambio tiene una repercusión positiva, no activaremos Puntuaje de oportunidades de Einstein para todos los usuarios cuando se dé una de las condiciones siguientes sobre su compañía.

- No cumple con los requisitos de datos mínimos para Puntuaje de oportunidades de Einstein.
- Eligió que no se activen automáticamente las funciones.
- Eligió que no se copien datos en su organización de Salesforce.

Por qué: Al dar puntuajes a todos los representantes de ventas, sus equipos de ventas al completo pueden priorizar oportunidades y cerrar más contratos.



CONSULTE TAMBIÉN

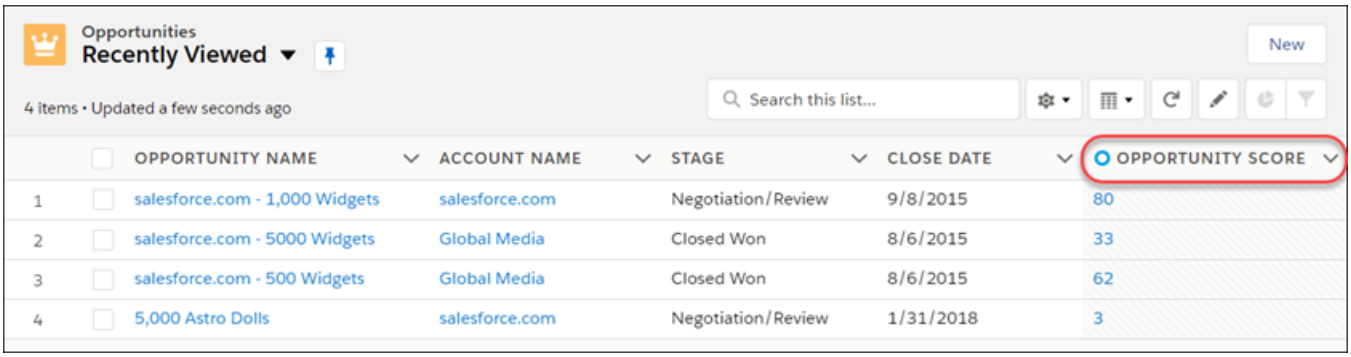
- Salesforce Einstein: Clasificación de casos, Reportes para perspectivas y contactos y Puntuaje de comportamiento de Pardot (Disponible de forma general)
- *Ayuda de Salesforce*: Gestionar si todos los usuarios ven Puntuajes de oportunidades de Einstein (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)
- *Ayuda de Salesforce*: Puntuaje de oportunidades de Einstein (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

Ver puntuajes de oportunidades en más sitios

Los puntuajes de oportunidades están ahora en la vista de lista de oportunidades Vistas recientemente cuando se muestra como una tabla. De este modo los representantes de ventas pueden trabajar desde una lista priorizada de oportunidades con menos clics.

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

Cómo: El campo Puntuaje de oportunidad está en la vista de lista Vistas recientemente de forma predeterminada.



CONSULTE TAMBIÉN

- Salesforce Einstein: Clasificación de casos, Reportes para perspectivas y contactos y Puntuaje de comportamiento de Pardot (Disponible de forma general)
- *Ayuda de Salesforce*: Puntuaje de oportunidades de Einstein (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

Captura de actividad de Einstein: Subir de nivel con funciones de sincronización, capacidad de colaboración aumentada y mediciones mejores

Sincronice contactos y eventos. Comparta actividades con colegas de trabajo que no utilizan Captura de actividad de Einstein. Consiga una mejor comprensión de las actividades con mediciones de actividad y un tablero Actividades mejorado. Además, haga más con Perspectivas de email de Einstein y Conexiones recomendadas.

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

CONSULTE TAMBIÉN

Captura de actividad de Einstein: Nuevas funciones de sincronización, colaboración ampliada, mejores mediciones y mejoras en perspectivas de email

Salesforce Einstein: Clasificación de casos, Reportes para perspectivas y contactos y Puntuaje de comportamiento de Pardot (Disponible de forma general)

Perspectivas de Einstein: Crear reportes basándose en perspectivas

Ahora puede crear reportes y tableros relacionados con perspectivas de cuentas y oportunidades. Consiga una mejor comprensión de sus clientes ejecutando reportes, por ejemplo, que muestren todas las perspectivas de cuentas u oportunidades específicas.

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

Cómo: Para empezar a trabajar, cree un tipo de reporte personalizado. Para crear reportes sobre perspectivas de oportunidades, utilice Oportunidades como el objeto principal y Perspectivas de oportunidades de Einstein como el objeto secundario. Para crear reportes sobre perspectivas de cuentas, utilice Cuentas como el objeto principal y Perspectivas de cuentas de Einstein como el objeto secundario. A continuación agregue criterios adicionales para centrarse en los datos que necesite.

Tenga en cuenta las siguientes limitaciones.

- Cuando las perspectivas dejan de ser relevantes, las retiramos del componente Einstein, de modo que no están disponibles en reportes. Por ejemplo, una perspectiva sobre la no comunicación con un cliente potencial se retira después de restablecer la comunicación.
- Puede ejecutar reportes únicamente sobre los objetos con los que están asociadas esas perspectivas. No puede ejecutar reportes que están basados en lo que aparece en la página Inicio.

CONSULTE TAMBIÉN

Salesforce Einstein: Clasificación de casos, Reportes para perspectivas y contactos y Puntuaje de comportamiento de Pardot (Disponible de forma general)

Contactos automatizados de Einstein: Crear reportes basándose en sugerencias

Puede crear reportes y tableros relacionados con sugerencias de contactos y sugerencias de funciones de contactos de oportunidades. Por ejemplo, utilice reportes para obtener una visión rápida de qué sugerencias agregó Einstein a Salesforce y para qué cuentas.

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

Cómo: Para empezar a trabajar, cree un tipo de reporte personalizado. Para crear reportes sobre sugerencias de contactos, utilice Cuentas como el objeto principal y Sugerencias de contactos de Einstein como el objeto secundario. Para crear reportes sobre sugerencias de

funciones de contactos de oportunidades, utilice Oportunidades como el objeto principal y Sugerencias de funciones de contactos de oportunidades de Einstein como el objeto secundario. A continuación agregue más criterios para centrarse en los datos que necesite.

CONSULTE TAMBIÉN

Salesforce Einstein: Clasificación de casos, Reportes para perspectivas y contactos y Puntuaje de comportamiento de Pardot (Disponible de forma general)

Funciones fundamentales de ventas: Pronósticos mejorados, colaboración por territorio y gestión más sencilla de equipos de cuentas y oportunidades.

Consiga más opciones de Pronósticos de colaboración, incluyendo pronósticos de familias de productos por territorio. Otorgue acceso a registros, carpetas y vistas de lista por territorio. Mantenga también equipos de cuentas y oportunidades con menos clics.

EN ESTA SECCIÓN:

Pronósticos de colaboración: Pronósticos de familias de productos por territorios, colaboración de pronósticos de territorios e intervalo de pronósticos ampliado

Pronostique ingresos de familias de productos por territorio. Comparta los pronósticos de su territorio. Vea también pronósticos de hasta 15 meses o periodos fiscales.

Gestión de territorio de compañía: Las opciones de colaboración basadas en territorios y mejoras en pronósticos de territorios

La colaboración es la palabra clave para la gestión de territorios en Spring '19. Utilice territorios para definir el nivel de acceso a registros carpetas de reportes y tableros y vistas de lista. Cree grupos y colas públicas basadas en territorios. Pronostique ingresos de familias de productos por territorio. Comparta también los pronósticos de su territorio.

Cuentas: Eliminación de equipos de cuentas, Transferencia de registros relacionados a nuevo propietario

En Lightning Experience, los representantes de cuentas pueden eliminar un equipo de cuentas completo con un clic. Cuando un representante transfiere una cuenta a otro representante, se aportan más registros relacionados.

Oportunidades: Eliminar un equipo en Lightning Experience

Si sus representantes de ventas no están utilizando un enfoque de ventas en equipo, el propietario de la oportunidad puede eliminar un equipo de oportunidades completo con un clic. Anteriormente había que eliminar el equipo miembro por miembro.

Otros cambios en funciones fundamentales de ventas

La función Pronósticos personalizables y la gestión de territorio original están programadas para su retirada. Del mismo modo, el selector de productos en oportunidades se mejoró.

Pronósticos de colaboración: Pronósticos de familias de productos por territorios, colaboración de pronósticos de territorios e intervalo de pronósticos ampliado

Pronostique ingresos de familias de productos por territorio. Comparta los pronósticos de su territorio. Vea también pronósticos de hasta 15 meses o periodos fiscales.

EN ESTA SECCIÓN:

Obtener pronósticos de familias de productos por territorio

Ahora que los equipos de ventas pueden pronosticar ingresos de familias de productos por territorio de ventas, tienen una comprensión más clara de sus pronósticos. Por ejemplo, pueden ver lo bien que se está vendiendo el software en Canadá y qué familia de productos está rezagada en Arizona. Anteriormente, los pronósticos de territorios solo estaban disponibles para pronósticos de ingresos de oportunidades.

Compartir el poder de los pronósticos de territorios

Los gerentes de pronósticos ahora pueden compartir pronósticos de territorios con cualquier usuario de Salesforce de su compañía. La colaboración garantiza que todos los que lo necesiten pueden ver, ajustar y crear reportes sobre los pronósticos. Anteriormente, la colaboración estaba disponible para todos los tipos de pronósticos excepto los pronósticos de territorios. Si los pronósticos de territorios están configurados, no se requieren pasos para obtener esta mejora.

Ver pronósticos de más periodos de tiempo

¿Necesita su equipo ver pronósticos de ventas de 15 meses o periodos fiscales personalizados de un vistazo? ¡Ahora pueden! Anteriormente, el límite era 12. Para pronósticos trimestrales, el límite es aún de 8.

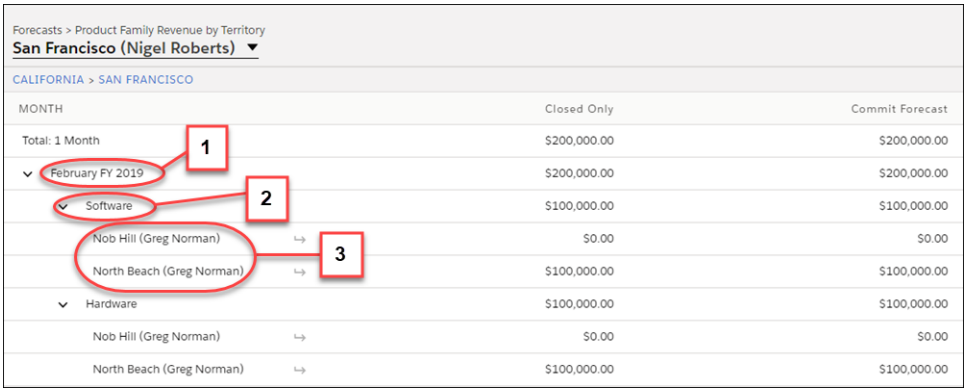
Obtener pronósticos de familias de productos por territorio

Ahora que los equipos de ventas pueden pronosticar ingresos de familias de productos por territorio de ventas, tienen una comprensión más clara de sus pronósticos. Por ejemplo, pueden ver lo bien que se está vendiendo el software en Canadá y qué familia de productos está rezagada en Arizona. Anteriormente, los pronósticos de territorios solo estaban disponibles para pronósticos de ingresos de oportunidades.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience en Performance Edition y Developer Edition y en Enterprise Edition y Unlimited Edition con Sales Cloud.

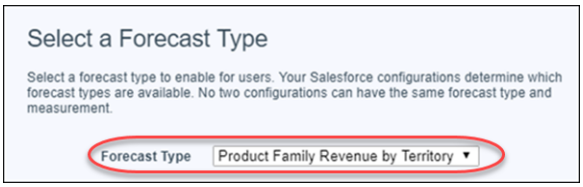
Quién: Si Gestión de territorio de compañía está activado, los usuarios de pronósticos pueden pronosticar ingresos de familias de productos por territorio.

Por qué: La página de pronósticos muestra cómo están organizados los pronósticos de familias de productos por territorios.



Los usuarios ven importes de un periodo (1) desglosados por familias de productos (2). Las familias de productos se desglosan aún más por territorio (3).

Cómo: Asegúrese de que su modelo de territorio activo y familias de productos están establecidos para reflejar las necesidades de negocio de su compañía. Luego en la página Configuración de pronósticos en Configuración, agregue el tipo de pronóstico Ingresos de familia de productos por territorio.



Si no hay activado otro tipo de pronóstico de familia de productos, seleccione las familias de productos para que se muestren en la página de pronóstico y el orden en que aparecen.

CONSULTE TAMBIÉN

Ayuda de Salesforce: Pronósticos de territorios (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

Ayuda de Salesforce: Activar y configurar Pronósticos de territorios (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

Ayuda de Salesforce: Activar tipos de pronósticos en Pronósticos de colaboración (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

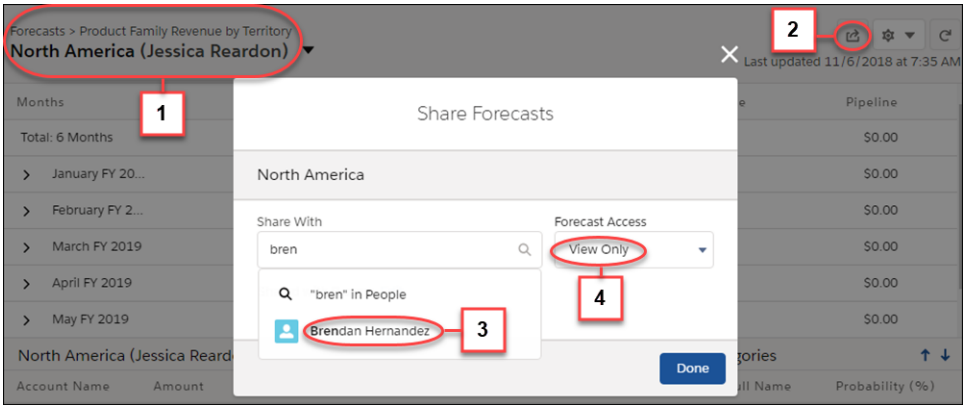
Compartir el poder de los pronósticos de territorios

Los gerentes de pronósticos ahora pueden compartir pronósticos de territorios con cualquier usuario de Salesforce de su compañía. La colaboración garantiza que todos los que lo necesiten pueden ver, ajustar y crear reportes sobre los pronósticos. Anteriormente, la colaboración estaba disponible para todos los tipos de pronósticos excepto los pronósticos de territorios. Si los pronósticos de territorios están configurados, no se requieren pasos para obtener esta mejora.

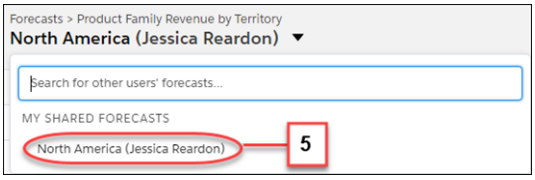
Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience en Performance Edition y Developer Edition y en Enterprise Edition y Unlimited Edition con Sales Cloud.

Quién: Los gerentes de pronósticos asignados a territorios pueden compartir sus pronósticos de territorios.

Por qué: Este es un ejemplo de lo fácil que es compartir pronósticos de territorios.



Jessica, una gerente de pronósticos, ve los pronósticos de su territorio (1) en la página de pronósticos. Ella hace clic en el botón Compartir (2) y selecciona Brendan para compartir con él (3). Ahora Brendan puede ver (4), pero no ajustar, los pronósticos del territorio de Jessica.



Para ver los pronósticos que Jessica compartió, Brendan los selecciona desde la lista Mis pronósticos compartidos (5) en la página de pronósticos.

CONSULTE TAMBIÉN

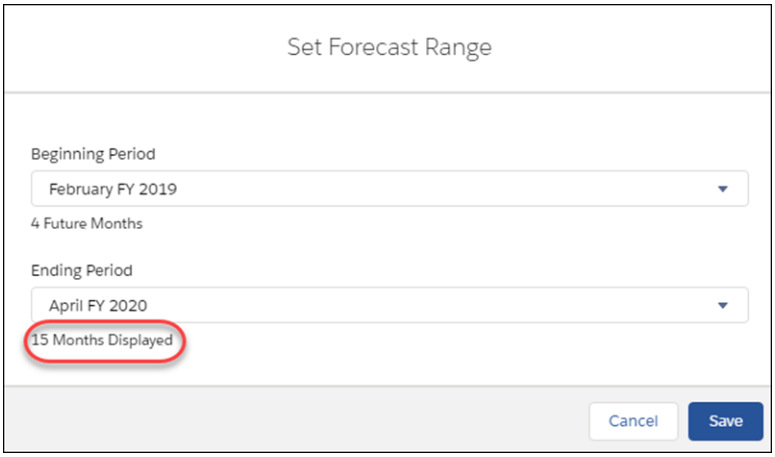
Ayuda de Salesforce: Compartir pronósticos y gestionar pronósticos compartidos (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

Ver pronósticos de más periodos de tiempo

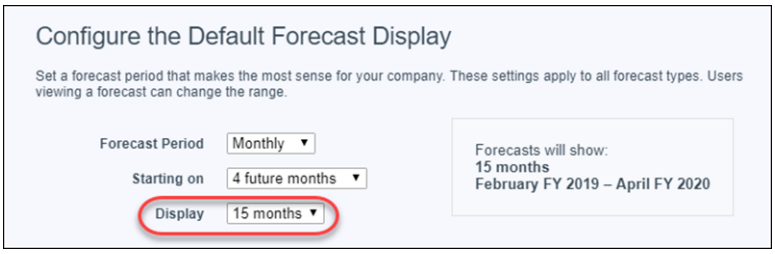
¿Necesita su equipo ver pronósticos de ventas de 15 meses o periodos fiscales personalizados de un vistazo? ¡Ahora pueden! Anteriormente, el límite era 12. Para pronósticos trimestrales, el límite es aún de 8.

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

Por qué: En Mostrar configuraciones en la página de pronósticos, los usuarios de pronósticos pueden establecer un intervalo de pronósticos más amplio.



Cómo: No se requieren pasos para dar esta mejora a su equipo. Para ampliar el periodo de pronósticos predeterminado, seleccione el número de meses o los periodos en la página Configuración de pronósticos en Configuración.



CONSULTE TAMBIÉN

Ayuda de Salesforce: Cambiar su visualización de intervalos de fechas de previsiones en Pronósticos de colaboración (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

Ayuda de Salesforce: Definir el intervalo de fechas de previsión de su compañía (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

Gestión de territorio de compañía: Las opciones de colaboración basadas en territorios y mejoras en pronósticos de territorios

La colaboración es la palabra clave para la gestión de territorios en Spring '19. Utilice territorios para definir el nivel de acceso a registros carpetas de reportes y tableros y vistas de lista. Cree grupos y colas públicas basadas en territorios. Pronostique ingresos de familias de productos por territorio. Comparta también los pronósticos de su territorio.

EN ESTA SECCIÓN:

Otorgar acceso a registros, carpetas de reportes y tableros y vistas de lista por territorio

Las reglas de colaboración dan a los grupos de usuarios un acceso más amplio a registros de lo que permiten los valores predeterminados de toda la organización. Ahora puede definir las reglas de colaboración basadas en los usuarios asignados a territorios. Por ejemplo, mantenga las oportunidades privadas, excepto para los representantes de California, que necesitan ver y modificar oportunidades asignadas a representantes de Oregón. También puede compartir carpetas de reportes, carpetas de tableros y vistas de listas por territorio.

Agregar representantes de ventas a grupos y colas en base a la asignación de territorios

Ahora solo tardará unos clics en agregar todos los representantes asignados a territorios específicos a grupos o colas. Por ejemplo, puede agregar todos sus representantes de Florida a su grupo público Costa Este. Es más rápido que agregar representantes uno a uno y le ayuda a evitar agrupaciones redundantes de usuarios.

Compartir registros individuales por territorio

En Salesforce Classic, los representantes pueden compartir los registros de su propiedad con los usuarios asignados a territorios. La colaboración de esta manera permite a los usuarios otorgar un acceso más amplio a registros de lo que permiten los valores predeterminados de toda la organización. Por ejemplo, las oportunidades de su equipo sin privadas, pero los representantes asignados a California trabajan en los contratos conjuntamente, de modo que comparten sus oportunidades con los colegas de trabajo.

Activar la colaboración de cuentas manual en Gestión de territorio de compañía (Actualización crítica)

Esta actualización cambia el código de motivo `TerritoryManual` en registros AccountShare a `Territory2AssociationManual` y es obligatoria para permitir a los usuarios compartir cuentas manualmente con grupos de territorio. Tras activar la actualización en producción, puede tardar hasta dos semanas en ver los cambios.

Obtener pronósticos de ingresos de familias de productos por territorios

Si su equipo utiliza Pronósticos de colaboración, ahora pueden ver pronósticos de ingresos de familias de productos por territorios. Por ejemplo, pueden ver qué territorio está aportando los mayores ingresos por contratos de software o qué familia de productos está vendiendo mejor en Canadá.

Compartir los pronósticos de su territorio

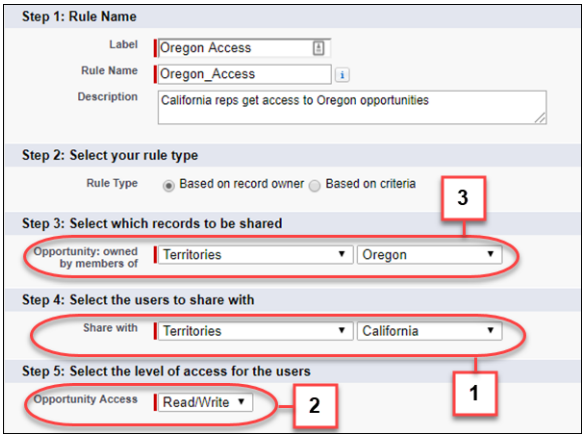
Si su equipo utiliza Pronósticos de colaboración, los gerentes de pronósticos ahora pueden compartir pronósticos de territorios con cualquier usuario de Salesforce de su compañía. La colaboración de los pronósticos garantiza que todos los que lo necesiten pueden ver, ajustar y crear reportes sobre los pronósticos que comparte un gerente.

Otorgar acceso a registros, carpetas de reportes y tableros y vistas de lista por territorio

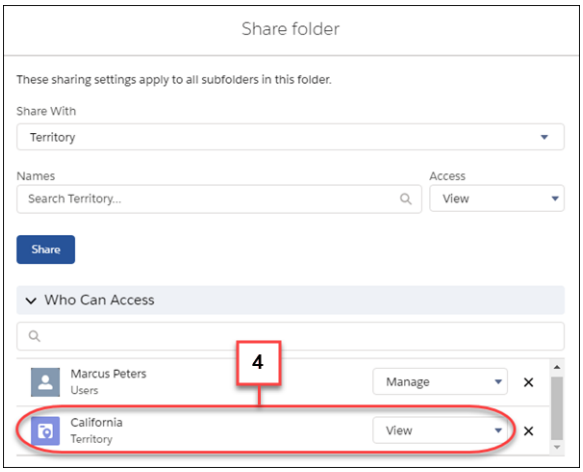
Las reglas de colaboración dan a los grupos de usuarios un acceso más amplio a registros de lo que permiten los valores predeterminados de toda la organización. Ahora puede definir las reglas de colaboración basadas en los usuarios asignados a territorios. Por ejemplo, mantenga las oportunidades privadas, excepto para los representantes de California, que necesitan ver y modificar oportunidades asignadas a representantes de Oregón. También puede compartir carpetas de reportes, carpetas de tableros y vistas de listas por territorio.

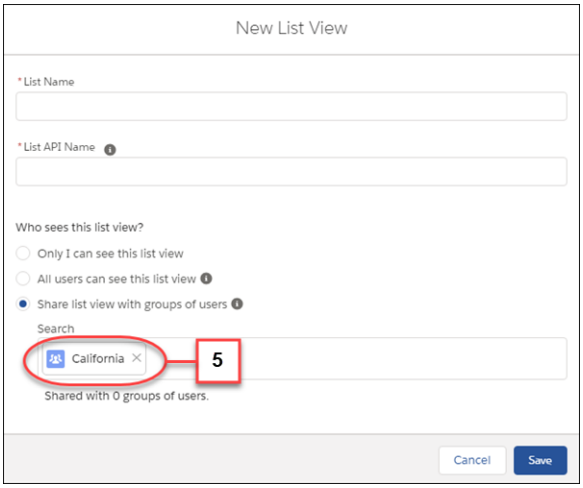
Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience y Salesforce Classic en Performance Edition y Developer Edition y en Enterprise Edition y Unlimited Edition con Sales Cloud.

Cómo: En Configuración, seleccione **Territorios** o **Territorios y subordinados** cuando crea una regla de colaboración en Configuración de colaboración. Luego especifique territorios. Solo los territorios de su modelo de territorio activo están disponibles.



Esta regla de colaboración otorga a los representantes de California (1) acceso de lectura/escritura (2) a oportunidades propiedad de representantes de Oregón (3).





Siga un proceso parecido para compartir carpetas de reportes (4), carpetas de tableros y vistas de lista (5).

CONSULTE TAMBIÉN

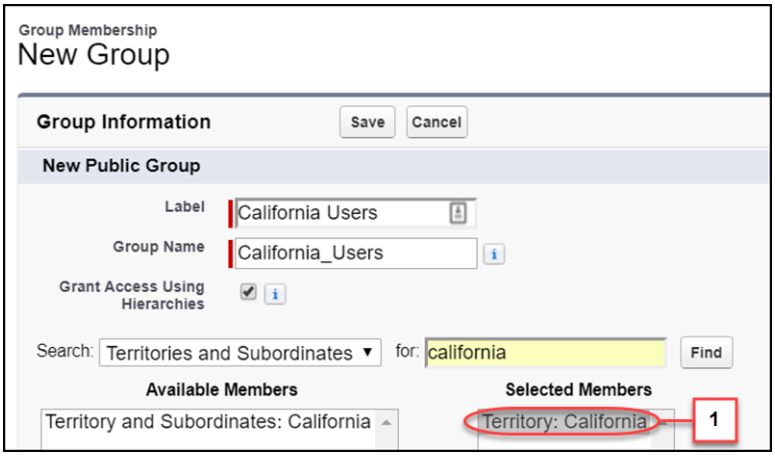
- Demo: Quién ve qué: Acceso a registros a través de reglas de colaboración (solo en inglés) (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)
- *Ayuda de Salesforce*: Reglas de colaboración (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)
- *Ayuda de Salesforce*: Compartir una carpeta de reportes o tableros en Lightning Experience (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)
- *Ayuda de Salesforce*: Compartir una carpeta de reportes o tableros en Salesforce Classic (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)
- *Ayuda de Salesforce*: Crear o duplicar una vista de lista en Lightning Experience (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)
- *Ayuda de Salesforce*: Crear una vista de lista personalizada en Salesforce Classic (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

Agregar representantes de ventas a grupos y colas en base a la asignación de territorios

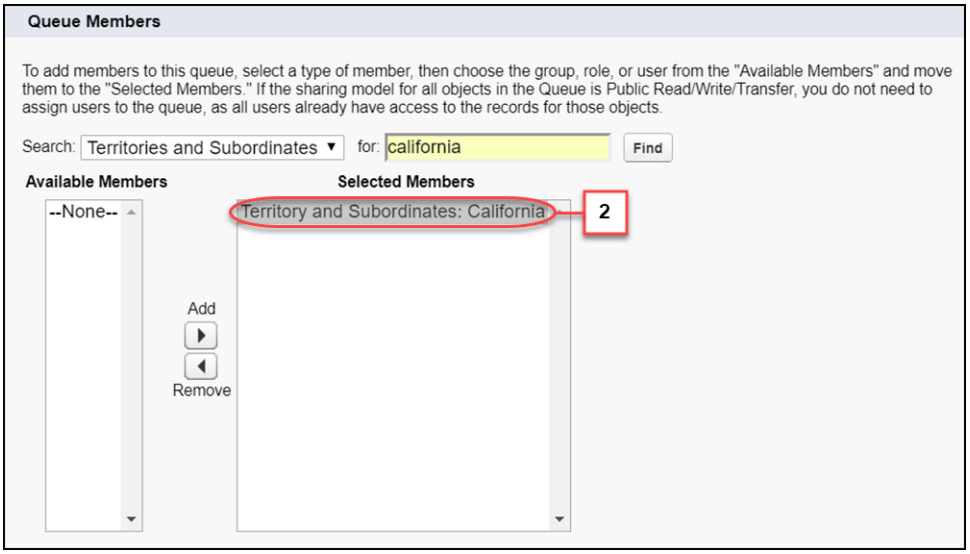
Ahora solo tardará unos clics en agregar todos los representantes asignados a territorios específicos a grupos o colas. Por ejemplo, puede agregar todos sus representantes de Florida a su grupo público Costa Este. Es más rápido que agregar representantes uno a uno y le ayuda a evitar agrupaciones redundantes de usuarios.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience y Salesforce Classic en Performance Edition y Developer Edition y en Enterprise Edition y Unlimited Edition con Sales Cloud.

Cómo: En Configuración, seleccione **Territorios** o **Territorios y subordinados** cuando crea o modifica un grupo o cola.



Luego seleccione territorios para agregar al grupo (1) o a la cola (2). Solo los territorios de su modelo de territorio activo están disponibles.



CONSULTE TAMBIÉN

Ayuda de Salesforce: ¿Qué es un grupo? (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

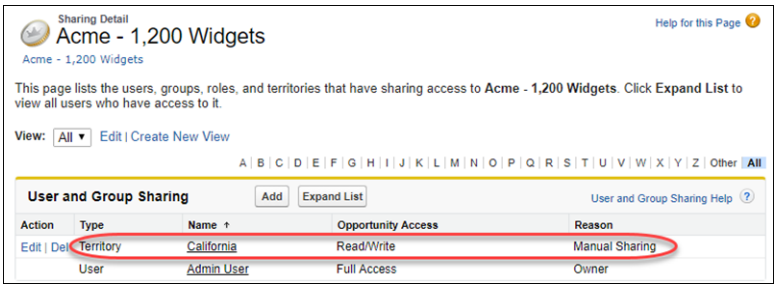
Ayuda de Salesforce: Crear colas (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

Compartir registros individuales por territorio

En Salesforce Classic, los representantes pueden compartir los registros de su propiedad con los usuarios asignados a territorios. La colaboración de esta manera permite a los usuarios otorgar un acceso más amplio a registros de lo que permiten los valores predeterminados de toda la organización. Por ejemplo, las oportunidades de su equipo sin privadas, pero los representantes asignados a California trabajan en los contratos conjuntamente, de modo que comparten sus oportunidades con los colegas de trabajo.

Dónde: Esta función está disponible en Salesforce Classic en Performance Edition y Developer Edition y en Enterprise Edition y Unlimited Edition con Sales Cloud.

Por qué: Cuando comparte un registro, los representantes ahora pueden seleccionar **Territorios** o **Territorios y subordinados**. Solo los territorios del modelo de territorio activo están disponibles.



Cómo: Para permitir que sus representantes compartan registros de cuentas por territorio, active la actualización crítica para activar la colaboración de cuentas manual en Gestión de territorio de compañía. No se necesita configuración para permitir que sus representantes compartan otros tipos de registros por territorio.

CONSULTE TAMBIÉN

Activar la colaboración de cuentas manual en Gestión de territorio de compañía (Actualización crítica)

Ayuda de Salesforce: Concesión de acceso a los registros (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

Ayuda de Salesforce: Compartir cuentas (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

¡Lo estaba solicitando!

Activar la colaboración de cuentas manual en Gestión de territorio de compañía (Actualización crítica)

Esta actualización cambia el código de motivo `TerritoryManual` en registros AccountShare a `Territory2AssociationManual` y es obligatoria para permitir a los usuarios compartir cuentas manualmente con grupos de territorio. Tras activar la actualización en producción, puede tardar hasta dos semanas en ver los cambios.

Dónde: Esta actualización se aplica a Lightning Experience y Salesforce Classic en Performance Edition y Developer Edition y en Enterprise Edition y Unlimited Edition con Sales Cloud.

Cuándo: Puede activar esta actualización en Spring '19. Activaremos automáticamente esta actualización el 30 de octubre de 2019.

Por qué: En Winter '19 y versiones anteriores:

- El código de motivo `TerritoryManual` se redactó en registros de AccountShare cuando asignó manualmente una cuenta a un territorio.
- No se podía compartir una cuenta con grupos de territorios.

Con esta actualización activada:

- El código de motivo `Territory2AssociationManual` sustituye todas las instancias de `TerritoryManual`.
- El código de motivo `Territory2AssociationManual` se escribe en registros AccountShare cuando asigna manualmente una cuenta a un territorio.
- Se puede compartir una cuenta con grupos de territorios.

Cómo: Le recomendamos probar esta actualización en una organización con Sandbox o Developer Edition antes de activar la actualización en entornos de producción. Para activar la actualización, vaya a Actualizaciones críticas en Configuración y, a continuación, haga clic en **Activar** junto a Activar la colaboración de cuentas manual en Gestión de territorio de empresa. No podrá desactivar la actualización después de activarla.

Si tiene código de Apex o integraciones que funcionan directamente con el objeto AccountShare, asegúrese de que actualiza todas las instancias del código de motivo `TerritoryManual` a `Territory2AssociationManual`.

CONSULTE TAMBIÉN

Compartir registros individuales por territorio

Obtener pronósticos de ingresos de familias de productos por territorios

Si su equipo utiliza Pronósticos de colaboración, ahora pueden ver pronósticos de ingresos de familias de productos por territorios. Por ejemplo, pueden ver qué territorio está aportando los mayores ingresos por contratos de software o qué familia de productos está vendiendo mejor en Canadá.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience en Performance Edition y Developer Edition y en Enterprise Edition y Unlimited Edition con Sales Cloud.

CONSULTE TAMBIÉN

Obtener pronósticos de familias de productos por territorio

Compartir los pronósticos de su territorio

Si su equipo utiliza Pronósticos de colaboración, los gerentes de pronósticos ahora pueden compartir pronósticos de territorios con cualquier usuario de Salesforce de su compañía. La colaboración de los pronósticos garantiza que todos los que lo necesiten pueden ver, ajustar y crear reportes sobre los pronósticos que comparte un gerente.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience en Performance Edition y Developer Edition y en Enterprise Edition y Unlimited Edition con Sales Cloud.

CONSULTE TAMBIÉN

Compartir el poder de los pronósticos de territorios

Cuentas: Eliminación de equipos de cuentas, Transferencia de registros relacionados a nuevo propietario

En Lightning Experience, los representantes de cuentas pueden eliminar un equipo de cuentas completo con un clic. Cuando un representante transfiere una cuenta a otro representante, se aportan más registros relacionados.

EN ESTA SECCIÓN:

Eliminar un equipo de cuentas en Lightning Experience

Cuando no se necesita un equipo de cuentas, el propietario de la cuenta puede eliminar el equipo completo con un clic. Anteriormente había que eliminar el equipo miembro por miembro.

Mantener más registros relacionados cuando se transfieren cuentas en Lightning Experience

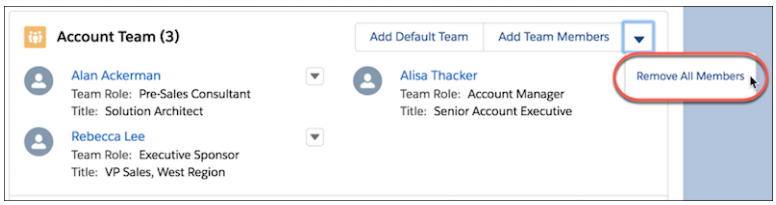
Cuando un representante de cuenta transfiere una cuenta a un propietario diferente, también se transfiere más información histórica que el nuevo propietario necesita.

Eliminar un equipo de cuentas en Lightning Experience

Cuando no se necesita un equipo de cuentas, el propietario de la cuenta puede eliminar el equipo completo con un clic. Anteriormente había que eliminar el equipo miembro por miembro.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience y todas las versiones de la aplicación Salesforce en Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Cómo: Para eliminar un equipo, en la lista relacionada Equipo de cuentas, seleccione **Eliminar todos los miembros**.



CONSULTE TAMBIÉN

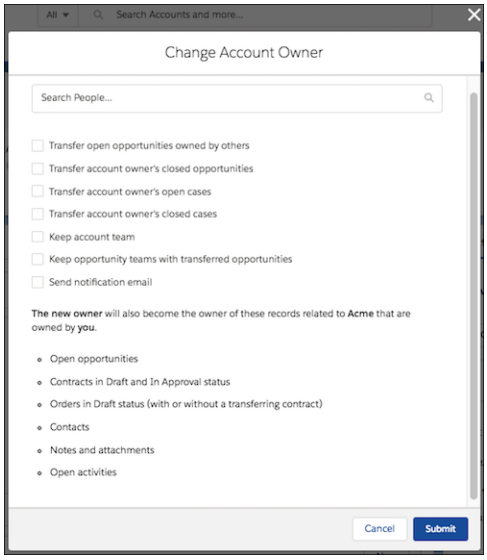
Eliminar un equipo de cuenta u oportunidad utilizando la aplicación Salesforce

Mantener más registros relacionados cuando se transfieren cuentas en Lightning Experience

Cuando un representante de cuenta transfiere una cuenta a un propietario diferente, también se transfiere más información histórica que el nuevo propietario necesita.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience y todas las versiones de la aplicación de Salesforce en Contact Manager Edition, Group Edition, Essentials Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Cómo: Los propietarios de cuentas pueden transferir oportunidades de su propiedad, abrir casos y cerrar casos. Pueden mantener el equipo de cuentas y los equipos de oportunidades relacionados con oportunidades que se están transfiriendo o eliminarlos.



CONSULTE TAMBIÉN

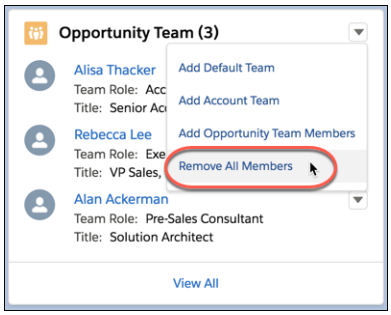
Mantener más registros relacionados cuando se transfieren cuentas utilizando la aplicación Salesforce

Oportunidades: Eliminar un equipo en Lightning Experience

Si sus representantes de ventas no están utilizando un enfoque de ventas en equipo, el propietario de la oportunidad puede eliminar un equipo de oportunidades completo con un clic. Anteriormente había que eliminar el equipo miembro por miembro.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience y todas las versiones de la aplicación Salesforce en Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Cómo: Para eliminar un equipo, en la lista relacionada Equipo de oportunidades, seleccione **Eliminar todos los miembros**.



CONSULTE TAMBIÉN

Eliminar un equipo de cuenta u oportunidad utilizando la aplicación Salesforce

Otros cambios en funciones fundamentales de ventas

La función Pronósticos personalizables y la gestión de territorio original están programadas para su retirada. Del mismo modo, el selector de productos en oportunidades se mejoró.

EN ESTA SECCIÓN:

Retirada de Pronósticos personalizables

Pronósticos personalizables tiene programada para su retirada a partir de Summer '20. Después de la retirada de la función, los usuarios no podrán acceder a Pronósticos personalizables y sus datos subyacentes. Le instamos a que migre a Pronósticos de colaboración.

Gestión de territorio original va a retirarse

La función gestión de territorio original tiene programada su retirada a partir de Summer '20. Después de la retirada de la función, los usuarios no podrán acceder a gestión de territorio original y sus datos subyacentes. Le instamos a que migre a Gestión de territorio de compañía.

Mejoras en el selector de productos

Rediseñamos el selector de productos en oportunidades para ayudar a los representantes de ventas a trabajar mejor en pantallas más pequeñas. Cuando se agregan productos a oportunidades, los representantes pueden ver más productos en la pantalla, y pueden revisar productos seleccionados en una pantalla.

Retirada de Pronósticos personalizables

Pronósticos personalizables tiene programada para su retirada a partir de Summer '20. Después de la retirada de la función, los usuarios no podrán acceder a Pronósticos personalizables y sus datos subyacentes. Le instamos a que migre a Pronósticos de colaboración.

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

Cómo: Revise nuestra documentación y siga las instrucciones para configurar Pronósticos de colaboración. Si utiliza la función de gestión de territorios original, también le instamos a que migre a Gestión de territorio de compañía.

CONSULTE TAMBIÉN

Artículo de Knowledge: Pronósticos personalizables se retirará en la versión Summer '20

Gestión de territorio original va a retirarse

Gestión de territorio original va a retirarse

La función gestión de territorio original tiene programada su retirada a partir de Summer '20. Después de la retirada de la función, los usuarios no podrán acceder a gestión de territorio original y sus datos subyacentes. Le instamos a que migre a Gestión de territorio de compañía.

Dónde: Este cambio se aplica a Salesforce Classic en Performance Edition y Developer Edition y en Enterprise Edition y Unlimited Edition con Sales Cloud.

Cómo: Revise nuestra documentación y siga las instrucciones para configurar Gestión de territorio de empresa. Si utiliza Pronósticos personalizables, también le instamos a migrar a Pronósticos de colaboración.

CONSULTE TAMBIÉN

Artículo de Knowledge: El módulo Gestión de territorios original se retirará en la versión Summer '20

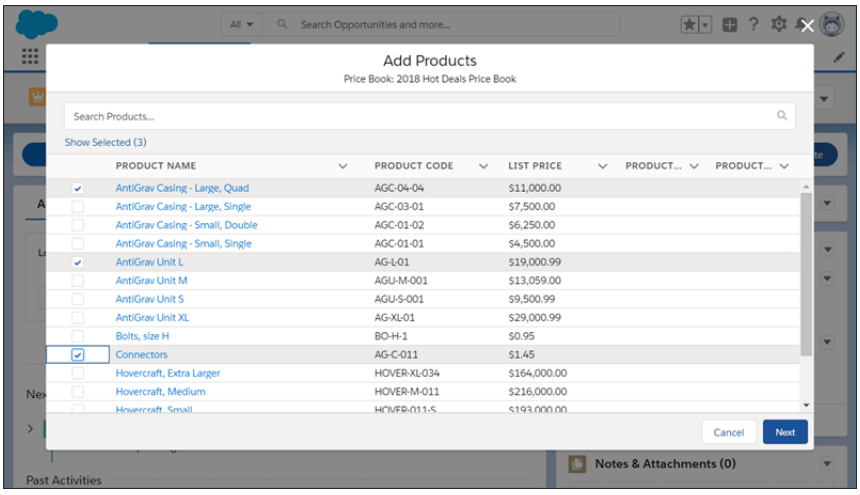
Retirada de Pronósticos personalizables

Mejoras en el selector de productos

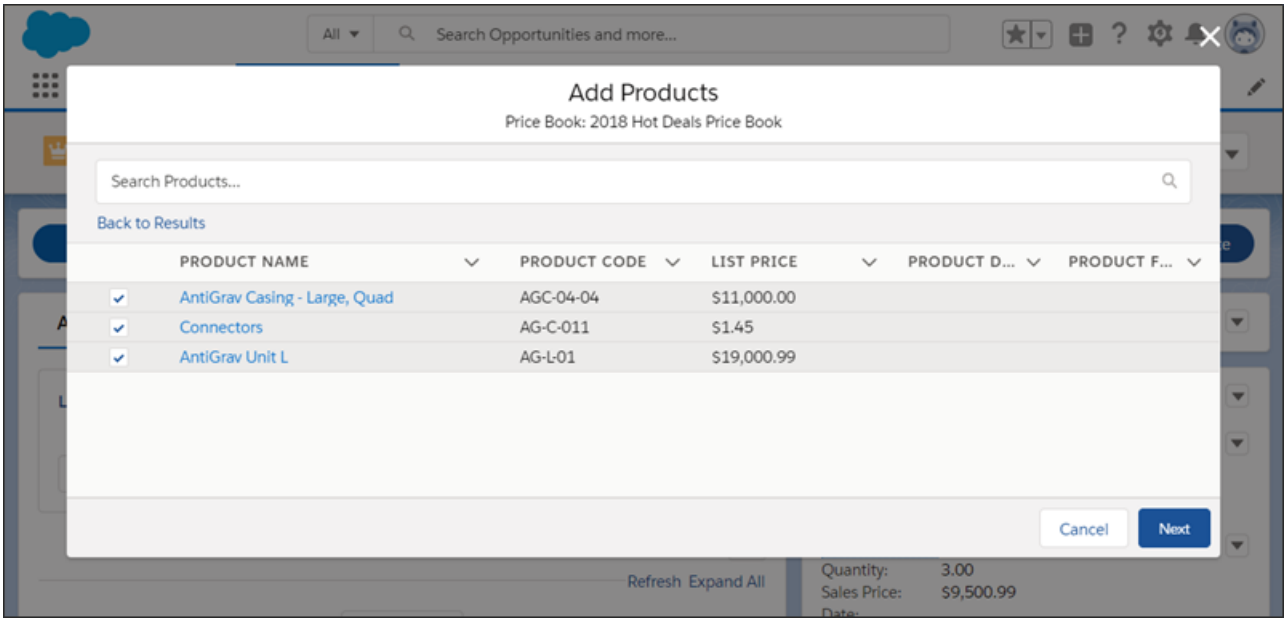
Rediseñamos el selector de productos en oportunidades para ayudar a los representantes de ventas a trabajar mejor en pantallas más pequeñas. Cuando se agregan productos a oportunidades, los representantes pueden ver más productos en la pantalla, y pueden revisar productos seleccionados en una pantalla.

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

Por qué: El nuevo selector de productos utiliza el espacio de la pantalla con mayor eficiencia, de modo que los representantes pueden trabajar con mayor productividad. Seleccione productos desde la lista condensada, o busque productos para seleccionar.



Haga clic en **Mostrar seleccionados** para ver una lista detallada de los productos seleccionados. Busque productos seleccionados para verificar productos rápidamente que hay que agregar que están en la lista. Anule la selección de productos para retirarlos antes de continuar a la página siguiente para configurar selecciones.



Funciones de productividad: Mejoras en Captura de actividad de Einstein, mejor gestión de la privacidad y las plantillas de email y mejoras en Salesforce Inbox

Captura de actividad de Einstein incorpora funciones de sincronización, capacidad de colaboración ampliada y mediciones mejores. Respete las preferencias de clientes para recibir email. Organice y comparta plantillas de email mejor que antes. La aplicación Salesforce Inbox admite plantillas de email y perspectivas de email compuestas de Lightning Experience.

EN ESTA SECCIÓN:

Captura de actividad de Einstein: Nuevas funciones de sincronización, colaboración ampliada, mejores mediciones y mejoras en perspectivas de email

Sincronice contactos y eventos. Comparta actividades con colegas de trabajo que no utilizan Captura de actividad de Einstein. Consiga una mejor comprensión de las actividades con mediciones de actividad y un tablero Actividades mejorado. Además, haga más con Perspectivas de email de Einstein y Conexiones recomendadas.

Experiencia de email: Mejor aplicación de la privacidad en el email, capacidad para enviar mensajes de email no de negocio, más detalles de estado de emails de lista y límites ampliados

Respete las preferencias de los clientes de no recibir mensajes de email o que se haga un seguimiento de los emails que reciban de usted. Alerte a los representantes de ventas antes de enviar mensajes de email a personas que anularon sus suscripciones de recepción de emails no de negocio. Otorgue permisos a los representantes para enviar mensajes de email no de negocio a clientes. Obtenga también más detalles sobre el estado de los destinatarios de sus emails de lista. En las nuevas organizaciones, más tipos de emails cuentan en el límite de emails externos diario.

Plantillas de email: Carpetas, colaboración y creación de reportes de plantillas

Con las subcarpetas y las carpetas anidadas, es fácil mantener las plantillas de email organizadas. La colaboración de plantillas de email con las personas adecuadas es también más fácil, porque se realiza por carpeta.

Actividades y tareas: Creación y cierre de eventos simplificados

El cierre de una tarea se hace con solo hacer clic en un botón. Del mismo modo, la creación de un evento de seguimiento basado en una tarea también se hace con un solo clic.

Lightning Dialer: Seguimiento del resultado de cada llamada

Con un solo clic, los representantes de ventas pueden realizar un seguimiento de si una llamada estuvo conectada y cómo fue. También conocida como disposición de llamada, esta información importante se captura en Salesforce en registros de llamadas y en la cronología de la actividad de los registros relacionados.

Aplicación Salesforce Inbox: Plantillas de Lightning Experience, notificaciones de Android, perspectivas de email compuestas

Utilizar plantillas de Lightning Experience en la aplicación Salesforce Inbox para iOS y Android. Las notificaciones de Salesforce Inbox están ahora conectadas con categorías de notificaciones de Android, de modo que los usuarios pueden elegir cuáles recibir. Las perspectivas de email compuestas están disponibles en la aplicación Salesforce Inbox.

Notas: Diga adiós a los caracteres no seguros en Notas

Anteriormente, no podía guardar una nota que contuviera ciertos caracteres HTML, como una comilla sencilla ('), porque podían conducir a ataques de secuencias de comandos de sitio cruzadas (XSS). Salesforce ahora realiza el trabajo sucio por usted y saca los caracteres no seguros y guarda la nota.

Calendario: Más formas de mantenerse organizado en Lightning Experience

Los representantes de ventas pueden gestionar toda la logística de las necesidades de sus eventos mejor en Lightning Experience y la aplicación Salesforce. Las series de eventos tienen disponibilidad general y ahora tiene más flexibilidad al eliminar eventos de una serie. Aproveche más opciones de eventos, incluyendo la creación de eventos para calendarios de grupos, la reserva de recursos y la sencilla incorporación de asistentes. Además, prepárese para eventos viendo archivos relacionados en reuniones e imprimiendo calendarios.

Captura de actividad de Einstein: Nuevas funciones de sincronización, colaboración ampliada, mejores mediciones y mejoras en perspectivas de email

Sincronice contactos y eventos. Comparta actividades con colegas de trabajo que no utilizan Captura de actividad de Einstein. Consiga una mejor comprensión de las actividades con mediciones de actividad y un tablero Actividades mejorado. Además, haga más con Perspectivas de email de Einstein y Conexiones recomendadas.

EN ESTA SECCIÓN:

Sincronizar eventos y contactos con Captura de actividad de Einstein

Esta función de potenciación de la productividad hace más que asociar mensajes de email y eventos con registros de Salesforce relacionados. Captura de actividad de Einstein ahora sincroniza eventos y contactos entre cuentas de Google o Microsoft® de representantes de ventas y Salesforce. Con todo capturado y sincronizado, los representantes pueden ponerse con cosas más importantes, como vender.

Compartir actividades con usuarios que no utilizan Captura de actividad de Einstein

Cuando el parámetro de colaboración para usuarios de Captura de actividad de Einstein está establecido en Compartir con todos, realmente significa eso. Anteriormente, el parámetro significaba que el email y los eventos capturados por Captura de actividad de Einstein se compartía con otros usuarios de Captura de actividad de Einstein. Esta visibilidad ampliada significa que los representantes pueden colaborar con mayor facilidad.

Obtener la visión completa de los datos de sus actividades con Mediciones de actividades (Beta)

Cuando incluye campos Mediciones de actividades en reportes, desencadenadores, vistas de lista, formatos de página, etcétera, los datos reflejan las actividades que se agregaron a Salesforce manualmente y por Captura de actividad de Einstein.

Obtener más del tablero Actividades

El tablero Actividades no solo recibió una remodelación muy necesaria, ahora también tiene una mejor organización y filtros. Estas mejoras facilitan obtener los datos que necesita.

Realizar un seguimiento de los emails que provienen de Captura de actividad de Einstein

Los mensajes de email captados por Captura de actividad de Einstein que se agregan a registros de Salesforce relacionados ahora incluyen información de seguimiento, de modo que los representantes de ventas pueden ver si un destinatario abre un mensaje de email y el momento en que lo hace. Obtenga información de seguimiento en la cronología de actividad.

Potenciar las habilidades de las personas con más conexiones recomendadas

Cuantas más conexiones recomendadas puedan ver los representantes de ventas, más fácil será para ellos encontrar conexiones de negocio dentro de sus contactos. Aumentamos el número de conexiones que se muestran a los representantes de 3 a 50, de modo que es más fácil recibir consejo o una introducción de un colega.

Perspectivas de email de Einstein Nuevas perspectivas, mejor control sobre perspectivas personalizadas y más visibilidad

Lleve Perspectivas de email de Einstein a nuevos niveles con perspectivas estándar. Si utiliza perspectivas de email personalizadas, puede modificar las perspectivas y combinarlas. Además, los representantes de ventas que no utilizan Captura de actividad de Einstein ven las perspectivas de email estándar para emails compartidos.

Probar Captura de actividad de Einstein en un entorno sandbox

Captura de actividad de Einstein está disponible en entornos sandbox. Vea lo fácil que es configurar y obtener una vista previa de cómo utilizan los representantes de ventas la función.

Sincronizar eventos y contactos con Captura de actividad de Einstein

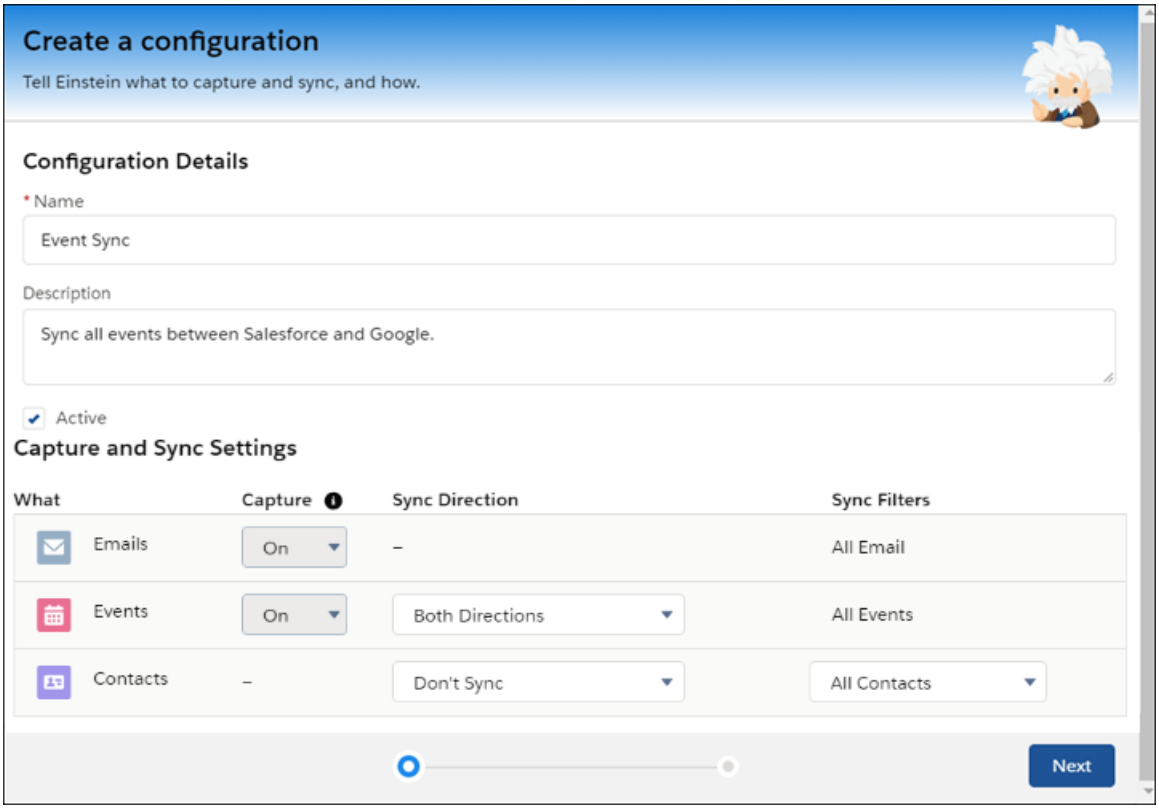
Esta función de potenciación de la productividad hace más que asociar mensajes de email y eventos con registros de Salesforce relacionados. Captura de actividad de Einstein ahora sincroniza eventos y contactos entre cuentas de Google o Microsoft® de representantes de ventas y Salesforce. Con todo capturado y sincronizado, los representantes pueden ponerse con cosas más importantes, como vender.

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

Quién: La sincronización se produce para usuarios de Captura de actividad de Einstein que cumplen los siguientes criterios.

- La cuenta de email de sus registros de usuario está conectada con Salesforce.
- Usted los agrega a una configuración de Captura de actividad de Einstein que incluye la sincronización.

Cómo: Desde Configuración, vaya a la página Captura de actividad de Einstein. Cree una configuración que sincronice contactos o eventos.



CONSULTE TAMBIÉN

Ayuda de Salesforce: Crear una configuración para Captura de actividad de Einstein (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

Compartir actividades con usuarios que no utilizan Captura de actividad de Einstein

Cuando el parámetro de colaboración para usuarios de Captura de actividad de Einstein está establecido en Compartir con todos, realmente significa eso. Anteriormente, el parámetro significaba que el email y los eventos capturados por Captura de actividad de Einstein se compartía con otros usuarios de Captura de actividad de Einstein. Esta visibilidad ampliada significa que los representantes pueden colaborar con mayor facilidad.

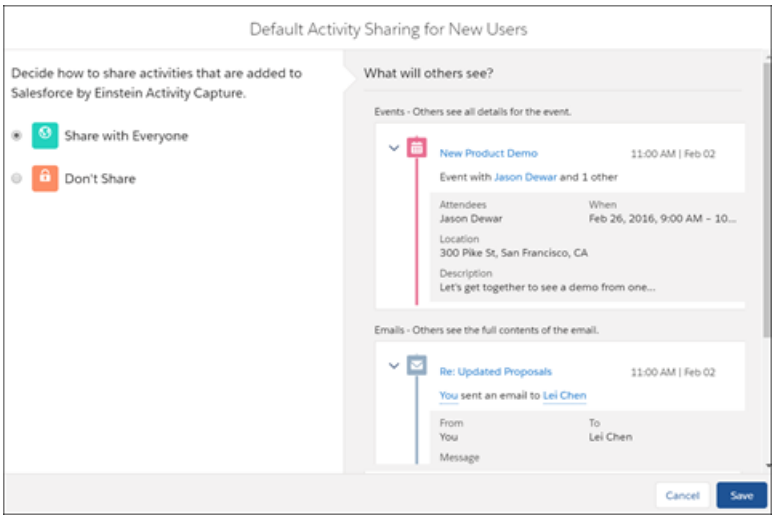
Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience en Essentials Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition.

Por qué: Los representantes que no utilizan Captura de actividad de Einstein ven actividades similares a cómo los usuarios de Captura de actividad de Einstein los ven.

- Para las actividades compartidas, ven los detalles de eventos completos y el contenido del email en la cronología de actividad. También ven perspectivas de email, cuando están disponibles, pero no pueden realizar acciones a partir de las perspectivas o dejar comentarios sobre ellas.
- Para las actividades privadas, solo ven la fecha, la hora y los asistentes del evento, y solo el remitente, los destinatarios y la fecha de un email en la cronología de actividad. Pueden solicitar acceso completo directamente desde el email o el evento.
- Cuando los usuarios de Captura de actividad de Einstein comparten actividades dentro de grupos de Chatter, la colaboración ahora se aplica a todos los miembros del grupo.

Cómo: Este cambio es automático. Puede establecer la colaboración predeterminada para los nuevos usuarios de Captura de actividad de Einstein desde la configuración de Captura de actividad de Einstein. También, los usuarios de Captura de actividad de Einstein pueden

cambiar sus parámetros de colaboración de actividades en cualquier momento desde su configuración personal y desde emails o eventos individuales.



CONSULTE TAMBIÉN

Ayuda de Salesforce: Configurar la colaboración de actividades predeterminada para usuarios de Captura de actividad de Einstein (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

Obtener la visión completa de los datos de sus actividades con Mediciones de actividades (Beta)

Cuando incluye campos Mediciones de actividades en reportes, desencadenadores, vistas de lista, formatos de página, etcétera, los datos reflejan las actividades que se agregaron a Salesforce manualmente y por Captura de actividad de Einstein.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience en Essentials Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition. Los usuarios también ven Mediciones de actividades si cambian a Salesforce Classic.

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

Quién: Si tiene al menos un usuario con licencia de Captura de actividad de Einstein, puede utilizar Mediciones de actividades.

Por qué: Debido a que los datos de Captura de actividad de Einstein están almacenados fuera de Salesforce, no están disponibles en muchas de las funciones de la plataforma Salesforce, como reportes y desencadenadores. Con Mediciones de actividades puede tener la confianza de que los datos de actividades están completos sin mantenerlos manualmente.

Cómo: Desde la configuración de Captura de actividad de Einstein, active Mediciones de actividades. Dependiendo de la cantidad de datos que tenga, pueden transcurrir varias horas antes de que los campos Mediciones de actividades estén listos para utilizarse. Enviamos una notificación cuando están disponibles.

Por ejemplo, el campo Actividades de los últimos 7 días indica cuántas actividades se completaron en los últimos siete días. Utilice un desencadenador para enviar un email a propietarios de oportunidades si no hubo actividades completadas en los últimos siete días.

CONSULTE TAMBIÉN

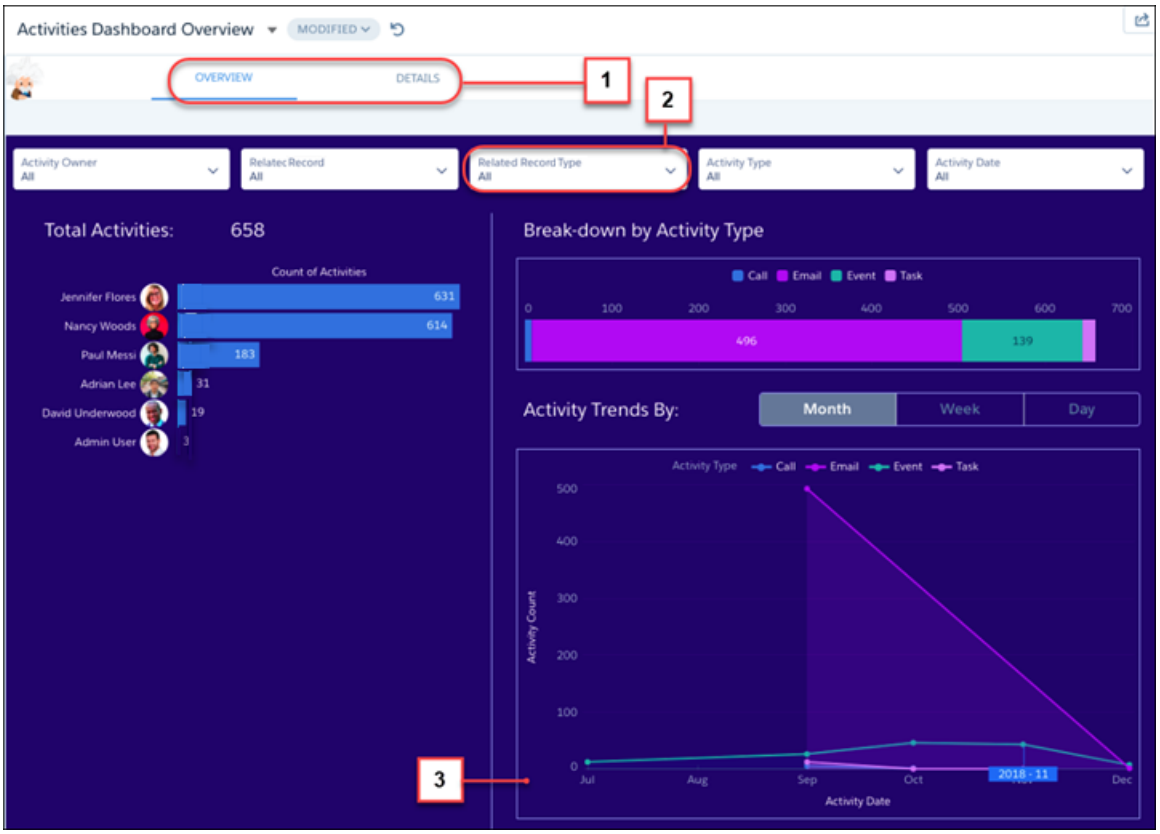
Ayuda de Salesforce: Mediciones de actividades (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

Obtener más del tablero Actividades

El tablero Actividades no solo recibió una remodelación muy necesaria, ahora también tiene una mejor organización y filtros. Estas mejoras facilitan obtener los datos que necesita.

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

Por qué: El tablero Actividades actualizado ofrece las siguientes mejoras.



- Los gráficos están organizados por fichas (1). La ficha Descripción general incluye los gráficos originales. La ficha Detalles incluye dos nuevos gráficos, Actividades por cuentas y Actividades por oportunidades, lo que permite a los representantes de ventas comparar actividades entre sus cuentas y oportunidades.
- El filtro Tipo de registro relacionado (2) incluye todos los objetos que admite Captura de actividad de Einstein. Anteriormente, el filtro incluía únicamente oportunidades y presupuestos.

- El importe de los datos de actividades que aparece en el tablero (3) aumenta de 90 a 180 días. Este aumento permite a las compañías con ciclos de venta más largos analizar datos de actividades para el ciclo completo. Este cambio se aplica a usuarios de Captura de actividad de Einstein con licencia, no a los usuarios de Captura de actividad de Einstein estándar.

CONSULTE TAMBIÉN

Ayuda de Salesforce: Otorgar acceso a los usuarios al tablero Actividades (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

Realizar un seguimiento de los emails que provienen de Captura de actividad de Einstein

Los mensajes de email captados por Captura de actividad de Einstein que se agregan a registros de Salesforce relacionados ahora incluyen información de seguimiento, de modo que los representantes de ventas pueden ver si un destinatario abre un mensaje de email y el momento en que lo hace. Obtenga información de seguimiento en la cronología de actividad.

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

Cómo: Para recopilar y mostrar información de seguimiento de email para su compañía, active Seguimiento de email.

Solo en Lightning Experience, para recopilar y mostrar el seguimiento de email respetando al mismo tiempo las preferencias de privacidad individuales, active también Privacidad y protección de datos y Aplicar configuración de privacidad de email.

CONSULTE TAMBIÉN

Respetar las preferencia de anulación de suscripción y no seguimiento con un nuevo parámetro

Ayuda de Salesforce: Privacidad y protección de datos (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

Ayuda de Salesforce: Activar el seguimiento para todos los clientes específicos que abren mensajes de email desde su compañía (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

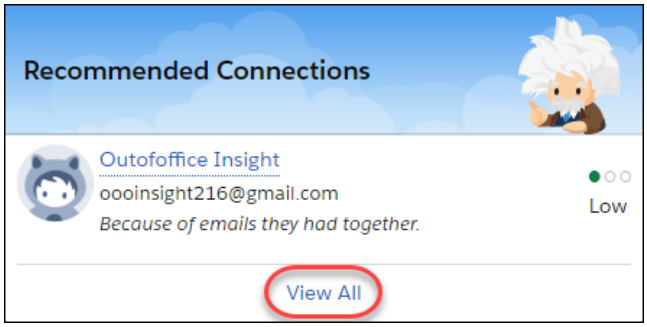
Ayuda de Salesforce: Activar la preferencia Aplicar configuración de privacidad de email (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

Potenciar las habilidades de las personas con más conexiones recomendadas

Cuantas más conexiones recomendadas puedan ver los representantes de ventas, más fácil será para ellos encontrar conexiones de negocio dentro de sus contactos. Aumentamos el número de conexiones que se muestran a los representantes de 3 a 50, de modo que es más fácil recibir consejo o una introducción de un colega.

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

Cómo: Si el componente Conexión recomendada ya está en una página, aparece el botón Ver todo. Haga clic en **Ver todo** para ver hasta 50 conexiones recomendadas.



CONSULTE TAMBIÉN

Ayuda de Salesforce: Agregar conexiones recomendadas a páginas Lightning (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

Perspectivas de email de Einstein Nuevas perspectivas, mejor control sobre perspectivas personalizadas y más visibilidad

Lleve Perspectivas de email de Einstein a nuevos niveles con perspectivas estándar. Si utiliza perspectivas de email personalizadas, puede modificar las perspectivas y combinarlas. Además, los representantes de ventas que no utilizan Captura de actividad de Einstein ven las perspectivas de email estándar para emails compartidos.

EN ESTA SECCIÓN:

Recibir un aviso de Einstein con nuevas perspectivas de email estándar

Perspectivas de email de Einstein tiene nuevas perspectivas para ayudar a los representantes a estar al tanto de emails importantes que mencionan a la competencia y a ejecutivos.

Modificar perspectivas de email de Einstein personalizadas hasta que sean correctas

La creación de perspectivas de email personalizadas que ofrecen resultados útiles conlleva práctica. Guarde su perspectiva como borrador y mantenga la versión anterior. Ahora puede modificar las palabras clave empleadas en sus perspectivas. Anteriormente, podía agregar pero no modificar las palabras clave. Viendo lo que funciona y lo que no puede hacer que esas perspectivas de email sean perfectas.

Hacer que su email sea aún más inteligente cuando combina perspectivas de email

Ahora puede convertir dos o más perspectivas en una súper perspectiva que aporte aún más inteligencia a su email. Por ejemplo, si una perspectiva de email personalizada para el golf aparece con la perspectiva Ejecutivo implicado, es posible que haya encontrado el candidato perfecto para el CEO de Golf Extravaganza que su compañía patrocina todos los años.

Perspectivas de email de Einstein estándar visibles para todos los usuarios

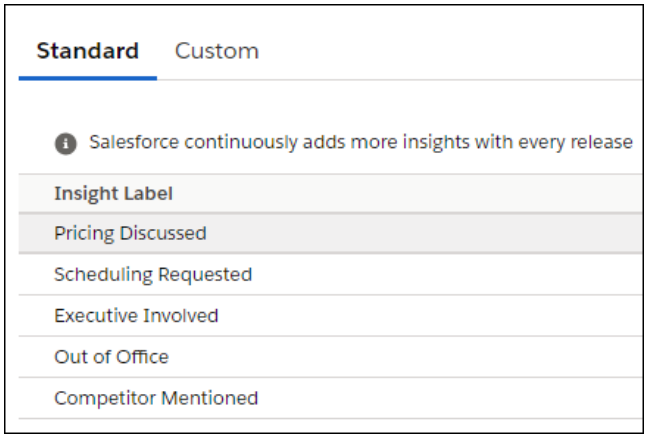
¡Distribuya la riqueza de las perspectivas! Si su organización dispone de al menos una licencia pagada de Captura de actividad de Einstein, todos los usuarios podrán ver perspectivas de email estándar y personalizadas en emails compartidos.

Recibir un aviso de Einstein con nuevas perspectivas de email estándar

Perspectivas de email de Einstein tiene nuevas perspectivas para ayudar a los representantes a estar al tanto de emails importantes que mencionan a la competencia y a ejecutivos.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience en Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition. Esta función es también nueva en la aplicación móvil Salesforce Inbox, que está disponible por un costo adicional en Essentials Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition.

Quién: Perspectivas de email de Einstein personalizadas no están disponible para usuarios estándar de Captura de actividad de Einstein.



CONSULTE TAMBIÉN

Perspectivas de email de Einstein estándar visibles para todos los usuarios

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

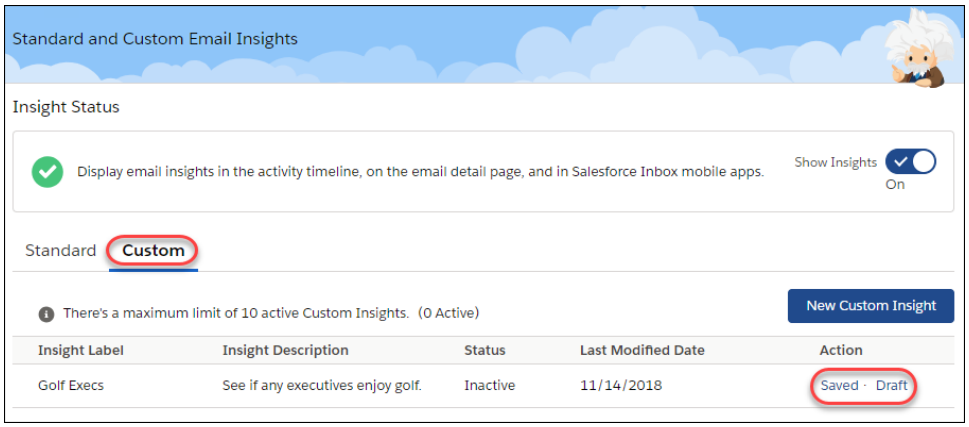
Modificar perspectivas de email de Einstein personalizadas hasta que sean correctas

La creación de perspectivas de email personalizadas que ofrecen resultados útiles conlleva práctica. Guarde su perspectiva como borrador y mantenga la versión anterior. Ahora puede modificar las palabras clave empleadas en sus perspectivas. Anteriormente, podía agregar pero no modificar las palabras clave. Viendo lo que funciona y lo que no puede hacer que esas perspectivas de email sean perfectas.

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

Quién: Los representantes con el permiso de usuario Personalizar aplicación pueden crear y modificar perspectivas de email. Perspectivas de email de Einstein personalizadas no están disponible para usuarios estándar de Captura de actividad de Einstein.

Por qué: Con acceso a la versión vigente de una perspectiva de email personalizada y un borrador guardado, los representantes pueden afinar fácilmente las perspectivas para garantizar que están obteniendo los resultados más relevantes y útiles sin perder el trabajo existente.



CONSULTE TAMBIÉN

Hacer que su email sea aún más inteligente cuando combina perspectivas de email

Ayuda de Salesforce: Crear perspectivas de email de Einstein (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

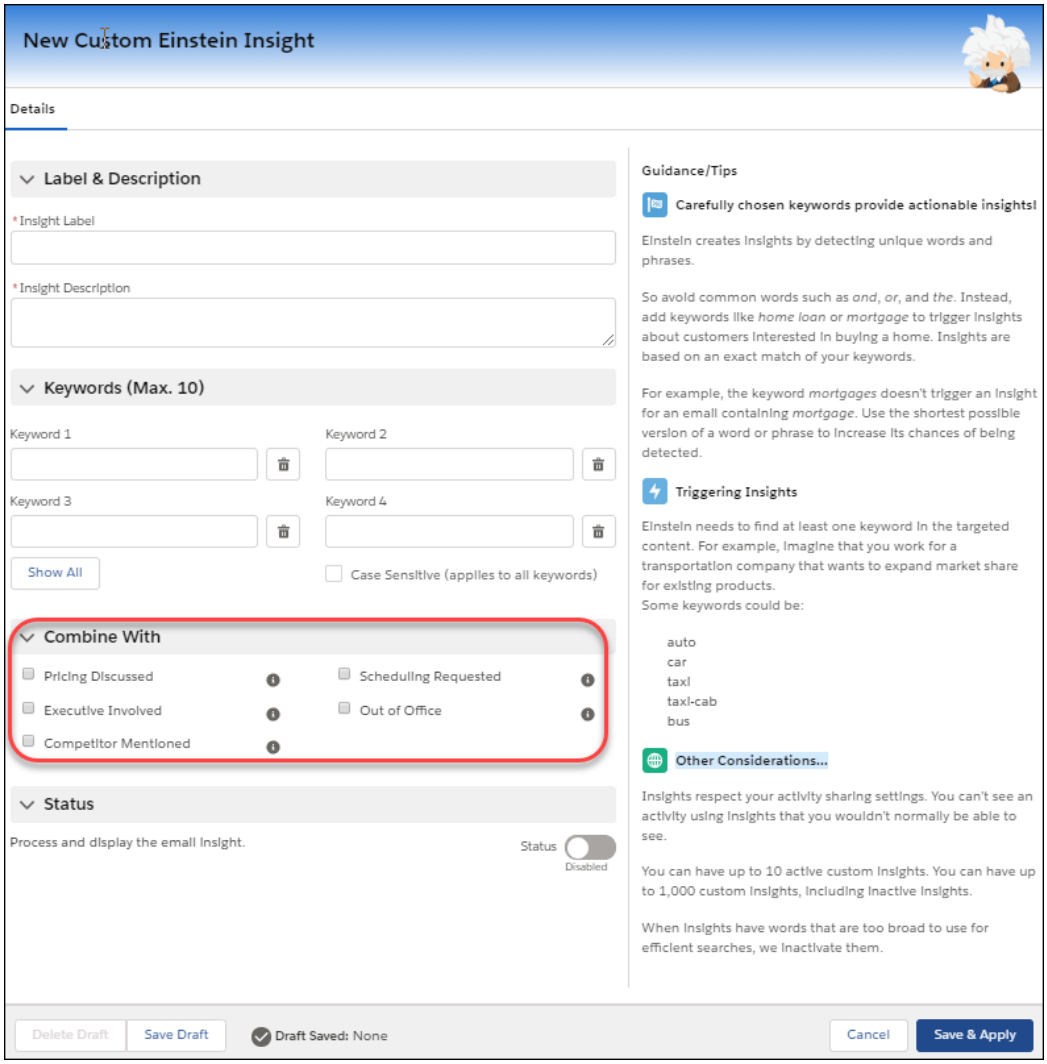
Hacer que su email sea aún más inteligente cuando combina perspectivas de email

Ahora puede convertir dos o más perspectivas en una súper perspectiva que aporte aún más inteligencia a su email. Por ejemplo, si una perspectiva de email personalizada para el golf aparece con la perspectiva Ejecutivo implicado, es posible que haya encontrado el candidato perfecto para el CEO de Golf Extravaganza que su compañía patrocina todos los años.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience en Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition. Este cambio también se aplica a la aplicación móvil Salesforce Inbox, que está disponible por un costo adicional en Essentials Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition.

Quién: Los representantes necesitan el permiso de usuario Personalizar aplicación para crear y modificar perspectivas de email. Perspectivas de email de Einstein personalizadas no están disponible para usuarios estándar de Captura de actividad de Einstein.

Por qué: A sus representantes les encanta las perspectivas de email estándar, y les gustarán incluso más ahora que pueden combinarlas entre sí y con palabras clave.



En la ficha Personalizado, los representantes pueden elegir una o más perspectivas estándar junto con 10 palabras clave. Casi no hay límite en el número de combinaciones que los representantes pueden crear. Dirigirse al cliente perfecto es incluso más sencillo.

Las perspectivas de email personalizadas aparecen en la cronología de actividad y la página de detalles de email, justo como las perspectivas de email estándar. Para usuarios de la aplicación móvil Inbox, las perspectivas de email personalizadas aparecen en su bandeja de entrada.

CONSULTE TAMBIÉN

- Modificar perspectivas de email de Einstein personalizadas hasta que sean correctas
- *Ayuda de Salesforce*: Crear perspectivas de email de Einstein (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

Perspectivas de email de Einstein estándar visibles para todos los usuarios

¡Distribuya la riqueza de las perspectivas! Si su organización dispone de al menos una licencia pagada de Captura de actividad de Einstein, todos los usuarios podrán ver perspectivas de email estándar y personalizadas en emails compartidos.

Dónde: Esta función es nueva en Lightning Experience en Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition. Esta función es también nueva en la aplicación móvil Salesforce Inbox, que está disponible por un costo adicional en Essentials Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition.

Por qué: Los usuarios sin Captura de actividad de Einstein solo pueden ver perspectivas de email. No pueden realizar acciones o proporcionar comentarios sobre esas perspectivas.

CONSULTE TAMBIÉN

Recibir un aviso de Einstein con nuevas perspectivas de email estándar

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

Probar Captura de actividad de Einstein en un entorno sandbox

Captura de actividad de Einstein está disponible en entornos sandbox. Vea lo fácil que es configurar y obtener una vista previa de cómo utilizan los representantes de ventas la función.

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

Cómo: Para ver las funciones completas de Captura de actividad de Einstein, conecte el entorno sandbox con un servidor de Microsoft® o Google de producción, y conecte algunas cuentas de email y calendario de usuarios. Asegúrese de que la función de sincronización está desactivada en el entorno sandbox antes de activar la sincronización para los usuarios en el entorno de producción. Después de configurar Captura de actividad de Einstein en un entorno sandbox, no puede copiar una organización de producción a ese sandbox.

Experiencia de email: Mejor aplicación de la privacidad en el email, capacidad para enviar mensajes de email no de negocio, más detalles de estado de emails de lista y límites ampliados

Respete las preferencias de los clientes de no recibir mensajes de email o que se haga un seguimiento de los emails que reciban de usted. Alerte a los representantes de ventas antes de enviar mensajes de email a personas que anularon sus suscripciones de recepción de emails no de negocio. Otorgue permisos a los representantes para enviar mensajes de email no de negocio a clientes. Obtenga también más detalles sobre el estado de los destinatarios de sus emails de lista. En las nuevas organizaciones, más tipos de emails cuentan en el límite de emails externos diario.

EN ESTA SECCIÓN:

Respetar las preferencia de anulación de suscripción y no seguimiento con un nuevo parámetro

Los clientes desean privacidad, y puede dársela con un nuevo parámetro. Este parámetro aplica la configuración de privacidad del email del usuario, ya sea No comercializar, Sin seguimiento, Olvidar a esta persona o No procesar.

Respetar las preferencias de anulación de suscripción de email de sus clientes

Si sus clientes eligen el parámetro de privacidad de email No recibir emails o No comercializar, su compañía solo debería enviarles mensajes de email no de negocio, como actualizaciones de envío de productos o cambios de planes de servicio. Anteriormente, Salesforce no tenía en cuenta estos parámetros y permitía los mensajes de email a estos clientes sin ningún tipo de advertencia. Ahora puede evitar que los representantes envíen email a clientes con estos parámetros de seguridad retirándoles el permiso Enviar email no de negocio.

Respetar la privacidad de los clientes con actualizaciones a estados de emails de lista

Si una entrega de email de lista tiene errores, se le enviará un resumen de entrega con un archivo CSV adjunto. El archivo enumera el estado de cada persona a la que se envió el email, incluyendo la configuración de privacidad del email. Con independencia de que deba cumplir lo establecido en materia de protección de datos y privacidad, como el Reglamento general de protección de datos (RGPD) u otros requisitos, esta información le ayuda a cumplir los requisitos en el caso de las solicitudes de privacidad de sus clientes.

Aplicación ampliada del límite de email externo diario para nuevas organizaciones

Cada organización puede enviar 5.000 mensajes de email al día a direcciones de email externas. Para organizaciones creadas en Spring '19 y versiones posteriores, este límite diario también se aplica para alertas de email, acciones de email sencillas, acciones Enviar email y la API de REST. Si uno de los emails que del conteo actual no puede enviarse debido a que su organización alcanzó el límite, se lo notificaremos por email y agregaremos una entrada a los registros de depuración. Para organizaciones creadas antes de Spring '19, el límite diario se aplica únicamente para emails enviados a través de las API de Apex y Salesforce, excepto la API de REST.

Crear claves DKIM seguras con tamaños de claves RSA más largos

Ahora puede elegir entre tamaños de claves RSA de 1024 bits y 2048 bits cuando cree claves DKIM (DomainKeys Identified Mail). Antes de seleccionar un tamaño de clave, investigue las posibles limitaciones y requisitos de seguridad, como el cumplimento de leyes de seguridad específicas de la industria como FIPS (Federal Information Processing Standards). Las claves DKIM existentes se establecen con el tamaño de 1024 bits. Puede especificar el tamaño de las claves RSA para nuevas claves DKIM.

Devolver mensajes de email devueltos a remitentes como archivos adjuntos

Ayude a los representantes a realizar un seguimiento de los emails que no se entregan devolviéndoles los mensajes devueltos. Cuando un email se devuelve, ahora se envía como un adjunto de email a la dirección de email del remitente. La devolución de emails devueltos como datos adjuntos cumple con medidas de seguridad que ayudan a proteger contra emails fraudulentos.

Respetar las preferencia de anulación de suscripción y no seguimiento con un nuevo parámetro

Los clientes desean privacidad, y puede dársela con un nuevo parámetro. Este parámetro aplica la configuración de privacidad del email del usuario, ya sea No comercializar, Sin seguimiento, Olvidar a esta persona o No procesar.

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

Cómo: Confirme que Privacidad y protección de datos está activado. En Configuración, ingrese `Disponibilidad` en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Disponibilidad**. En la sección Privacidad y protección de datos, seleccione **Aplicar configuración de privacidad de email**.

Nota: En anteriores versiones, solo tenía activar Privacidad y protección de datos. Ahora también debe activar **Aplicar configuración de privacidad de email**.

CONSULTE TAMBIÉN

Respetar las preferencias de anulación de suscripción de email de sus clientes

Ayuda de Salesforce: Seguimiento de aperturas de email y anulación de suscripciones de email (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

IdeaExchange: La anulación de suscripción de email no desactiva el envío de email

IdeaExchange: Funciones de anulación de suscripción de email en Lightning

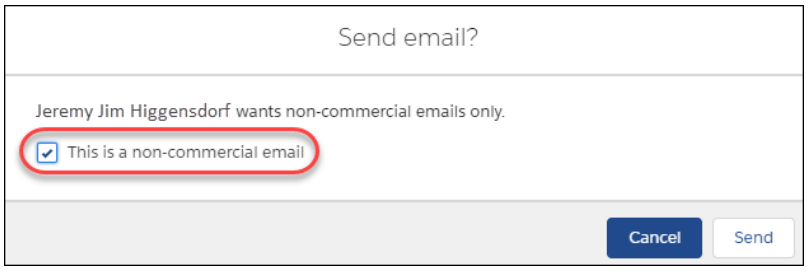
Respetar las preferencias de anulación de suscripción de email de sus clientes

Si sus clientes eligen el parámetro de privacidad de email No recibir emails o No comercializar, su compañía solo debería enviarles mensajes de email no de negocio, como actualizaciones de envío de productos o cambios de planes de servicio. Anteriormente, Salesforce no tenía en cuenta estos parámetros y permitía los mensajes de email a estos clientes sin ningún tipo de advertencia. Ahora puede evitar que los representantes envíen email a clientes con estos parámetros de seguridad retirándoles el permiso Enviar email no de negocio.

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

Quién: Los representantes con el permiso Enviar email no de negocio pueden enviar mensajes de email que no son de negocio. Este permiso está activado de forma predeterminada para todos los permisos estándar que envían email y para perfiles de clientes ya creados.

Cómo: Los representantes con el permiso confirman que el mensaje de email no es de negocio antes de enviarlo.



Nota: En Lightning Experience, los representantes necesitan visibilidad de lectura para el campo No recibir emails en prospectos y contactos. Compruebe la seguridad a nivel de campos en este campo para confirmar la visibilidad. Sin acceso a este campo, los representantes no ven mensajes de advertencia hasta que hacen clic en Enviar.

Para evitar que un representante envíe mensajes de email a clientes que anularon sus suscripciones, desactive Enviar email no de negocio en sus conjuntos de permisos.

Nota: Los emails de lista no se envían a destinatarios con los parámetros de privacidad de email No recibir emails o No comercializar. El email para registro de casos siempre puede enviarse a destinatarios con estos parámetros de privacidad de email.

CONSULTE TAMBIÉN

- Respetar las preferencia de anulación de suscripción y no seguimiento con un nuevo parámetro
- *Ayuda de Salesforce*: Seleccionar qué representantes de ventas pueden enviar email no comercial (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)
- *Ayuda de Salesforce*: ¿Cuál es la diferencia entre el email comercial y no comercial? (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)
- *IdeaExchange*: La anulación de suscripción de email no desactiva el envío de email
- *IdeaExchange*: Funciones de anulación de suscripción de email en Lightning

Respetar la privacidad de los clientes con actualizaciones a estados de emails de lista

Si una entrega de email de lista tiene errores, se le enviará un resumen de entrega con un archivo CSV adjunto. El archivo enumera el estado de cada persona a la que se envió el email, incluyendo la configuración de privacidad del email. Con independencia de que deba cumplir lo establecido en materia de protección de datos y privacidad, como el Reglamento general de protección de datos (RGPD) u otros requisitos, esta información le ayuda a cumplir los requisitos en el caso de las solicitudes de privacidad de sus clientes.

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

Aplicación ampliada del límite de email externo diario para nuevas organizaciones

Cada organización puede enviar 5.000 mensajes de email al día a direcciones de email externas. Para organizaciones creadas en Spring '19 y versiones posteriores, este límite diario también se aplica para alertas de email, acciones de email sencillas, acciones Enviar email y la API de REST. Si uno de los emails que del conteo actual no puede enviarse debido a que su organización alcanzó el límite, se lo notificaremos por email y agregaremos una entrada a los registros de depuración. Para organizaciones creadas antes de Spring '19, el límite diario se aplica únicamente para emails enviados a través de las API de Apex y Salesforce, excepto la API de REST.

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

Quién: Este cambio se aplica únicamente a organizaciones que se crearon en Spring '19 y versiones posteriores.

Crear claves DKIM seguras con tamaños de claves RSA más largos

Ahora puede elegir entre tamaños de claves RSA de 1024 bits y 2048 bits cuando cree claves DKIM (DomainKeys Identified Mail). Antes de seleccionar un tamaño de clave, investigue las posibles limitaciones y requisitos de seguridad, como el cumplimento de leyes de seguridad específicas de la industria como FIPS (Federal Information Processing Standards). Las claves DKIM existentes se establecen con el tamaño de 1024 bits. Puede especificar el tamaño de las claves RSA para nuevas claves DKIM.

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

Cómo: Desde Configuración, ingrese `Claves DKIM` en el cuadro Búsqueda rápida y luego seleccione **Claves DKIM**. Haga clic en **Crear nueva clave** y seleccione el tamaño de la clave.

CONSULTE TAMBIÉN

Ayuda de Salesforce: Crear una clave DKIM con seguridad aumentada (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

Ayuda de Salesforce: Crear una clave DKIM (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

Devolver mensajes de email devueltos a remitentes como archivos adjuntos

Ayude a los representantes a realizar un seguimiento de los emails que no se entregan devolviéndoles los mensajes devueltos. Cuando un email se devuelve, ahora se envía como un adjunto de email a la dirección de email del remitente. La devolución de emails devueltos como datos adjuntos cumple con medidas de seguridad que ayudan a proteger contra emails fraudulentos.

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

Cómo: Para devolver mensajes de email devueltos como datos adjuntos, desde Configuración, ingrese `Disponibilidad` en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Disponibilidad**. Bajo Gestión de reenvíos, active la gestión de emails devueltos y seleccione **Devolver emails reenviados al remitente**.

CONSULTE TAMBIÉN

Ayuda de Salesforce: Activar gestión de reenvío de email (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

Plantillas de email: Carpetas, colaboración y creación de reportes de plantillas

Con las subcarpetas y las carpetas anidadas, es fácil mantener las plantillas de email organizadas. La colaboración de plantillas de email con las personas adecuadas es también más fácil, porque se realiza por carpeta.

EN ESTA SECCIÓN:

Organizar plantillas de email con carpetas y anidado

Usted y sus representantes de ventas pueden organizar ahora las plantillas de email en más carpetas que Privada y Pública. Del mismo modo, la anidación de carpetas facilita organizar y encontrar las plantillas de email.

Controlar qué plantillas de email se comparten

Los administradores y los representantes de ventas pueden establecer diferentes niveles de acceso a plantillas de email en base a en qué carpeta se encuentre una plantilla.

Encontrar sus plantillas de email rápidamente

Agregamos algunos elementos estéticos a la página Plantillas de email para ayudarle a encontrar sus plantillas de email Lightning con mayor facilidad.

hacer más con el permiso Gestionar Plantillas de email Lightning públicas

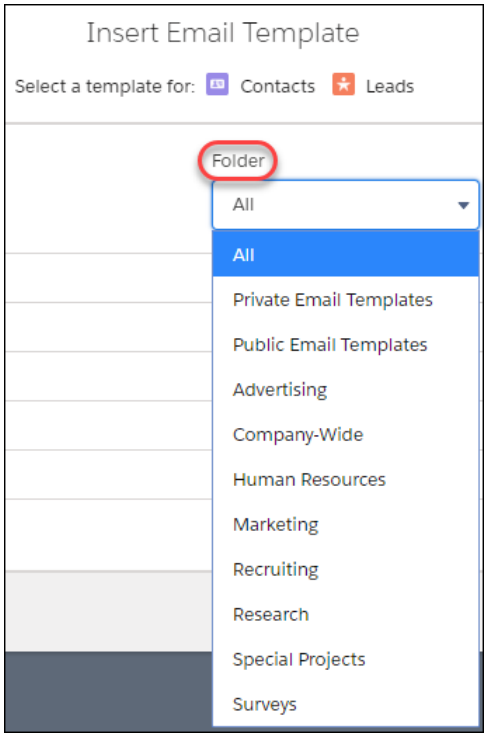
En versiones anteriores, los usuarios estándar con este permiso podían crear nuevas plantillas públicas, pero solo modificar y eliminar las plantillas de su propiedad. Ahora los usuarios con este permiso pueden modificar y eliminar todas las plantillas públicas.

Organizar plantillas de email con carpetas y anidado

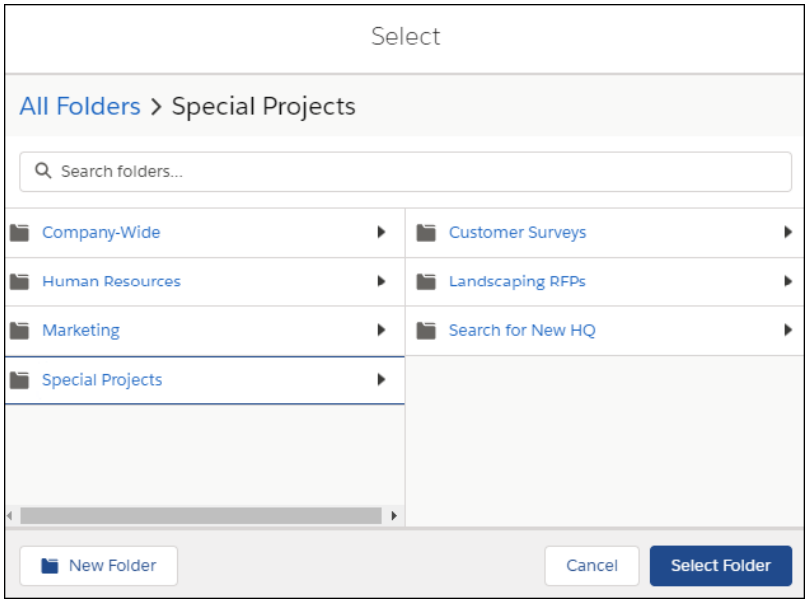
Usted y sus representantes de ventas pueden organizar ahora las plantillas de email en más carpetas que Privada y Pública. Del mismo modo, la anidación de carpetas facilita organizar y encontrar las plantillas de email.

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

Por qué: Organizar plantillas de email facilita su búsqueda. Los representantes de ventas pueden utilizar carpetas existentes, mientras que los usuarios con el permiso Crear carpetas para plantillas de email Lightning pueden crear carpetas también.



Cree una jerarquía para las plantillas de email con hasta cuatro niveles de anidación. Los representantes pueden poner plantillas para toda su compañía en el primer nivel de carpetas, y luego agregar carpetas en el siguiente nivel para los diversos departamentos de su compañía. En este ejemplo, la carpeta Special Projects tiene tres subcarpetas: Customer Surveys, Landscaping RFPs y Search for New HQ.



O bien, un representante podría querer hacer que una plantilla de email para la invitación a un evento esté disponible para sus colegas en una carpeta a la que pueden acceder. También mantiene una plantilla de email de seguimiento de eventos personalizada bajo llave en una carpeta a la que ella solo tiene acceso.

Cómo: Active el permiso de organización **Carpetas y colaboración mejorada para de plantillas de email Lightning**. A continuación, proporcione le permiso **Crear carpetas para plantilla de email Lightning** a usuarios que desean crear carpetas.

Los usuarios que son administradores o tienen el permiso the **Modificar todos los datos** no necesitan el permiso **Crear carpetas para plantilla de email Lightning**. Ya pueden crear carpetas.

Nota: Si desactiva **Carpetas y colaboración mejorada para de plantillas de email Lightning**, perderá el acceso a las carpetas de plantillas de email que creó y las plantillas de email que contienen esas carpetas. Para volver a tener acceso, active **Carpetas y colaboración mejorada para de plantillas de email Lightning**.

CONSULTE TAMBIÉN

Controlar qué plantillas de email se comparten

Ayuda de Salesforce: Activar carpetas y colaboración mejorada para plantillas de email (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

Ayuda de Salesforce: Seleccionar qué usuarios pueden crear y compartir carpetas de plantillas de email (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

Ayuda de Salesforce: Consideraciones sobre las carpetas de plantillas de email y colaboración mejorada (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

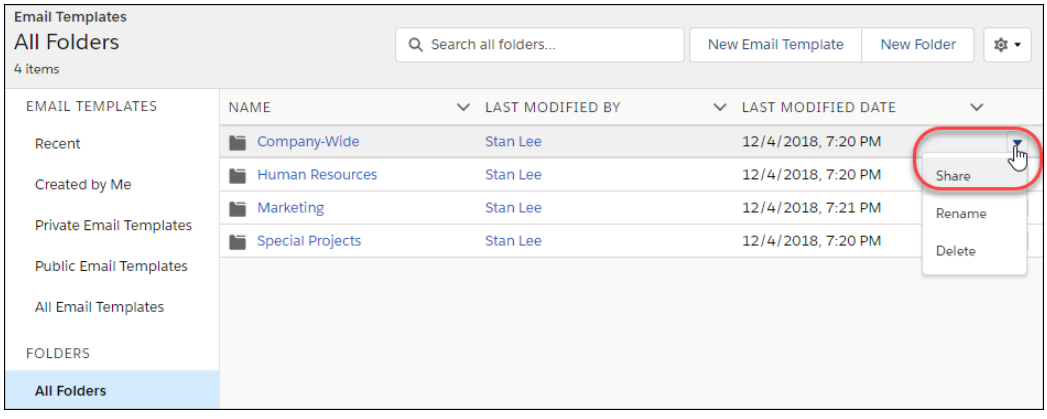
IdeaExchange: Plantillas de email en Lightning - Necesidad de controlar la visibilidad / carpetas

Controlar qué plantillas de email se comparten

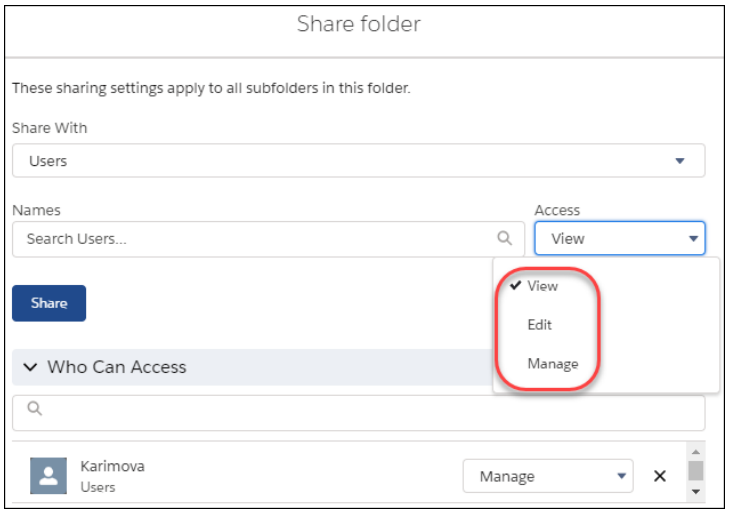
Los administradores y los representantes de ventas pueden establecer diferentes niveles de acceso a plantillas de email en base a en qué carpeta se encuentre una plantilla.

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

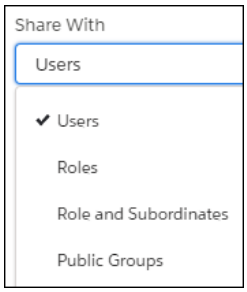
Por qué: Los representantes pueden controlar quién puede acceder a qué plantillas de email y cómo, basándose en los ajustes de la carpeta de plantilla de email.



Para cambiar la configuración de la colaboración, haga clic en **Compartir** en la página Plantillas de email o al modificar una carpeta.



Seleccione con quién compartir la carpeta y qué acceso otorga.



Cómo: Active el permiso de organización **Carpetas y colaboración mejorada para de plantillas de email Lightning**. De forma predeterminada, el usuario que crea la carpeta tiene acceso Gestionar.

Nota: Si desactiva **Carpetas y colaboración mejorada para de plantillas de email Lightning**, perderá el acceso a las carpetas de plantillas de email que creó y las plantillas de email que contienen esas carpetas. Para volver a tener acceso, active **Carpetas y colaboración mejorada para de plantillas de email Lightning**.

CONSULTE TAMBIÉN

Organizar plantillas de email con carpetas y anidado

Ayuda de Salesforce: Activar carpetas y colaboración mejorada para plantillas de email (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

Ayuda de Salesforce: Seleccionar qué usuarios pueden crear y compartir carpetas de plantillas de email (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

Ayuda de Salesforce: Seleccionar qué usuarios pueden crear y compartir carpetas de plantillas de email (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

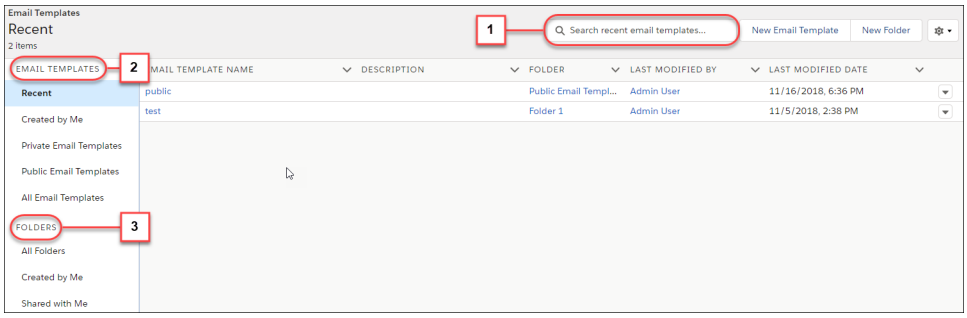
IdeaExchange: Plantillas de email en Lightning - Necesidad de controlar la visibilidad / carpetas

Encontrar sus plantillas de email rápidamente

Agregamos algunos elementos estéticos a la página Plantillas de email para ayudarle a encontrar sus plantillas de email Lightning con mayor facilidad.

Dónde: Estos cambios se aplican a Lightning Experience en Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Por qué: La búsqueda de plantillas o carpetas es más sencilla con la barra de búsqueda (1). La nueva navegación para las plantillas de email Lightning (2) y carpetas (3) le ayuda a organizar sus plantillas Lightning y localizarlas fácilmente.



Nota: Para ver sus plantillas de email de Classic, utilice Plantillas de email de Classic en Configuración.

hacer más con el permiso Gestionar Plantillas de email Lightning públicas

En versiones anteriores, los usuarios estándar con este permiso podían crear nuevas plantillas públicas, pero solo modificar y eliminar las plantillas de su propiedad. Ahora los usuarios con este permiso pueden modificar y eliminar todas las plantillas públicas.

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

Actividades y tareas: Creación y cierre de eventos simplificados

El cierre de una tarea se hace con solo hacer clic en un botón. Del mismo modo, la creación de un evento de seguimiento basado en una tarea también se hace con un solo clic.

EN ESTA SECCIÓN:

Quitar tareas de su lista con un clic

El cierre de tareas ya no es un trabajo tedioso. En vez de desplazarse por la lista desplegable Estado, los representantes de ventas pueden marcar tareas como completadas con un clic.

Crear un evento de seguimiento con un clic

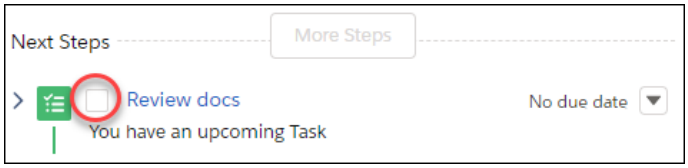
Reserve rápidamente tiempo en su calendario para completar una tarea, o cree un evento para seguir sobre una tarea existente, con un clic de un botón. Ahora los representantes no tienen que ingresar datos dos veces porque la información clave se copia desde la tarea original.

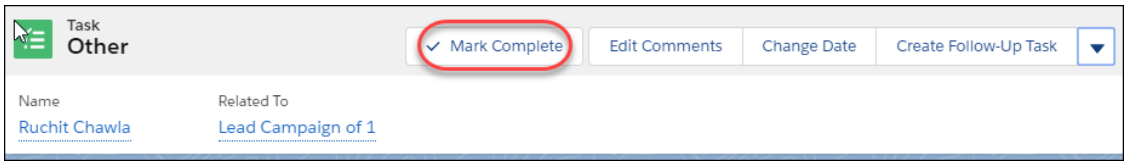
Quitar tareas de su lista con un clic

El cierre de tareas ya no es un trabajo tedioso. En vez de desplazarse por la lista desplegable Estado, los representantes de ventas pueden marcar tareas como completadas con un clic.

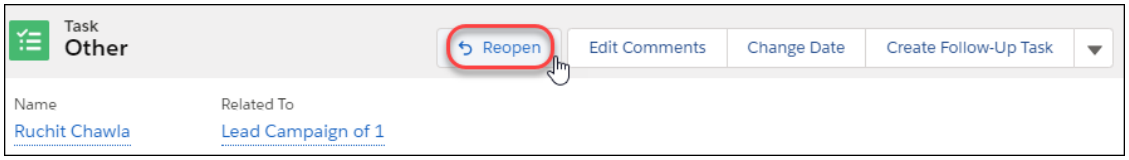
Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience en Essentials Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Por qué: Haga clic para marcar una tarea como completada en la cronología de actividad o en la vista de detalles de tarea.





También puede volver a abrir fácilmente una tarea en la vista de detalles de la tarea.



CONSULTE TAMBIÉN

Crear un evento de seguimiento con un clic

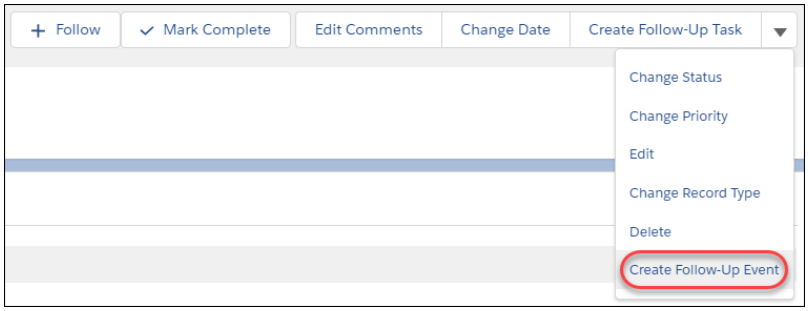
IdeaExchange: Vista de lista: lista de comprobación

Crear un evento de seguimiento con un clic

Reserve rápidamente tiempo en su calendario para completar una tarea, o cree un evento para seguir sobre una tarea existente, con un clic de un botón. Ahora los representantes no tienen que ingresar datos dos veces porque la información clave se copia desde la tarea original.

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

Por qué: Haga clic en **Crear evento de seguimiento** para crear un evento de seguimiento.



CONSULTE TAMBIÉN

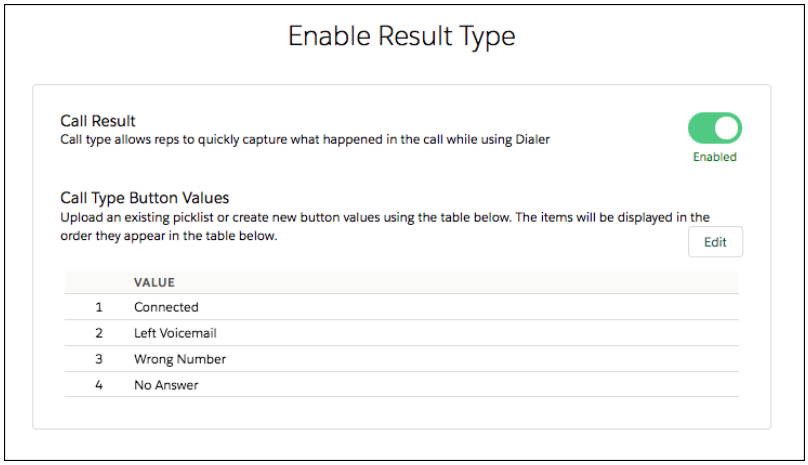
Quitar tareas de su lista con un clic

Lightning Dialer: Seguimiento del resultado de cada llamada

Con un solo clic, los representantes de ventas pueden realizar un seguimiento de si una llamada estuvo conectada y cómo fue. También conocida como disposición de llamada, esta información importante se captura en Salesforce en registros de llamadas y en la cronología de la actividad de los registros relacionados.

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

Por qué: Realice el seguimiento de resultados de llamadas de diversas llamadas. Los representantes de ventas pueden seleccionar entre cuatro opciones en el panel de llamadas. Las opciones de resultados de llamadas que están activadas de forma predeterminada incluyen Conectada, Dejó un correo de voz, Número erróneo y Sin respuesta. Puede personalizar las opciones que necesite para su compañía.



Se requiere que los representantes de ventas seleccionen un valor para registrar una llamada cuando esta función está activada. El valor se guarda en el **Resultado de la llamada** de la tarea relacionada.

Cómo: Configure esta función seleccionando **Registrar una llamada** en los parámetros de Dialer en Configuración.

Aplicación Salesforce Inbox: Plantillas de Lightning Experience, notificaciones de Android, perspectivas de email compuestas

Utilizar plantillas de Lightning Experience en la aplicación Salesforce Inbox para iOS y Android. Las notificaciones de Salesforce Inbox están ahora conectadas con categorías de notificaciones de Android, de modo que los usuarios pueden elegir cuáles recibir. Las perspectivas de email compuestas están disponibles en la aplicación Salesforce Inbox.

EN ESTA SECCIÓN:

Redactar emails más rápido con plantillas Lightning en Salesforce Inbox

Las plantillas que cree en Lightning Experience están ahora disponibles en la aplicación Salesforce Inbox para dispositivos iOS y Android. Las plantillas aumentan la productividad de sus representantes y garantizan una mensajería coherente en todo su negocio. Los representantes pueden utilizar las mismas plantillas en Inbox en sus dispositivos móviles como lo hacen en Lightning Experience.

Afinar las notificaciones de Inbox en dispositivos Android

Las notificaciones de Salesforce Inbox están ahora conectadas con categorías de notificaciones de Android para darles a sus representantes más control sobre qué notificaciones reciben. Las notificaciones son importantes para mantener a los representantes de ventas ocupados sobre sus tareas y eventos más importantes del día. Pero demasiadas notificaciones, o incluso las notificaciones equivocadas, pueden distraer, así que los representantes pueden elegir cuáles recibir desde Inbox. Los representantes pueden tocar una notificación para establecer cómo desean que se muestren las notificaciones futuras.

Obtener acceso a las nuevas perspectiva de email estándar

Haga más con las perspectivas de email de Einstein. Si dispone de una licencia de Captura de actividad de Einstein de pago y la función Perspectivas de email de Einstein está activada, todas las perspectivas de email estándar están disponibles para usuarios móviles de Salesforce Inbox. Las perspectivas de email estándar incluyen las nuevas perspectivas Ejecutivo mencionado y Competidor mencionado disponibles en Spring '19.

Utilizar perspectivas de email personalizadas combinadas para un email más inteligente

Ahora puede combinar dos o más perspectivas personalizadas para crear una súper perspectivas que aporte más inteligencia aún a su Salesforce Inbox en iOS y Android.

Redactar emails más rápido con plantillas Lightning en Salesforce Inbox

Las plantillas que cree en Lightning Experience están ahora disponibles en la aplicación Salesforce Inbox para dispositivos iOS y Android. Las plantillas aumentan la productividad de sus representantes y garantizan una mensajería coherente en todo su negocio. Los representantes pueden utilizar las mismas plantillas en Inbox en sus dispositivos móviles como lo hacen en Lightning Experience.

Dónde: Este cambio se aplica a la aplicación Salesforce Inbox en dispositivos iOS y Android. Salesforce Inbox está disponible por un costo adicional en Essentials Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition.

CONSULTE TAMBIÉN

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

IdeaExchange: Plantillas de email Lightning no accesibles en Salesforce Inbox

Afinar las notificaciones de Inbox en dispositivos Android

Las notificaciones de Salesforce Inbox están ahora conectadas con categorías de notificaciones de Android para darles a sus representantes más control sobre qué notificaciones reciben. Las notificaciones son importantes para mantener a los representantes de ventas ocupados sobre sus tareas y eventos más importantes del día. Pero demasiadas notificaciones, o incluso las notificaciones equivocadas, pueden distraer, así que los representantes pueden elegir cuáles recibir desde Inbox. Los representantes pueden tocar una notificación para establecer cómo desean que se muestren las notificaciones futuras.

Dónde: Este cambio se aplica a la aplicación Salesforce Inbox en dispositivos Android. Salesforce Inbox está disponible por un costo adicional en Essentials Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition.

Obtener acceso a las nuevas perspectiva de email estándar

Haga más con las perspectivas de email de Einstein. Si dispone de una licencia de Captura de actividad de Einstein de pago y la función Perspectivas de email de Einstein está activada, todas las perspectivas de email estándar están disponibles para usuarios móviles de Salesforce Inbox. Las perspectivas de email estándar incluyen las nuevas perspectivas Ejecutivo mencionado y Competidor mencionado disponibles en Spring '19.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience en Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition. Este cambio también se aplica a la aplicación móvil Salesforce Inbox, que está disponible por un costo adicional en Essentials Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition.

CONSULTE TAMBIÉN

- Recibir un aviso de Einstein con nuevas perspectivas de email estándar
- Perspectivas de email de Einstein estándar visibles para todos los usuarios

Utilizar perspectivas de email personalizadas combinadas para un email más inteligente

Ahora puede combinar dos o más perspectivas personalizadas para crear una súper perspectivas que aporte más inteligencia aún a su Salesforce Inbox en iOS y Android.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience en Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition. Este cambio también se aplica a la aplicación móvil Salesforce Inbox, que está disponible por un costo adicional en Essentials Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition.

CONSULTE TAMBIÉN

- Hacer que su email sea aún más inteligente cuando combina perspectivas de email
- *Ayuda de Salesforce*: Crear perspectivas de email de Einstein (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

Notas: Diga adiós a los caracteres no seguros en Notas

Anteriormente, no podía guardar una nota que contuviera ciertos caracteres HTML, como una comilla sencilla ('), porque podían conducir a ataques de secuencias de comandos de sitio cruzadas (XSS). Salesforce ahora realiza el trabajo sucio por usted y saca los caracteres no seguros y guarda la nota.

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

Calendario: Más formas de mantenerse organizado en Lightning Experience

Los representantes de ventas pueden gestionar toda la logística de las necesidades de sus eventos mejor en Lightning Experience y la aplicación Salesforce. Las series de eventos tienen disponibilidad general y ahora tiene más flexibilidad al eliminar eventos de una serie. Aproveche más opciones de eventos, incluyendo la creación de eventos para calendarios de grupos, la reserva de recursos y la sencilla incorporación de asistentes. Además, prepárese para eventos viendo archivos relacionados en reuniones e imprimiendo calendarios.

EN ESTA SECCIÓN:

Programar una serie de eventos (Disponible de forma general)
Programe eventos diarios, semanales, mensuales o con otra repetición que duren hasta el fin de los días, o solo hasta el mes que viene. Además, cuando se produzca el cambio, puede actualizar un único evento o eliminar cualquier evento después de una aparición específica.

Mantener su equipo organizado con calendarios públicos en Lightning Experience
Utilice calendarios públicos para mantener a los miembros del equipo informados y los proyectos de todos supervisados de manera más sencilla. Cualquier usuario que comparta un calendario público puede ver, programar y actualizar eventos sin cambiar a Salesforce Classic. Anteriormente, podía activar calendarios públicos, pero los representantes no podían acceder a ellos desde Lightning Experience.

Reservar recursos para eventos
Reserve recursos para reuniones, como proyectores, para evitar reservar dos veces las herramientas que necesita.

Agregar asistentes sin configurar Lightning Sync
Configure representantes de ventas para que agreguen usuarios, contactos, cuentas personales y prospectos de Salesforce a sus eventos más rápido: Ya no tiene que preocuparse con Lightning Sync.

Ver más detalles desde la vista previa de eventos
Desde su calendario, haga clic en un evento para ver una vista previa de hasta 10 campos. Anteriormente solo podía ver un máximo de cuatro campos.

Ver más detalles al imprimir calendarios
Los calendarios impresos muestran bloques de hora y fecha resumidos, de modo que puede ver más detalles de eventos sin que el panel lateral se interponga en su vista.

Ver archivos relacionados con sus eventos
Cuando el propietario de un evento relaciona archivos con un evento, cualquier usuario con acceso al evento puede ver los archivos. Anteriormente, solo el propietario del evento podía ver archivos relacionados.

Programar una serie de eventos (Disponible de forma general)

Programe eventos diarios, semanales, mensuales o con otra repetición que duren hasta el fin de los días, o solo hasta el mes que viene. Además, cuando se produzca el cambio, puede actualizar un único evento o eliminar cualquier evento después de una aparición específica.

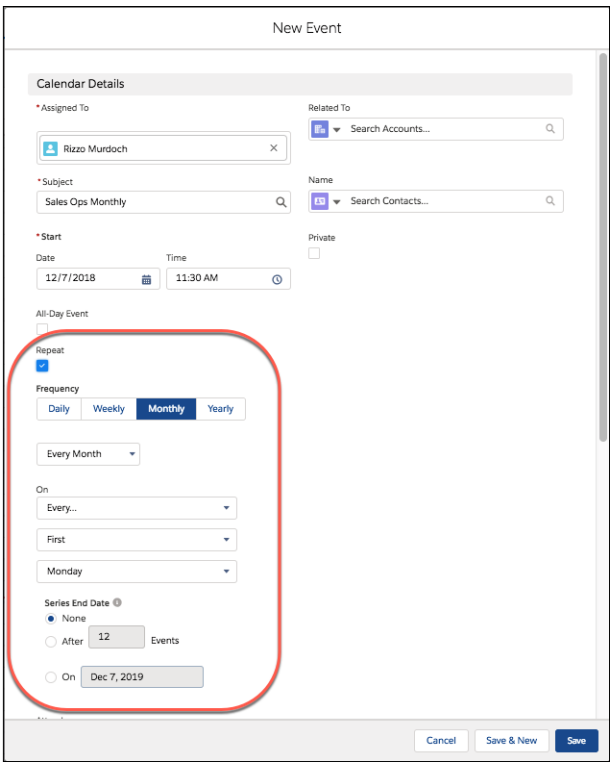
Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience y todas las versiones de la aplicación de Salesforce en Essentials Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Por qué: Realizamos algunas mejoras desde la versión beta de esta función.

- Si tiene el cifrado de plataforma activado para el campo Descripción del evento, las series de eventos creadas o actualizadas en Spring '19 están cifradas.
- Los representantes de ventas pueden actualizar campos personalizados.

- Cuando se necesitan cambios, los representantes de ventas pueden eliminar un único evento, todos los eventos desde una aparición específica en adelante, y una serie completa.

Cómo: Para permitir a sus representantes programar series de eventos, en el formato de página para eventos, agregue la casilla de verificación Repetir. A continuación, para programar una serie, los representantes pueden seleccionar `Repetir`.



CONSULTE TAMBIÉN

Ayuda de Salesforce: Consideraciones para el uso de eventos y calendarios en Lightning Experience (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

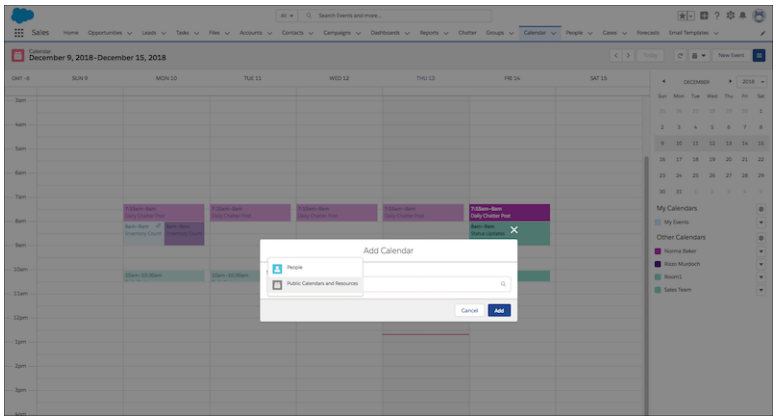
Compatibilidad de cifrado en series de eventos

Mantener su equipo organizado con calendarios públicos en Lightning Experience

Utilice calendarios públicos para mantener a los miembros del equipo informados y los proyectos de todos supervisados de manera más sencilla. Cualquier usuario que comparta un calendario público puede ver, programar y actualizar eventos sin cambiar a Salesforce Classic. Anteriormente, podía activar calendarios públicos, pero los representantes no podían acceder a ellos desde Lightning Experience.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience y todas las versiones de la aplicación Salesforce en Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Por qué: Bajo Otros calendarios en el panel lateral, los representantes de ventas pueden agregar y ocultar calendarios públicos de sus vistas de calendario.



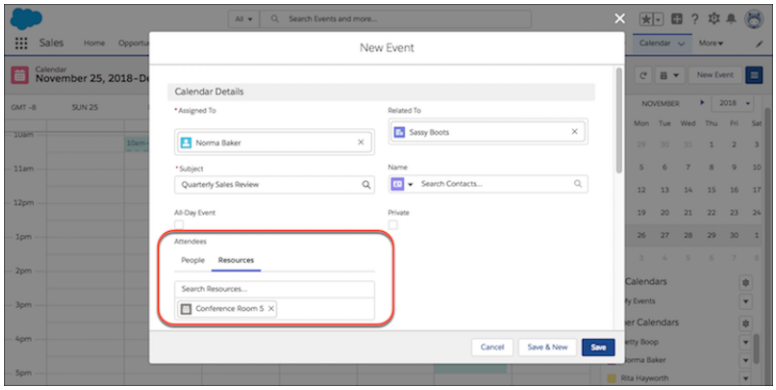
Cómo: En Configuración, ingrese `Calendarios y recursos públicos` en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, haga clic en **Calendarios y recursos públicos**. Bajo Calendarios públicos, seleccione **Nuevo**.

Reservar recursos para eventos

Reserve recursos para reuniones, como proyectores, para evitar reservar dos veces las herramientas que necesita.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience y todas las versiones de la aplicación Salesforce en Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Por qué: Cuando cree eventos, puede agregar recursos como asistentes para reservarlos. Si necesita comparar la disponibilidad de múltiples recursos, agregue los calendarios de recursos a su vista de calendario.



Cómo: Agregue recursos en Configuración. Luego, desde el formato de página de los eventos, agregue el campo Asistentes.

CONSULTE TAMBIÉN

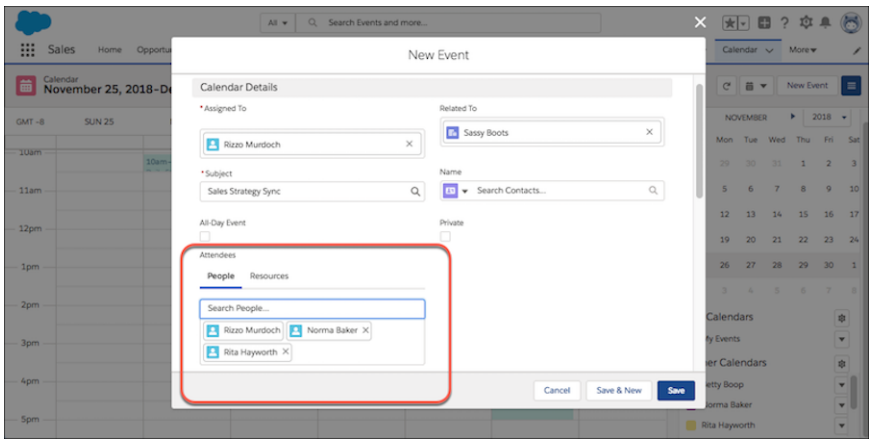
Ayuda de Salesforce: Crear y gestionar un calendario público o un calendario de recursos (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

Agregar asistentes sin configurar Lightning Sync

Configure representantes de ventas para que agreguen usuarios, contactos, cuentas personales y prospectos de Salesforce a sus eventos más rápido: Ya no tiene que preocuparse con Lightning Sync.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience y todas las versiones de la aplicación de Salesforce en Essentials Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Cómo: Para permitir que los representantes agreguen o retire asistentes en Lightning Experience y la aplicación Salesforce, agregue el campo Asistentes al formato de página para eventos.



Para enviar invitaciones a asistentes y recibir sus respuestas en Salesforce, el organizador del evento aún tiene que utilizar Lightning Sync.

CONSULTE TAMBIÉN

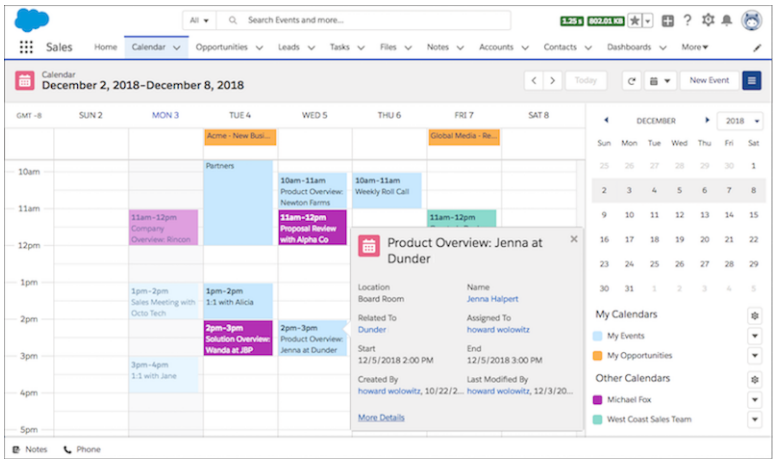
Ayuda de Salesforce: Configurar asistentes para recibir invitaciones cuando están invitados a eventos desde Lightning Experience y la aplicación Salesforce (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

Ver más detalles desde la vista previa de eventos

Desde su calendario, haga clic en un evento para ver una vista previa de hasta 10 campos. Anteriormente solo podía ver un máximo de cuatro campos.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience y todas las versiones de la aplicación de Salesforce en Essentials Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Por qué: Los representantes pueden ver más información de eventos directamente desde la página de inicio del calendario sin tener que abrir eventos para ver detalles importantes.



CONSULTE TAMBIÉN

Ayuda de Salesforce: Crear formatos compactos (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

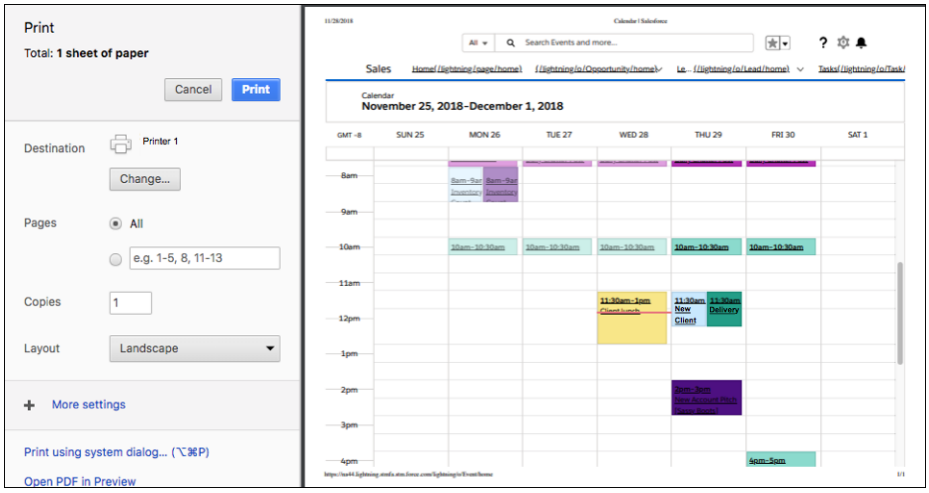
Ver más detalles al imprimir calendarios

Los calendarios impresos muestran bloques de hora y fecha resumidos, de modo que puede ver más detalles de eventos sin que el panel lateral se interponga en su vista.

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

Quién: Los representantes de ventas que utilizan Google Chrome, Microsoft Internet Explorer y Mozilla Firefox pueden beneficiarse de esta mejora.

Por qué: Desde su vista de calendario, imprima hasta 12 horas de eventos en una vista de semana o de mes completo.

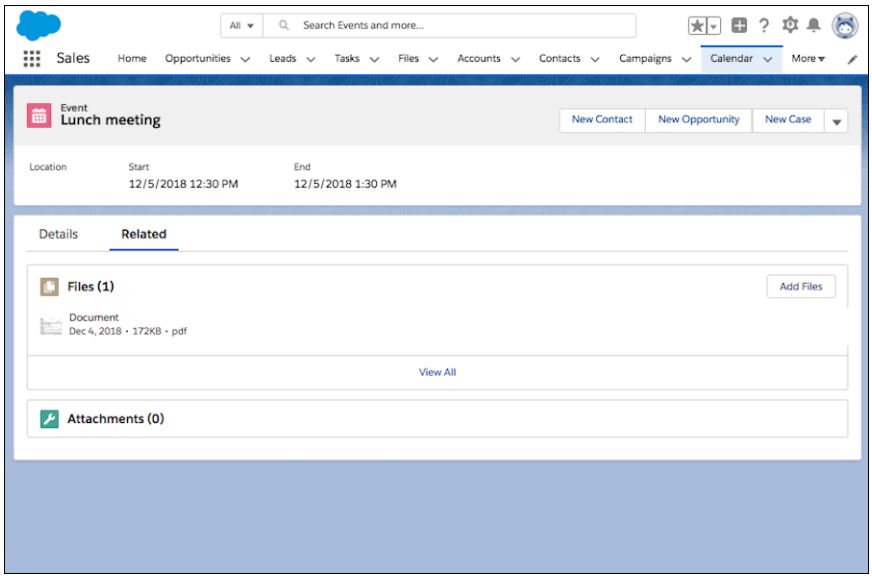


Ver archivos relacionados con sus eventos

Cuando el propietario de un evento relaciona archivos con un evento, cualquier usuario con acceso al evento puede ver los archivos. Anteriormente, solo el propietario del evento podía ver archivos relacionados.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience, Salesforce Classic y todas las versiones de la aplicación Salesforce en Essentials Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Por qué: Mantenga a todos atentos en la misma página. Desde la página de detalles del evento, los representantes de ventas pueden seleccionar **Relacionados** para ver archivos agregados por el propietario del evento.



CONSULTE TAMBIÉN

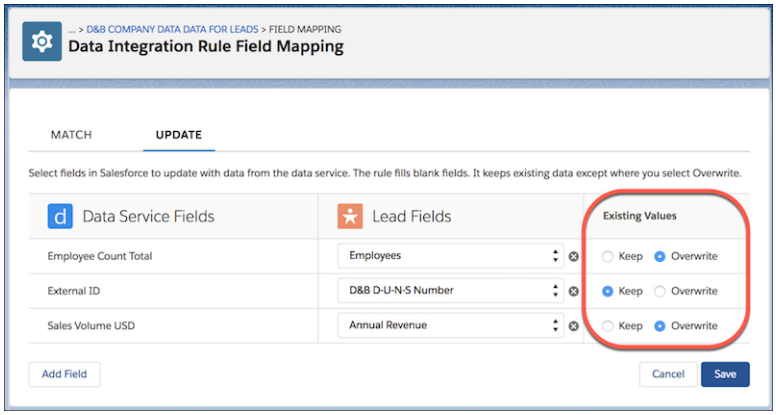
Ayuda de Salesforce: Agregar la lista relacionada Archivos a formatos de página (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

Lightning Data: Actualizar datos automáticamente

En reglas de Lightning Data que actualizan campos en sus registros a través de una consulta de un objeto personalizado, puede sustituir los datos obsoletos por nueva información automáticamente: En Configuración, seleccione una nueva opción de asignación de campos para valores existentes. Anteriormente, cuando los representantes de ventas actualizaban cuentas, contactos o candidatos, Lightning Data solo podía llenar los campos vacíos. No podía actualizar campos que ya contenían datos, incluso si los datos no estaban actualizados. Ahora, los representantes de ventas no tienen que hacer clic en un vínculo para ver los datos más recientes, como el personal, los ingresos o la información de contacto. Además, con esta automatización su equipo de ventas disfruta de una mejor segmentación, creación de reportes más integral y asignación de tareas más sencilla.

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

Cómo: En Configuración, utilice el cuadro Búsqueda rápida para buscar **Reglas de integración de datos** y abra una regla que actualice registros. En los parámetros de asignación de campos de la regla, seleccione **Actualizar**. En cada campo, seleccione **Sobreescribir** o **Mantener**. Antes de seleccionar Sobreescribir, active el seguimiento del historial del campo.



Integración con Google: Extensión de Chrome combinada, cola de trabajo de High Velocity Sales y mejoras en Sincronización de asistentes

Lightning para Gmail y Salesforce Inbox están ahora disponibles en una extensión de Chrome combinada. La Cola de trabajo de High Velocity Sales está disponible en Gmail™. Además, los usuarios de Lightning Sync ahora pueden ver cambios en los asistentes de eventos realizados a través de la API en calendarios de Google.

EN ESTA SECCIÓN:

Integración de Gmail: Extensión de Chrome combinada, cola de trabajo de High Velocity Sales y más opciones de registro de email

Lightning para Gmail y Salesforce Inbox están ahora disponibles en una extensión de Chrome combinada. La Cola de trabajo de High Velocity Sales está disponible en Gmail y los representantes de ventas ahora pueden registrar emails con cualquier persona en Salesforce, incluso personas no incluidas en el mensaje de email.

Lightning Sync: Consultar cambios en los asistentes realizados a través de la API en calendarios de Google

Ahora cuando se realizan cambios en el campo Asistentes a través de la API, es más sencillo para los representantes de ventas ver esos cambios en sus calendarios de Google. Eso se debe a que los cambios se sincronizan desde Salesforce automáticamente. Anteriormente, los cambios realizados a través de la API no se sincronizaban a no ser que estuviesen desencadenados por un cambio en un campo adicional del evento. Aún se aplican las consideraciones sobre la sincronización del estado de los asistentes (Aceptado, Rechazado o Sin respuesta).

Integración de Gmail: Extensión de Chrome combinada, cola de trabajo de High Velocity Sales y más opciones de registro de email

Lightning para Gmail y Salesforce Inbox están ahora disponibles en una extensión de Chrome combinada. La Cola de trabajo de High Velocity Sales está disponible en Gmail y los representantes de ventas ahora pueden registrar emails con cualquier persona en Salesforce, incluso personas no incluidas en el mensaje de email.

EN ESTA SECCIÓN:

Obtener Lightning for Gmail y Salesforce Inbox en una extensión de Chrome

El listado de Chrome Web Store para Lightning for Gmail se denomina ahora Salesforce. La extensión de Chrome aporta a los representantes de ventas la experiencia de Salesforce en G Suite Gmail, independientemente de que estén configurados para utilizar funciones estándar o funciones premium de Inbox. La única extensión proporciona la integración base de Gmail funciones sin costo, y la opción para agregar funciones de Inbox con la compra de una licencia de Inbox.

Acelerar las ventas con la Cola de trabajo de High Velocity Sales Work en Gmail™

Los representantes de ventas que trabajan en Gmail tienen acceso a la función Cola de trabajo desde High Velocity Sales. Con acceso en Gmail, los representantes de ventas pueden trabajar en sus colas desde donde prefieran: Lightning Experience o sus aplicaciones de email.

Requerir credenciales de inicio de sesión cuando las sesiones caducan

Para dar cobertura a diversas políticas de seguridad, ahora puede configurar la integración de Gmail para requerir que los representantes de ventas ingresen sus credenciales de inicio de sesión de Salesforce cada vez que caduquen sus sesiones de Salesforce. De forma predeterminada, la integración con Gmail™ utiliza el inicio de sesión único (SSO) para preservar y restaurar la sesión de Salesforce después del primer inicio de sesión.

Acceder a información de Salesforce directamente desde Google Calendar

Los representantes de ventas ahora pueden acceder fácilmente a datos de Salesforce que coincidan cuando vean o cree un evento en la vista Calendario. Ya no hay que hacer doble clic en el evento para desglosar los detalles para ver datos de Salesforce.

Registrar emails con personas que no son destinatarios de email desde Gmail™

Anteriormente, los representantes de ventas podían registrar mensajes de email procedentes de Gmail con contactos, prospectos y cuentas personales en Salesforce que coincidían con una dirección en los campos Para o CC del mensaje de email. Debido a que un email puede incluir información importante, los representantes ahora pueden registrar mensajes con cualquier registro de persona, garantizando que la información pertinente se registra en Salesforce. Los representantes de ventas pueden buscar otras personas empleando la búsqueda global en el panel de integración de Gmail. Los emails registrados en registros de otras personas se incluyen en la cronología de actividad del registro.

Obtener Lightning for Gmail y Salesforce Inbox en una extensión de Chrome

El listado de Chrome Web Store para Lightning for Gmail se denomina ahora Salesforce. La extensión de Chrome aporta a los representantes de ventas la experiencia de Salesforce en G Suite Gmail, independientemente de que estén configurados para utilizar funciones estándar o funciones premium de Inbox. La única extensión proporciona la integración base de Gmail funciones sin costo, y la opción para agregar funciones de Inbox con la compra de una licencia de Inbox.

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

Cómo: Si ya está utilizando Lightning for Gmail, está preparado. No hay necesidad de sustituir la extensión de Lightning for Gmail que instaló. Si desea agregar funciones de Inbox a su integración de Gmail y no dispone de una licencia de Inbox, haga contacto con Salesforce.

Encuentre todos los parámetros de integración de Gmail en la página Sincronización e integración de Gmail en Configuración de Salesforce.

CONSULTE TAMBIÉN

Vínculo externo: Extensión de Salesforce en Chrome Web Store (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

IdeaExchange: Campos requeridos para tareas en Salesforce Inbox

IdeaExchange: Capacidad para crear objetos personalizados desde Salesforce Inbox en Outlook y Chrome

IdeaExchange: Relleno automático de registros de perfiles cuando se crean nuevos prospectos y contactos

IdeaExchange: Modificar información de contactos y prospectos en Salesforce Inbox

IdeaExchange: Cambiar el icono de registro de email cuando ya agregué un email a Salesforce

IdeaExchange: Capacidad para modificar detalles de registros de nuevos contactos cuando se agregan a Salesforce desde Inbox

IdeaExchange: Registrar emails en campañas

IdeaExchange: Permitirnos cambiar los campos visibles en Salesforce Inbox para objetos personalizados

IdeaExchange: Utilizar plantillas de email Lightning así como plantillas Classic en Salesforce Inbox

IdeaExchange: Agregar datos adjuntos de email de Salesforce Inbox bajo archivos, no datos adjuntos

IdeaExchange: Crear cuentas desde Salesforce Inbox

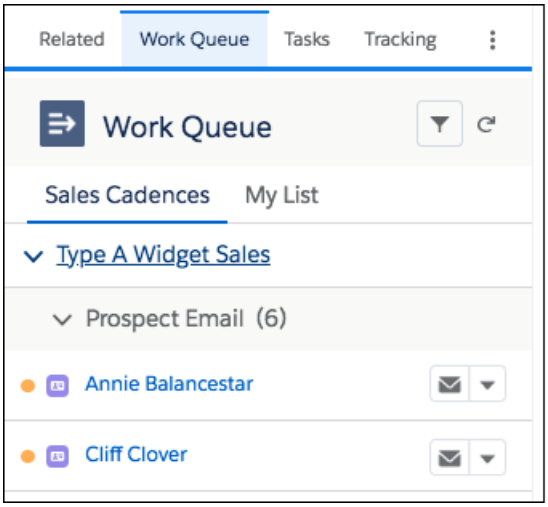
Acelerar las ventas con la Cola de trabajo de High Velocity Sales Work en Gmail™

Los representantes de ventas que trabajan en Gmail tienen acceso a la función Cola de trabajo desde High Velocity Sales. Con acceso en Gmail, los representantes de ventas pueden trabajar en sus colas desde donde prefieran: Lightning Experience o sus aplicaciones de email.

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

Quién: Los usuarios con el conjunto de permisos High Velocity Sales y el conjunto de permisos Inbox pueden ver la Cola de trabajo después de que se agregue al panel de la aplicación de email.

Cómo: Después de activar High Velocity Sales e Inbox, utilice el Generador de aplicaciones Lightning para actualizar los paneles de aplicaciones de email para incluir el componente Cola de trabajo. Para obtener la mejor experiencia, recomendamos agregar una ficha al componente Ficha de integración de Gmail y colocar el componente Cola de trabajo en la nueva ficha. Incluya el componente en cada panel asignado a sus representantes de ventas internos que utilizan las funciones de High Velocity Sales.



CONSULTE TAMBIÉN

High Velocity Sales: Aceleración de su equipo de ventas con Cadencias de ventas y Colas de trabajos

Ayuda de Salesforce: Personalizar el panel de integración de Gmail

Requerir credenciales de inicio de sesión cuando las sesiones caducan

Para dar cobertura a diversas políticas de seguridad, ahora puede configurar la integración de Gmail para requerir que los representantes de ventas ingresen sus credenciales de inicio de sesión de Salesforce cada vez que caduquen sus sesiones de Salesforce. De forma predeterminada, la integración con Gmail™ utiliza el inicio de sesión único (SSO) para preservar y restaurar la sesión de Salesforce después del primer inicio de sesión.

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

Cómo: En la página de configuración de Integración y sincronización de Gmail, desactive **Mantener Gmail y Salesforce conectados**. Las asignaciones entre usuarios de Salesforce y Gmail se eliminan, y se solicita a cada usuario en la integración iniciar sesión en Salesforce cuando caduca su sesión actual.

Acceder a información de Salesforce directamente desde Google Calendar

Los representantes de ventas ahora pueden acceder fácilmente a datos de Salesforce que coincidan cuando vean o cree un evento en la vista Calendario. Ya no hay que hacer doble clic en el evento para desglosar los detalles para ver datos de Salesforce.

Dónde: Esta función está disponible en Lightning Experience y Salesforce Classic en Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Registrar emails con personas que no son destinatarios de email desde Gmail™

Anteriormente, los representantes de ventas podían registrar mensajes de email procedentes de Gmail con contactos, prospectos y cuentas personales en Salesforce que coincidían con una dirección en los campos Para o CC del mensaje de email. Debido a que un email puede incluir información importante, los representantes ahora pueden registrar mensajes con cualquier registro de persona, garantizando que la información pertinente se registra en Salesforce. Los representantes de ventas pueden buscar otras personas empleando la búsqueda global en el panel de integración de Gmail. Los emails registrados en registros de otras personas se incluyen en la cronología de actividad del registro.

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

Lightning Sync: Consultar cambios en los asistentes realizados a través de la API en calendarios de Google

Ahora cuando se realizan cambios en el campo Asistentes a través de la API, es más sencillo para los representantes de ventas ver esos cambios en sus calendarios de Google. Eso se debe a que los cambios se sincronizan desde Salesforce automáticamente. Anteriormente, los cambios realizados a través de la API no se sincronizaban a no ser que estuviesen desencadenados por un cambio en un campo adicional del evento. Aún se aplican las consideraciones sobre la sincronización del estado de los asistentes (Aceptado, Rechazado o Sin respuesta).

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

Cómo: Los estados de los asistentes se sincronizan desde Google con Salesforce, pero no desde Salesforce con Google. Sea cauteloso al crear flujos de API que actualizan el estado de asistentes en Salesforce para usuarios configurados para sincronizar en ambas direcciones. El estado original de Google sustituye la actualización realizada en Salesforce.

Integración con Microsoft®: Cola de trabajo de High Velocity Sales, más opciones de registro de email y sincronización de series de eventos

Trabaje en una cola de trabajode High Velocity Sales desde Outlook®. Registre un email con cualquier persona en Salesforce. Mantenga las series de eventos al día con menos esfuerzo.

EN ESTA SECCIÓN:

Outlook Integration: Cola de trabajo de High Velocity Sales, más opciones de registro y autenticación de dos factores y compatibilidad con Outlook 2019

La Cola de trabajo de High Velocity Sales está disponible en Microsoft® Outlook®. Los representantes de ventas ahora pueden registrar emails en cualquier registro de persona de Salesforce, incluso de personas no incluidas en el email. Además, la integración de Outlook ahora admite la configuración de su autenticación de dos factores de Salesforce y está disponible en Outlook 2019.

Lightning Sync for Microsoft® Exchange: Sincronización de series de eventos (Disponible de forma general) y mejoras en la sincronización de asistentes

La sincronización de series de eventos ahora tiene disponibilidad general. Los usuarios de Lightning Sync ahora pueden ver cambios en los asistentes de eventos realizados a través de la API en calendarios de Microsoft.

Salesforce for Outlook: Más alternativas basadas en la nube y la versión instalable más reciente

¿Está cansado de las actualizaciones manuales? ¡Nosotros también! Consulte las mejoras en nuestras alternativas de productos más recientes: la Integración de Outlook, Lightning Sync y Captura de actividad Einstein. Hoy podría ser el día en el que se pase a algo mejor. O bien, si desea quedarse en territorio familiar, consiga mejoras de seguridad y soluciones de fallos cuando actualice a Salesforce for Outlook v3.4.5.

Se retiraron Connect for Office y Combinación de email estándar

Los complementos de Microsoft® Excel y Microsoft® Word y Combinación de email estándar ya no están disponibles. Si sus representantes de ventas aún utilizan estas funciones, consulte nuestros artículos de retirada de productos para sus alternativas.

Outlook Integration: Cola de trabajo de High Velocity Sales, más opciones de registro y autenticación de dos factores y compatibilidad con Outlook 2019

La Cola de trabajo de High Velocity Sales está disponible en Microsoft® Outlook®. Los representantes de ventas ahora pueden registrar emails en cualquier registro de persona de Salesforce, incluso de personas no incluidas en el email. Además, la integración de Outlook ahora admite la configuración de su autenticación de dos factores de Salesforce y está disponible en Outlook 2019.

EN ESTA SECCIÓN:

Acelerar las ventas con la Cola de trabajo de High Velocity Sales Work en Microsoft® Outlook®

Los representantes de ventas que trabajan en Outlook tienen acceso a la función Cola de trabajo desde High Velocity Sales. Con acceso en Outlook, los representantes de ventas pueden trabajar en sus colas desde donde prefieran: Lightning Experience o sus aplicaciones de email.

Registrar emails con personas que no son destinatarios de email desde Outlook®

Anteriormente, los representantes de ventas podían registrar mensajes de email procedentes de Microsoft® Outlook® con contactos, prospectos y cuentas personales en Salesforce que coincidían con una dirección en los campos Para o CC del mensaje de email. Debido a que un email puede incluir información importante, los representantes ahora pueden registrar mensajes con cualquier registro de persona, garantizando que la información pertinente se registra en Salesforce. Los representantes de ventas pueden buscar otras personas empleando la búsqueda global en el panel de integración de Gmail. Los emails registrados en registros de otras personas se incluyen en la cronología de actividad del registro.

Ejecutar la integración de Outlook en Outlook® 2019

La integración de Outlook ahora se admite en Outlook 2019. Como con otras versiones de Outlook, recomendamos que ejecute la compilación más reciente de Outlook 2019 para garantizar que la integración funciona como se espera.

Utilizar la autenticación de dos factores de Salesforce con Microsoft® Outlook®

Proporcione una capa adicional de seguridad cuando los representantes de ventas conectan Outlook con Salesforce requiriendo un nombre de usuario, una contraseña y un tercer componente de seguridad, como un código. La autenticación de dos factores no es nueva en Salesforce. No obstante, la integración de Outlook ahora respeta la autenticación de dos factores que configure para Salesforce.

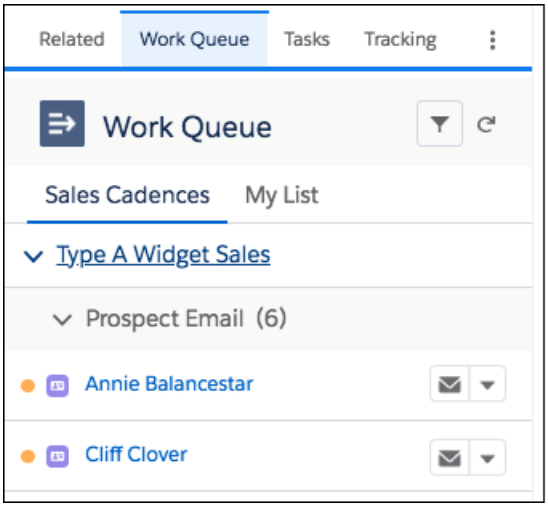
Acelerar las ventas con la Cola de trabajo de High Velocity Sales Work en Microsoft® Outlook®

Los representantes de ventas que trabajan en Outlook tienen acceso a la función Cola de trabajo desde High Velocity Sales. Con acceso en Outlook, los representantes de ventas pueden trabajar en sus colas desde donde prefieran: Lightning Experience o sus aplicaciones de email.

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

Quién: Los usuarios con el conjunto de permisos High Velocity Sales y el conjunto de permisos Inbox pueden ver la Cola de trabajo después de que se agregue al panel de la aplicación de email.

Cómo: Después de activar High Velocity Sales e Inbox, utilice el Generador de aplicaciones Lightning para actualizar los paneles de aplicaciones de email para incluir el componente Cola de trabajo. Para obtener la mejor experiencia, recomendamos agregar una ficha al componente Ficha de integración de Outlook y colocar el componente Cola de trabajo en la nueva ficha. Incluya el componente en cada panel asignado a sus representantes de ventas internos que utilizan las funciones de High Velocity Sales.



CONSULTE TAMBIÉN

High Velocity Sales: Aceleración de su equipo de ventas con Cadencias de ventas y Colas de trabajos

Ayuda de Salesforce: Personalizar el panel de integración de Outlook (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

Registrar emails con personas que no son destinatarios de email desde Outlook®

Anteriormente, los representantes de ventas podían registrar mensajes de email procedentes de Microsoft® Outlook® con contactos, prospectos y cuentas personales en Salesforce que coincidían con una dirección en los campos Para o CC del mensaje de email. Debido a que un email puede incluir información importante, los representantes ahora pueden registrar mensajes con cualquier registro de persona, garantizando que la información pertinente se registra en Salesforce. Los representantes de ventas pueden buscar otras personas empleando la búsqueda global en el panel de integración de Gmail. Los emails registrados en registros de otras personas se incluyen en la cronología de actividad del registro.

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

Ejecutar la integración de Outlook en Outlook® 2019

La integración de Outlook ahora se admite en Outlook 2019. Como con otras versiones de Outlook, recomendamos que ejecute la compilación más reciente de Outlook 2019 para garantizar que la integración funciona como se espera.

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

Utilizar la autenticación de dos factores de Salesforce con Microsoft® Outlook®

Proporcione una capa adicional de seguridad cuando los representantes de ventas conectan Outlook con Salesforce requiriendo un nombre de usuario, una contraseña y un tercer componente de seguridad, como un código. La autenticación de dos factores no es nueva en Salesforce. No obstante, la integración de Outlook ahora respeta la autenticación de dos factores que configure para Salesforce.

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

Cuándo: Esta función está disponible después de que todas las instancias de Salesforce se actualicen a Spring '19. Diríjase a trust.salesforce.com para consultar las fechas exactas.

Quién: La autenticación de dos factores está disponible para cualquier usuario de Salesforce que utilice la integración con Outlook. No obstante, debido a las limitaciones en Outlook para Mac, no admitimos la autenticación de dos factores para usuarios de Outlook para Mac.

CONSULTE TAMBIÉN

Guía de seguridad de Salesforce: Configurar la autenticación de dos factores (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

Lightning Sync for Microsoft® Exchange: Sincronización de series de eventos (Disponible de forma general) y mejoras en la sincronización de asistentes

La sincronización de series de eventos ahora tiene disponibilidad general. Los usuarios de Lightning Sync ahora pueden ver cambios en los asistentes de eventos realizados a través de la API en calendarios de Microsoft.

EN ESTA SECCIÓN:

Sincronizar series de eventos (Disponible de forma general)

La sincronización de series de eventos tiene disponibilidad general y está lista para sincronizar las series de eventos nuevos y actualizados de sus representantes de ventas entre calendarios de Salesforce y Microsoft®.

Consultar cambios en los asistentes realizados a través de la API en calendarios de Microsoft®

Ahora cuando se realizan cambios en el campo Asistentes a través de la API, es más sencillo para los representantes de ventas ver esos cambios en sus calendarios de Microsoft. Eso se debe a que los cambios se sincronizan desde Salesforce automáticamente. Anteriormente, los cambios realizados a través de la API no se sincronizaban a no ser que estuviesen desencadenados por un cambio en un campo adicional del evento. Aún se aplican las consideraciones sobre la sincronización del estado de los asistentes (Aceptado, Rechazado o Sin respuesta).

Sincronizar series de eventos (Disponible de forma general)

La sincronización de series de eventos tiene disponibilidad general y está lista para sincronizar las series de eventos nuevos y actualizados de sus representantes de ventas entre calendarios de Salesforce y Microsoft®.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience y todas las versiones de la aplicación Salesforce en Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Cómo: Seleccione **Sincronizar series de eventos** en las configuraciones de sincronización de sus representantes. Las series de eventos nuevas y actualizadas creadas en Lightning Experience, la aplicación Salesforce o los calendarios de Microsoft se sincronizan según la dirección de sincronización de eventos de los representantes.

Para mantener los calendarios alineados, cuando los representantes eliminan eventos de manera individual de una serie, Lightning Sync elimina de manera transparente esos eventos en la otra aplicación, según la dirección de sincronización. A diferencia de eventos aislados o series de eventos, los eventos individuales de una serie se eliminan independientemente de que seleccionara el parámetro **Eliminar eventos sincronizados** en las configuraciones de sincronización de los representantes. Si no seleccionó **Eliminar eventos sincronizados** para los representantes, hágales saber que la eliminación de eventos individuales de una serie los elimina de ambos sistemas.

CONSULTE TAMBIÉN

Programar una serie de eventos (Disponible de forma general)

Ayuda de Salesforce: Definir la configuración de Lightning Sync para Microsoft® Exchange para representantes (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

IdeaExchange: Sincronizar eventos recurrentes con Lightning Sync para Microsoft Exchange

Consultar cambios en los asistentes realizados a través de la API en calendarios de Microsoft®

Ahora cuando se realizan cambios en el campo Asistentes a través de la API, es más sencillo para los representantes de ventas ver esos cambios en sus calendarios de Microsoft. Eso se debe a que los cambios se sincronizan desde Salesforce automáticamente. Anteriormente, los cambios realizados a través de la API no se sincronizaban a no ser que estuviesen desencadenados por un cambio en un campo adicional del evento. Aún se aplican las consideraciones sobre la sincronización del estado de los asistentes (Aceptado, Rechazado o Sin respuesta).

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

Cómo: Los estados de los asistentes se sincronizan desde Exchange con Salesforce, pero no desde Salesforce con Exchange. Sea cauteloso al crear flujos de API que actualizan el estado de asistentes en Salesforce para usuarios configurados para sincronizar en ambas direcciones. El estado original de Exchange sustituye la actualización realizada en Salesforce.

Salesforce for Outlook: Más alternativas basadas en la nube y la versión instalable más reciente

¿Está cansado de las actualizaciones manuales? ¡Nosotros también! Consulte las mejoras en nuestras alternativas de productos más recientes: la Integración de Outlook, Lightning Sync y Captura de actividad Einstein. Hoy podría ser el día en el que se pase a algo mejor. O bien, si desea quedarse en territorio familiar, consiga mejoras de seguridad y soluciones de fallos cuando actualice a Salesforce for Outlook v3.4.5.

EN ESTA SECCIÓN:

Explorar las alternativas de productos basados en nube más recientes
Si está listo para alejarse de las instalaciones de productos manualmente, compare los beneficios más recientes de nuestros productos de integración de Microsoft basados en la nube. Además de la Integración de Outlook y Lightning Sync, ¡ahora Captura de actividad de Einstein también es una opción! Estos productos son mejores porque se actualizan automáticamente con cada versión con las funciones y mejoras más recientes. No más actualizaciones manuales.

Actualizar a Salesforce for Outlook v3.4.5
Salesforce for Outlook v3.4.5 es la siguiente versión disponible después de que Salesforce for Outlook v3.4.3 se publicara en Summer '18. Obtenga mejoras en la seguridad y evite bloqueos de Microsoft® Outlook®. Para obtener más detalles, consulte la Trailblazer Community de Salesforce for Outlook a comienzos de enero de 2019 para ver notas de la versión específicas.

Explorar las alternativas de productos basados en nube más recientes

Si está listo para alejarse de las instalaciones de productos manualmente, compare los beneficios más recientes de nuestros productos de integración de Microsoft basados en la nube. Además de la Integración de Outlook y Lightning Sync, ¡ahora Captura de actividad de Einstein también es una opción! Estos productos son mejores porque se actualizan automáticamente con cada versión con las funciones y mejoras más recientes. No más actualizaciones manuales.

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

Por qué: Cuando está esperando una función favorita, asistencia del sistema específica o una configuración simplificada, consulte si estas mejoras cumplen las necesidades de su compañía.

- Captura de actividad de Einstein sincroniza contactos y eventos, y además ofrece email y captura de eventos que potencian la productividad. Con requisitos de configuración y conexión menos complicados, Captura de actividad de Einstein podría proporcionar funciones de sincronización que se ajusten a sus necesidades.
- Lightning Sync sincroniza series de eventos para usuarios que trabajan en Lightning Experience y la aplicación Salesforce.

- La Integración de Outlook ofrece funciones de productividad que no están disponibles en el panel lateral de Salesforce for Outlook. Las nuevas funciones incluyen Cola de trabajo de High Velocity Sales y el registro de emails en cualquier persona en Salesforce.

Cómo: Consulte nuestras notas de la versión y la documentación de comparaciones para obtener más detalles. Cuando se centre en el producto adecuado, empiece a trabajar con la documentación de configuración.

CONSULTE TAMBIÉN

Captura de actividad de Einstein: Nuevas funciones de sincronización, colaboración ampliada, mejores mediciones y mejoras en perspectivas de email

Lightning Sync for Microsoft® Exchange: Sincronización de series de eventos (Disponible de forma general) y mejoras en la sincronización de asistentes

Outlook Integration: Cola de trabajo de High Velocity Sales, más opciones de registro y autenticación de dos factores y compatibilidad con Outlook 2019

Ayuda de Salesforce: ¿Qué producto de integración de email es el adecuado para mi compañía? (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

Ayuda de Salesforce: Configurar Captura de actividad de Einstein (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

Trailhead: Integración de Outlook (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

Actualizar a Salesforce for Outlook v3.4.5

Salesforce for Outlook v3.4.5 es la siguiente versión disponible después de que Salesforce for Outlook v3.4.3 se publicara en Summer '18. Obtenga mejoras en la seguridad y evite bloqueos de Microsoft® Outlook®. Para obtener más detalles, consulte la Trailblazer Community de Salesforce for Outlook a comienzos de enero de 2019 para ver notas de la versión específicas.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience, Salesforce Classic y todas las versiones de la aplicación de Salesforce en Contact Manager Edition, Group Edition, Essentials Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

CONSULTE TAMBIÉN

Salesforce Trailblazer Community: Notas de la versión de Salesforce for Outlook v3.4.5 (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

Se retiraron Connect for Office y Combinación de email estándar

Los complementos de Microsoft® Excel y Microsoft® Word y Combinación de email estándar ya no están disponibles. Si sus representantes de ventas aún utilizan estas funciones, consulte nuestros artículos de retirada de productos para sus alternativas.

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

CONSULTE TAMBIÉN

Artículo de Knowledge: Se retirará el complemento de Excel para Connect for Office

Artículo de Knowledge: Se retirará el complemento Word de Connect for Office y Combinación de email estándar

Salesforce CPQ y Billing: Facturación ampliada, Opciones de corrección y Programaciones de consumo para resúmenes de uso

Lleve los precios basados en uso a Salesforce CPQ y defina precios unitarios facturables personalizados para sus suscripciones perennes. Corrija suscripciones desde cualquiera de los contratos de su cuenta dentro del editor de partidas de presupuesto. Utilice programaciones de consumo para calificar sus resúmenes de uso. Amplíe sus capacidades de facturación facturando resúmenes de uso con programaciones y suscripciones de consumo y sin fechas de finalización.

EN ESTA SECCIÓN:

Salesforce CPQ: Programaciones de consumo para resúmenes de uso y más opciones de corrección

Lleve los precios basados en uso a Salesforce CPQ y defina índices de consumo para asignar precios al uso. Mejore su proceso de creación de presupuestos con la admisión de paquetes mayores y un mejor desempeño al eliminar muchas partidas de presupuesto al mismo tiempo.

Salesforce Billing: Nuevas opciones de facturación para resúmenes de uso y suscripciones perennes

Amplíe sus capacidades de facturación facturando suscripciones perennes. Utilice programaciones de consumo para calificar resúmenes de uso y personalizar cómo los factura. Sustituya el precio unitario facturable de sus suscripciones perennes y cree programaciones de ingresos basadas en reservas de productos de pedido.

CONSULTE TAMBIÉN

Artículo de Knowledge: Nuevos objetos y campos para Salesforce CPQ y Billing Spring '19 (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

Salesforce CPQ: Programaciones de consumo para resúmenes de uso y más opciones de corrección

Lleve los precios basados en uso a Salesforce CPQ y defina índices de consumo para asignar precios al uso. Mejore su proceso de creación de presupuestos con la admisión de paquetes mayores y un mejor desempeño al eliminar muchas partidas de presupuesto al mismo tiempo.

Nota: Salesforce CPQ se ofrece por un costo adicional. Para los precios, haga contacto con su ejecutivo de cuentas de Salesforce.

EN ESTA SECCIÓN:

Uso de precios con programaciones de consumo (Disponible de forma general)

El uso de precios basado en índices de consumo predefinidos. Anteriormente, las programaciones de precios permitían que los representantes definieran los precios para solo un conjunto de índices de uso por producto de pedido. Las programaciones de consumo ofrecen flexibilidad mejorada en los precios. Aplique programaciones de consumo entre múltiples productos, o adjunte múltiples programaciones de consumo a un producto.

Corregir suscripciones en el editor de partidas de presupuesto

Agregamos un botón Corregir suscripciones para presupuestos de corrección en el editor de partidas de presupuesto. Cuando un representante de ventas hace clic en Corregir suscripciones en el editor de partidas de presupuesto, Salesforce CPQ muestra la página Corregir suscripciones. Esta página permite al representante de ventas seleccionar cualquier suscripción corregible en su cuenta de presupuesto y agregarla al presupuesto de corrección. Esta función es útil si desea llevar una suscripción desde un contrato diferente a su presupuesto de corrección.

Otros cambios en Salesforce CPQ

Corrija contratos con mayor facilidad, cree paquetes más grandes y elimine más partidas en el editor de partidas de presupuesto.

CONSULTE TAMBIÉN

Artículo de Knowledge: Nuevos objetos y campos para Salesforce CPQ y Billing Spring '19 (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

Uso de precios con programaciones de consumo (Disponible de forma general)

El uso de precios basado en índices de consumo predefinidos. Anteriormente, las programaciones de precios permitían que los representantes definieran los precios para solo un conjunto de índices de uso por producto de pedido. Las programaciones de consumo ofrecen flexibilidad mejorada en los precios. Aplique programaciones de consumo entre múltiples productos, o adjunte múltiples programaciones de consumo a un producto.

Dónde: Este cambio se aplica a Salesforce Classic y Lightning Experience en todas las ediciones de Salesforce CPQ.

EN ESTA SECCIÓN:

Definir precios de programaciones de consumo

Puede configurar sus unidades de uso y configurar diferentes índices basándose en el volumen de uso. Por ejemplo, dé a sus clientes un índice más bajo si utilizan más de 2 GB de datos en un plan celular, y un índice aún más bajo si utilizan más de 10.

Utilizar programaciones de consumo con Salesforce CPQ y Billing

Antes, las programaciones de consumo solo estaban disponibles en Salesforce. Con la cobertura del paquete gestionado CPQ y Billing, puede llevar las programaciones de consumo a lo largo del ciclo de vida de Salesforce CPQ y Billing. Ahora puede realizar presupuestos, contratos y facturas de productos por uso que tienen programaciones de consumo.

Personalizar la facturación por uso con reglas de facturación de programaciones de consumo

Incorporamos reglas de facturación, reglas de impuestos y reglas de reconocimiento de ingresos a programaciones de consumo. Ahora puede facturar un resumen de uso empleando reglas diferentes desde su producto de pedido de suscripción principal.

Utilizar programaciones de consumo e índices de consumo en secuencias de comandos personalizadas

Agregue funciones adicionales a sus programaciones e índices de consumo para satisfacer mejor las necesidades de su compañía. Incluya hasta 10 campos desde los objetos Índice de consumo y Programación de consumo en código JavaScript personalizado.

Activar programaciones de consumo para Salesforce CPQ y Billing

Para utilizar programaciones de consumo en Salesforce CPQ y Billing, actívelos en parámetros del paquete de Salesforce CPQ y proporcione a los usuarios los permisos apropiados.

Definir precios de programaciones de consumo

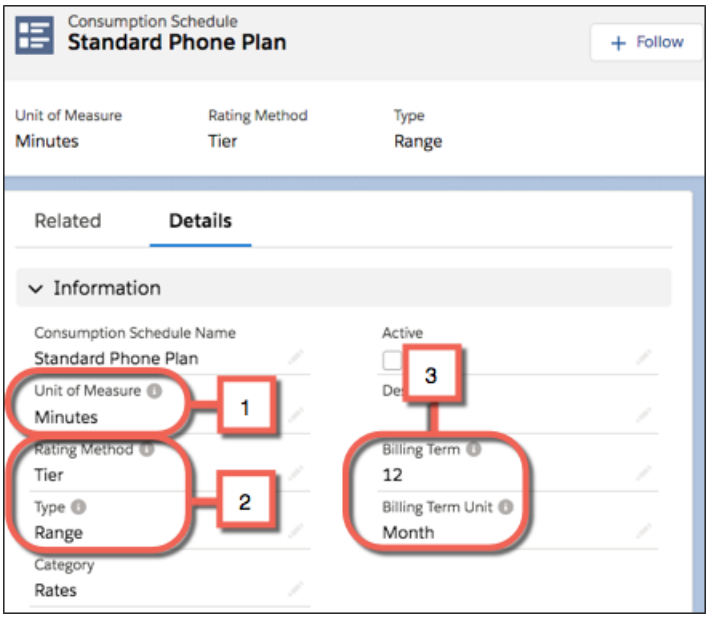
Puede configurar sus unidades de uso y configurar diferentes índices basándose en el volumen de uso. Por ejemplo, dé a sus clientes un índice más bajo si utilizan más de 2 GB de datos en un plan celular, y un índice aún más bajo si utilizan más de 10.

Dónde: Este cambio se aplica a Salesforce Classic y Lightning Experience en todas las ediciones de Salesforce CPQ.

Por qué: Anteriormente, las programaciones de precios permitían que los representantes definieran los precios para solo un conjunto de índices de uso por producto de pedido. Las programaciones de consumo ofrecen flexibilidad mejorada en los precios. Aplique programaciones de consumo entre múltiples productos, o adjunte múltiples programaciones de consumo a un producto.

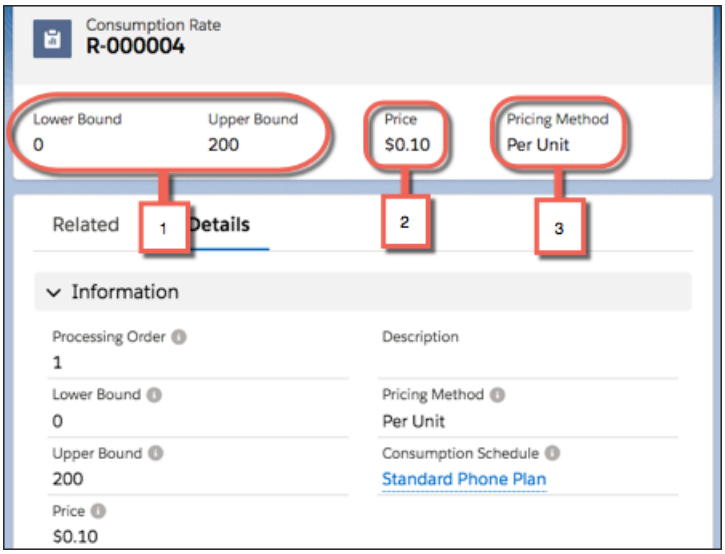
Cómo: Para activar los precios basados en uso, instale el paquete gestionado CPQ o actualícelo a la versión más reciente. Luego, active los precios basados en uso en la configuración del paquete CPQ. En Configuración, ingrese `Paquetes instalados` en el cuadro `Búsqueda rápida` y seleccione **Paquetes instalados**. Localice el paquete CPQ y haga clic en **Configurar**. Navegue a la ficha Precios y cálculo. Seleccione **Activar Precios basados en uso**.

Después de que los representantes de ventas acuerden un plan de clasificación, utilizan el objeto Programación de consumo para agrupar las tarifas en Salesforce.



Una programación de consumo define la unidad de medida (1) y el método de clasificación (2) para todas sus tarifas. Puede asociar una programación de consumo con varios productos, o varias programaciones de consumo con un solo producto que tiene múltiples tipos de uso. La programación de consumo también define la frecuencia de facturación (3) que utiliza Salesforce Billing para facturar el producto.

Una programación de consumo requiere al menos un índice de consumo.



El índice de consumo establece límites basados en unidad para el uso (1) y define la tarifa de precio (2) para productos que recaen dentro de los límites. El método de precios (3) especifica si asignar precios al uso en ese límite en tarifa plana o por unidad de uso. Por ejemplo, una programación de consumo para un plan de datos de telefonía podría tener dos tarifas de consumo: 0,10 $ por minuto para los primeros 200 minutos, y 0,20 $ por minuto para 201 minutos o más.

Cuando factura a su cliente por un producto de uso, Salesforce Billing factura el precio del resumen de uso basándose en dos factores.

- La cantidad de uso del cliente durante un periodo de uso

- Donde cada cantidad de uso entra en sus índices de consumo

CONSULTE TAMBIÉN

Ayuda de Salesforce: Productos basados en uso (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

Ayuda de Salesforce: Definir índices de precios de programación de consumo (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

Ayuda de Salesforce: Relaciones de índices de consumo (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

Ayuda de Salesforce: Casos de uso para precios basados en uso (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

Ayuda de Salesforce: Crear una configuración de precios de uso básica (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

Utilizar programaciones de consumo con Salesforce CPQ y Billing

Antes, las programaciones de consumo solo estaban disponibles en Salesforce. Con la cobertura del paquete gestionado CPQ y Billing, puede llevar las programaciones de consumo a lo largo del ciclo de vida de Salesforce CPQ y Billing. Ahora puede realizar presupuestos, contratos y facturas de productos por uso que tienen programaciones de consumo.

Dónde: Este cambio se aplica a Salesforce Classic y Lightning Experience en todas las ediciones de Salesforce CPQ y Salesforce Billing.

Quién: Necesita Salesforce CPQ para instalar Salesforce Billing. Algunas suscripciones ofrecen este paquete por un costo adicional. Para los precios, haga contacto con su ejecutivo de cuentas de Salesforce.

Cómo: Para activar los precios basados en uso, instale el paquete gestionado CPQ o actualícelo a la versión más reciente. Luego, active los precios basados en uso en la configuración del paquete CPQ. En Configuración, ingrese `Paquetes instalados` en el cuadro `Búsqueda rápida` y seleccione **Paquetes instalados**. Localice el paquete CPQ y haga clic en **Configurar**. Navegue a la ficha Precios y cálculo. Seleccione **Activar Precios basados en uso**.

Salesforce utiliza un objeto de vinculación, denominado programación de consumo de producto, para definir una relación entre el producto y la programación de consumo. La programación de consumo de producto tiene una relación de uno a muchos con productos, lo que le permite asociar múltiples programaciones con el mismo producto. También puede asociar una programación de consumo con varios productos.

Los precios por uso comienzan cuando asocia una programación de consumo con un producto. Esta asociación permite a los representantes de ventas revisar y modificar los precios por uso en el editor de partidas de presupuesto durante el desarrollo de los presupuestos. A medida que los representantes de ventas pasan por el flujo de trabajo de CPQ, Salesforce CPQ crea programaciones de consumo exclusivas para la partida de presupuesto, la suscripción y el producto de pedido realizados desde ese producto. Cuando carga el uso en un resumen

de uso, Salesforce CPQ asigna el precio desde la programación de consumo del producto de pedido. Luego puede facturar sus resúmenes de uso.

CONSULTE TAMBIÉN

Ayuda de Salesforce: Flujo de datos de programación de consumo (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

Ayuda de Salesforce: Ver programaciones de consumo en el editor de partidas de presupuesto (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

Ayuda de Salesforce: Calificar resúmenes de uso con una programación de consumo (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

Ayuda de Salesforce: Contratar productos con programaciones de consumo (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

Ayuda de Salesforce: Corrección de productos con programaciones de consumo (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

Ayuda de Salesforce: Renovación de productos con programaciones de consumo (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

Personalizar la facturación por uso con reglas de facturación de programaciones de consumo

Incorporamos reglas de facturación, reglas de impuestos y reglas de reconocimiento de ingresos a programaciones de consumo. Ahora puede facturar un resumen de uso empleando reglas diferentes desde su producto de pedido de suscripción principal.

Dónde: Este cambio se aplica a Salesforce Classic y Lightning Experience en todas las ediciones de Salesforce CPQ y Salesforce Billing.

Quién: Necesita Salesforce CPQ para instalar Salesforce Billing. Algunas suscripciones ofrecen este paquete por un costo adicional. Para los precios, haga contacto con su ejecutivo de cuentas de Salesforce.

Por qué: Si utilizó anteriormente programaciones de precios con sus productos de uso, Salesforce Billing facturaba el producto de pedido y sus resúmenes de uso basándose en las reglas del producto de pedido. Con conjuntos independientes de reglas de facturación en programaciones de consumo, tiene más flexibilidad con la facturación, los cálculos de impuestos y el reconocimiento de ingresos para sus resúmenes de uso. Por ejemplo, podría aplicar los impuestos al producto de pedido de uso manteniendo al mismo tiempo resúmenes de uso libres de impuestos. También podría registrar transacciones de resúmenes de uso en una cuenta de libro mayor separada de las transacciones de productos de pedido por uso.

Cómo: Para activar los precios basados en uso, instale el paquete gestionado CPQ o actualícelo a la versión más reciente. Luego, active los precios basados en uso en la configuración del paquete CPQ. En Configuración, ingrese `Paquetes instalados` en el cuadro `Búsqueda rápida` y seleccione **Paquetes instalados**. Localice el paquete CPQ y haga clic en **Configurar**. Navegue a la ficha Precios y cálculo. Seleccione **Activar Precios basados en uso**.

Cuando cree una programación de consumo, proporcione los campos Regla de facturación, Regla de impuestos y Regla de reconocimiento de ingresos. Cuando un representante de ventas realiza un pedido de un producto basado en uso relacionado con una programación de consumo, Salesforce Billing crea una programación de consumo de producto de pedido que hereda todos los valores de los campos de la regla desde la programación de consumo original. Cada resumen de uso de producto de pedido consulta una programación de consumo de producto de pedido. Cuando Salesforce Billing factura un producto de pedido basado en uso, factura los resúmenes de uso en base a las reglas y tratamientos de la programación de consumo del producto de pedido. Mientras tanto, factura el producto de pedido en base a las reglas y tratamiento del producto de pedido.

Utilizar programaciones de consumo e índices de consumo en secuencias de comandos personalizadas

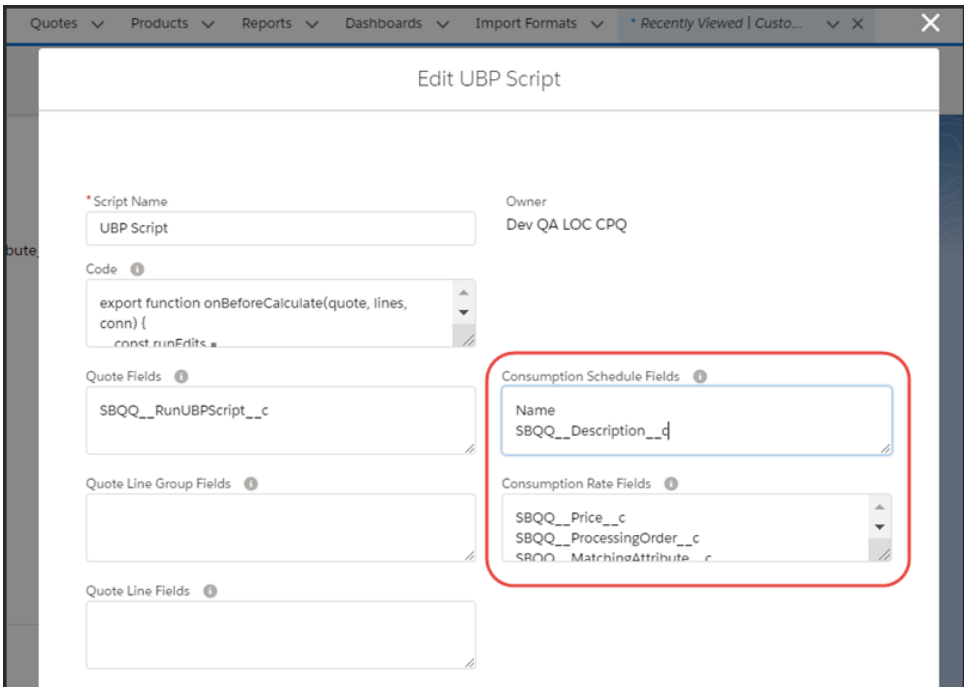
Agregue funciones adicionales a sus programaciones e índices de consumo para satisfacer mejor las necesidades de su compañía. Incluya hasta 10 campos desde los objetos Índice de consumo y Programación de consumo en código JavaScript personalizado.

Dónde: Este cambio se aplica a Salesforce Classic y Lightning Experience en todas las ediciones de Salesforce CPQ.

Por qué: Las programaciones de consumo proporcionan una asignación de precios flexible para productos basados en uso, pero el proceso de negocio de su compañía es exclusivo. Utilice secuencias de comandos personalizadas para proporcionar más funciones para cumplir mejor las necesidades de su compañía.

Cómo: Ingrese los nombres de API de hasta 10 campos desde el objeto de programaciones de consumo, y los nombres de API de hasta 10 campos desde el objeto de índices de consumo. Utilice secuencias de comandos personalizadas llamándolas desde el complemento Calculadora de presupuestos de CPQ.

Sugerencia: No ingrese campos que no necesite su secuencia de comandos. Cuantos más campos ingreses, más tardará su secuencia de comandos en ejecutarse.



Activar programaciones de consumo para Salesforce CPQ y Billing

Para utilizar programaciones de consumo en Salesforce CPQ y Billing, actívelos en parámetros del paquete de Salesforce CPQ y proporcione a los usuarios los permisos apropiados.

1. Active los precios basados en uso en la configuración del paquete Salesforce CPQ.
   a. En Configuración, ingrese `Paquetes instalados` en el cuadro Búsqueda rápida y seleccione **Paquetes instalados**.
   b. Localice el paquete Salesforce CPQ y haga clic en **Configurar**.
   c. Seleccione la ficha Precios y Cálculo.
   d. Seleccione **Activar Precios basados en uso**.
2. Asegúrese de que los usuarios que necesitan programaciones de consumo tienen permisos Crear, Leer, Modificar y Eliminar para los siguientes objetos.
   - Programación de consumo
   - Programación de consumo de partidas de contrato (solo Service Cloud para Salesforce CPQ)
   - Índice de consumo de partidas de contrato (solo Service Cloud para Salesforce CPQ)

- Localizaciones (si su organización utiliza traducciones de CPQ)
- Programación de consumo de productos de pedidos
- Índice de consumo de productos de pedidos
- Programación de consumo de partidas de presupuesto
- Índice de consumo de partidas de presupuesto
- Programación de consumo de suscripción (No necesario para Service Cloud para Salesforce CPQ)
- Índice de consumo de suscripción (No necesario para Service Cloud para Salesforce CPQ)

Corregir suscripciones en el editor de partidas de presupuesto

Agregamos un botón Corregir suscripciones para presupuestos de corrección en el editor de partidas de presupuesto. Cuando un representante de ventas hace clic en Corregir suscripciones en el editor de partidas de presupuesto, Salesforce CPQ muestra la página Corregir suscripciones. Esta página permite al representante de ventas seleccionar cualquier suscripción corregible en su cuenta de presupuesto y agregarla al presupuesto de corrección. Esta función es útil si desea llevar una suscripción desde un contrato diferente a su presupuesto de corrección.

Dónde: Este cambio se aplica a Salesforce Classic y Lightning Experience en todas las ediciones de Salesforce CPQ.

Por qué: Anteriormente, en los presupuestos de corrección, los representantes de ventas solo podían corregir activos y suscripciones desde el presupuesto original.

Cómo: En un presupuesto de corrección, seleccione el botón desplegable Agregar productos y luego seleccione **Corregir suscripciones**.

Otros cambios en Salesforce CPQ

Corrija contratos con mayor facilidad, cree paquetes más grandes y elimine más partidas en el editor de partidas de presupuesto.

EN ESTA SECCIÓN:

Preservar el campo de estructura del paquete es obligatorio para las correcciones

El campo Preservar estructura del paquete de un contrato ahora debe seleccionarse antes de que los usuarios puedan modificar ese contrato. Anteriormente, si los representantes de ventas corregían desde un contrato o su oportunidad relacionada mientras Preservar estructura de paquete no estaba seleccionado, Salesforce CPQ ignoraba la configuración de los paquetes corregidos y los convertía en partidas de presupuesto autónomas en el presupuesto de corrección. El resultado daba errores de validación, cambios de precios no deseados y reglas de productos o precios ignoradas en el presupuesto de corrección.

Eliminar partidas de presupuesto más rápido

Mejoramos el editor de partidas de presupuesto de modo que las eliminaciones de gran tamaño, como las eliminaciones de 150 o más partidas de presupuesto, se realicen con mayor rapidez.

Descargar archivos PDF de documentos de presupuestos desde la página Vista previa de presupuesto

Ahora puede descargar una copia en PDF de su documento de presupuesto de CPQ desde la página Vista previa de presupuesto.

Preservar el campo de estructura del paquete es obligatorio para las correcciones

El campo Preservar estructura del paquete de un contrato ahora debe seleccionarse antes de que los usuarios puedan modificar ese contrato. Anteriormente, si los representantes de ventas corregían desde un contrato o su oportunidad relacionada mientras Preservar estructura de paquete no estaba seleccionado, Salesforce CPQ ignoraba la configuración de los paquetes corregidos y los convertía en partidas de presupuesto autónomas en el presupuesto de corrección. El resultado daba errores de validación, cambios de precios no deseados y reglas de productos o precios ignoradas en el presupuesto de corrección.

Dónde: Este cambio se aplica a Salesforce Classic y Lightning Experience en todas las ediciones de Salesforce CPQ.

Por qué: El campo Preservar estructura de paquete garantiza que los paquetes en los presupuestos de corrección tienen la misma configuración que el presupuesto que corrigió el representante de ventas.

Cómo: Antes de actualizar a Salesforce CPQ Spring '19, asegúrese de que el campo Preservar estructura de paquete está seleccionado en todos los contratos que desea que puedan corregirse.

Cuando un representante de ventas crea una cuenta, hereda el valor Preservar estructura de paquete desde la configuración del paquete del editor de partidas de Salesforce CPQ. Cuando un representante de ventas crea un contrato, hereda el valor de Preservar estructura de paquete de su cuenta principal. Recomendamos seleccionar Preservar estructura de paquete en la configuración de un paquete para garantizar que todas las nuevas cuentas y contratos tienen la opción Preservar estructura de paquete seleccionada. El valor de Preservar estructura de paquete en cualquier nivel solo afecta a los registros relacionados en la creación de los registros. Por ejemplo, seleccionar el campo en una cuenta no seleccionará Preservar estructura de paquete en los contratos actuales de la cuenta. Para actualizar Preservar estructura de paquete en sus contratos actuales, recomendamos utilizar una regla de Process Builder o flujo de trabajo.

Eliminar partidas de presupuesto más rápido

Mejoramos el editor de partidas de presupuesto de modo que las eliminaciones de gran tamaño, como las eliminaciones de 150 o más partidas de presupuesto, se realicen con mayor rapidez.

Dónde: Este cambio se aplica a Salesforce Classic y Lightning Experience en todas las ediciones de Salesforce CPQ.

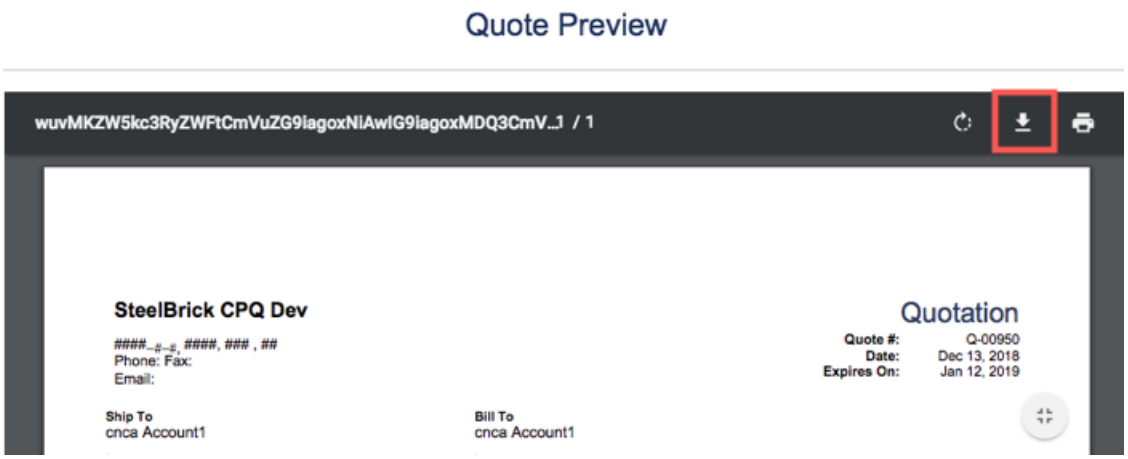
Quién: Las organizaciones que tengan activada la eliminación de múltiples partidas.

Descargar archivos PDF de documentos de presupuestos desde la página Vista previa de presupuesto

Ahora puede descargar una copia en PDF de su documento de presupuesto de CPQ desde la página Vista previa de presupuesto.

Dónde: Este cambio se aplica a Salesforce Classic y Lightning Experience en todas las ediciones de Salesforce CPQ.

Por qué: Ahora es fácil descargar un archivo PDF de su documento de presupuesto de CPQ cuando termine de verlo. En la página Vista previa de presupuesto, haga clic en el icono Descargar.



Salesforce Billing: Nuevas opciones de facturación para resúmenes de uso y suscripciones perennes

Amplíe sus capacidades de facturación facturando suscripciones perennes. Utilice programaciones de consumo para calificar resúmenes de uso y personalizar cómo los factura. Sustituya el precio unitario facturable de sus suscripciones perennes y cree programaciones de ingresos basadas en reservas de productos de pedido.

Importante: Si utiliza Avalara para Salesforce Billing, debe actualizar a la Versión 3.0 después de instalar Salesforce Billing Spring '19.

Dónde: Necesita tener Salesforce CPQ para instalar Salesforce Billing. Algunas suscripciones ofrecen este paquete por un costo adicional. Para los precios, haga contacto con su ejecutivo de cuentas de Salesforce.

EN ESTA SECCIÓN:

Instrucciones previas a la instalación de Salesforce Billing Spring '19
Antes de actualizar a Salesforce Billing Spring '19, asegúrese de que su organización sigue requisitos de compatibilidad de clave.

Completar su actualización a Salesforce Billing Spring '19
Cuando actualiza a Salesforce Billing Spring '19, asegúrese de que realiza los cambios de permisos y registros clave, de modo que su equipo de ventas pueda obtener funciones completas del paquete.

Índices y facturación de resúmenes de uso con programaciones de consumo
Amplíe sus capacidades de facturación facturando en base al uso consumido en un periodo de facturación. Cuando realiza un pedido de un producto de suscripción con una programación de consumo, Salesforce Billing evalúa sus registros de uso y calcula un precio en base al uso y a la programación de consumo del producto de pedido. Luego puede facturar el uso como una partida de factura separada.

Facturar y cancelar suscripciones sin fechas de finalización
Obtenga más control sobre sus suscripciones perennes. Ahora puede facturar y cancelar suscripciones perennes en Salesforce Billing.

Crear programaciones de ingresos basadas en el importe de reservas de productos de pedido
Ampliamos los campos de facturación que utiliza para crear programaciones de ingresos para sus productos de pedido. Ahora puede utilizar el importe de reservas de un producto de pedido como el origen del importe total de su programación de ingresos.

CONSULTE TAMBIÉN

Artículo de Knowledge: Nuevos objetos y campos para Salesforce CPQ y Billing Spring '19 (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

Instrucciones previas a la instalación de Salesforce Billing Spring '19

Antes de actualizar a Salesforce Billing Spring '19, asegúrese de que su organización sigue requisitos de compatibilidad de clave.

Dónde: Este cambio se aplica a Salesforce Classic y Lightning Experience en todas las ediciones de Salesforce Billing.

Quién: Necesita tener Salesforce CPQ para instalar Salesforce Billing. Algunas suscripciones ofrecen este paquete por un costo adicional. Para los precios, haga contacto con su ejecutivo de cuentas de Salesforce.

Cómo: Suspenda todos los procesos por lotes de su organización para ejecuciones de facturas y realización de pagos. Puede iniciarlos de nuevo después de instalar Salesforce Billing Spring '19.

Completar su actualización a Salesforce Billing Spring '19

Cuando actualiza a Salesforce Billing Spring '19, asegúrese de que realiza los cambios de permisos y registros clave, de modo que su equipo de ventas pueda obtener funciones completas del paquete.

Importante: Si utiliza Avalara para Salesforce Billing, debe actualizar a la Versión 3.0 después de instalar Salesforce Billing Spring '19.

Dónde: Este cambio se aplica a Salesforce Classic y Lightning Experience en todas las ediciones de Salesforce Billing.

Quién: Necesita tener Salesforce CPQ para instalar Salesforce Billing. Algunas suscripciones ofrecen este paquete por un costo adicional. Para los precios, haga contacto con su ejecutivo de cuentas de Salesforce.

Cómo: Siga estos pasos.

1. En el objeto del producto de pedido, proporcione permisos Crear, Escribir, Actualizar y Eliminar en el campo SBQQ__OrderItemConsumptionSchedule__c.
2. Los productos de pedido de suscripciones perennes creados en Salesforce Billing Winter '19 no tienen una próxima fecha de facturación de manera predeterminada. Para facturarlos en Salesforce Billing Spring '19, desactive y luego vuelva a activarlos para calcular una próxima fecha de facturación. Si los productos de pedido se contrataron y no pueden desactivarse, agregue manualmente una próxima fecha de facturación en base a sus necesidades de facturación.

   Importante: En la mayoría de los casos no recomendamos cambiar manualmente la próxima fecha de facturación de un producto de pedido. Recomendamos cambiarla únicamente para este escenario de actualización.

Índices y facturación de resúmenes de uso con programaciones de consumo

Amplíe sus capacidades de facturación facturando en base al uso consumido en un periodo de facturación. Cuando realiza un pedido de un producto de suscripción con una programación de consumo, Salesforce Billing evalúa sus registros de uso y calcula un precio en base al uso y a la programación de consumo del producto de pedido. Luego puede facturar el uso como una partida de factura separada.

Dónde: Este cambio se aplica a Salesforce Classic y Lightning Experience en todas las ediciones de Salesforce Billing.

Quién: Necesita Salesforce CPQ para instalar Salesforce Billing. Algunas suscripciones ofrecen este paquete por un costo adicional. Para los precios, haga contacto con su ejecutivo de cuentas de Salesforce.

Por qué: Anteriormente, Salesforce Billing no creaba resúmenes de uso para productos de pedido relacionados con programaciones de consumo. Los usuarios solo podían facturar resúmenes de uso relacionados con programaciones de precios, que tiene menos opciones para precios por uso.

Cómo: Cuando realiza un pedido de un producto de uso, Salesforce Billing crea una programación de consumo del producto de pedido en base a la programación de consumo original del producto de uso. Salesforce Billing luego crea resúmenes de uso para su producto de pedido en base a intervalo de fechas del producto de pedido y el plazo de facturación de la programación de consumo del producto de pedido. El plazo de facturación de la programación representa la longitud de un resumen de uso, que Salesforce Billing repite a entre las fechas de inicio y finalización del producto de pedido. Por ejemplo, su producto de pedido se factura mensualmente desde el 01/01/2019 hasta el 31/12/2019. Si su programación de consumo de producto de pedido tiene un plazo de un mes, obtiene un resumen de uso de un mes cada mes durante el plazo de su producto de pedido. Esta configuración genera un total de 12 resúmenes de uso.

A medida que carga uso en su resumen de uso, Salesforce Billing establece precios para su subtotal no facturado en base a dónde entra la cantidad del resumen de uso dentro de los índices de consumo del producto de pedido. Por ejemplo, su resumen de uso tiene una cantidad de 50, y uno de los índices de consumo de su producto de pedido establece un precio de 0,50 $ por unidad para 1 a 100 unidades. El resumen de uso tendría entonces un subtotal no facturado de 25 $.

Un resumen de uso tiene una Próxima fecha de facturación independiente de su producto de pedido principal. Cuando Salesforce Billing crea el resumen de uso, establece la próxima fecha de facturación igual a la fecha de finalización del resumen. Esta disposición le da la liberta de facturar un resumen de uso en la misma factura que su suscripción principal o en facturas separadas. Por ejemplo, podría establecer la frecuencia de facturación de su producto de pedido mensualmente. Luego podría dar a sus resúmenes de uso una frecuencia de facturación trimestral estableciendo el plazo de la programación de consumo del producto de pedido en tres meses. Si un producto

de pedido y sus resúmenes de uso tienen las mismas Próxima fecha de facturación, se facturarán como partidas de factura separadas en una factura.

CONSULTE TAMBIÉN

Ayuda de Salesforce: Facturación de resúmenes de uso con programaciones de consumo (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

Ayuda de Salesforce: Calificar resúmenes de uso con una programación de consumo (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

Facturar y cancelar suscripciones sin fechas de finalización

Obtenga más control sobre sus suscripciones perennes. Ahora puede facturar y cancelar suscripciones perennes en Salesforce Billing.

Dónde: Este cambio se aplica a Salesforce Classic y Lightning Experience en todas las ediciones de Salesforce Billing.

EN ESTA SECCIÓN:

Suscripciones de facturas sin fechas de finalización

Ahora puede facturar suscripciones perennes. Cuando su producto de pedido tiene un tipo de suscripción Perenne, Salesforce Billing factura cada periodo de facturación de forma indefinida. De esta manera puede cobrar a los clientes por las suscripciones hasta que deciden cancelar. Ya que no está renovando la suscripción al final de un contrato, no tiene que preocuparse sobre los registros adicionales que requiere el proceso de renovación.

Facturar suscripciones perennes canceladas

Los clientes a veces tienen que cancelar sus suscripciones perennes antes o después de que paguen un intervalo de periodos de facturación. Los representantes de ventas ahora pueden cancelar suscripciones perennes y facturar a sus clientes saldos pagados o realizarles cargos por saldos pendientes.

Sustituir precios unitarios facturables por suscripciones perennes

Personalice el precio de facturación de sus suscripciones perennes definiendo un precio unitario facturable personalizado antes de la activación. Ahora puede utilizar el campo Sustituir precio unitario facturable para sustituir el precio unitario facturable predeterminado en productos de pedido para sus suscripciones perennes. Esta campo es útil para corregir errores de redondeo o sustituir el precio unitario facturable en registros de suscripciones perennes que se migraron a Salesforce Billing.

Suscripciones de facturas sin fechas de finalización

Ahora puede facturar suscripciones perennes. Cuando su producto de pedido tiene un tipo de suscripción Perenne, Salesforce Billing factura cada periodo de facturación de forma indefinida. De esta manera puede cobrar a los clientes por las suscripciones hasta que deciden cancelar. Ya que no está renovando la suscripción al final de un contrato, no tiene que preocuparse sobre los registros adicionales que requiere el proceso de renovación.

Dónde: Este cambio se aplica a Salesforce Classic y Lightning Experience en todas las ediciones de Salesforce Billing.

Quién: Necesita Salesforce CPQ para instalar Salesforce Billing. Algunas suscripciones ofrecen este paquete por un costo adicional. Para los precios, haga contacto con su ejecutivo de cuentas de Salesforce.

Cómo: Salesforce Billing factura una suscripción perenne en base al precio unitario facturable del producto de pedido.

CONSULTE TAMBIÉN

Ayuda de Salesforce: Facturación de suscripciones perennes (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

Facturar suscripciones perennes canceladas

Los clientes a veces tienen que cancelar sus suscripciones perennes antes o después de que paguen un intervalo de periodos de facturación. Los representantes de ventas ahora pueden cancelar suscripciones perennes y facturar a sus clientes saldos pagados o realizarles cargos por saldos pendientes.

Dónde: Este cambio se aplica a Salesforce Classic y Lightning Experience en todas las ediciones de Salesforce Billing.

Quién: Necesita Salesforce CPQ para instalar Salesforce Billing. Algunas suscripciones ofrecen este paquete por un costo adicional. Para los precios, haga contacto con su ejecutivo de cuentas de Salesforce.

Por qué: Cuando activa su producto de pedido de cancelación, Salesforce Billing controla las cancelaciones perennes de forma diferente en base a que la fecha del cargo del producto de pedido entre antes o después de su fecha de terminación.

- Próxima fecha de cargo antes de fecha de terminación: En el producto de pedido original, Salesforce Billing multiplica el precio unitario facturable por el número de periodos de facturación entre la próxima fecha de cargo y la fecha de terminación. El saldo pendiente del producto de pedido muestra los resultados del cálculo. El próximo ciclo de facturación o proceso Facturar ahora empieza a facturar en base al saldo pendiente y la frecuencia de facturación hasta la fecha de terminación del producto de pedido.
- Próxima fecha de cargo después de fecha de terminación: En el producto de pedido de cancelación, Salesforce Billing multiplica el precio unitario facturable por el número de periodos de facturación entre la fecha de terminación y la próxima fecha de cargo. Para representar un reembolso, toma el resultado y lo invierte. Un número positivo se convierte en negativo, y viceversa. El saldo pendiente del producto de cancelación muestra los resultados del cálculo. El próximo ciclo de facturación o proceso Facturar ahora factura el saldo pendiente del producto de pedido de cancelación en una partida de factura.

CONSULTE TAMBIÉN

Ayuda de Salesforce: Cancelación de suscripciones perennes (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

Sustituir precios unitarios facturables por suscripciones perennes

Personalice el precio de facturación de sus suscripciones perennes definiendo un precio unitario facturable personalizado antes de la activación. Ahora puede utilizar el campo Sustituir precio unitario facturable para sustituir el precio unitario facturable predeterminado en productos de pedido para sus suscripciones perennes. Esta campo es útil para corregir errores de redondeo o sustituir el precio unitario facturable en registros de suscripciones perennes que se migraron a Salesforce Billing.

Importante: Si utiliza Avalara para Salesforce Billing, no actualice a Salesforce Billing Spring '19. El paquete Avalara no es compatible con ninguna versión de Salesforce Billing Spring '19. Cuando Avalara soluciona este problema, le haremos saber cuando pueda actualizar a Salesforce Billing Spring '19.

Dónde: Este cambio se aplica a Salesforce Classic y Lightning Experience en todas las ediciones de Salesforce Billing.

Quién: Necesita Salesforce CPQ para instalar Salesforce Billing. Algunas suscripciones ofrecen este paquete por un costo adicional. Para los precios, haga contacto con su ejecutivo de cuentas de Salesforce.

Cómo: Modifique el campo Sustituir precio unitario facturable en productos de pedido no activados para suscripciones perennes que no se facturaron.

Después de empezar a facturar el producto de pedido perenne, Salesforce Billing utilizará Sustituir precio unitario facturable en vez de su precio unitario facturable al crear partidas de factura.

CONSULTE TAMBIÉN

Ayuda de Salesforce: Sustitución del precio unitario facturable (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

Crear programaciones de ingresos basadas en el importe de reservas de productos de pedido

Ampliamos los campos de facturación que utiliza para crear programaciones de ingresos para sus productos de pedido. Ahora puede utilizar el importe de reservas de un producto de pedido como el origen del importe total de su programación de ingresos.

Dónde: Este cambio se aplica a Salesforce Classic y Lightning Experience en todas las ediciones de Salesforce Billing.

Quién: Necesita Salesforce CPQ para instalar Salesforce Billing. Algunas suscripciones ofrecen este paquete por un costo adicional. Para los precios, haga contacto con su ejecutivo de cuentas de Salesforce.

Por qué: El campo Reservas de productos de pedido de un producto de pedido muestra el importe de ingresos que tiene intención de reconocer antes de facturar su producto de pedido, también conocido como el importe de reservas. Las compañías que reconocen ingresos en el producto de pedido a menudo desean crear programaciones de ingresos basadas en el importe de reservas de un producto de pedido. Anteriormente, Salesforce Billing podía crear programaciones de ingresos basadas únicamente en importes de ingresos e importes de transacciones.

Cómo: En su tratamiento de reconocimiento de ingresos, establezca el campo Importe de programación de ingresos en Importe de reservas. Puede utilizar Importe de reservas únicamente si el campo Creación de programación de ingresos de tratamiento tiene un valor de Activación de pedido.

Para productos de pedido de suscripción estándar y productos de pedido puntuales, el importe de reservas es igual al importe total del producto de pedido. Debido a que los productos de pedido de suscripciones perennes no tienen fechas de finalización, sus importes de reservas son cero. Cuando su tratamiento de reconocimiento de ingresos crea programaciones de ingresos basadas en importes de reservas, puede crear programaciones de ingresos precisas para sus productos de pedido de suscripciones estándar y productos de pedido de suscripciones perennes.

Pardot: Configuración y sincronización más sencillas, historial de implicación, Puntuaje de prospectos de Einstein y más funciones

Pase con rapidez por las tareas de configuración y el aprovisionamiento con el Asistente de configuración de Pardot, y sincronice registros con Salesforce sin reglas de colaboración complejas. Historial de implicación ahora tiene disponibilidad general: realice el seguimiento de la implicación de clientes potenciales en campañas sin salir de Salesforce. Además, la inteligencia artificial de Einstein llega a Pardot con Puntuación de comportamiento, que aprende a identificar y calificar a clientes potenciales que estén listos para comprar.

EN ESTA SECCIÓN:

Integración de Salesforce-Pardot: Configuración más sencilla y sincronización más inteligente

Mejoramos la integración de Salesforce-Pardot de varias maneras importantes, incluyendo una configuración con navegación más fácil, un asistente de configuración completamente nuevo y mayor control sobre qué activos y clientes potenciales a los que tienen acceso sus usuarios.

Ver el desempeño de activos de marketing en campañas (Disponible de forma general)

Cuando conecta campañas de Pardot y Salesforce, puede ver exactamente la cantidad de implicación que generan sus campañas de marketing, directamente en Salesforce. Busque campañas y activos de marketing en Salesforce, y vea el desempeño de implicación desde registros y reportes. No hay que exportar datos de activos de Pardot para compartir reportes: sus usuarios pueden hacerlo todo desde Salesforce.

Utilizar Pardot en francés, alemán y español (Disponible de forma general)

La interfaz de usuario de Pardot ahora está traducida a más idiomas: francés, alemán y español (europeo). Los usuarios pueden cambiar fácilmente su configuración regional y la de idioma modificando sus perfiles. Los administradores de Pardot cambian el idioma y la configuración regional predeterminados desde la página de configuración de las cuentas en Pardot. En cuentas con Sincronización de usuarios de Salesforce, la configuración de idioma coincidente se hereda desde Salesforce.

Utilizar dominios de rastreo personalizados en vínculos de email y direcciones URL mnemónicas

Confecciones sus vínculos de email y direcciones URL mnemónicas para su mensaje. Ya no tiene que utilizar su dominio principal para volver a escribir los vínculos o las direcciones URL mnemónicas. Asigne cualquiera de sus dominios de rastreo a plantillas de email para volver a redactar vínculos y cree direcciones URL mnemónicas empleando cualquiera de sus dominios de rastreo.

Encontrar plantillas de email para campañas de Engage más rápido

Al redactar un email, los usuarios pueden examinar la jerarquía de carpetas de Pardot o buscar una plantilla por carpeta. Los usuarios pueden ver todas las plantillas marcadas para emails 1:1 que estén en cualquier carpeta que tengan permiso para ver. Si su edición de Pardot no incluye permisos de carpetas, los usuarios pueden examinar todas las carpetas que contengan plantillas de email marcadas para uso 1:1.

Obtener las acciones y reportes de Pardot sin los clics de bots

Para mejorar los reportes y las acciones automatizadas, Pardot ahora ignora los clics procedentes de ciertos intervalos de direcciones IP que están asociados con escáneres de seguridad de email. Aunque recopilamos todos los datos de clics y paso de clics, un nuevo parámetro elimina la actividad de escáneres de los reportes. La actividad procedente de esos intervalos de direcciones IP ya no se utilizan para iniciar acciones de finalización, desencadenadores o puntuajes. Este parámetro está activado de forma predeterminada, pero puede cambiarse.

Configurar B2B Marketing Analytics con facilidad

B2B Marketing Analytics ofrece los mismos potentes tableros y perspectivas que antes, pero ahora es más sencillo configurarlos. El nuevo flujo le guía por los pasos, incluyendo la selección de una cuenta de Pardot, tableros opcionales y configuración regional.

Puntuar clientes potenciales en Actividad de implicación

Sus clientes potenciales generan gran cantidad de datos, pero es difícil saber qué hacer con ellos. Einstein analiza las actividades de sus clientes potenciales de Pardot para agregar y calificar su implicación, de modo que pueda centrarse en las personas que sean más importantes para su negocio. Coloque el componente Puntuación de Einstein en los registros de sus clientes potenciales para ver perspectivas granulares y con significado.

Retirada de GoodData

La retirada de GoodData está programada para el 1 de febrero de 2019. Considere reportes de Salesforce o B2B Marketing Analytics para satisfacer sus necesidades. Para más personalización, también puede utilizar la API de Pardot.

Integración de Salesforce-Pardot: Configuración más sencilla y sincronización más inteligente

Mejoramos la integración de Salesforce-Pardot de varias maneras importantes, incluyendo una configuración con navegación más fácil, un asistente de configuración completamente nuevo y mayor control sobre qué activos y clientes potenciales a los que tienen acceso sus usuarios.

EN ESTA SECCIÓN:

Concentrar sus esfuerzos de marketing con unidades de negocio de Pardot

Si su compañía tiene objetivos de marketing basados en geografía y líneas de producto, utilice Unidades de negocio de Pardot para ayudar cada división a centrarse en sus propios objetivos de marketing exclusivos. Las unidades de negocio le proporcionan el control sobre los clientes potenciales y los activos a los que sus usuarios tienen acceso, de modo que las divisiones pueden vender por separado y continuar teniendo una vista global con B2B Marketing Analytics.

Configurar el conector de Salesforce-Pardot con navegación y diseño mejorados

Conecte sus equipos de ventas y marketing más rápido con la página de modificación del conector Salesforce-Pardot rediseñada. Ahora puede configurar Campañas conectadas, Sincronización de usuarios de Salesforce y Colaboración de datos de marketing directamente desde la página del conector. Al modificar su conector, seleccione una ficha para ver sus opciones.

Pasar rápidamente por el aprovisionamiento de Pardot con el Asistente de configuración de Pardot.

El Asistente de configuración de Pardot hace que la integración sea sencilla y esté libre de errores creando automáticamente el conector de Salesforce-Pardot. Aprovisione y complete las tareas de configuración iniciales para las cuentas de Pardot directamente desde Salesforce. Si tiene la edición Pardot Advanced, puede crear múltiples unidades de negocio de Pardot para una cuenta de Salesforce sin hacer contacto con el servicio de asistencia.

Seleccionar qué registros se sincronizan entre Salesforce y Pardot

Se acabaron los días en que había que ajustar las reglas de colaboración y los valores predeterminados de toda la organización. Ahora puede utilizar Colaboración de datos de marketing para decidir qué se sincroniza entre Salesforce y Pardot. Además, debido a que las reglas de sincronización selectiva se gestionan en Pardot, no tiene que ser un administrador de Salesforce o incluso tener una licencia de Sales Cloud.

Concentrar sus esfuerzos de marketing con unidades de negocio de Pardot

Si su compañía tiene objetivos de marketing basados en geografía y líneas de producto, utilice Unidades de negocio de Pardot para ayudar cada división a centrarse en sus propios objetivos de marketing exclusivos. Las unidades de negocio le proporcionan el control sobre los clientes potenciales y los activos a los que sus usuarios tienen acceso, de modo que las divisiones pueden vender por separado y continuar teniendo una vista global con B2B Marketing Analytics.

Dónde: Estos cambios están disponibles en la aplicación Pardot Lightning en Pardot Advanced Edition.

Por qué: Unidades de negocio de Pardot le ayudan a ajustar sus esfuerzos de marketing y crear reportes sobre su eficacia. De forma específica, puede:

- Controlar qué registros se sincronizan entre Pardot y Salesforce con Colaboración de datos de marketing.
- Utilice dominios de rastreo personalizados en direcciones URL mnemónicas y plantillas de email.
- Cree unidades de negocio desde Salesforce utilizando el Asistente de configuración de Pardot.
- Obtenga una vista unificada de sus unidades de negocio con B2B Marketing Analytics.

CONSULTE TAMBIÉN

Utilizar dominios de rastreo personalizados en vínculos de email y direcciones URL mnemónicas

Seleccionar qué registros se sincronizan entre Salesforce y Pardot

Pasar rápidamente por el aprovisionamiento de Pardot con el Asistente de configuración de Pardot.

Configurar B2B Marketing Analytics con facilidad

Configurar el conector de Salesforce-Pardot con navegación y diseño mejorados

Conecte sus equipos de ventas y marketing más rápido con la página de modificación del conector Salesforce-Pardot rediseñada. Ahora puede configurar Campañas conectadas, Sincronización de usuarios de Salesforce y Colaboración de datos de marketing directamente desde la página del conector. Al modificar su conector, seleccione una ficha para ver sus opciones.

Dónde: Este cambio se aplica a todas las ediciones de Pardot. Colaboración de datos de marketing está disponible únicamente en la aplicación Pardot para Lightning.

Quién: Los administradores de Pardot tienen acceso a la página de modificación del conector.

Pasar rápidamente por el aprovisionamiento de Pardot con el Asistente de configuración de Pardot.

El Asistente de configuración de Pardot hace que la integración sea sencilla y esté libre de errores creando automáticamente el conector de Salesforce-Pardot. Aprovisione y complete las tareas de configuración iniciales para las cuentas de Pardot directamente desde Salesforce. Si tiene la edición Pardot Advanced, puede crear múltiples unidades de negocio de Pardot para una cuenta de Salesforce sin hacer contacto con el servicio de asistencia.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience y Salesforce Classic para todas las cuentas nuevas de Pardot.

Nota: Para conseguir la mejor experiencia de configuración, recomendamos utilizar el Asistente de configuración de Pardot en Lightning Experience. Las funciones en Salesforce Classic están limitadas.

Seleccionar qué registros se sincronizan entre Salesforce y Pardot

Se acabaron los días en que había que ajustar las reglas de colaboración y los valores predeterminados de toda la organización. Ahora puede utilizar Colaboración de datos de marketing para decidir qué se sincroniza entre Salesforce y Pardot. Además, debido a que las reglas de sincronización selectiva se gestionan en Pardot, no tiene que ser un administrador de Salesforce o incluso tener una licencia de Sales Cloud.

Dónde: Este cambio se aplica a la aplicación Pardot para Lightning con cualquier edición de Pardot.

Cómo: Cambie la configuración de su Colaboración de datos de marketing modificando el conector de Salesforce-Pardot.

CONSULTE TAMBIÉN

Ayuda de Salesforce: Configurar reglas de colaboración de datos de marketing (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

Ver el desempeño de activos de marketing en campañas (Disponible de forma general)

Cuando conecta campañas de Pardot y Salesforce, puede ver exactamente la cantidad de implicación que generan sus campañas de marketing, directamente en Salesforce. Busque campañas y activos de marketing en Salesforce, y vea el desempeño de implicación desde registros y reportes. No hay que exportar datos de activos de Pardot para compartir reportes: sus usuarios pueden hacerlo todo desde Salesforce.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience y Salesforce Classic en Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition que hayan adquirido Pardot y estén utilizando Campañas conectadas.

Cómo: Para empezar a trabajar, utilice el Asistente de configuración de Historial de implicación. Desde Configuración, en el cuadro Búsqueda rápida, ingrese `Historial de implicación` y, a continuación, seleccione **Historial de implicación**.

CONSULTE TAMBIÉN

Ayuda de Salesforce: Seguimiento de la implicación de clientes potenciales en Salesforce (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

Utilizar Pardot en francés, alemán y español (Disponible de forma general)

La interfaz de usuario de Pardot ahora está traducida a más idiomas: francés, alemán y español (europeo). Los usuarios pueden cambiar fácilmente su configuración regional y la de idioma modificando sus perfiles. Los administradores de Pardot cambian el idioma y la configuración regional predeterminados desde la página de configuración de las cuentas en Pardot. En cuentas con Sincronización de usuarios de Salesforce, la configuración de idioma coincidente se hereda desde Salesforce.

Dónde: Este cambio se aplica a todas las ediciones de Pardot.

CONSULTE TAMBIÉN

Ayuda de Salesforce: Cambiar su idioma y configuración regional (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

Utilizar dominios de rastreo personalizados en vínculos de email y direcciones URL mnemónicas

Confecciones sus vínculos de email y direcciones URL mnemónicas para su mensaje. Ya no tiene que utilizar su dominio principal para volver a escribir los vínculos o las direcciones URL mnemónicas. Asigne cualquiera de sus dominios de rastreo a plantillas de email para volver a redactar vínculos y cree direcciones URL mnemónicas empleando cualquiera de sus dominios de rastreo.

Dónde: Este cambio se aplica a todas las ediciones de Pardot.

CONSULTE TAMBIÉN

Ayuda de Salesforce: Agregar un dominio de rastreo (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

Ayuda de Salesforce: Seguimiento de vínculos de email (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

Encontrar plantillas de email para campañas de Engage más rápido

Al redactar un email, los usuarios pueden examinar la jerarquía de carpetas de Pardot o buscar una plantilla por carpeta. Los usuarios pueden ver todas las plantillas marcadas para emails 1:1 que estén en cualquier carpeta que tengan permiso para ver. Si su edición de Pardot no incluye permisos de carpetas, los usuarios pueden examinar todas las carpetas que contengan plantillas de email marcadas para uso 1:1.

Dónde: Este cambio se aplica a todas las cuentas de Pardot con Salesforce Engage.

CONSULTE TAMBIÉN

Ayuda de Salesforce: Limitar el acceso con permisos de carpetas (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

Obtener las acciones y reportes de Pardot sin los clics de bots

Para mejorar los reportes y las acciones automatizadas, Pardot ahora ignora los clics procedentes de ciertos intervalos de direcciones IP que están asociados con escáneres de seguridad de email. Aunque recopilamos todos los datos de clics y paso de clics, un nuevo parámetro elimina la actividad de escáneres de los reportes. La actividad procedente de esos intervalos de direcciones IP ya no se utilizan para iniciar acciones de finalización, desencadenadores o puntuajes. Este parámetro está activado de forma predeterminada, pero puede cambiarse.

Dónde: Este cambio se aplica a todas las ediciones de Pardot.

Cómo: Para cambiar el comportamiento predeterminado y permitir que los clics de bots desencadenen actividad y aparezcan en reportes, realice cambios en la tabla Filtros de visitantes. En Pardot, haga clic en **Admin** (**Configuración de Pardot** en Pardot para Lightning), luego haga clic en **Configuración de visitantes** > **Filtros de visitantes**. Retire las entradas que comiencen por el prefijo `[PD-SYS]`.

Configurar B2B Marketing Analytics con facilidad

B2B Marketing Analytics ofrece los mismos potentes tableros y perspectivas que antes, pero ahora es más sencillo configurarlos. El nuevo flujo le guía por los pasos, incluyendo la selección de una cuenta de Pardot, tableros opcionales y configuración regional.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience y Salesforce Classic y se incluyen con Pardot Plus y Advanced.

Quién: Los usuarios con el conjunto de permisos ManageTemplatedApp o WaveEmbeddedApp pueden crear y modificar la aplicación, los tableros y el flujo de datos de B2B Marketing Analytics. El conjunto de permisos WaveEmbeddedApp permite la creación de aplicaciones y conjuntos de datos personalizados procedentes de fuentes externas.

Puntuar clientes potenciales en Actividad de implicación

Sus clientes potenciales generan gran cantidad de datos, pero es difícil saber qué hacer con ellos. Einstein analiza las actividades de sus clientes potenciales de Pardot para agregar y calificar su implicación, de modo que pueda centrarse en las personas que sean más importantes para su negocio. Coloque el componente Puntuación de Einstein en los registros de sus clientes potenciales para ver perspectivas granulares y con significado.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience y se incluye con Pardot Advanced.

Cómo: Para mostrar Puntuación de comportamiento de Einstein, un prospecto debe sincronizarse con un cliente potencial de Pardot. Para habilitar Puntuación de comportamiento de Einstein, actívelo en Configuración y utilice el Generador de aplicaciones Lightning para colocar componentes. En Configuración, ingrese `Einstein` en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Puntuación de comportamiento de Einstein**.

CONSULTE TAMBIÉN

Ayuda de Salesforce: Sincronización de clientes potenciales entre Pardot y Salesforce (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

Salesforce Einstein: Clasificación de casos, Reportes para perspectivas y contactos y Puntuaje de comportamiento de Pardot (Disponible de forma general)

Retirada de GoodData

La retirada de GoodData está programada para el 1 de febrero de 2019. Considere reportes de Salesforce o B2B Marketing Analytics para satisfacer sus necesidades. Para más personalización, también puede utilizar la API de Pardot.

CONSULTE TAMBIÉN

Ayuda de Salesforce: Retirada de GoodData (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

Servicio: Clasificación de casos de Einstein, Herramienta de migración de Lightning Knowledge y mejoras en el mantenimiento preventivo

Ayude a sus agentes a trabajar más rápido y de manera más inteligente con Clasificación de casos de Einstein, que recomienda valores de campos en nuevos casos basados en datos pasados. Compruebe las mejoras en Bots de Einstein, incluyendo la compatibilidad con su canal de mensajería de texto SMS. Realice una transición de su base de conocimientos de Salesforce Classic con la ayuda de la Herramienta de migración de Lightning Knowledge. Simplifique el seguimiento de mantenimiento preventivo de su servicio de campo agrupando todos los activos de su plan de mantenimiento en una única orden de trabajo, con cada activo vinculado a una partida de orden de trabajo. Disfrute también de la nueva compatibilidad de Lightning Experience con las herramientas de gestión de casos.

EN ESTA SECCIÓN:

Einstein for Service: Clasificación de casos, mejoras en los bots y Next Best Action
Mejore la experiencia de sus clientes y la eficiencia de sus agentes con incorporaciones interesantes a Service Cloud Einstein. Clasificación de casos de Einstein ahorra tiempo a los agentes recomendando valores de campos para nuevos casos. Las mejoras en los Bots de Einstein incluyen la admisión de su canal de mensajería de texto SMS, una configuración de canales simplificada y una gestión del modelo mejorada. Next Best Action de Einstein afina sus recomendaciones para que pueda presentar las mejores opciones a sus clientes y agentes.

Field Service: Gestión de plantillas, Personalización de Gantt y Mejoras del plan de mantenimiento
Cree, actualice y visualice plantillas de servicio con una herramienta de gestión de plantillas todo en uno. Ayude los despachadores trabajan con mayor eficiencia en la consola del despachador con iconos de Gantt personalizados, filtrado mejorado y nuevas opciones de codificación por color. Simplifique su seguimiento de mantenimiento preventivo agrupando activos de un plan de mantenimiento en una sola orden de trabajo, con cada activo vinculado a una partida de orden de trabajo.

Knowledge: Capacidad de uso de Lightning Knowledge mejorada y presentación de la Herramienta de migración de Lightning Knowledge
Estamos encantados de presentarle la Herramienta de migración de Lightning Knowledge, ahora disponible de forma general, para realizar la transición de su base de datos de conocimientos de Salesforce Classic a Lightning Knowledge. También estuvimos agregando funciones y acciones a Lightning Knowledge para ayudarle a simplificar la gestión de los artículos y compartir archivos de artículos de manera más sencilla. Empiece a aprovechar todas las funciones nuevas e interesantes de Lightning Experience.

Canales: Bots de Einstein para SMS, Enrutamiento basado en habilidades y Solicitudes de contacto para comunidades
Hemos mejorado los canales favoritos de sus clientes de modo que pueden obtener la asistencia que necesitan, cuando la necesitan. Implemente Bots de Einstein en su canal de mensajería de texto SMS para desviar casos y reducir tiempos de espera de sus clientes. Dirija los casos al agente más cualificado para el trabajo utilizando Enrutamiento basado en habilidades de OmniCanal. Permita que sus clientes se despidan de largas esperas con Solicitudes de contacto para Comunidades.

Gestión de casos: Más razones para pasarse a Lightning Experience
Estuvimos ocupados trasladando las funciones que conoce y que le gustan a Lightning Experience. Requiera que sus agentes reciban la aprobación de sus mensajes de email antes de enviarlos a sus clientes. Vea y gestione contactos de casos y jerarquías de casos. Para los usuarios que utilizan Supervisor de OmniCanal, utilice las funciones de susurro y elevar indicador en Lightning Experience. Como colofón, las implementaciones facilitan la configuración de la Lista de acciones guiadas.

Otros cambios en Service Cloud
Conozca detalles sobre otros cambios que realizamos para mejorar Service Cloud.

Einstein for Service: Clasificación de casos, mejoras en los bots y Next Best Action

Mejore la experiencia de sus clientes y la eficiencia de sus agentes con incorporaciones interesantes a Service Cloud Einstein. Clasificación de casos de Einstein ahorra tiempo a los agentes recomendando valores de campos para nuevos casos. Las mejoras en los Bots de Einstein incluyen la admisión de su canal de mensajería de texto SMS, una configuración de canales simplificada y una gestión del modelo mejorada. Next Best Action de Einstein afina sus recomendaciones para que pueda presentar las mejores opciones a sus clientes y agentes.

EN ESTA SECCIÓN:

Ahorrar tiempo a los agentes y mejorar la precisión y la realización con Clasificación de casos de Einstein
Utilice Clasificación de casos de Einstein para recomendar o rellenar valores de campos de listas de selección y casillas de verificación para nuevos casos basados en datos pasados. Muestre esas recomendaciones a sus agentes en la Consola de servicio en Lightning Experience y Salesforce Classic. En Lightning Experience sus agentes ven recomendaciones en el componente del registro relacionado.

Evaluar lo bien que sus bots comprenden a sus clientes

La página Gestión de modelo proporciona mediciones sobre la calidad del modelo de intención de su bot y una visión detallada de las intenciones individuales. Utilice la información para ajustar más las intenciones y mejorar la comprensión de los clientes por parte de su bot.

Hacer que sus bots sean más inteligentes con la clasificación de entradas y comentarios de clientes

Revise cómo clasifica un bot lo que sus clientes escriben en las sesiones de chat y luego apruebe, ignore o vuelva a clasificar cada entrada en la intención adecuada. Este proceso de comentarios ayuda a su bot a aprender y volverse más inteligente con el tiempo.

Poner sus bots a trabajar en su canal de mensajería de texto SMS

Construya su bot una vez e impleméntelo en el canal de mensajería de texto SMS de LiveMessage además del canal de chat de Live Agent.

Configurar bots de Einstein con mayor facilidad con la configuración de canales en el Generador de bots

¿Está confuso cuando configura su bot para que funcione con Live Agent? ¡No está solo! Simplificamos la configuración de canales trasladándola al Generador de bots.

Construir bots independientes de canales

¿Tiene intención de poner su bot a trabajar tanto en Live Agent como en los canales de mensajería de texto SMS? En caso afirmativo, consulte las nuevas variables de contexto y la variable del sistema que permite a su bot recopilar información de clientes independientemente del canal. No hay que realizar acciones de reglas de formularios previos a las sesiones de chat o tener código personalizado.

Consultar el tablero de desempeño de bots mejorado

Ahora puede filtrar por fecha y canal (chat, mensajería) en el tablero de desempeño. También tiene más maneras de comprender el desempeño de su bot: Últimos diálogos más importantes, éxito de distribución, Uso de intenciones de Einstein e interacciones.

Conocer nuestra nueva terminología de bots

Para dar cobertura al procesamiento de lenguaje natural, estamos introduciendo el término *expresión* y distinguiéndolo de *entrada de cliente*.

Sugerir las recomendaciones correctas con Next Best Action de Einstein (Disponible de forma general)

Presente las mejores opciones a sus agentes y clientes, como un descuento, una reparación o un siguiente paso sugerido. Aplique las reglas de negocio, los modelos predictivos y los datos de su compañía para afinar y personalizar ofertas y acciones. Next Best Action de Einstein refina muchas posibilidades en algunas recomendaciones centradas, lo que facilita ofrecer una experiencia de servicio personalizada.

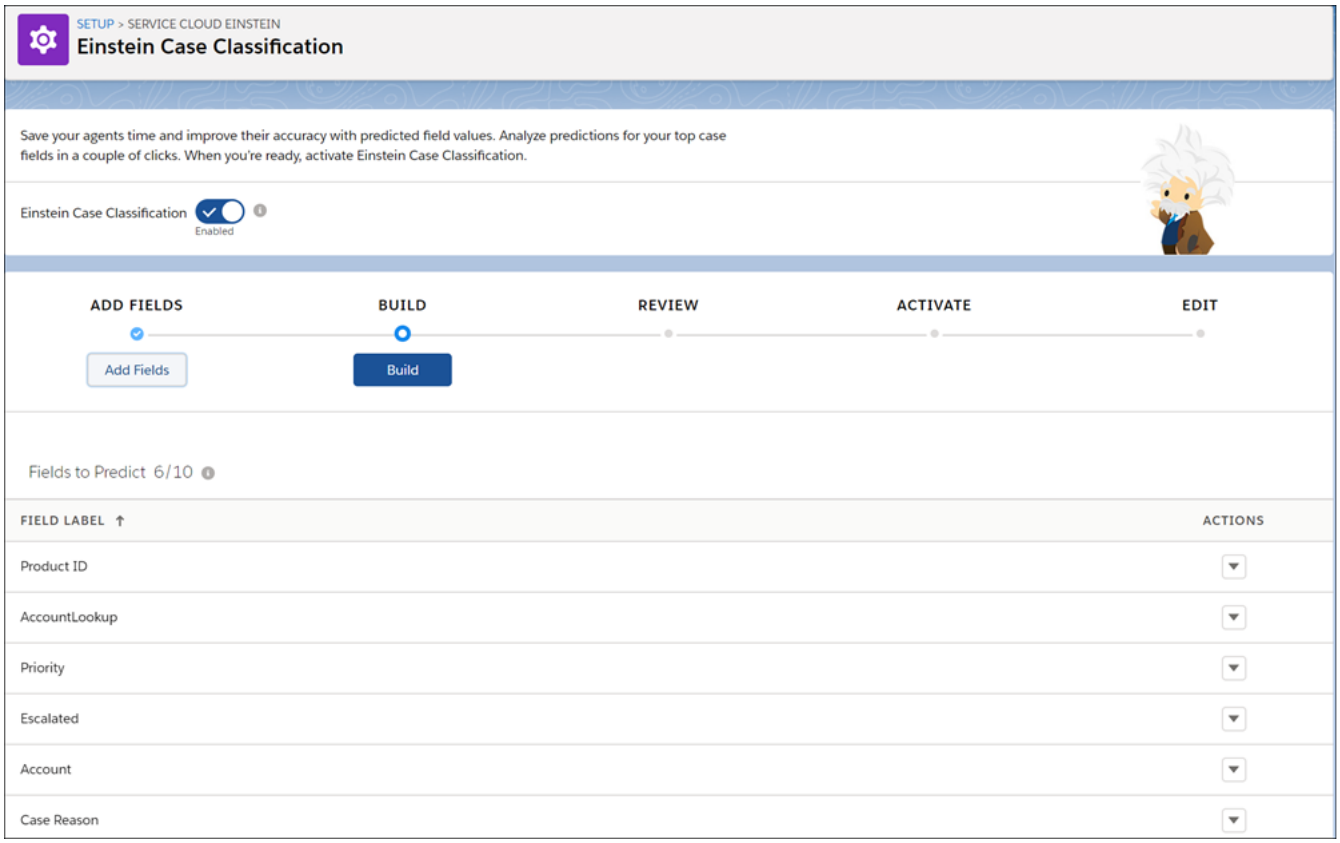
Ahorrar tiempo a los agentes y mejorar la precisión y la realización con Clasificación de casos de Einstein

Utilice Clasificación de casos de Einstein para recomendar o rellenar valores de campos de listas de selección y casillas de verificación para nuevos casos basados en datos pasados. Muestre esas recomendaciones a sus agentes en la Consola de servicio en Lightning Experience y Salesforce Classic. En Lightning Experience sus agentes ven recomendaciones en el componente del registro relacionado.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience y Salesforce Classic. Einstein for Agents está disponible por un costo adicional en Lightning Experience en Enterprise Edition y Unlimited Edition. La configuración de Clasificación de casos de Einstein solo está disponible en Lightning Experience.

Nota: Clasificación de casos de Einstein no está disponible en Salesforce Government Cloud.

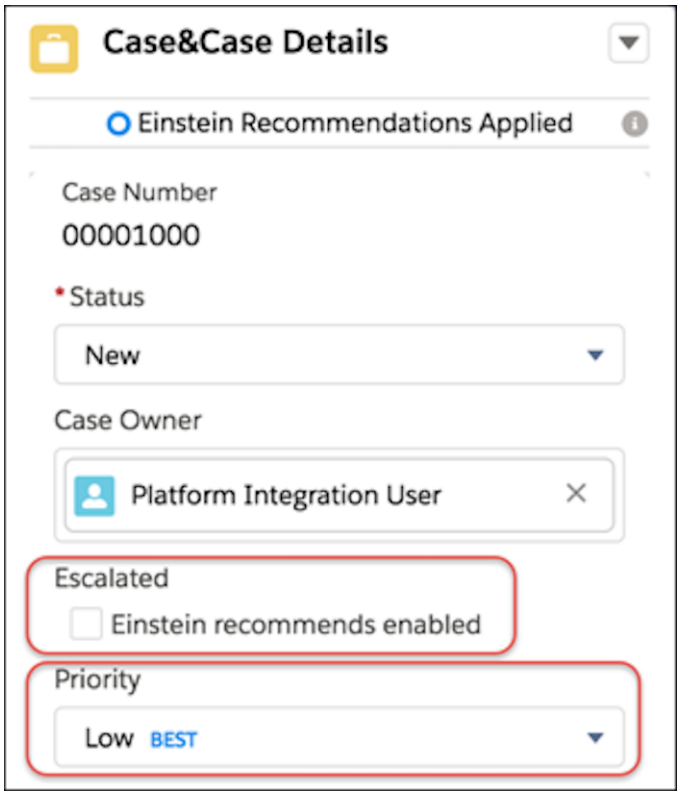
Cómo: Agregue los campos que desea predecir para sus agentes. Luego construya el modelo predictivo. Clasificación de casos de Einstein analiza los campos de sus datos de casos cerrados para determinar las recomendaciones para estos campos en nuevos casos.



Después de construir el modelo, revise las recomendaciones. Para cada campo, puede seleccionar activar Seleccionar mejor recomendación. Este parámetro controla si sus agentes deben seleccionar el valor recomendado correcto para el campo o si se selecciona la mejor recomendación (si la hubiera) para ellos.

Active Clasificación de casos de Einstein para mostrar recomendaciones a sus agentes.

En la Consola de servicio, sus agentes ven una alerta de que Recomendaciones de Einstein está disponible. Para ver las recomendaciones, los agentes hacen clic en la alerta.



La clasificación correcta de los casos se apoya en un volumen de casos cerrados suficiente. Recomendamos el siguiente volumen de casos creados y cerrados en los últimos seis meses.

- Un mínimo de 1000 casos, pero 10.000 o más es idóneo para el mejor desempeño.
- Un mínimo de 100 casos cerrados que utilizaran cada campo y valor que desea predecir para sus agentes.
- Menos de 100 valores por campo. Si tiene más de 100 valores posibles por campo, la precisión del modelo se reduce.

CONSULTE TAMBIÉN

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

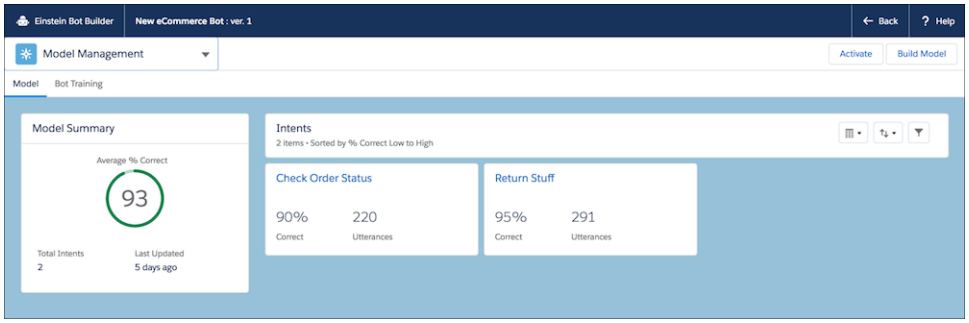
Evaluar lo bien que sus bots comprenden a sus clientes

La página Gestión de modelo proporciona mediciones sobre la calidad del modelo de intención de su bot y una visión detallada de las intenciones individuales. Utilice la información para ajustar más las intenciones y mejorar la comprensión de los clientes por parte de su bot.

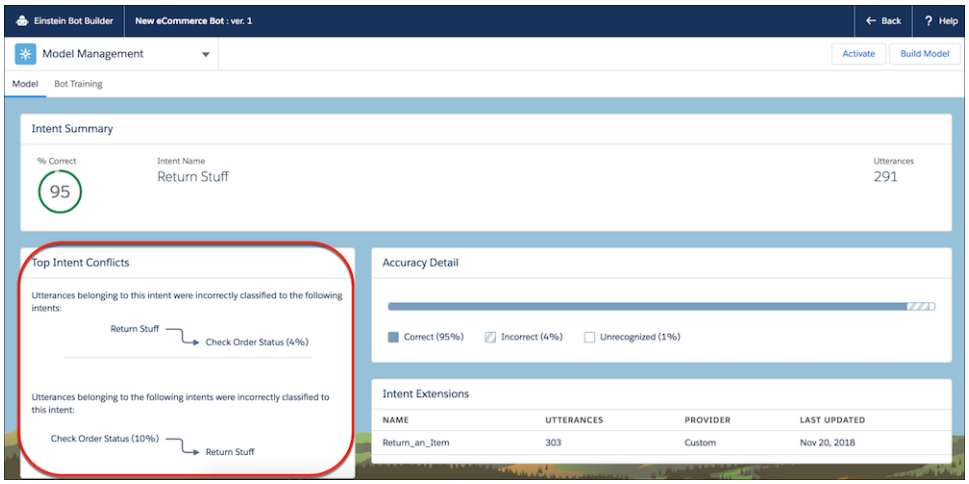
Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience y Salesforce Classic en Essentials Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition. La configuración de los Bots de Einstein solo está disponible en Lightning Experience.

Quién: Los Bots de Einstein están disponibles para organizaciones con licencias de usuario de Service Cloud y Live Agent. Cada organización recibe 25 pláticas de bots de Einstein al mes para cada Usuario de Live Agent con una suscripción activa.

Cómo: Trasladamos la gestión de modelos desde la página Descripción general a una página propia. Vea las mediciones de los modelos de intención en la página Gestión de modelo de su bot.



Haga clic en una intención para ver más información. La sección Conflictos de intenciones principales le muestra dónde las expresiones están clasificadas incorrectamente cuando se prueba el modelo. Los científicos de datos llaman a esto "confusión de intenciones" porque las expresiones no pertenecen claramente a una intención o a otra. Utilice conflictos de intenciones para afinar sus intenciones. Si tiene un alto porcentaje de expresiones mal clasificadas, pruebe a combinar dos intenciones similares en una. Del mismo modo, pruebe a dividir una intención general en intenciones múltiples más específicas. Luego ajuste su conjunto de expresiones en consecuencia.



CONSULTE TAMBIÉN

Hacer que sus bots sean más inteligentes con la clasificación de entradas y comentarios de clientes

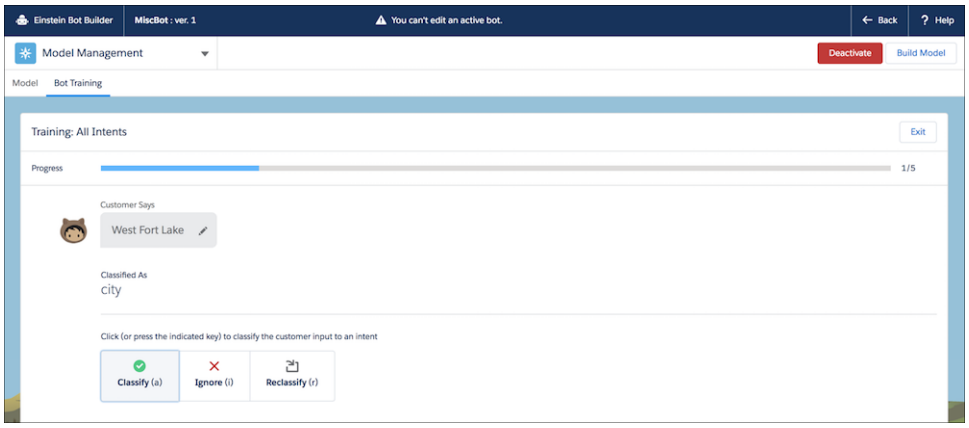
Hacer que sus bots sean más inteligentes con la clasificación de entradas y comentarios de clientes

Revise cómo clasifica un bot lo que sus clientes escriben en las sesiones de chat y luego apruebe, ignore o vuelva a clasificar cada entrada en la intención adecuada. Este proceso de comentarios ayuda a su bot a aprender y volverse más inteligente con el tiempo.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience y Salesforce Classic en Essentials Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition. La configuración de los Bots de Einstein solo está disponible en Lightning Experience.

Quién: Los Bots de Einstein están disponibles para organizaciones con licencias de usuario de Service Cloud y Live Agent. Cada organización recibe 25 pláticas de bots de Einstein al mes para cada Usuario de Live Agent con una suscripción activa.

Cómo: Para entrenar su bot, navegue a la ficha Entrenamiento de bot en la página Gestión de modelo. Revise cómo el modelo de intención clasifica sus entradas de clientes y luego apruebe, ignore o vuelva a clasificarlas según proceda.



CONSULTE TAMBIÉN

Evaluar lo bien que sus bots comprenden a sus clientes

Poner sus bots a trabajar en su canal de mensajería de texto SMS

Construya su bot una vez e impleméntelo en el canal de mensajería de texto SMS de LiveMessage además del canal de chat de Live Agent.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience y Salesforce Classic en Essentials Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition. La configuración de los Bots de Einstein solo está disponible en Lightning Experience.

Quién: Los Bots de Einstein están disponibles para organizaciones con licencias de usuario de Service Cloud y Live Agent. Cada organización recibe 25 pláticas de bots de Einstein al mes para cada Usuario de Live Agent con una suscripción activa.

Para intercambiar mensajes con clientes, los usuarios necesitan la licencia Service Cloud, la licencia de conjunto de permisos de usuario de LiveMessage y el permiso Ver parámetros y configuración. Para configurar LiveMessage, los usuarios necesitan el permiso Configurar LiveMessage y el permiso Ver parámetros y configuración.

Nota: Los Bots de Einstein no admiten el enrutamiento basado en habilidades de OmniCanal.

CONSULTE TAMBIÉN

Implementar Bots de Einstein en su canal de mensajería de texto

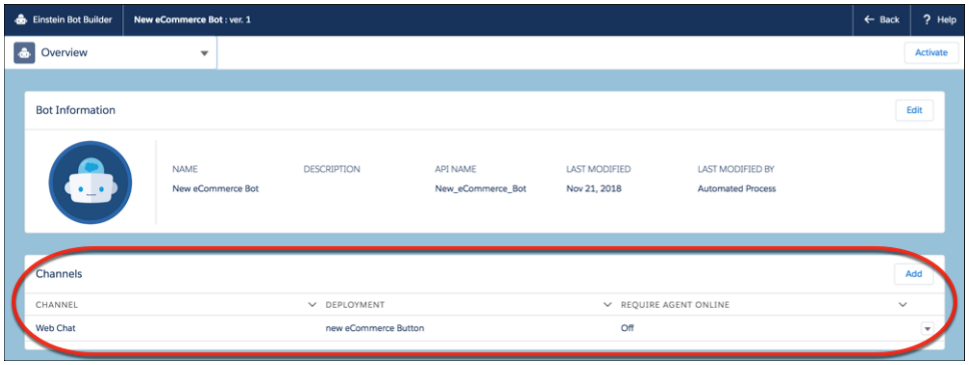
Configurar bots de Einstein con mayor facilidad con la configuración de canales en el Generador de bots

¿Está confuso cuando configura su bot para que funcione con Live Agent? ¡No está solo! Simplificamos la configuración de canales trasladándola al Generador de bots.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience y Salesforce Classic en Essentials Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition. La configuración de los Bots de Einstein solo está disponible en Lightning Experience.

Quién: Los Bots de Einstein están disponibles para organizaciones con licencias de usuario de Service Cloud y Live Agent. Cada organización recibe 25 pláticas de bots de Einstein al mes para cada Usuario de Live Agent con una suscripción activa.

Cómo: Vea los canales disponibles, agregue nuevos canales e implemente su bot de manera rápida y sencilla en la página Descripción general de su bot.



Construir bots independientes de canales

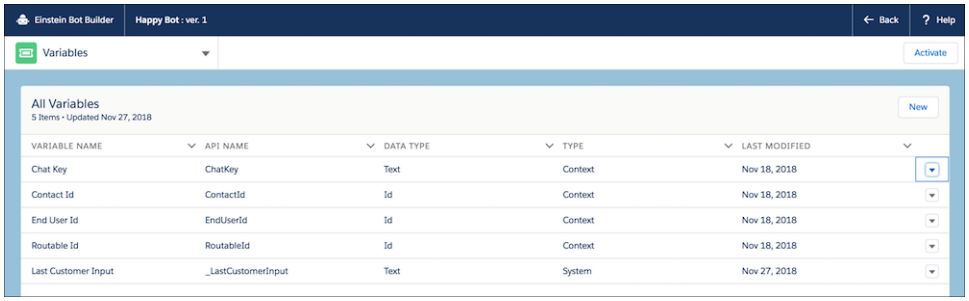
¿Tiene intención de poner su bot a trabajar tanto en Live Agent como en los canales de mensajería de texto SMS? En caso afirmativo, consulte las nuevas variables de contexto y la variable del sistema que permite a su bot recopilar información de clientes independientemente del canal. No hay que realizar acciones de reglas de formularios previos a las sesiones de chat o tener código personalizado.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience y Salesforce Classic en Essentials Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition. La configuración de los Bots de Einstein solo está disponible en Lightning Experience.

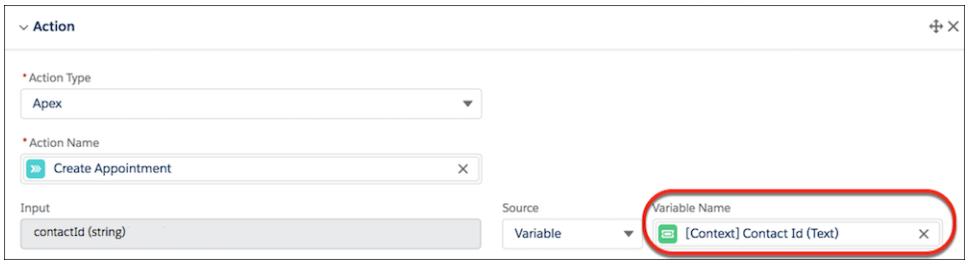
Quién: Los Bots de Einstein están disponibles para organizaciones con licencias de usuario de Service Cloud y Live Agent. Cada organización recibe 25 pláticas de bots de Einstein al mes para cada Usuario de Live Agent con una suscripción activa.

Cómo: Si utiliza acciones de reglas de formularios previos a las sesiones de chat, no se preocupe, no tiene que actualizar sus bots existentes. Gestionamos el cambio por usted. Sustituiremos su acción de regla de formulario previo a las sesiones de chat por la variable de contexto apropiada.

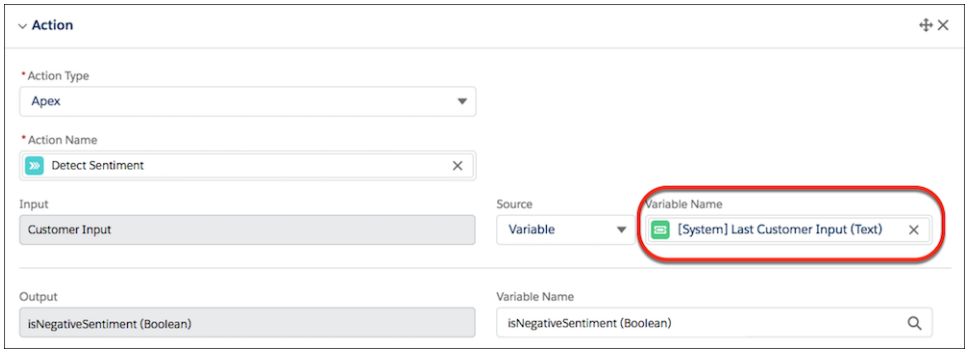
Proporcionamos las siguientes variables de contexto y una nueva variable del sistema.



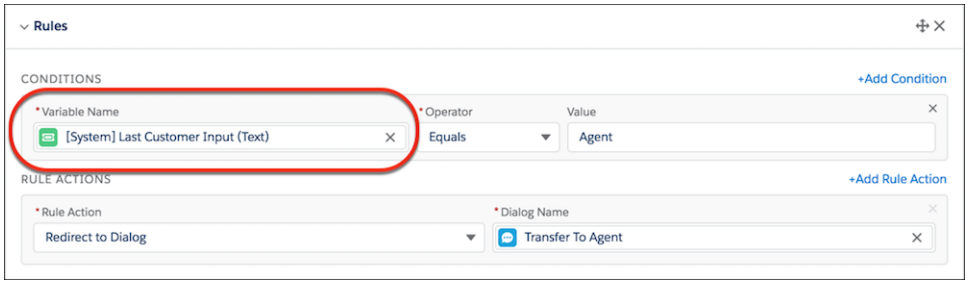
Utilice las variables de contexto como entradas para acciones de diálogos.



Puede utilizar la variable del sistema Última entrada de cliente en una acción de diálogo para capturar la última entrada del cliente y pasarla a Apex para un procesamiento adicional.



Puede incluso utilizar la variable del sistema Última entrada de cliente en condiciones de reglas de diálogos.



Como otras variables de bots de Einstein, puede combinar las variables de contexto y sistema en mensajes de bot con sintaxis de combinación.

```
{!$System.LastCustomerInput}
{!$Context.ContactId}
{!VariableName}
```

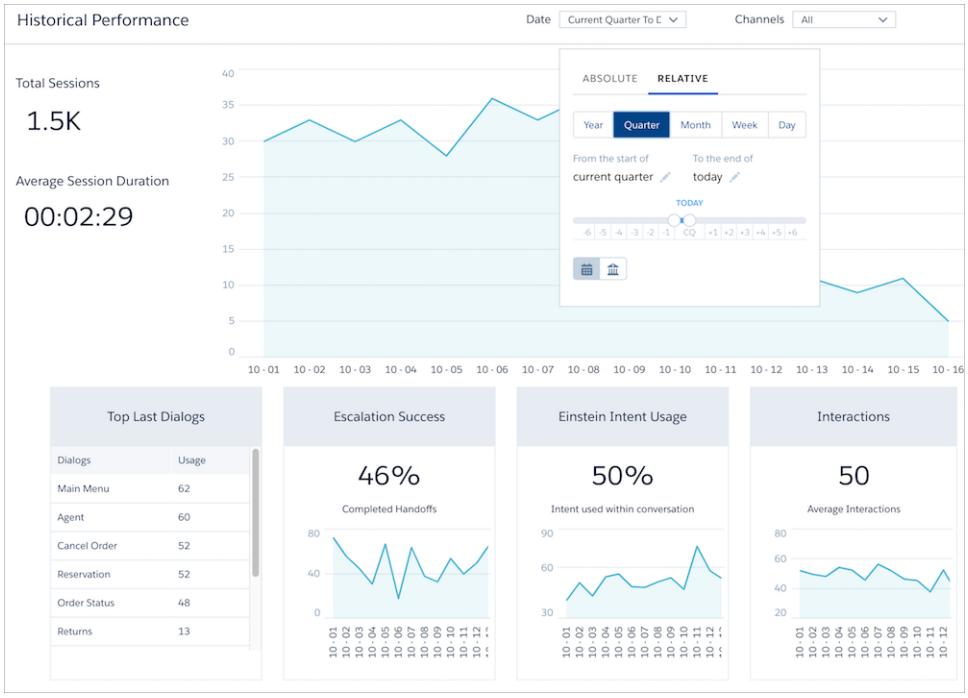
Consultar el tablero de desempeño de bots mejorado

Ahora puede filtrar por fecha y canal (chat, mensajería) en el tablero de desempeño. También tiene más maneras de comprender el desempeño de su bot: Últimos diálogos más importantes, éxito de distribución, Uso de intenciones de Einstein e interacciones.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience y Salesforce Classic en Essentials Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition. La configuración de los Bots de Einstein solo está disponible en Lightning Experience.

Quién: Los Bots de Einstein están disponibles para organizaciones con licencias de usuario de Service Cloud y Live Agent. Cada organización recibe 25 pláticas de bots de Einstein al mes para cada Usuario de Live Agent con una suscripción activa. Para un completo uso del tablero Desempeño de Bots de Einstein, también necesita Service Cloud Analytics.

Cómo: Vea el tablero actualizado en la página Desempeño de su bot.



¿No ve el nuevo tablero? ¡Ningún problema! Desactive y vuelva a activar Bots de Einstein.

Conocer nuestra nueva terminología de bots

Para dar cobertura al procesamiento de lenguaje natural, estamos introduciendo el término *expresión* y distinguiéndolo de *entrada de cliente*.

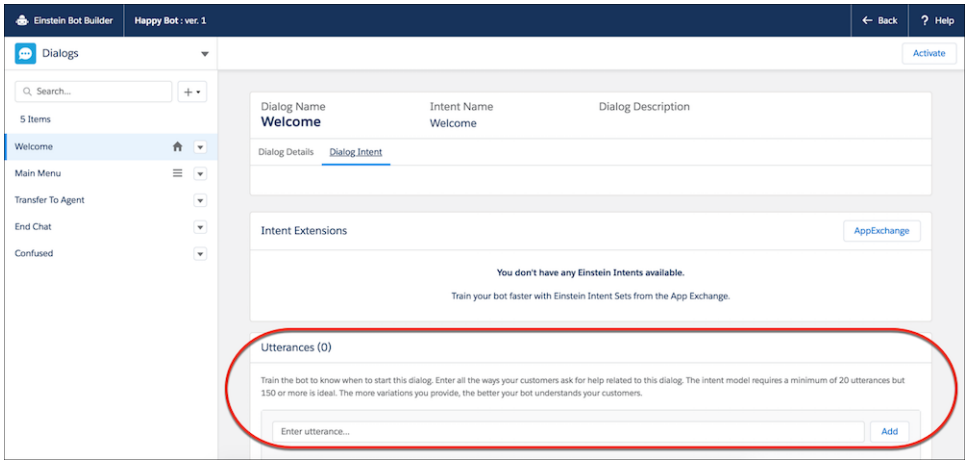
Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience y Salesforce Classic en Essentials Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition. La configuración de los Bots de Einstein solo está disponible en Lightning Experience.

Quién: Los Bots de Einstein están disponibles para organizaciones con licencias de usuario de Service Cloud y Live Agent. Cada organización recibe 25 pláticas de bots de Einstein al mes para cada Usuario de Live Agent con una suscripción activa.

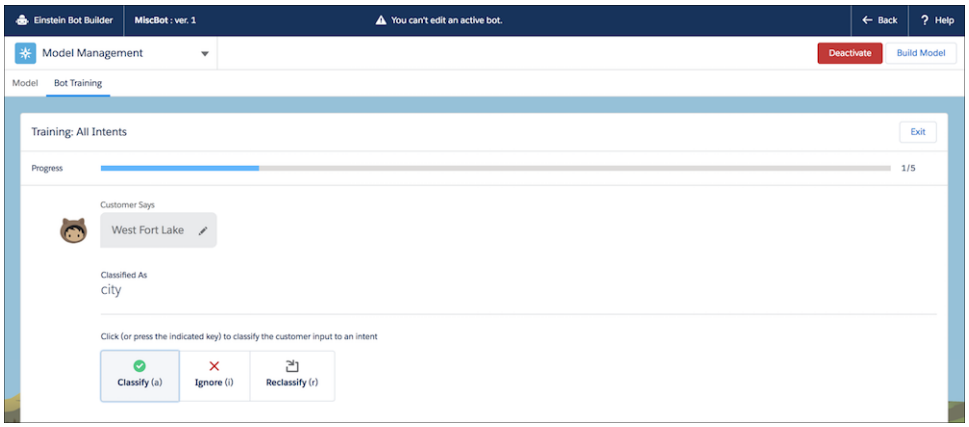
Por qué: Aunque una expresión y una entrada de cliente representan la misma cosa (cómo pregunta o preguntó un cliente algo), distinguimos entre ellas en Bots de Einstein. Su equipo revisa las expresiones y se agregan al conjunto de entradas que representan una intención. Las expresiones ayudan a aprender al bot. Las entradas de clientes son las palabras que sus clientes escriben en el chat. No representan necesariamente una intención que desea que aprenda el bot.

Usted utiliza la ficha Entrenamiento de bot para revisar las entradas de sus clientes. Si ve una entrada de cliente que representa una intención, la clasifica con la intención. Se convierte en una expresión en la intención. Cuando construye el modelo, la nueva expresión se incorpora y ayuda a su bot a aprender.

Usted agrega expresiones cuando construye una intención de diálogo.



Usted clasifica, ignora o vuelve a clasificar las entradas de clientes cuando entrena a su bot a comprender lo que sus clientes escriben en las sesiones de chat.



CONSULTE TAMBIÉN

Hacer que sus bots sean más inteligentes con la clasificación de entradas y comentarios de clientes

Sugerir las recomendaciones correctas con Next Best Action de Einstein (Disponible de forma general)

Presente las mejores opciones a sus agentes y clientes, como un descuento, una reparación o un siguiente paso sugerido. Aplique las reglas de negocio, los modelos predictivos y los datos de su compañía para afinar y personalizar ofertas y acciones. Next Best Action de Einstein refina muchas posibilidades en algunas recomendaciones centradas, lo que facilita ofrecer una experiencia de servicio personalizada.

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

CONSULTE TAMBIÉN

Einstein Next Best Action: Utilizar estrategias para recomendar acciones y ofertas (Disponible de forma general)

Field Service: Gestión de plantillas, Personalización de Gantt y Mejoras del plan de mantenimiento

Cree, actualice y visualice plantillas de servicio con una herramienta de gestión de plantillas todo en uno. Ayude los despachadores trabajan con mayor eficiencia en la consola del despachador con iconos de Gantt personalizados, filtrado mejorado y nuevas opciones de codificación por color. Simplifique su seguimiento de mantenimiento preventivo agrupando activos de un plan de mantenimiento en una sola orden de trabajo, con cada activo vinculado a una partida de orden de trabajo.

EN ESTA SECCIÓN:

Gestionar plantillas de servicio con mayor rapidez (Beta)

¡Haga menos clics, vea más! La nueva herramienta de gestión de plantillas de arrastrar y soltar le permite crear y actualizar plantillas de servicio fácilmente para adaptarse a una programación de citas que cambia rápidamente. Busque y agregue miembros rápidamente miembros con las habilidades correctas, ajuste las fechas de suscripción de plantillas para coincidir con horas de citas y visualice todos los miembros y las programaciones de plantillas en una sola ubicación.

Personalizar preferencias de noticias en tiempo real de citas de servicio

Impulse la visibilidad de mensajes de Gantt Chatter, notificaciones de citas de emergencia y notificaciones de envío para usuarios de la aplicación móvil Field Service Lightning. Actualmente, estos mensajes se publican en las noticias en tiempo real de la cita de servicio relevante y no se muestran en la ficha Noticias en tiempo real de la aplicación móvil. Ahora puede optar por publicarlos en las noticias en tiempo real del registro principal en su lugar.

Filtrar con mayor rapidez en el gráfico de Gantt

¡Filtre aficionados, prepárese para estar contento! El filtrado de territorios de Gantt le permite ahora buscar territorios, seleccionar territorios favoritos y alternar rápidamente territorios seleccionados. En el filtro de habilidades de Gantt, puede buscar habilidades, definir lógica de filtro y seleccionar todas las habilidades.

Asignar un código de colores a la Consola de despachador

Utilice colores para ayudar los despachadores a trabajar con mayor eficiencia en el gráfico de Gantt. Ya puede asignar un código de colores a citas en la consola de despachador creando paletas de Grantt o definiendo un color de Gantt a una cita. Ahora, asigne colores de plantillas de servicio, aplique sombreado de fondo en la lista de citas y destaque las citas de la lista en el gráfico de Gantt.

Crear partidas de órdenes de trabajo para cada activo en un plan de mantenimiento

Reduzca el número de órdenes generadas para un plan de mantenimiento creando una orden de trabajo principal única con una partida de orden de trabajo para cada activo cubierto por el plan.

Crear citas de servicio para prospectos

Demos la bienvenida a un nuevo principal de cita de servicio (registro). Cuando su equipo necesita programar una visita del sitio para conseguir un prospecto prometedor, realice un seguimiento de la visita en Salesforce creando una cita de servicio secundaria para el prospecto.

Crear sus propios iconos para de Gantt

Utilice iconos personalizados en el gráfico de Gantt para ayudar los despachadores a identificar rápidamente características de citas de servicio concretas. Por ejemplo, cree un icono para indicar que una cita es para un cliente VIP o nuevo.

Ordenar divisiones de tiempo por fecha al reservar citas

Reserve citas con mayor rapidez visualizando espacios de citas por fecha. Cuando un cliente solicita una cita para el próximo Martes, haga clic en la fecha en la ventana de reserva de citas para ver sus espacios. ¡No más desplazamientos!

Controlar el acceso a la anulación de programación masiva

La anulación de la programación de múltiples citas a la vez puede afectar de forma significativa la programación de un equipo de servicio de campo. Para prohibir a los usuarios llevar a cabo esta acción, puede eliminar el nuevo permiso personalizado Anulación de programación masiva de sus perfiles. El permiso se asigna de forma predeterminada a usuarios con el conjunto de permisos Permisos Administrador de FSL o Permisos Despachador de FSL.

Ver ausencias en la vista de varios días

Los despachadores que utilizan la vista Varios días de Gantt pueden ver ausencias de recursos en su programación. Anteriormente, solo las citas de servicio estaban visibles en esta vista.

Disfrutar del contenido de ayuda de Field Service mejorado

Los elfos de la documentación estuvieron hasta bien entrada la noche para asegurarse de que tenga la información que necesita para ser una estrella del servicio de campo. Otorgamos a todo el contenido de ayuda de servicio de campo una limpieza minuciosa para asegurarnos de que responde a sus preguntas más comunes.

Aplicación móvil Field Service: le damos la bienvenida a la Versión 5.0

Esta versión lleva a su plantilla más cerca de una experiencia unificada, sin importar los dispositivos que utilicen. Puede decidir el formato de cada tarjeta para que tenga la cantidad de información que necesiten sus trabajadores móviles. Una aplicación conectada mejorada para las notificaciones distribuidas funciona tanto en Android como en iOS. La experiencia móvil ahora incluye Acciones rápidas, @menciones en noticias en tiempo real, trabajo con las noticias en tiempo real de Chatter sin conexión, mejoras en los planes de mantenimiento, así como acceso a datos IoT en sus dispositivos Android.

Gestionar plantillas de servicio con mayor rapidez (Beta)

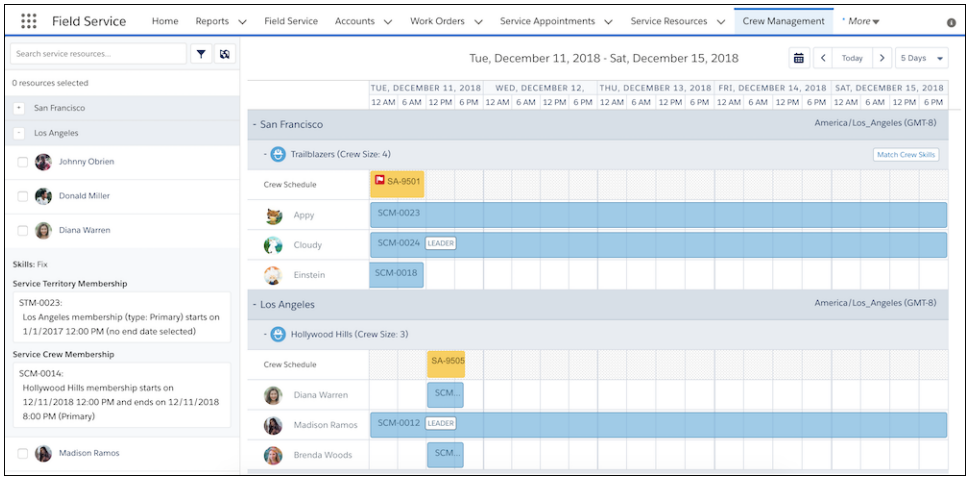
¡Haga menos clics, vea más! La nueva herramienta de gestión de plantillas de arrastrar y soltar le permite crear y actualizar plantillas de servicio fácilmente para adaptarse a una programación de citas que cambia rápidamente. Busque y agregue miembros rápidamente miembros con las habilidades correctas, ajuste las fechas de suscripción de plantillas para coincidir con horas de citas y visualice todos los miembros y las programaciones de plantillas en una sola ubicación.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience y Salesforce Classic en Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition con el paquete gestionado de Field Service Lightning instalado.

Nota: Como una función beta, la gestión de plantillas es una vista previa y no forma parte de los "Servicios" bajo su acuerdo general de suscripción con Salesforce. Utilice esta función a su única discreción y tome sus decisiones de compra solo en base a funciones y productos disponibles de forma general. Salesforce no garantiza la disponibilidad general de esta función dentro de ningún plazo de tiempo y podemos interrumpirla en cualquier momento. Esta función es únicamente para fines de evaluación, no para uso de producción. Se ofrece tal cual y no es compatible, y Salesforce no tiene responsabilidad por cualquier daño emergente o en conexión con ella. Todas las restricciones, la reserva de derechos de Salesforce, las obligaciones en lo referente a los Servicios y condiciones para aplicaciones que no son de Salesforce relacionadas y Contenido se aplican por igual a su uso de esta función. Puede proporcionar comentarios y sugerencias para gestión de plantillas en IdeaExchange y a través de Trailblazer Community. Para obtener información sobre cómo activar esta función en su organización, haga contacto con Salesforce.

Quién: Para acceder a la gestión de plantillas, los usuarios necesitan el conjunto de permisos Permisos de administrador de FSL *o* Permisos de despachador de FSL. También necesitan acceder a páginas de Visualforce de gestión de plantillas y clases de Apex. Para obtener detalles, consulte Configurar gestión de plantillas (Beta) (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión).

Por qué: La gestión manual de la suscripción de plantillas desde la lista relacionada Miembros de la plantilla de servicio en registros de plantillas de servicio puede tardar tiempo en otras tareas de servicio de campo. Si sus plantillas de servicio cambian con frecuencia, trabaje con mayor rapidez visualizando y actualizando suscripciones para todas sus plantillas con la herramienta de gestión de plantillas.



En la herramienta de gestión de plantillas, puede:

- Filtrar plantillas por territorio de servicio y filtrar recursos de servicio por habilidades
- Ver miembros y programaciones de cada plantilla
- Buscar y agregar miembros de plantilla basándose en requisitos de habilidades
- Ver habilidades de cada recurso de servicio, suscripciones de plantilla de servicio y suscripciones de territorio de servicio
- Ver detalles para cada cita de servicio y su registro principal, incluyendo los requisitos de habilidad y tamaño de plantillas
- Arrastrar recursos en una plantilla para agregarlos a la plantilla para las fechas mostradas, o arrastrarlos en una cita para agregarlos a la plantilla para el espacio de la cita

Nota: La herramienta de gestión de plantillas solo muestra plantillas con un recurso de servicio activo de tipo Plantilla.

Cómo: Para permitir a los usuarios acceder a la gestión de plantillas, incruste el componente Lightning personalizado Gestión de plantilla en una página Lightning o cree una ficha de Visualforce Gestión de plantilla.

CONSULTE TAMBIÉN

Ayuda de Salesforce: Configurar la gestión de plantillas (Beta) (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

Ayuda de Salesforce: Gestionar plantillas de servicio (Beta) (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

Ayuda de Salesforce: Crear fichas de Visualforce (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

Ayuda de Salesforce: Componentes de páginas Lightning personalizados (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

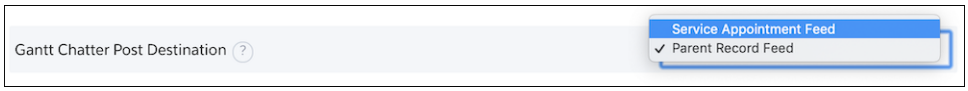
Personalizar preferencias de noticias en tiempo real de citas de servicio

Impulse la visibilidad de mensajes de Gantt Chatter, notificaciones de citas de emergencia y notificaciones de envío para usuarios de la aplicación móvil Field Service Lightning. Actualmente, estos mensajes se publican en las noticias en tiempo real de la cita de servicio relevante y no se muestran en la ficha Noticias en tiempo real de la aplicación móvil. Ahora puede optar por publicarlos en las noticias en tiempo real del registro principal en su lugar.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience y Salesforce Classic en Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition con el paquete gestionado de Field Service Lightning instalado.

Cómo: Un despachador puede redactar un mensaje de Chatter para una cita de servicio desde Gantt seleccionando **Chatter** > **Mensaje personalizado** en el menú de acciones de la cita. Para controlar dónde se publican mensajes personalizados, abra la aplicación Field

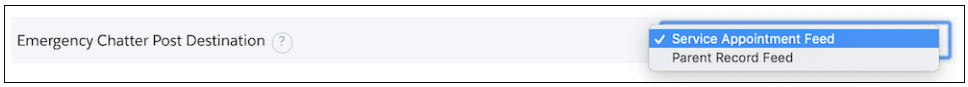
Service Admin y seleccione **Configuración de Field Service** > **Interfaz de usuario de Consola de despachador** > **Configuraciones de Gantt**. A continuación, seleccione un valor en el campo Destino de publicación de Chatter de Gantt.



Cuando se despacha una cita, se notifica el recurso asignado en una publicación de Chatter. Para controlar dónde se publican mensajes del despachador, abra la aplicación Field Service Admin y seleccione **Configuración de Field Service** > **Despachador** > **Automatización**. A continuación, seleccione un valor en el campo Destino de publicación de Chatter del despachador.



Cuando se asigna una cita de emergencia, se notifica el recurso asignado en una publicación de Chatter. Para controlar dónde se publican mensajes de emergencia, abra la aplicación Field Service Admin y seleccione **Configuración de Field Service** > **Acciones globales** > **Asistente de emergencia**. A continuación, seleccione un valor en el campo Destino de publicación de Chatter de emergencia.



CONSULTE TAMBIÉN

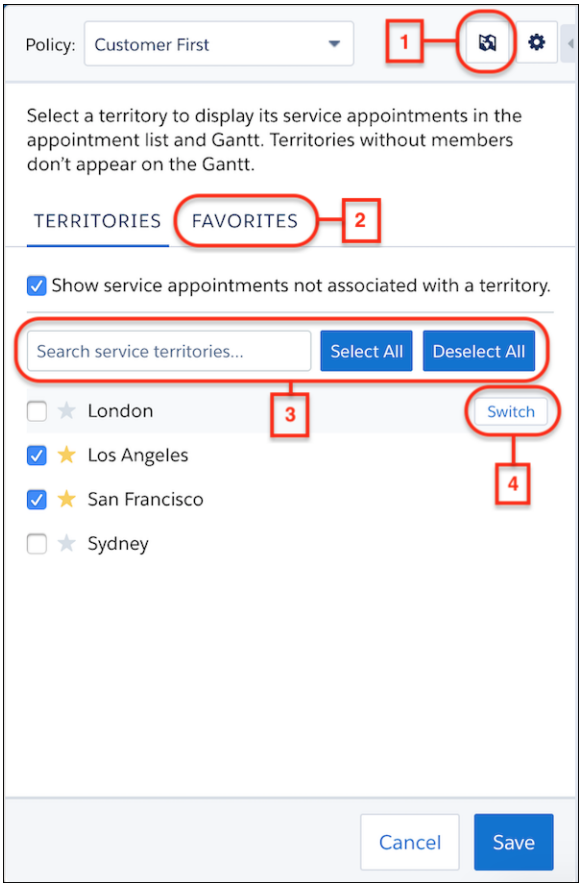
Ayuda de Salesforce: Personalizar la configuración de Chatter de citas de servicio (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

Filtrar con mayor rapidez en el gráfico de Gantt

¡Filtre aficionados, prepárese para estar contento! El filtrado de territorios de Gantt le permite ahora buscar territorios, seleccionar territorios favoritos y alternar rápidamente territorios seleccionados. En el filtro de habilidades de Gantt, puede buscar habilidades, definir lógica de filtro y seleccionar todas las habilidades.

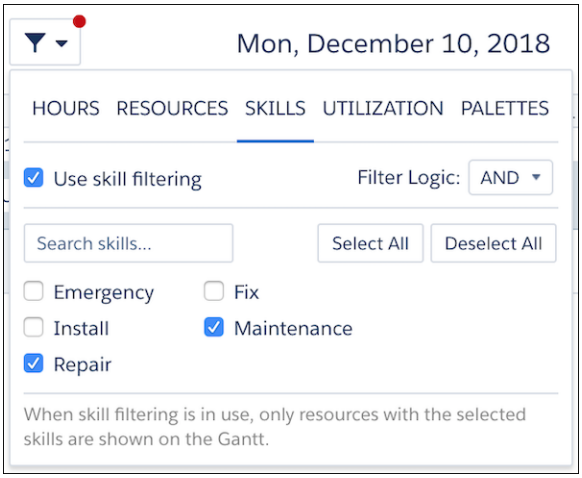
Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience y Salesforce Classic en Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition con el paquete gestionado de Field Service Lightning instalado.

Cómo: Para filtrar la lista de citas y Gantt por territorio de servicio, haga clic en el icono de filtrado del territorio (1) en la lista de citas.



- Haga clic en las estrellas para convertir territorios vistos con frecuencia en favoritos. Visualice sus favoritos en la ficha Favoritos (2).
- Utilice el campo de búsqueda y botones de selección (3) para encontrar territorios con mayor rapidez.
- Pase el ratón sobre un territorio y haga clic en **Cambiar** (4) para anular la selección de todos los territorios y seleccionar solo ese territorio.
- Haga clic en **Guardar** para aplicar el filtro y volver a la lista de citas.

Filtre la lista de recursos de Gantt por habilidad desde la ficha Habilidades del filtro de Gantt. Cambie la lógica de filtro a OR para mostrar recursos con una o más de las habilidades seleccionadas.



CONSULTE TAMBIÉN

Ayuda de Salesforce: Filtrar el Gantt (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

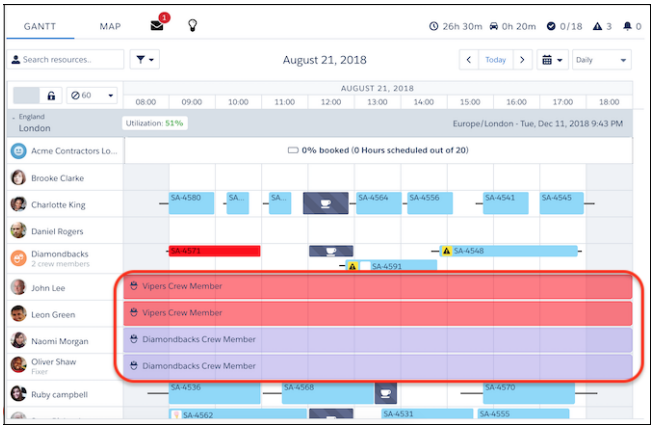
Ayuda de Salesforce: Filtrar el Gantt por territorio de servicio (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

Asignar un código de colores a la Consola de despachador

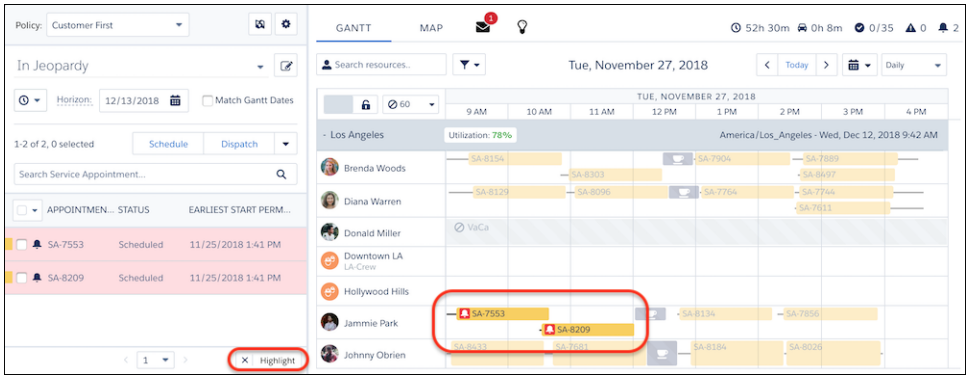
Utilice colores para ayudar los despachadores a trabajar con mayor eficiencia en el gráfico de Gantt. Ya puede asignar un código de colores a citas en la consola de despachador creando paletas de Grantt o definiendo un color de Gantt a una cita. Ahora, asigne colores de plantillas de servicio, aplique sombreado de fondo en la lista de citas y destaque las citas de la lista en el gráfico de Gantt.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience y Salesforce Classic en Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition con el paquete gestionado de Field Service Lightning instalado.

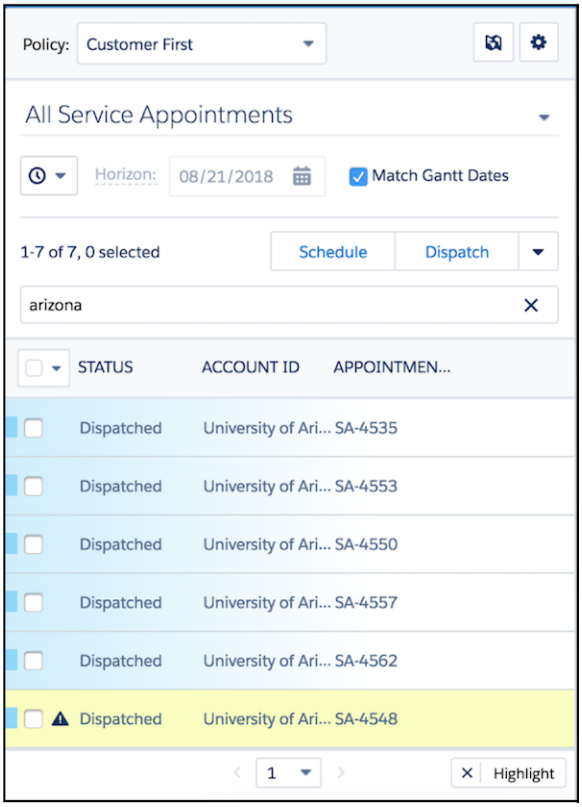
Cómo: Para establecer el color de fondo de Gantt de una plantilla de servicio, agregue el campo Color de Gantt a formatos de plantilla de servicio. A continuación, ingrese un código hexadecimal en el campo en cualquier registro de plantilla de servicio. Por ejemplo, muestre miembros de la plantilla de servicio en rojo si el vehículo de una compañía está asignado a la plantilla. Los miembros de plantilla sin un color de Gantt definido aparecen en morado.



Para resaltar citas mostradas en la lista de citas en el gráfico de Gantt, seleccione un filtro de lista de citas o ingrese un término de búsqueda. Por ejemplo, filtre la lista de citas para mostrar únicamente citas que incluyen la palabra "Reparación". A continuación, haga clic en **Resaltar** en la parte inferior de la lista. Todas las citas y las ausencias no mostradas en la lista aparecen borrosas.



Para aplicar sombreado de fondo a la lista de citas, haga clic en el icono de engranaje y seleccione **Configuración de Consola de despachador**. En el campo Codificación por color de lista de citas, seleccione **Valor predeterminado** (color de fondo blanco), **Sombreado completo** (color de fondo plano) o **Gradiente horizontal** (mostrado aquí).



Nota:

- El color de una cita en la lista de citas y el gráfico de Gantt se basa en su estado. Sin embargo, las paletas de Gantt y el campo Color de Gantt en citas de servicio sustituyen el esquema de color basado en estado.

- Independientemente de la configuración de la codificación por color de listas de citas, las citas con infracciones de reglas se resaltan en color amarillo y las citas comprometidas se resaltan en color rojo.

CONSULTE TAMBIÉN

Ayuda de Salesforce: Codificar por colores el Gantt (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

Ayuda de Salesforce: Trabajar con la lista de citas de la Consola del despachador (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

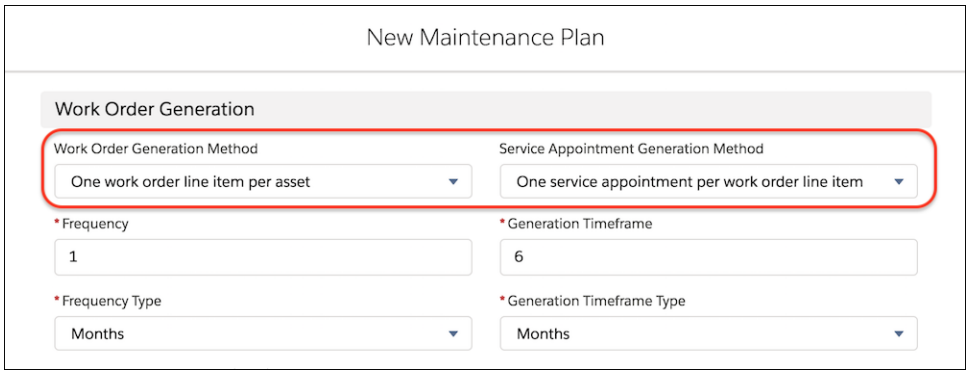
Crear partidas de órdenes de trabajo para cada activo en un plan de mantenimiento

Reduzca el número de órdenes generadas para un plan de mantenimiento creando una orden de trabajo principal única con una partida de orden de trabajo para cada activo cubierto por el plan.

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

Cómo: En un plan de mantenimiento, seleccione sus preferencias de método de generación.

- Seleccione si crear una orden de trabajo o una partida de orden de trabajo para cada activo de mantenimiento.
- Si selecciona **Una partida de orden de trabajo por activo**, seleccione si crear una cita de servicio para cada orden de trabajo o cada partida de orden de trabajo.



Para asegurarse de que todos los activos se mantienen bajo una sola orden de trabajo, seleccione **Una partida de orden de trabajo por activo**. Si cada activo necesita una cita de servicio separada, seleccione **Una cita de servicio por partida de orden de trabajo**.

Si todos los activos de mantenimiento tienen la misma **Siguiente fecha de mantenimiento sugerida** en el plan de mantenimiento, se agrupan en una sola orden de trabajo. Sin embargo, si los activos de mantenimiento tienen diferentes **Próximas fechas de mantenimiento sugeridas**, se crea una orden de trabajo para cada fecha.

Sugerencia: Para proporcionar directrices sobre la orden en que servir los activos, cree acciones guiadas, o flujos, en la orden de trabajo principal.

Si **Método de generación de órdenes de trabajo** se deja como **Ninguno**, tomará como valor predeterminado una sola orden de trabajo por activo.

Importante: Si sus planes de mantenimiento existentes tiene órdenes de trabajo o partidas de órdenes de trabajo asociadas, no puede cambiar sus métodos de generación. Para cambiar los métodos de generación de planes de mantenimiento existentes

previamente, elimine las órdenes de trabajo y vuelva a generarlas o elimine le plan de mantenimiento y vuelva a crearlo con los métodos de generación necesarios.

CONSULTE TAMBIÉN

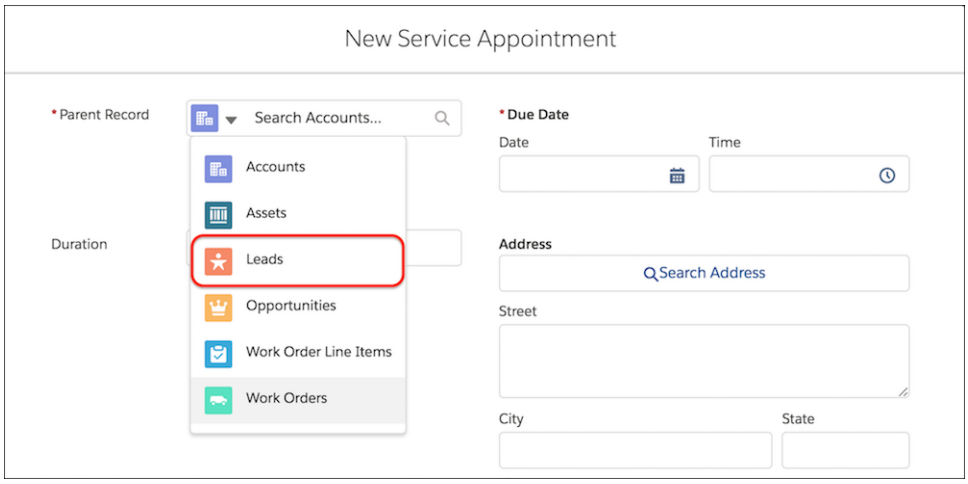
Ayuda de Salesforce: Directrices para generar órdenes de trabajo para un plan de mantenimiento (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

Crear citas de servicio para prospectos

Demos la bienvenida a un nuevo principal de cita de servicio (registro). Cuando su equipo necesita programar una visita del sitio para conseguir un prospecto prometedor, realice un seguimiento de la visita en Salesforce creando una cita de servicio secundaria para el prospecto.

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

Cómo: El campo Registro principal en citas de servicio incluye ahora la opción de seleccionar un prospecto; no se requiere configuración de administrador. Gestionar citas de un prospecto en la lista relacionada Citas de servicio.



Nota: Solo las citas de servicio cuyos principales son órdenes de trabajo o partidas de órdenes de trabajo están incluidas en la optimización de programación.

Crear sus propios iconos para de Gantt

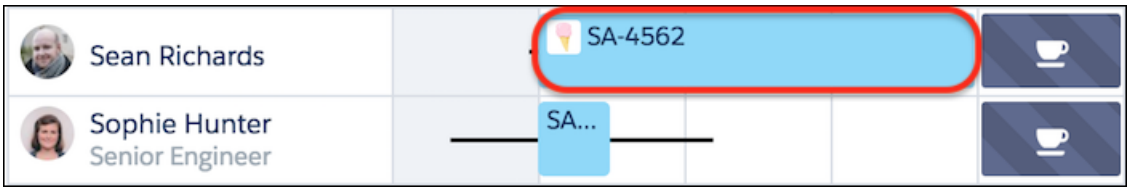
Utilice iconos personalizados en el gráfico de Gantt para ayudar los despachadores a identificar rápidamente características de citas de servicio concretas. Por ejemplo, cree un icono para indicar que una cita es para un cliente VIP o nuevo.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience y Salesforce Classic en Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition con el paquete gestionado de Field Service Lightning instalado.

Cómo: Tras agregar el campo Icono de Gantt a formatos de página de citas de servicio, puede ingresar una URL de icono en el campo para cualquier cita de servicio. La dirección URL debe finalizar en un sufijo de imagen, como .png o .gif. Las imágenes con un fondo transparente aparecen con un fondo blanco en el gráfico de Gantt.

Por ejemplo, agregue un icono de helado a una cita cerca de su heladería favorita. Busque una dirección URL que lleva a un icono de helado y pegue el vínculo en el campo de icono de Gantt de la cita. (Por supuesto, recomendamos la programación de una pausa tras la cita.)





CONSULTE TAMBIÉN

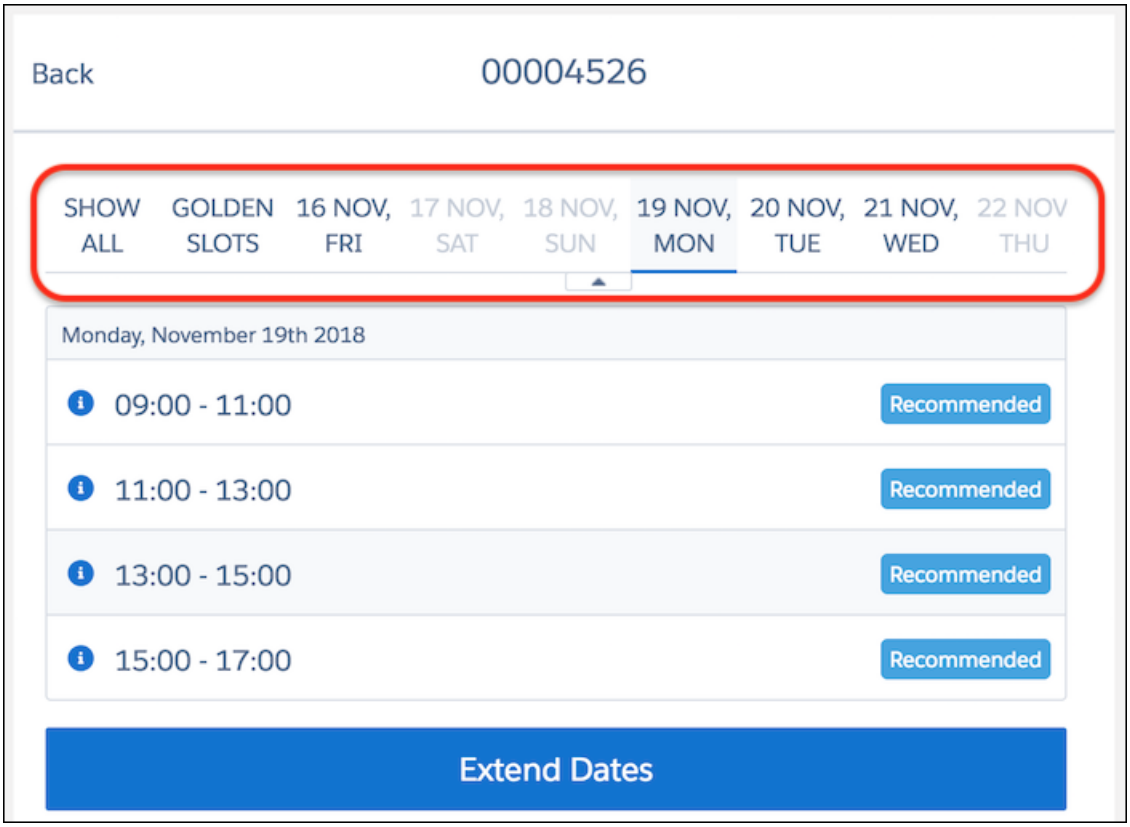
Ayuda de Salesforce: Crear iconos de Gantt personalizados (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

Ordenar divisiones de tiempo por fecha al reservar citas

Reserve citas con mayor rapidez visualizando espacios de citas por fecha. Cuando un cliente solicita una cita para el próximo Martes, haga clic en la fecha en la ventana de reserva de citas para ver sus espacios. ¡No más desplazamientos!

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience y Salesforce Classic en Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition con el paquete gestionado de Field Service Lightning instalado.

Cómo: Cuando utiliza la acción Reservar cita para ver una lista de espacios de tiempo disponibles, haga clic en una fecha en el nuevo panel horizontal. Los días sin espacios de tiempo aparecen en gris y no se puede hacer clic en ellos. Haga clic en el icono de flecha para ocultar el panel.

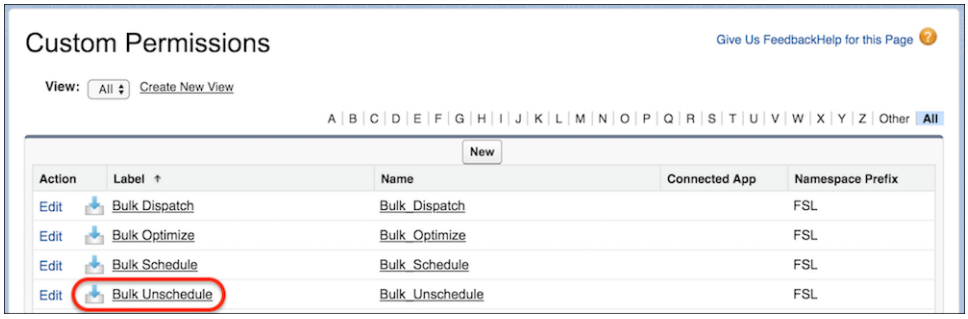


Controlar el acceso a la anulación de programación masiva

La anulación de la programación de múltiples citas a la vez puede afectar de forma significativa la programación de un equipo de servicio de campo. Para prohibir a los usuarios llevar a cabo esta acción, puede eliminar el nuevo permiso personalizado Anulación de programación masiva de sus perfiles. El permiso se asigna de forma predeterminada a usuarios con el conjunto de permisos Permisos Administrador de FSL o Permisos Despachador de FSL.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience y Salesforce Classic en Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition con el paquete gestionado de Field Service Lightning instalado.

Cómo: Agregue o elimine el permiso en la sección Permisos personalizados de cualquier conjunto de permisos. Los usuarios sin el permiso Anulación de programación masiva no ven la acción Anular programación en el menú de acciones de lista de citas.



CONSULTE TAMBIÉN

Ayuda de Salesforce: Activar permisos personalizados en perfiles (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

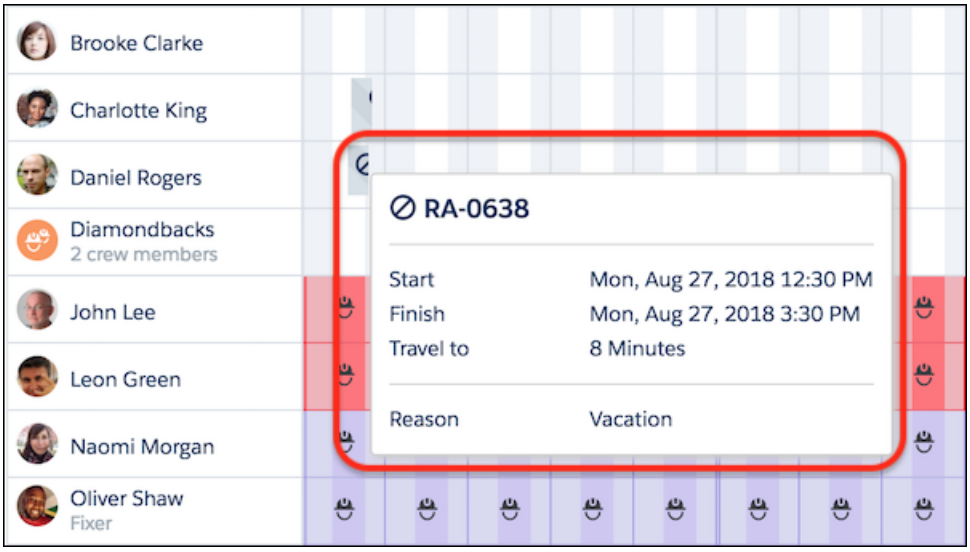
Ayuda de Salesforce: Trabajar con la lista de citas de la Consola del despachador (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

Ver ausencias en la vista de varios días

Los despachadores que utilizan la vista Varios días de Gantt pueden ver ausencias de recursos en su programación. Anteriormente, solo las citas de servicio estaban visibles en esta vista.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience y Salesforce Classic en Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition con el paquete gestionado de Field Service Lightning instalado.

Cómo: Pase el ratón sobre una ausencia para ver sus detalles, o haga clic con el botón derecho del ratón para ver acciones disponibles.



Disfrutar del contenido de ayuda de Field Service mejorado

Los elfos de la documentación estuvieron hasta bien entrada la noche para asegurarse de que tenga la información que necesita para ser una estrella del servicio de campo. Otorgamos a todo el contenido de ayuda de servicio de campo una limpieza minuciosa para asegurarnos de que responde a sus preguntas más comunes.

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

Por qué: Estos nuevos artículos le ayuda a navegar por la optimización de programación, trabajar en el gráfico de Gantt y mucho más.

- Accesos directos del teclado de Gantt (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)—Utilice accesos directos del teclado para trabajar con mayor rapidez en la consola del despachador.
- Optimizar su programación de servicio de campo (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)—Utilice la optimización de programación para formular la programación óptima para su equipo y sus clientes. La optimización de programación le ayuda a cumplir con acuerdos a nivel de servicio y minimizar el tiempo de desplazamiento, horas extras, costos y no presentaciones.
- Configurar trabajos de optimización (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)—Optimice la programación de su equipo para uno o más territorios de servicio en un intervalo de día específico.
- Crear grupos de relevancia (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)—Un grupo de relevancia es un grupo de citas de servicio o miembros de territorios de servicio que requieren sus propias reglas de trabajo u objetivos de servicio. Por ejemplo, utilice grupos de relevancia para aplicar las políticas de su compañía en descansos y desplazamientos para tiempo completo frente a empleados a tiempo parcial.
- Personalizar ajustes de citas de servicio (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)—Los usuarios pueden programar citas de servicio para una orden de trabajo, una partida de orden de trabajo u otro registro utilizando la acción Reservar citas de Chatter.
- Zonas horarias y reserva de citas (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)—En grandes operaciones de servicio de campo, el agente de asistencia de la cita de servicio, el recurso asignado y el cliente pueden estar en diferentes zonas horarias. El proceso de reserva de citas de Field Service Lightning muestra los detalles de citas de cada usuario en la zona horaria del usuario.
- Crear ausencias de recursos de servicio (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)—Indique cuando un recurso de servicio no está disponible. Durante la optimización de programación, los recursos de servicio no están asignados a citas que entran en conflicto con sus ausencias.

Además, la Guía del desarrollador de Field Service Lightning incluye ahora contenido de referencia relacionado con el paquete gestionado Field Service Lightning. Desarrolladores, ¡Al ataque!

Aplicación móvil Field Service: le damos la bienvenida a la Versión 5.0

Esta versión lleva a su plantilla más cerca de una experiencia unificada, sin importar los dispositivos que utilicen. Puede decidir el formato de cada tarjeta para que tenga la cantidad de información que necesiten sus trabajadores móviles. Una aplicación conectada mejorada para las notificaciones distribuidas funciona tanto en Android como en iOS. La experiencia móvil ahora incluye Acciones rápidas, @menciones en noticias en tiempo real, trabajo con las noticias en tiempo real de Chatter sin conexión, mejoras en los planes de mantenimiento, así como acceso a datos IoT en sus dispositivos Android.

EN ESTA SECCIÓN:

Más control sobre formatos

Esta versión lleva a su plantilla más cerca de una experiencia unificada, sin importar si se utilizan dispositivos Android o iOS. Al hacerlo, hay cambios significativos en el aspecto de la aplicación móvil y cómo se administra.

Compatibilidad sin conexión para funciones y operadores de fórmulas

Para permitir que los usuarios aprovechen más los flujos, estamos dando cobertura a funciones y operadores de fórmulas sin conexión. Una fórmula es un algoritmo que obtiene un valor utilizando otros campos, expresiones o valores. Las fórmulas pueden ayudarle a calcular automáticamente el valor de un campo a partir de otros campos.

Aplicación conectada mejorada para notificaciones distribuidas

La aplicación conectada, que es diferente a la aplicación móvil Field Service Lightning actual, proporciona notificaciones de envío y otros parámetros de aplicación relacionados con la generación de reportes de servicio y la personalización de la aplicación.

Mejoras en los reportes de servicio

Para mejorar el desempeño, las acciones (enviar sms, email, ver detalles, etc.) y los datos necesarios bajo el avatar del trabajador móvil no se inician hasta que se necesitan.

Ahorrar tiempo pidiendo productos con solicitudes de producto contextuales (Android)

La creación de solicitudes de productos en dispositivos Android es más sencilla y rápida. Los dispositivos Android ahora tienen productos requeridos.

Tarjeta de Perspectivas de IoT: Mostrar sus datos de Salesforce IoT en Field Service Lightning (Android)

Dé a sus usuarios de servicio de campo nuevos datos sobre su producto conectado dondequiera que estén con Perspectivas de Salesforce IoT en Field Service Lightning para Android.

Comunicarse claramente con las mejoras de Chatter sin conexión (Android)

Obtenga acceso a un mayor número de sus funciones de Chatter favoritas en Field Service Lightning para Android, incluso si trabaja sin acceso a Internet. Los usuarios que trabajan sin conexión pueden ver las noticias en tiempo real de Chatter, crear, modificar y eliminar publicaciones, comentar publicaciones y cargar imágenes en las noticias en tiempo real de Chatter en los registros preparados.

Establecer un vínculo a la aplicación Salesforce con listas relacionadas (Android)

Para mejorar el desempeño, las reglas de preparación sin conexión ahora permiten descargar menos registros de listas relacionadas.

Valores predeterminados de divisa en órdenes de trabajo o partidas de órdenes de trabajo (Android)

Antes de la versión 5.0, el campo divisa se basaba en la configuración regional del dispositivo móvil Android. Ahora el campo de divisa se basa en el campo de divisa de la orden de trabajo o de la partida de la orden de trabajo.

Otras mejoras en la aplicación móvil Field Service Lightning

Esté atento a estas mejoras en su experiencia móvil.

Más control sobre formatos

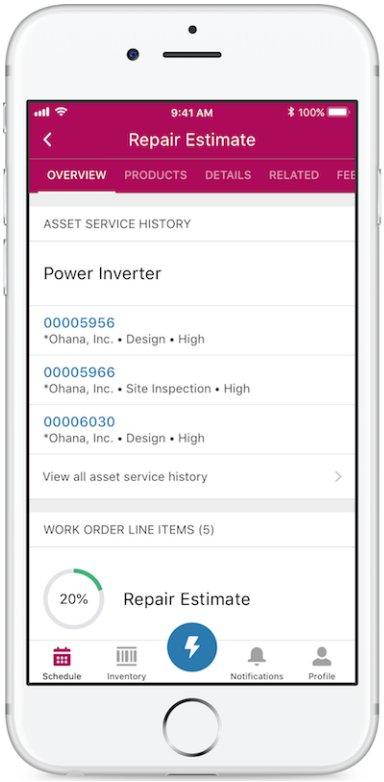
Esta versión lleva a su plantilla más cerca de una experiencia unificada, sin importar si se utilizan dispositivos Android o iOS. Al hacerlo, hay cambios significativos en el aspecto de la aplicación móvil y cómo se administra.

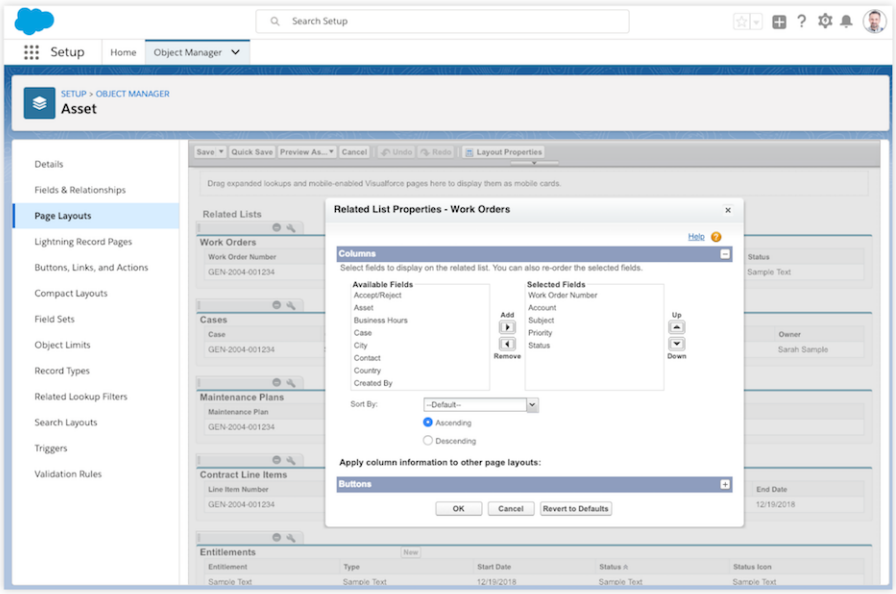
Dónde: Estos cambios se aplican a Field Service Lightning para iOS y Android en Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Cuándo: La versión 5.0 está disponible para su descarga en App Store y Google Play en enero de 2019.

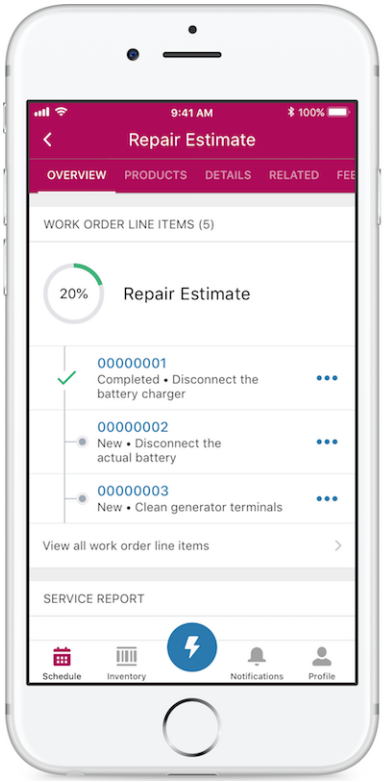
Cómo: Gran parte de la interfaz de usuario está dirigida por formatos de listas relacionadas. Si el primer campo del formato de la lista relacionada esta vacío, entonces de manera predeterminada mostramos la fecha de última modificación. Si el nombre del campo de referencia está vacío, no hay ficha para ver.

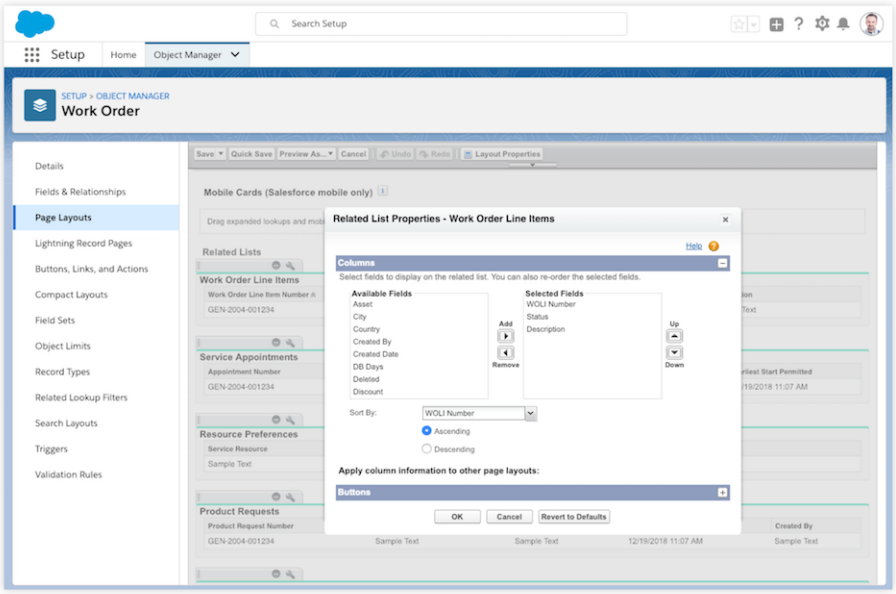
En Cita de servicio, Historial de servicio de activo muestra tres campos que se extraen desde la lista relacionada Orden de trabajo en el formato de página del objeto Activo.



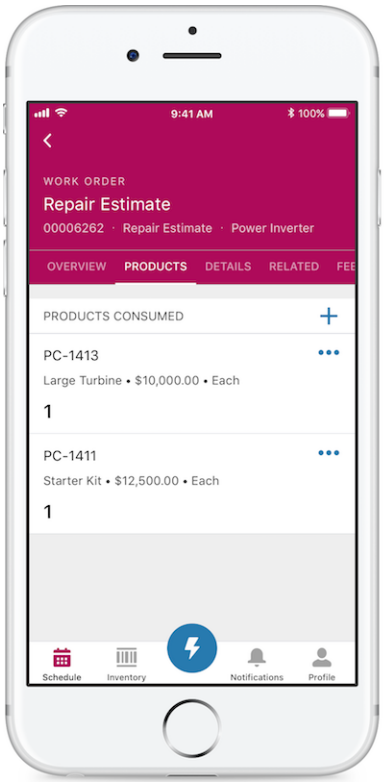


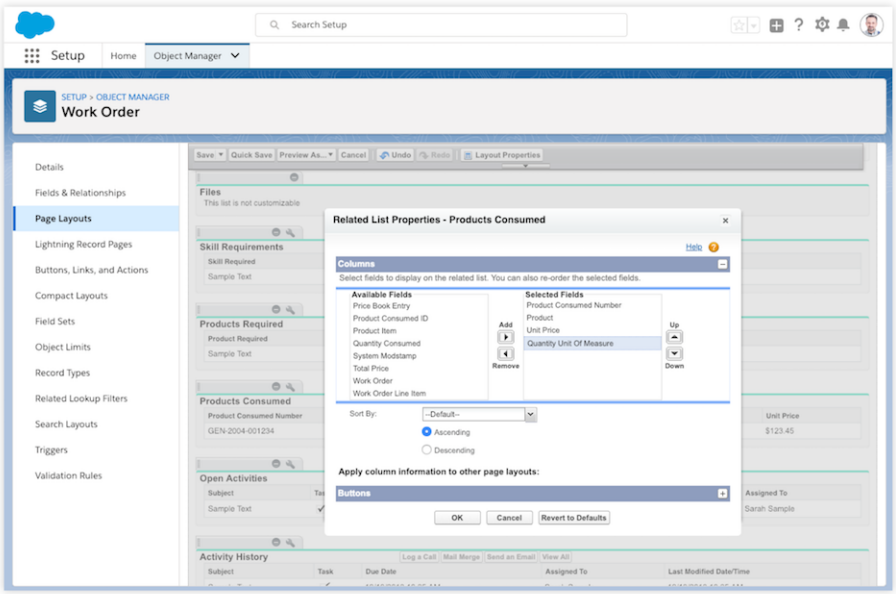
También en Cita de servicio, a Partida de orden de trabajo tiene dos campos secundarios, que se extraen del formato de la lista relacionada de Partida de orden de trabajo en Orden de trabajo.



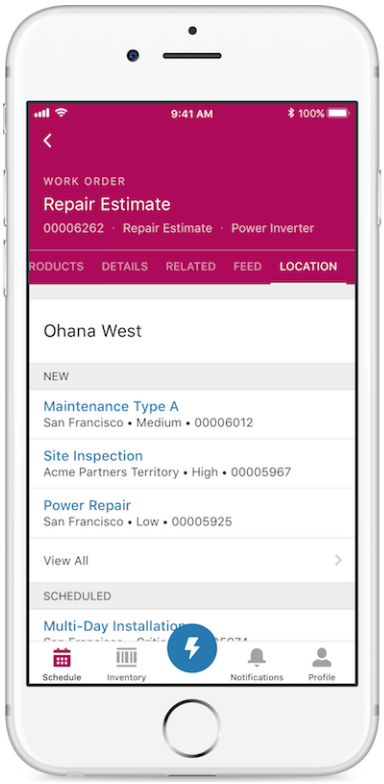


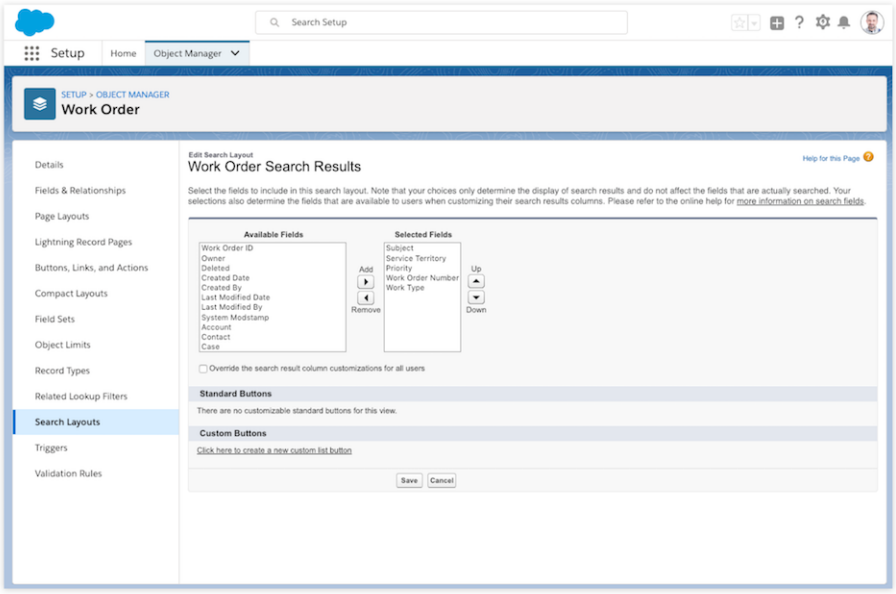
En una orden de trabajo, Productos consumidos se extraen del formato de la lista relacionada Productos consumidos en Orden de trabajo, donde Número de producto debe ser el primer campo.





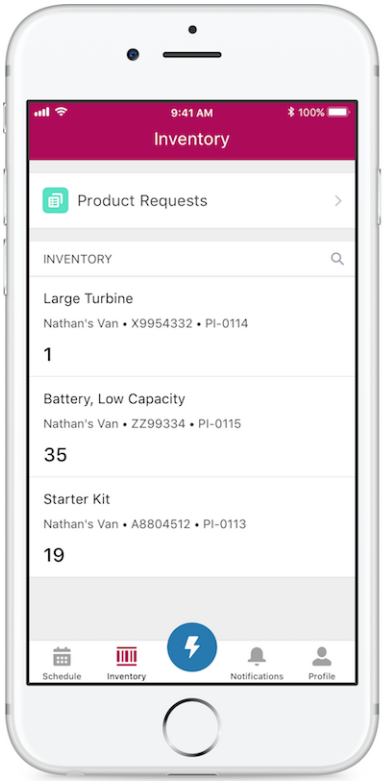
Del mismo modo, la ficha Ubicación en la programación de un técnico se extrae del formato de resultados de la búsqueda en Orden de trabajo.

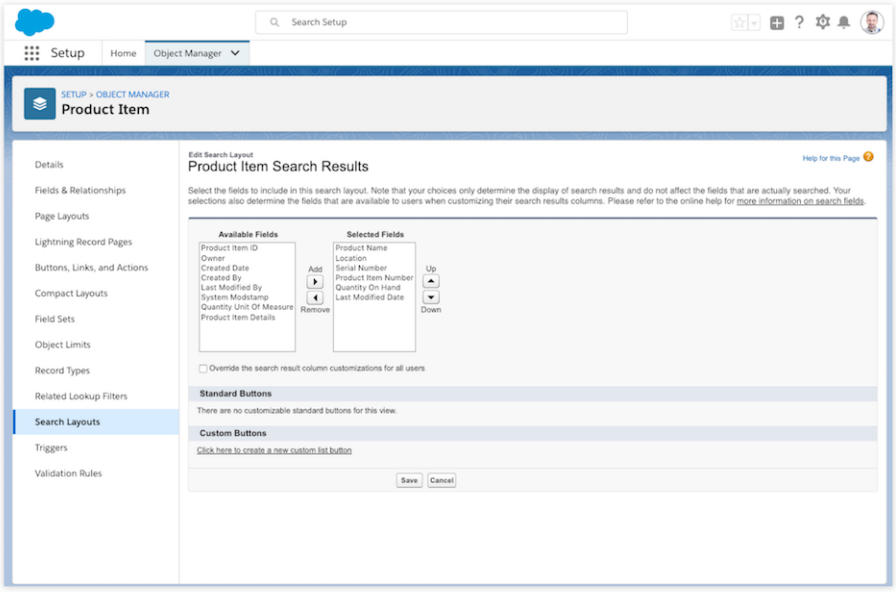




En la ficha Inventario, el formato proviene del formato de resultados de la búsqueda en el objeto Artículo de producto.

Nota: No se puede cambiar ni el importe ni la cantidad.





Compatibilidad sin conexión para funciones y operadores de fórmulas

Para permitir que los usuarios aprovechen más los flujos, estamos dando cobertura a funciones y operadores de fórmulas sin conexión. Una fórmula es un algoritmo que obtiene un valor utilizando otros campos, expresiones o valores. Las fórmulas pueden ayudarle a calcular automáticamente el valor de un campo a partir de otros campos.

Dónde: Estos cambios se aplican a Field Service Lightning para iOS y Android en Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Cuándo: La versión 5.0 está disponible para su descarga en App Store y Google Play en enero de 2019.

Cómo: Las aplicaciones móviles Field Service Lightning admiten funciones y operadores de fórmulas sin conexión, como se describe en Calcular valores de campo con fórmulas (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión). No obstante, existen algunas excepciones, según se describe en Consideraciones para el uso de flujos en la aplicación móvil Field Service Lightning (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión).

Aplicación conectada mejorada para notificaciones distribuidas

La aplicación conectada, que es diferente a la aplicación móvil Field Service Lightning actual, proporciona notificaciones de envío y otros parámetros de aplicación relacionados con la generación de reportes de servicio y la personalización de la aplicación.

Dónde: Estos cambios se aplican a Field Service Lightning para iOS y Android en Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Cuándo: La versión 5.0 está disponible para su descarga en App Store y Google Play en enero de 2019.

Cómo: Si su equipo utiliza notificaciones distribuidas, descargue la aplicación conectada para Field Service Lightning.

Mejoras en los reportes de servicio

Para mejorar el desempeño, las acciones (enviar sms, email, ver detalles, etc.) y los datos necesarios bajo el avatar del trabajador móvil no se inician hasta que se necesitan.

Dónde: Estos cambios se aplican a Field Service Lightning para iOS y Android en Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Cuándo: La versión 5.0 está disponible para su descarga en App Store y Google Play en enero de 2019.

Cómo: Cuando hace clic en **Ver todos los reportes de servicio**, verá todos los reportes de servicio de la cita de servicio vigente y su principal (ya sea una orden de trabajo o una partida de orden de trabajo). No más ralentizaciones con el selector de citas de servicio.

Las notas de los reportes de servicio son más fáciles de utilizar con esta versión.

Ahorrar tiempo pidiendo productos con solicitudes de producto contextuales (Android)

La creación de solicitudes de productos en dispositivos Android es más sencilla y rápida. Los dispositivos Android ahora tienen productos requeridos.

Dónde: Estos cambios se aplican a Field Service Lightning para iOS y Android en Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Cuándo: La versión 5.0 está disponible para su descarga en Google Play en enero de 2019.

Cómo: Después de copiar el número de la orden de trabajo en la solicitud del producto, el campo solo se lee en la aplicación.

Los trabajadores móviles con dispositivos Android pueden hacer clic en **Ver todos los productos requeridos** desde la pantalla de productos consumidos de una orden de trabajo y navegar a **Productos requeridos**.

Cuando utilice una acción rápida para crear una solicitud de producto desde la vista de detalle de una orden de trabajo o una partida de una orden de trabajo, la solicitud de producto ahora hereda el número de la orden de trabajo o de la partida de la orden de trabajo. Anteriormente tenía que ingresar manualmente el número en las solicitudes de productos. En las solicitudes de productos que se crean desde la aplicación a través de una acción rápida desde la página de detalles de una partida de orden de trabajo, la orden de trabajo y la partida de orden de trabajo se rellenan automáticamente.

Si actualiza el número de la orden de trabajo o de la partida de la orden de trabajo en una solicitud de producto después de heredarse, se produce un error de sincronización cuando la aplicación intenta cargar los datos en Salesforce. Los usuarios no pueden cargar esos cambios hasta que corrigen el problema.

Los productos requeridos solo muestran una lista de ellos si hay ubicaciones múltiples activadas y no se muestran cuántos productos hay en stock y no hay opción para agregarlos.

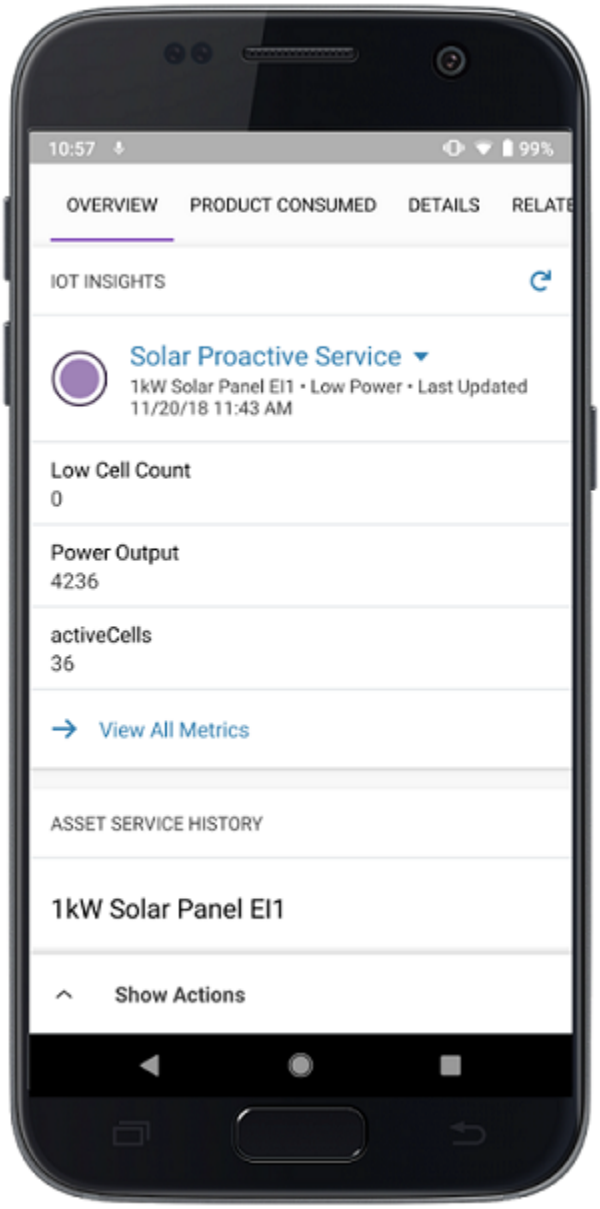
Tarjeta de Perspectivas de IoT: Mostrar sus datos de Salesforce IoT en Field Service Lightning (Android)

Dé a sus usuarios de servicio de campo nuevos datos sobre su producto conectado dondequiera que estén con Perspectivas de Salesforce IoT en Field Service Lightning para Android.

Dónde: Este cambio se aplica a Field Service Lightning para Android en Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Cuándo: La versión 5.0 está disponible para su descarga en Google Play en enero de 2019.

Por qué: Con Perspectivas de IoT en Field Service Lightning, la plantilla móvil puede ahora acceder a datos de IoT valiosos para dispositivos conectados de clientes desde cualquier lugar. Al tener acceso a datos de diagnóstico valiosos, un técnico de servicio de campo puede analizar y resolver más rápidamente problemas de clientes in situ.



Cómo: Para activar Perspectivas de IoT en Field Service Lightning para dispositivos móviles:

1. En Configuración, ingrese *`Aplicaciones conectadas`* en el cuadro `Búsqueda rápida` y, a continuación, seleccione **Gestionar aplicaciones conectadas**.
2. Haga clic en **Modificar** junto a Salesforce Field Service para Android.
3. Confirme que `ENABLED_IOT` está establecido en **TRUE**, o haga clic en **Modificar** y cambie el atributo a **TRUE**.
4. Haga clic en **Guardar**.

Comunicarse claramente con las mejoras de Chatter sin conexión (Android)

Obtenga acceso a un mayor número de sus funciones de Chatter favoritas en Field Service Lightning para Android, incluso si trabaja sin acceso a Internet. Los usuarios que trabajan sin conexión pueden ver las noticias en tiempo real de Chatter, crear, modificar y eliminar publicaciones, comentar publicaciones y cargar imágenes en las noticias en tiempo real de Chatter en los registros preparados.

Dónde: Estos cambios se aplican a Field Service Lightning para iOS y Android en Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Cuándo: La versión 5.0 está disponible para su descarga en Google Play en enero de 2019.

Cómo: Los usuarios de Field Service Lightning para Android pueden ver las noticias en tiempo real de Chatter sin conexión en los registros que se prepararon para ello (descargados en sus dispositivos móviles). Los registros se descargan automáticamente según la vista de lista predeterminada en Configuración de Field Service Mobile y el calendario de citas de servicio asignadas del usuario. Los registros que no forman parte de la vista de lista predeterminada se descargan cuando el usuario los abre manualmente en la aplicación con conexión a Internet.

Los usuarios que trabajan sin conexión pueden crear publicaciones, comentar publicaciones y cargar imágenes en las noticias en tiempo real de Chatter para los registros preparados. Cualquier publicación, comentario o archivo publicados en las noticias en tiempo real de Chatter se agrega a la cola de cargas pendientes hasta que se restablece la conexión a Internet.

Los productos requeridos solo muestran una lista de ellos si hay ubicaciones múltiples activadas y no se muestran cuántos productos hay en stock y no hay opción para agregarlos.

Establecer un vínculo a la aplicación Salesforce con listas relacionadas (Android)

Para mejorar el desempeño, las reglas de preparación sin conexión ahora permiten descargar menos registros de listas relacionadas.

Dónde: Estos cambios se aplican a Field Service Lightning para iOS y Android en Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Cuándo: La versión 5.0 está disponible para su descarga en Google Play en enero de 2019.

Cómo: En lugar de descargar todos los registros de una lista relacionada, los usuarios disponen de un vínculo a la aplicación Salesforce cuando visualizan una lista relacionada en concreto. Las listas relacionadas de citas de servicio, órdenes de trabajo, partidas de órdenes de trabajo y activos aún se preparan mediante Field Service Lightning para Android. Acceda fácilmente online a datos (no iniciados) disponibles en la aplicación móvil Salesforce.

No es necesario realizar ninguna acción para activar esta función. En el caso de los usuarios que no tienen la aplicación Salesforce instalada, se les pide que la descarguen e instalen al intentar abrir un registro relacionado que aún no se descargó mediante Field Service Lightning.

Valores predeterminados de divisa en órdenes de trabajo o partidas de órdenes de trabajo (Android)

Antes de la versión 5.0, el campo divisa se basaba en la configuración regional del dispositivo móvil Android. Ahora el campo de divisa se basa en el campo de divisa de la orden de trabajo o de la partida de la orden de trabajo.

Dónde: Estos cambios se aplican a Field Service Lightning para iOS y Android en Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Cuándo: La versión 5.0 está disponible para su descarga en Google Play en enero de 2019.

Otras mejoras en la aplicación móvil Field Service Lightning

Esté atento a estas mejoras en su experiencia móvil.

Dónde: Estos cambios se aplican a Field Service Lightning para iOS y Android en Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Cuándo: La versión 5.0 está disponible para su descarga en Google Play en enero de 2019.

Los campos vacíos ya no se omiten

Los usuarios móviles pueden ver campos sin valores en sus aplicaciones móviles Field Service Lightning.

Antedatar en el futuro
Si un dispositivo móvil está por delante del servidor, la marca de fecha y hora móvil no afecta a la validación de la actualización del registro.

Los absentismos de recursos tienen fechas de inicio y finalización
Mantenga la comprobación de sus recursos. Todos los absentismos de recursos deben tener fechas de inicio y finalización.

Marca sencilla para extensiones
La sustitución del parámetro para `{!` funciona en vez de `{!$` para extensiones de aplicaciones.

Ver videos desde el reproductor de dispositivos
Para un desempeño mejorado, los dispositivos iOS deben descargar videos desde unas noticias en tiempo real de Chatter y verlas desde el reproductor de sus dispositivos.

Sin compatibilidad con iOS 10 y versiones anteriores
Actualice sus dispositivos iOS a iOS 11 o versiones posteriores.

Knowledge: Capacidad de uso de Lightning Knowledge mejorada y presentación de la Herramienta de migración de Lightning Knowledge

Estamos encantados de presentarle la Herramienta de migración de Lightning Knowledge, ahora disponible de forma general, para realizar la transición de su base de datos de conocimientos de Salesforce Classic a Lightning Knowledge. También estuvimos agregando funciones y acciones a Lightning Knowledge para ayudarle a simplificar la gestión de los artículos y compartir archivos de artículos de manera más sencilla. Empiece a aprovechar todas las funciones nuevas e interesantes de Lightning Experience.

EN ESTA SECCIÓN:

Abrazar el futuro con la herramienta de migración de Lightning Knowledge (Disponible de forma general)
Empiece a trabajar con Lightning Experience, y permita que la Herramienta de migración de Lightning Knowledge la tediosa tarea de transición de su base de conocimientos de Salesforce Classic. Lightning Knowledge aprovecha los componentes estándar de Salesforce, ayudándole a crear mejor y con más rapidez. La Herramienta de migración consolida tipos de artículo en un objeto estándar de Knowledge, crea tipos de registro desde tipos de artículo previos, mueve artículos y archivos y actualiza Noticias en tiempo real y Vínculos inteligentes. Además, ahora también puede migrar artículos propiedad de usuarios inactivos.

Gestionar sus artículos con acciones de Lightning Experience
Hacer más trabajo en Lightning Experience con tres acciones nuevas y ampliadas, Restaurar, Modificar como borrador y Archivar. Restaure artículos archivados o versiones pasadas en Lightning Knowledge. Anteriormente, la restauración de una versión pasada requería cambiar a Salesforce Classic. Realice cambios de última hora en traducciones publicadas o en la cola de publicación para mantener los artículos en sincronización. Despeje rápidamente su base de conocimientos archivando múltiples artículos a la vez desde vista de lista. Además, personalice su base de conocimientos de la manera que desee: estas acciones de Lightning Experience están disponibles en las API de Salesforce y con Flow.

Adjuntar archivos a mensajes de email con Lightning Knowledge
Utilice la acción Insertar artículo en email en Lightning Experience para adjuntar archivos de artículos de Knowledge desde la lista relacionada. Seleccione qué archivos adjuntos incluir eliminando aquellos que no necesita del email. Puede enviar archivos de tamaño superior a los límites de archivos adjuntos de email de su organización como un vínculo.

Ver archivos relacionados en artículos en Comunidades
Comparta archivos adjuntos y recursos con sus clientes en Comunidades. Agregue la lista relacionada Archivos a artículos de Knowledge en Comunidades.

Incrustar videos de Ooyala en artículos de Knowledge

Los autores de Lightning Knowledge adoran crear una experiencia de artículo enriquecida para sus clientes incrustando videos. Agregamos `ooyala.com` a la lista de dominios compatibles para videos incrustados tanto en Salesforce Classic como en Lightning Experience.

Abrazar el futuro con la herramienta de migración de Lightning Knowledge (Disponible de forma general)

Empiece a trabajar con Lightning Experience, y permita que la Herramienta de migración de Lightning Knowledge la tediosa tarea de transición de su base de conocimientos de Salesforce Classic. Lightning Knowledge aprovecha los componentes estándar de Salesforce, ayudándole a crear mejor y con más rapidez. La Herramienta de migración consolida tipos de artículo en un objeto estándar de Knowledge, crea tipos de registro desde tipos de artículo previos, mueve artículos y archivos y actualiza Noticias en tiempo real y Vínculos inteligentes. Además, ahora también puede migrar artículos propiedad de usuarios inactivos.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience en Essentials Edition, Developer Edition y Unlimited Edition. Salesforce Knowledge está disponible por un costo adicional en Professional Edition, Performance Edition y Entreprise Edition.

Quién: Los administradores deben disponer de la licencia Usuario de Knowledge para acceder a la Herramienta de migración de Lightning Knowledge.

Cómo: Para activar la Herramienta de migración de Lightning Knowledge en su sandbox, haga contacto con el servicio de atención al cliente de Salesforce. Debe probar y verificar la migración en un sandbox de copia completa antes de poder activar la herramienta en una organización de producción.

Una vez activada, busque la Herramienta de migración de Lightning Knowledge en Configuración de Lightning Experience. Asegúrese de completar los pasos de planificación de modo que sepa lo que implica la migración. Para utilizar Lightning Knowledge de forma efectiva, también debe revisar sus permisos, formatos de página y personalizaciones.

Anteriormente, no podía migrar artículos con propietarios de registros que eran usuarios inactivos, y la versión beta no trataba este caso especial. Ahora, la Herramienta de migración comprueba las preferencias de la organización **Activar Establecer campos de auditoría tras la creación de registros** y **Actualizar registros con propietarios inactivos** y las activa temporalmente durante la migración.

CONSULTE TAMBIÉN

Ayuda de Salesforce: Herramienta de migración de Lightning Knowledge (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

Gestionar sus artículos con acciones de Lightning Experience

Hacer más trabajo en Lightning Experience con tres acciones nuevas y ampliadas, Restaurar, Modificar como borrador y Archivar. Restaure artículos archivados o versiones pasadas en Lightning Knowledge. Anteriormente, la restauración de una versión pasada requería cambiar a Salesforce Classic. Realice cambios de última hora en traducciones publicadas o en la cola de publicación para mantener los artículos en sincronización. Despeje rápidamente su base de conocimientos archivando múltiples artículos a la vez desde vista de lista. Además, personalice su base de conocimientos de la manera que desee: estas acciones de Lightning Experience están disponibles en las API de Salesforce y con Flow.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience en Essentials Edition, Developer Edition y Unlimited Edition. Salesforce Knowledge está disponible por un costo adicional en Professional Edition, Performance Edition y Entreprise Edition.

Quién: Para interactuar con acciones de Lightning Knowledge, los usuarios necesitan los siguientes permisos.

- Restaurar: Disponible en inicio de registro. Requiere permiso Crear, Modificar, Actualizar en Knowledge, y el permiso Gestionar artículos y Archivar artículos en el perfil de usuario.

- Archivar desde vistas de lista: Disponible en inicio de registro y vistas de lista. Requiere el permiso Leer, Actualizar, Eliminar en Knowledge y Archivar artículos en el perfil de usuario.
- Modificar como borrador: Disponible en inicio de registro. Requiere los permisos Actualizar en Knowledge y Gestionar artículos en el perfil de usuario. La modificación de traducciones también requiere el permiso Modificar traducciones.

Cómo: Agregue los botones Restaurar, Modificar como borrador y Archivar a sus formatos de página de inicio de registro y establezca permisos de perfil de usuario. El botón Archivar aparece en vistas de lista para usuarios con el acceso apropiado.

CONSULTE TAMBIÉN

Ayuda de Salesforce: Acceso de usuarios de Lightning Knowledge (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

Ayuda de Salesforce: Acciones de creación en Lightning Knowledge (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

Adjuntar archivos a mensajes de email con Lightning Knowledge

Utilice la acción Insertar artículo en email en Lightning Experience para adjuntar archivos de artículos de Knowledge desde la lista relacionada. Seleccione qué archivos adjuntos incluir eliminando aquellos que no necesita del email. Puede enviar archivos de tamaño superior a los límites de archivos adjuntos de email de su organización como un vínculo.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience en Essentials Edition, Developer Edition y Unlimited Edition. Salesforce Knowledge está disponible por un costo adicional en Professional Edition, Performance Edition y Entreprise Edition.

Ver archivos relacionados en artículos en Comunidades

Comparta archivos adjuntos y recursos con sus clientes en Comunidades. Agregue la lista relacionada Archivos a artículos de Knowledge en Comunidades.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience en Essentials Edition, Developer Edition y Unlimited Edition. Salesforce Knowledge está disponible por un costo adicional en Professional Edition, Performance Edition y Entreprise Edition.

Incrustar videos de Ooyala en artículos de Knowledge

Los autores de Lightning Knowledge adoran crear una experiencia de artículo enriquecida para sus clientes incrustando videos. Agregamos `ooyala.com` a la lista de dominios compatibles para videos incrustados tanto en Salesforce Classic como en Lightning Experience.

Dónde: Este cambio se aplica en Essentials Edition, Developer Edition y Unlimited Edition. Salesforce Knowledge está disponible por un costo adicional en Professional Edition, Performance Edition y Entreprise Edition.

Canales: Bots de Einstein para SMS, Enrutamiento basado en habilidades y Solicitudes de contacto para comunidades

Hemos mejorado los canales favoritos de sus clientes de modo que pueden obtener la asistencia que necesitan, cuando la necesitan. Implemente Bots de Einstein en su canal de mensajería de texto SMS para desviar casos y reducir tiempos de espera de sus clientes. Dirija los casos al agente más cualificado para el trabajo utilizando Enrutamiento basado en habilidades de OmniCanal. Permita que sus clientes se despidan de largas esperas con Solicitudes de contacto para Comunidades.

EN ESTA SECCIÓN:

Mensajería: Acceso de transcripciones, Bots de Einstein para SMS y Enrutamiento basado en habilidades
Cada agente de asistencia puede ver transcripciones de LiveMessage. Implemente Bots de Einstein en su canal de mensajería de texto para ahorrar tiempo a sus agentes. Enrutamiento basado en habilidades de OmniCanal dirige mensajes de texto al agente más cualificado para el trabajo.

Comunidades: Permitir a sus clientes solicitar una llamada del Servicio de Atención al Cliente
Sus clientes pueden decir adiós a las canciones melifluas y las largas esperas en los números gratuitos para obtener ayuda. Con el clic de un botón, los usuarios de comunidades pueden solicitar que el servicio de atención al cliente les devuelva la llamada. Un formulario emergente permite a los usuarios detallar el problema. Luego el agente adecuado puede devolverles la llamada. Muestre a sus clientes que valora su tiempo tanto como su actividad de negocio con usted. Solicitud de contacto permite a los clientes volver a lo que estaban haciendo: se acabaron las canciones al teléfono.

Chat: Acceso de transcripciones ampliado y Enrutamiento basado en habilidades
Cada agente de asistencia puede ahora ver transcripciones de Live Agent. Permita que múltiples agentes de asistencia resuelvan el problema de un cliente juntos con conferencias de chat de Snap-ins. Utilice Enrutamiento basado en habilidades de OmniCanal para dirigir casos al agentes más cualificado para el trabajo.

Teléfono: Ventana emergente de Softphone y un Flujo de configuración guiada para Open CTI
Los agentes pueden emerger la utilidad de softphone en una nueva ventana. Además, un flujo de configuración guiada en Lightning Experience le guía por la configuración de su canal de teléfono y socio de CTI: utilizando clics no códigos.

Servicio de atención al cliente en redes sociales: Evitar la duplicación de mensajes de Facebook y registros combinados con Personas de redes sociales y Publicaciones de redes sociales
Evite recibir mensajes de Facebook duplicados y mantenga las personas de redes sociales y las publicaciones de redes sociales cuando combine registros.

Snap-ins para aplicaciones móviles: Dar a los clientes una experiencia de chat más enriquecedora
Los SDK de iOS y Android tienen varias mejoras en el chat, incluyendo vistas previas de hipervínculos y una API de núcleo de bajo nivel para clientes que deseen construir su propia interfaz de usuario. También realizamos algunas mejoras generales en el SDK de modo que su aplicación móvil pueda dar a sus clientes la mejor experiencia.

Snap-Ins para Web: Posiciones en cola para transferencias, conferencias de chat y post chat actualizado
Muestre la posición en la cola de un cliente durante las transferencias. Permita que múltiples agentes de asistencia resuelvan el problema de un cliente juntos con conferencias de chat en Salesforce Classic. Obtenga más respuestas enviando a los clientes directamente al formulario posterior al chat cuando finalicen sus sesiones de chat.

Mensajería: Acceso de transcripciones, Bots de Einstein para SMS y Enrutamiento basado en habilidades

Cada agente de asistencia puede ver transcripciones de LiveMessage. Implemente Bots de Einstein en su canal de mensajería de texto para ahorrar tiempo a sus agentes. Enrutamiento basado en habilidades de OmniCanal dirige mensajes de texto al agente más cualificado para el trabajo.

EN ESTA SECCIÓN:

Ver transcripciones sin una licencia de LiveMessage
Para proporcionar una asistencia más coherente, cada usuario con una licencia de Service Cloud tiene ahora una vista de 360 grados del historial de asistencia de un cliente y puede ver transcripciones de chat pasadas. Anteriormente, un agente de asistencia necesitaba una licencia de LiveMessage para ver transcripciones de chat. Por lo que cuando un cliente chateaba con un agente y luego seguía en otro canal, como email, el nuevo agente no siempre podía ver el historial completo. Una licencia de LiveMessage aún es necesaria para proporcionar servicio utilizando LiveMessage en la Consola de servicio Lightning.

Implementar Bots de Einstein en su canal de mensajería de texto

Cree una implementación de Bots de Einstein para SMS para ayudar sus clientes con preguntas y tareas sencillas, incluso cuando un agente no está disponible.

Enrutar mensajes de texto a agentes cualificados con Enrutamiento basado en habilidades de OmniCanal

Enrute chats a agentes basándose en las habilidades necesarias para resolverlos. Utilice habilidades, disponibilidad de agentes y niveles de habilidad para asignar mensajes de texto a un agente adecuado para el trabajo

La vinculación automática ya no crea registros de contacto

Si tiene la vinculación automática activada, el comportamiento ha cambiado. Cuando no se encuentra un registro de contacto coincidente para un usuario de mensajería, LiveMessage no crea uno automáticamente. El comportamiento de la vinculación automática de LiveMessage ha cambiado para casos donde se encuentra el registro coincidente.

Ver transcripciones sin una licencia de LiveMessage

Para proporcionar una asistencia más coherente, cada usuario con una licencia de Service Cloud tiene ahora una vista de 360 grados del historial de asistencia de un cliente y puede ver transcripciones de chat pasadas. Anteriormente, un agente de asistencia necesitaba una licencia de LiveMessage para ver transcripciones de chat. Por lo que cuando un cliente chateaba con un agente y luego seguía en otro canal, como email, el nuevo agente no siempre podía ver el historial completo. Una licencia de LiveMessage aún es necesaria para proporcionar servicio utilizando LiveMessage en la Consola de servicio Lightning.

Dónde: Este cambio se aplica en organizaciones con acceso a LiveMessage a través de un complemento Participación digital. LiveMessage en Lightning Experience está disponible en Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition con Service Cloud.

Implementar Bots de Einstein en su canal de mensajería de texto

Cree una implementación de Bots de Einstein para SMS para ayudar sus clientes con preguntas y tareas sencillas, incluso cuando un agente no está disponible.

Dónde: Este cambio se aplica en organizaciones con acceso a LiveMessage a través de un complemento Participación digital. LiveMessage en Lightning Experience está disponible en Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition con Service Cloud.

CONSULTE TAMBIÉN

Poner sus bots a trabajar en su canal de mensajería de texto SMS

Enrutar mensajes de texto a agentes cualificados con Enrutamiento basado en habilidades de OmniCanal

Enrute chats a agentes basándose en las habilidades necesarias para resolverlos. Utilice habilidades, disponibilidad de agentes y niveles de habilidad para asignar mensajes de texto a un agente adecuado para el trabajo

Dónde: Este cambio se aplica en organizaciones con acceso a LiveMessage a través de un complemento Participación digital. LiveMessage en Lightning Experience está disponible en Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition con Service Cloud.

Nota: Los Bots de Einstein no admiten el enrutamiento basado en habilidades de OmniCanal.

CONSULTE TAMBIÉN

Enrutar mensajes de texto y chats a agentes cualificados con Enrutamiento basado en atributos (Disponible de forma general)

La vinculación automática ya no crea registros de contacto

Si tiene la vinculación automática activada, el comportamiento ha cambiado. Cuando no se encuentra un registro de contacto coincidente para un usuario de mensajería, LiveMessage no crea uno automáticamente. El comportamiento de la vinculación automática de LiveMessage ha cambiado para casos donde se encuentra el registro coincidente.

Dónde: Este cambio se aplica en organizaciones con acceso a LiveMessage a través de un complemento Participación digital. LiveMessage en Lightning Experience está disponible en Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition con Service Cloud.

Comunidades: Permitir a sus clientes solicitar una llamada del Servicio de Atención al Cliente

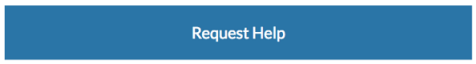
Sus clientes pueden decir adiós a las canciones melifluas y las largas esperas en los números gratuitos para obtener ayuda. Con el clic de un botón, los usuarios de comunidades pueden solicitar que el servicio de atención al cliente les devuelva la llamada. Un formulario emergente permite a los usuarios detallar el problema. Luego el agente adecuado puede devolverles la llamada. Muestre a sus clientes que valora su tiempo tanto como su actividad de negocio con usted. Solicitud de contacto permite a los clientes volver a lo que estaban haciendo: se acabaron las canciones al teléfono.

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

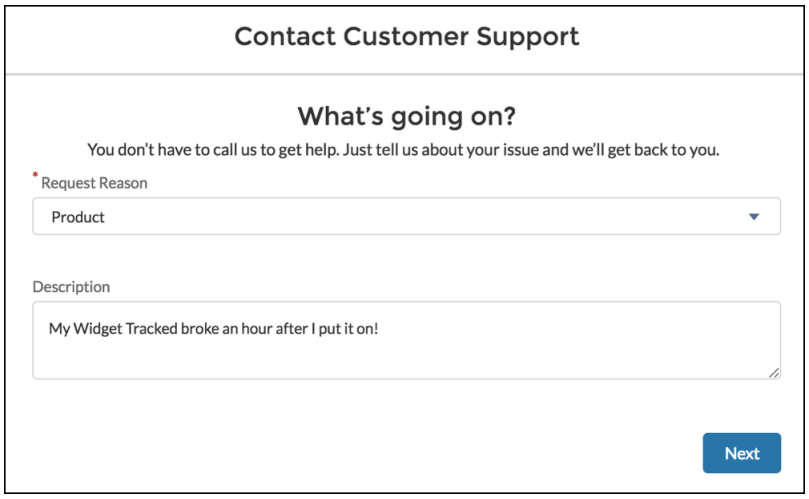
Quién: Solicitud de contacto funciona en comunidades públicas y comunidades que requieren autenticación. Asegúrese que los usuarios de su comunidad tienen el permiso Ejecutar flujos, incluyendo el perfil Usuario invitado que se utiliza en comunidades públicas. Sin este permiso, los miembros no ven el botón o el formulario para enviar solicitudes de contacto.

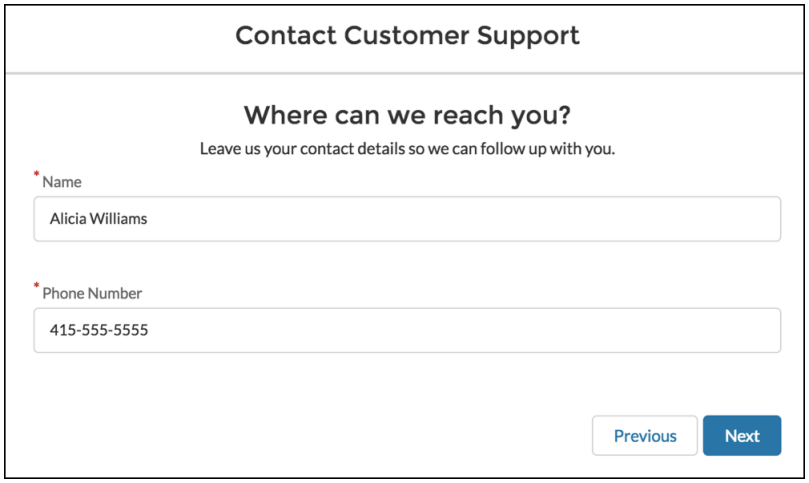
Para trabajar con solicitudes de contacto en la consola, asegúrese de que los perfiles de sus agentes incluyen al menos acceso de lectura al objeto de solicitud de contacto. Todos los perfiles Usuario estándar y Administrador del sistema tienen acceso al objeto de forma predeterminada.

Por qué: Cuando agrega el componente Botón y flujo Solicitud de contacto a su comunidad, los usuarios pueden solicitar una llamada del servicio de atención al cliente. Puede cambiar la etiqueta del botón.

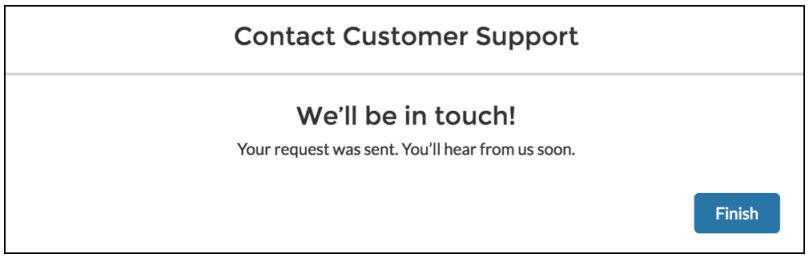


En una ventana emergente, el cliente ingresa su problema y los detalles de contacto.





Cuando el cliente hace clic en **Siguiente**, la solicitud se envía.



Cómo: Para configurar el formulario de solicitud de contacto, cree un flujo utilizando una experiencia de configuración guiada. En Configuración, vaya a la página Solicitudes de contacto de clientes. A continuación agregue el flujo a su comunidad empleando un componente. En el Generador de comunidad, agregue uno de los siguientes componentes.

- Botón y flujo Solicitud de contacto: Los usuarios pueden hacer clic en un botón y detallar su problema en un formulario emergente.
- Flujo: Su flujo se incrusta en la página y los usuarios ven la primera pantalla del flujo cuando se carga la página.

Estos componentes se admiten en las siguientes plantillas: Portal de cuentas de clientes, Servicio de Atención al Cliente, Partner Central y Build Your Own. El componente Flujo también se admite en la plantilla Centro de ayuda.

Las solicitudes de contacto funcionan junto con el resto de registros relacionados con el servicio. Los agentes pueden utilizar el campo Solicitado por para relacionar la solicitud de contacto con personas, como contactos y prospectos. Del mismo modo, el campo Relacionado con conecta la solicitud de contacto con cuentas, casos, oportunidades, órdenes de trabajo y objetos personalizados.

Para preparar a sus agentes para el éxito, agregue el objeto Solicitud de contacto a la Consola de servicio y asegúrese de que tienen al menos acceso de lectura al objeto Solicitud de contacto. También puede configurar el enrutamiento con OmniCanal.

Además de Comunidades, Solicitud de contacto también funciona con sistemas de respuesta de voz interactivos (IVR). Trabaje con sus proveedores de Open CTI para la integración.

CONSULTE TAMBIÉN

Enrutar solicitudes de contacto de clientes con OmniCanal

Ayuda de Salesforce: Configurar y gestionar solicitudes de contacto (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

Chat: Acceso de transcripciones ampliado y Enrutamiento basado en habilidades

Cada agente de asistencia puede ahora ver transcripciones de Live Agent. Permita que múltiples agentes de asistencia resuelvan el problema de un cliente juntos con conferencias de chat de Snap-ins. Utilice Enrutamiento basado en habilidades de OmniCanal para dirigir casos al agentes más cualificado para el trabajo.

EN ESTA SECCIÓN:

Ver transcripciones sin una licencia de Live Agent

Para proporcionar una asistencia más coherente, cada usuario con una licencia de Service Cloud tiene ahora una vista de 360 grados del historial de asistencia de un cliente y puede ver transcripciones de chat pasadas. Anteriormente, un agente de asistencia necesitaba una licencia de Live Agent para ver transcripciones de chat. Por lo que cuando un cliente chateaba con un agente y luego seguía en otro canal, como email, el nuevo agente no siempre podía ver el historial completo. Una licencia de Live Agent aún es necesaria para proporcionar servicio utilizando Live Agent en la Consola de servicio Lightning.

Aprovechar las conferencias de chat para Snap-Ins

Utilice Snap-ins para sus conferencias de chat de Live Agent en Salesforce Classic. Con conferencias de chat, los agentes de asistencia pueden trabajar juntos para resolver problemas más complicados de sus clientes.

Enrutar chats a agentes cualificados con Enrutamiento basado en habilidades de OmniCanal (Disponible de forma general)

Enrute chats a agentes basándose en las habilidades necesarias para resolverlos. Utilice habilidades, disponibilidad de agentes y niveles de habilidad para asignar chats de Live Agent a un agente adecuado para el trabajo. Anteriormente, esta función estaba en versión Beta.

Respaldar sus agentes con mejoras en Supervisor de OmniCanal para Lightning Experience

Permita a los agentes captar la atención durante una sesión de chat, indicando a los supervisores que necesitan ayuda. Los supervisores también pueden proporcionar discretamente sugerencias durante una sesión de Live Message entre un agente y un cliente. Solo los agentes pueden ver los mensajes del supervisor, no el cliente.

Ver transcripciones sin una licencia de Live Agent

Para proporcionar una asistencia más coherente, cada usuario con una licencia de Service Cloud tiene ahora una vista de 360 grados del historial de asistencia de un cliente y puede ver transcripciones de chat pasadas. Anteriormente, un agente de asistencia necesitaba una licencia de Live Agent para ver transcripciones de chat. Por lo que cuando un cliente chateaba con un agente y luego seguía en otro canal, como email, el nuevo agente no siempre podía ver el historial completo. Una licencia de Live Agent aún es necesaria para proporcionar servicio utilizando Live Agent en la Consola de servicio Lightning.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience y Salesforce Classic. Live Agent está disponible en organizaciones Performance Edition y Developer Edition que se crearon después del 14 de junio de 2012, y en organizaciones Unlimited Edition y Enterprise Edition con Service Cloud.

Aprovechar las conferencias de chat para Snap-Ins

Utilice Snap-ins para sus conferencias de chat de Live Agent en Salesforce Classic. Con conferencias de chat, los agentes de asistencia pueden trabajar juntos para resolver problemas más complicados de sus clientes.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience y Salesforce Classic. Live Agent está disponible en organizaciones Performance Edition y Developer Edition que se crearon después del 14 de junio de 2012, y en organizaciones Unlimited Edition y Enterprise Edition con Service Cloud.

CONSULTE TAMBIÉN

Ayudar a sus clientes como un equipo

Enrutar chats a agentes cualificados con Enrutamiento basado en habilidades de OmniCanal (Disponible de forma general)

Enrute chats a agentes basándose en las habilidades necesarias para resolverlos. Utilice habilidades, disponibilidad de agentes y niveles de habilidad para asignar chats de Live Agent a un agente adecuado para el trabajo. Anteriormente, esta función estaba en versión Beta.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience. Live Agent está disponible en organizaciones Performance Edition y Developer Edition que se crearon después del 14 de junio de 2012, y en organizaciones Unlimited Edition y Enterprise Edition con Service Cloud.

CONSULTE TAMBIÉN

Enrutar mensajes de texto y chats a agentes cualificados con Enrutamiento basado en atributos (Disponible de forma general)

Respaldar sus agentes con mejoras en Supervisor de OmniCanal para Lightning Experience

Permita a los agentes captar la atención durante una sesión de chat, indicando a los supervisores que necesitan ayuda. Los supervisores también pueden proporcionar discretamente sugerencias durante una sesión de Live Message entre un agente y un cliente. Solo los agentes pueden ver los mensajes del supervisor, no el cliente.

CONSULTE TAMBIÉN

Echar una mano con mejoras en Supervisor de OmniCanal

Teléfono: Ventana emergente de Softphone y un Flujo de configuración guiada para Open CTI

Los agentes pueden emerger la utilidad de softphone en una nueva ventana. Además, un flujo de configuración guiada en Lightning Experience le guía por la configuración de su canal de teléfono y socio de CTI: utilizando clics no códigos.

EN ESTA SECCIÓN:

Abrir softphones en una nueva ventana

Permita a sus agentes aprovechar al máximo su espacio de pantalla. Los agentes que utilizan múltiples monitores pueden emerger su utilidad de softphone en su propia ventana. Los agentes pueden mover la utilidad en cualquier parte en la pantalla para aprovechar el máximo del espacio. No se requiere ninguna configuración. Simplemente indique a sus agentes hacer clic en el icono emergente en la esquina superior derecha de la utilidad. Anteriormente, esta función solo estaba disponible en Salesforce Classic.

Configurar Open CTI con experiencia guiada

Utilice un flujo guiado para configurar Open CTI. Seleccione desde una lista de socios de CTI e instale el paquete gestionado desde ese socio con solo unos clics.

Abrir softphones en una nueva ventana

Permita a sus agentes aprovechar al máximo su espacio de pantalla. Los agentes que utilizan múltiples monitores pueden emerger su utilidad de softphone en su propia ventana. Los agentes pueden mover la utilidad en cualquier parte en la pantalla para aprovechar el máximo del espacio. No se requiere ninguna configuración. Simplemente indique a sus agentes hacer clic en el icono emergente en la esquina superior derecha de la utilidad. Anteriormente, esta función solo estaba disponible en Salesforce Classic.

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

CONSULTE TAMBIÉN

Abrir una ventana en productividad con utilidades emergentes (Actualización crítica)

Configurar Open CTI con experiencia guiada

Utilice un flujo guiado para configurar Open CTI. Seleccione desde una lista de socios de CTI e instale el paquete gestionado desde ese socio con solo unos clics.

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

Cómo: En la página de inicio de Configuración de servicio, seleccione **Configuración de asistencia por voz**. Si no la ve en la página de inicio de Configuración de servicio, haga clic en **Ver todo**, y luego seleccione **Configuración de asistencia por voz**.

Servicio de atención al cliente en redes sociales: Evitar la duplicación de mensajes de Facebook y registros combinados con Personas de redes sociales y Publicaciones de redes sociales

Evite recibir mensajes de Facebook duplicados y mantenga las personas de redes sociales y las publicaciones de redes sociales cuando combine registros.

EN ESTA SECCIÓN:

Evitar mensajes de Facebook duplicados
¿Le llega dos veces el mismo mensaje privado de Facebook? Si está utilizando Servicio al cliente de redes sociales y LiveMessage, este podría ser el caso. Evite que los mensajes adicionales atoren su sistema y vea con claridad de nuevo en un santiamén.

Transmitir personas de redes sociales y publicaciones de redes sociales cuando se combinan contactos, cuentas o prospectos
Cuando combina contactos, cuentas o prospectos, los objetos Personas de redes sociales secundarios y Publicaciones de redes sociales relacionados se trasladan durante el proceso de combinación, lo que le permite retener el historial de redes sociales en sus registros.

Evitar mensajes de Facebook duplicados

¿Le llega dos veces el mismo mensaje privado de Facebook? Si está utilizando Servicio al cliente de redes sociales y LiveMessage, este podría ser el caso. Evite que los mensajes adicionales atoren su sistema y vea con claridad de nuevo en un santiamén.

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

Cómo: En Configuración, desactive la mensajería de Facebook en la ficha Configuración entrante de la sección Reglas de negocio sociales.

Transmitir personas de redes sociales y publicaciones de redes sociales cuando se combinan contactos, cuentas o prospectos

Cuando combina contactos, cuentas o prospectos, los objetos Personas de redes sociales secundarios y Publicaciones de redes sociales relacionados se trasladan durante el proceso de combinación, lo que le permite retener el historial de redes sociales en sus registros.

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

Snap-ins para aplicaciones móviles: Dar a los clientes una experiencia de chat más enriquecedora

Los SDK de iOS y Android tienen varias mejoras en el chat, incluyendo vistas previas de hipervínculos y una API de núcleo de bajo nivel para clientes que deseen construir su propia interfaz de usuario. También realizamos algunas mejoras generales en el SDK de modo que su aplicación móvil pueda dar a sus clientes la mejor experiencia.

Dónde: Esta actualización se aplica al SDK de Snap-ins para aplicaciones móviles para iOS (versión 216.0.0) y Android (versión 216.0.2).

Para consultar los detalles sobre las nuevas funciones, lea las notas de la versión para iOS y Android. Visite el centro para desarrolladores de Snap-ins para aplicaciones móviles para obtener otros recursos.

Snap-Ins para Web: Posiciones en cola para transferencias, conferencias de chat y post chat actualizado

Muestre la posición en la cola de un cliente durante las transferencias. Permita que múltiples agentes de asistencia resuelvan el problema de un cliente juntos con conferencias de chat en Salesforce Classic. Obtenga más respuestas enviando a los clientes directamente al formulario posterior al chat cuando finalicen sus sesiones de chat.

EN ESTA SECCIÓN:

Mostrar a los clientes su lugar en la cola durante las transferencias
A veces sus clientes necesitan ayuda adicional para las tareas más complicadas. Mientras esperan ser transferidos desde su primer agente o bot de asistencia a un nuevo agente, los clientes pueden ver su posición en la cola.

Ayudar a sus clientes como un equipo
Utilice Snap-ins para sus conferencias de chat de Live Agent en Salesforce Classic. Con conferencias de chat, los agentes de asistencia pueden trabajar juntos para resolver problemas más complicados de sus clientes. Agregue avatares personalizados para ayudar a los clientes a estar al tanto de quién es quién en un chat de grupo, o agregue estilo a un chat uno a uno. Si no establece un avatar, se muestran las iniciales del agente en su esquema de colores.

Aumente su índice de respuestas con actualizaciones posteriores al chat
Sabemos que los comentarios de los clientes son importantes para usted. También sabemos que sus clientes son menos proclives a visitar su URL posterior al chat si pueden elegir cerrar el chat. Elimine el botón posterior al chat y actualice su código de Snap-in para llevar a los clientes directamente a la URL posterior al chat cuando terminen de chatear.

Permitir a usuarios invitados ejecutar flujos
Los flujos incrustados ayudan a los usuarios a completar tareas sencillas y automatizadas dentro de su sitio web. ¿Qué es lo mejor? Los usuarios ahora pueden ejecutar un flujo sin iniciar sesión.

Mostrar a los clientes su lugar en la cola durante las transferencias

A veces sus clientes necesitan ayuda adicional para las tareas más complicadas. Mientras esperan ser transferidos desde su primer agente o bot de asistencia a un nuevo agente, los clientes pueden ver su posición en la cola.

Dónde: Este cambio se aplica a Salesforce Classic y Lightning Experience en Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition y Developer Edition que utilizan el miniprograma de código de Snap-in con la versión 5.0 y posteriores.

Cómo: Asegúrese de que el botón de chat que está asignado a su implementación de Snap-in tiene el parámetro **Activar cola** activado en su configuración de Live Agent. En la configuración de Snap-ins, seleccione **Mostrar posición en la cola**.

Ayudar a sus clientes como un equipo

Utilice Snap-ins para sus conferencias de chat de Live Agent en Salesforce Classic. Con conferencias de chat, los agentes de asistencia pueden trabajar juntos para resolver problemas más complicados de sus clientes. Agregue avatares personalizados para ayudar a los clientes a estar al tanto de quién es quién en un chat de grupo, o agregue estilo a un chat uno a uno. Si no establece un avatar, se muestran las iniciales del agente en su esquema de colores.

Dónde: Este cambio se aplica a Salesforce Classic. Live Agent está disponible en organizaciones Performance Edition y Developer Edition que se crearon después del 14 de junio de 2012, y en organizaciones Unlimited Edition y Enterprise Edition con Service Cloud. Las conferencias de chat están disponibles empleando el miniprograma de código de Snap-in con la versión 5.0 y posteriores.

Cómo: Para activar las conferencias de chat, identifique la configuración de Live Agent que está utilizando con su Snap-in. Vaya a la página de configuración Configuraciones de Live Agent en Salesforce Classic y active las conferencias de chat. Para establecer un avatar personalizado, modifique Marca personalizada en la configuración de Live Agent para su implementación de Snap-in.

Importante: El enrutamiento de OmniCanal no se admite para las conferencias de chat. Asegúrese de que su configuración de Live Agent utiliza el enrutamiento de Live Agent. Sus agentes de asistencia solo pueden utilizar las conferencias de chat en Salesforce Classic.

Aumente su índice de respuestas con actualizaciones posteriores al chat

Sabemos que los comentarios de los clientes son importantes para usted. También sabemos que sus clientes son menos proclives a visitar su URL posterior al chat si pueden elegir cerrar el chat. Elimine el botón posterior al chat y actualice su código de Snap-in para llevar a los clientes directamente a la URL posterior al chat cuando terminen de chatear.

Dónde: Este cambio se aplica a Salesforce Classic y Lightning Experience en Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition y Developer Edition que utilizan el miniprograma de código de Snap-in con la versión 5.0 y posteriores.

Cómo: Asegúrese de agregar una URL posterior al chat para su botón de chat de Live Agent. Agregue el siguiente parámetro a su miniprograma de JavaScript en cualquier punto antes de la llamada `embedded_svc.init`.

```
embedded_svc.settings.autoOpenPostChat = true;
```

Permitir a usuarios invitados ejecutar flujos

Los flujos incrustados ayudan a los usuarios a completar tareas sencillas y automatizadas dentro de su sitio web. ¿Qué es lo mejor? Los usuarios ahora pueden ejecutar un flujo sin iniciar sesión.

Dónde: Este cambio se aplica a Salesforce Classic y Lightning Experience en Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition y Developer Edition que utilizan el miniprograma de código de Snap-in con la versión 5.0 y posteriores.

Por qué: Quizá tenga una compañía de seguros y desea permitir a los suscriptores de pólizas buscar proveedores sanitarios dentro de la red sin iniciar sesión. Quizá sea un minorista online y desea simplificar el proceso de creación de cuentas de los nuevos clientes. No importa el tipo de negocio que tenga, los flujos incrustados se configuran fácilmente para apoyar a sus clientes en las tareas más importantes.

Cómo: Decida qué flujo desea utilizar en su Snap-in. ¿No tiene uno? Vaya a la página Flujos en Configuración y seleccione **Nuevo flujo**. Luego diríjase a la página Snap-ins en Configuración. Cree una implementación de Snap-in y seleccione **Iniciar** bajo Configuración de flujo.

CONSULTE TAMBIÉN

Ayuda de Salesforce: Agregar un flujo a su sitio web (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

Gestión de casos: Más razones para pasarse a Lightning Experience

Estuvimos ocupados trasladando las funciones que conoce y que le gustan a Lightning Experience. Requiera que sus agentes reciban la aprobación de sus mensajes de email antes de enviarlos a sus clientes. Vea y gestione contactos de casos y jerarquías de casos. Para los usuarios que utilizan Supervisor de OmniCanal, utilice las funciones de susurro y elevar indicador en Lightning Experience. Como colofón, las implementaciones facilitan la configuración de la Lista de acciones guiadas.

EN ESTA SECCIÓN:

Consola de servicio: Más comodidad para administradores, agentes y clientes

Un nuevo componente denominado Botón y flujo Solicitud de contacto permite a los clientes solicitar que el servicio de atención al cliente les devuelva la llamada, ahorrándoles esperas. Los agentes pueden retirar las utilidades de la consola para permitirles ver más de los registros que necesitan. También es más fácil preparar y configurar el componente Lista de acciones de guiadas empleando implementaciones.

Lightning Flow for Service: Implementaciones reutilizables y flujos en pausa fáciles de encontrar

Facilitamos la tarea de configurar y utilizar el componente Lista de acciones guiadas. Las implementaciones le permiten capturar y reutilizar ajustes de lista en diferentes páginas de registro y organizaciones. Para ayudar sus agentes a encontrar y completar flujos en pausa rápidamente, la Lista de acciones guiadas muestra todos los flujos en pausa para la página de registro actual.

Casos: Aprobación de email, Jerarquía de casos, Funciones de contactos y el botón Aceptar caso

Proporcione comunicación coherente y apruebe el envío de mensajes de email de casos por sus agentes. Permita a los agentes ver la imagen completa con jerarquía de casos. Los agentes pueden hacer contacto con la persona correcta en el primer intento con funciones de contacto de caso. Además, los agentes también pueden aceptar casos con un solo clic. Estas funciones estaban disponibles en Salesforce Classic y son nuevas en Lightning Experience.

OmniCanal: Enrutamiento basado en habilidades para gráficos y textos, Enrutamiento para solicitudes de contacto, Mejoras en Supervisor de OmniCanal y Enrutamiento basado en atributos (Beta)

Enrute registros de solicitudes de contacto para asegurarse de que sus clientes son contactados por agentes disponibles. El enrutamiento basado en habilidades llega a Live Agent y LiveMessage. Las mejoras en Supervisor de OmniCanal permiten a los agentes indicar que necesitan ayuda y proporciona a los supervisores el poder de susurrar a sus agentes en su sesión de Live Message. El enrutamiento basado en atributos pasa a la fase beta, permitiéndole utilizar campos y valores de campo como criterios de enrutamiento.

Productividad de agentes: Ficha Cierre y fechas relativas para macros

Utilice fechas relativas para crear macros que establecen fechas y horas en el futuro. Puede agregar un paso a su macro para cerrar una focha de consola cuando se complete la macro. Además, como bonificación, ahora existe una razón menos para volver a cambiar a Salesforce Classic. Las macros y el texto rápido compartido en Salesforce Classic son visibles en Lightning Experience.

Lightning Scheduler: Simplificar la programación de citas

Programe citas rápidamente para clientes dentro de flujos de trabajo de Salesforce, como prospectos, oportunidades y cuentas. Personalice citas por tema, asígnelas a empleados con las habilidades adecuadas y garantice que están programadas dentro de su horario laboral.

Consola de servicio: Más comodidad para administradores, agentes y clientes

Un nuevo componente denominado Botón y flujo Solicitud de contacto permite a los clientes solicitar que el servicio de atención al cliente les devuelva la llamada, ahorrándoles esperas. Los agentes pueden retirar las utilidades de la consola para permitirles ver más de los registros que necesitan. También es más fácil preparar y configurar el componente Lista de acciones de guiadas empleando implementaciones.

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

Nota: Las aplicaciones de la consola Lightning no disponen aún de paridad completa con aplicaciones de consola de Salesforce Classic. Por ejemplo, algunas funciones en aplicaciones de la consola de Salesforce Classic, como las notificaciones distribuidas y los accesos directos del teclado personalizados no están disponibles en las aplicaciones de la consola Lightning. Más información.

Cómo: Consulte las nuevas funciones disponibles en la Consola de servicio.

Comunidades: Permitir a sus clientes solicitar una llamada del Servicio de Atención al Cliente

Sus clientes pueden decir adiós a las canciones melifluas y las largas esperas en los números gratuitos para obtener ayuda. Con el clic de un botón, los usuarios de comunidades pueden solicitar que el servicio de atención al cliente les devuelva la llamada. Un formulario emergente permite a los usuarios detallar el problema. Luego el agente adecuado puede devolverles la llamada. Muestre a sus clientes que valora su tiempo tanto como su actividad de negocio con usted. Solicitud de contacto permite a los clientes volver a lo que estaban haciendo: se acabaron las canciones al teléfono.

Productividad de agentes: Ficha Cierre y fechas relativas para macros

Utilice fechas relativas para crear macros que establecen fechas y horas en el futuro. Puede agregar un paso a su macro para cerrar una focha de consola cuando se complete la macro. Además, como bonificación, ahora existe una razón menos para volver a cambiar a Salesforce Classic. Las macros y el texto rápido compartido en Salesforce Classic son visibles en Lightning Experience.

Lightning Flow for Service: Implementaciones reutilizables y flujos en pausa fáciles de encontrar

Facilitamos la tarea de configurar y utilizar el componente Lista de acciones guiadas. Las implementaciones le permiten capturar y reutilizar ajustes de lista en diferentes páginas de registro y organizaciones. Para ayudar sus agentes a encontrar y completar flujos en pausa rápidamente, la Lista de acciones guiadas muestra todos los flujos en pausa para la página de registro actual.

Casos: Aprobación de email, Jerarquía de casos, Funciones de contactos y el botón Aceptar caso

Proporcione comunicación coherente y apruebe el envío de mensajes de email de casos por sus agentes. Permita a los agentes ver la imagen completa con jerarquía de casos. Los agentes pueden hacer contacto con la persona correcta en el primer intento con

funciones de contacto de caso. Además, los agentes también pueden aceptar casos con un solo clic. Estas funciones estaban disponibles en Salesforce Classic y son nuevas en Lightning Experience.

Aplicaciones de la consola Lightning: Utilidades emergentes, Opciones de subficha y Paridad de API

Difunda su flujo de trabajo por múltiples ventanas con utilidades emergentes. Personalice sus subfichas y promuévalas en fichas de espacio de trabajo. Cambie colores de ficha y modifique títulos de ficha del navegador con nuevos métodos de API.

CONSULTE TAMBIÉN

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

Lightning Flow for Service: Implementaciones reutilizables y flujos en pausa fáciles de encontrar

Facilitamos la tarea de configurar y utilizar el componente Lista de acciones guiadas. Las implementaciones le permiten capturar y reutilizar ajustes de lista en diferentes páginas de registro y organizaciones. Para ayudar sus agentes a encontrar y completar flujos en pausa rápidamente, la Lista de acciones guiadas muestra todos los flujos en pausa para la página de registro actual.

EN ESTA SECCIÓN:

Convertir parámetros de lista de acciones guiadas en Implementaciones en Configuración (Actualización crítica)

Migre sus parámetros de Lista de acciones guiadas existentes en implementaciones que gestiona en Configuración. A continuación puede reutilizar una configuración Lista de acciones guiadas en diferentes organizaciones y páginas de registro. A partir de Spring '19, ya no podrá configurar estos parámetros en propiedades de componente. En su lugar, utilice implementaciones que gestiona en Configuración. Para simplificar la transición, realice una migración simultánea de sus parámetros existentes en implementaciones.

Reutilizar su configuración de lista de acciones guiadas en una implementación

Practique implementaciones sostenibles reciclando los parámetros en su componente Lista de acciones guiadas. Cuando captura parámetros de Lista de acciones guiadas en una implementación de Configuración, puede reutilizarlos en múltiples páginas de registro. Para ahorrar más tiempo y esfuerzo, empaquete su implementación y reutilícela en otras organizaciones.

Ayudar los agentes a encontrar y reanudar flujos en pausa en la Lista de acciones guiadas

Cuando existe una transferencia de agente o un cliente vuelve a llamar, los agentes a menudo buscan flujos que detuvieron en mitad de su curso. Muestre a los agentes todos los flujos en pausa para una página de registro en la Lista de acciones guiadas. Esta ubicación única a la que dirigirse facilita a los agentes la tarea de buscar y completar flujos que automatizan sus procedimientos.

Ocultar la opción Eliminar en acciones guiadas

Mantenga acciones en su Lista de acciones guiadas decidiendo qué acciones pueden eliminar los usuarios. Oculte la opción Eliminar de modo que los pasos esenciales permanezcan en la lista hasta que se completen. Anteriormente, si anclaba acciones en las regiones superior e inferior, los usuarios no podían eliminarlas.

Ver la mejor y más reciente Lista de acciones guiadas, siempre

Proporcione a los agentes una imagen clara de qué pasos realizar. Cuando se actualiza un registro, la Lista de acciones guiadas se actualiza de forma dinámica. Por ejemplo, cuando cambia el estado de un caso de nuevo a distribuido, la Lista de acciones guiadas se actualiza y muestra a los agentes una lista actualizada de pasos. La actualización también elimina acciones completadas.

CONSULTE TAMBIÉN

Guía del desarrollador de Lightning Flow for Service (Solo inglés)

Convertir parámetros de lista de acciones guiadas en Implementaciones en Configuración (Actualización crítica)

Migre sus parámetros de Lista de acciones guiadas existentes en implementaciones que gestiona en Configuración. A continuación puede reutilizar una configuración Lista de acciones guiadas en diferentes organizaciones y páginas de registro. A partir de Spring '19, ya no podrá configurar estos parámetros en propiedades de componente. En su lugar, utilice implementaciones que gestiona en Configuración. Para simplificar la transición, realice una migración simultánea de sus parámetros existentes en implementaciones.

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

Cómo: Desde Configuración, en el cuadro Búsqueda rápida , ingrese `Actualizaciones clave`. Haga clic en **Revisar** para obtener más información acerca de la actualización. Haga clic en **Activar** para migrar los parámetros para sus componentes Lista de acciones guiadas.

Importante: Una vez active esta actualización, no la puede desactivar.

La actualización convierte sus parámetros en una implementación correspondiente en cada componente. Tras la activación, revise las páginas de registro que muestran Listas de acciones guiadas, verifique los resultados y confirme que el comportamiento del componente es el mismo.

Puede crear una implementación de Acción guiada y especificarla en un componente antes de activar la actualización. Si lo hace, el componente toma parámetros desde su implementación, y no desde la conversión creada en la migración.

La activación de la actualización no migra parámetros para componentes que ya están empaquetados. Tras actualiza la organización, actualice su paquete.

CONSULTE TAMBIÉN

Reutilizar su configuración de lista de acciones guiadas en una implementación

Guía del desarrollador de Lightning Flow for Service (Solo inglés)

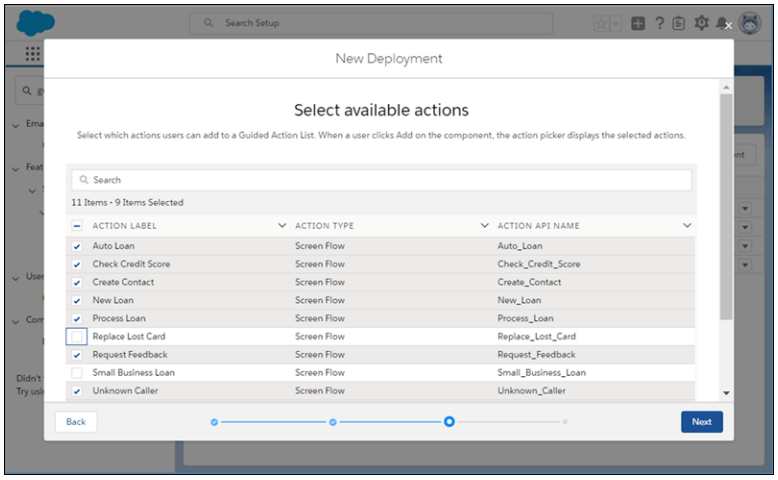
Reutilizar su configuración de lista de acciones guiadas en una implementación

Practique implementaciones sostenibles reciclando los parámetros en su componente Lista de acciones guiadas. Cuando captura parámetros de Lista de acciones guiadas en una implementación de Configuración, puede reutilizarlos en múltiples páginas de registro. Para ahorrar más tiempo y esfuerzo, empaquete su implementación y reutilícela en otras organizaciones.

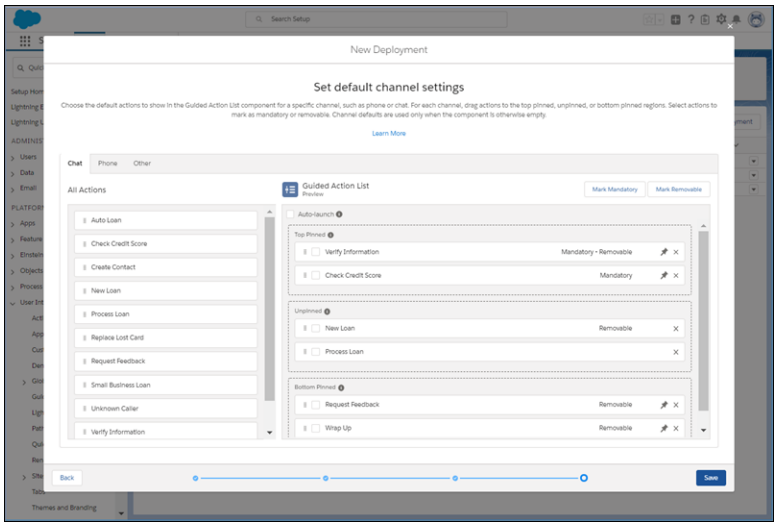
Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience en Essentials Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Cómo: Si ya muestra el componente Lista de acciones guiadas en páginas de registro, puede utilizar una actualización simultánea en los parámetros del componente existente de transición a una implementación de Acción guiada. A continuación utilice Configuración para crear una implementación o para modificar una existente. Puede apuntar y hacer clic para configurar implementaciones o implementamos controles del teclado para la accesibilidad.

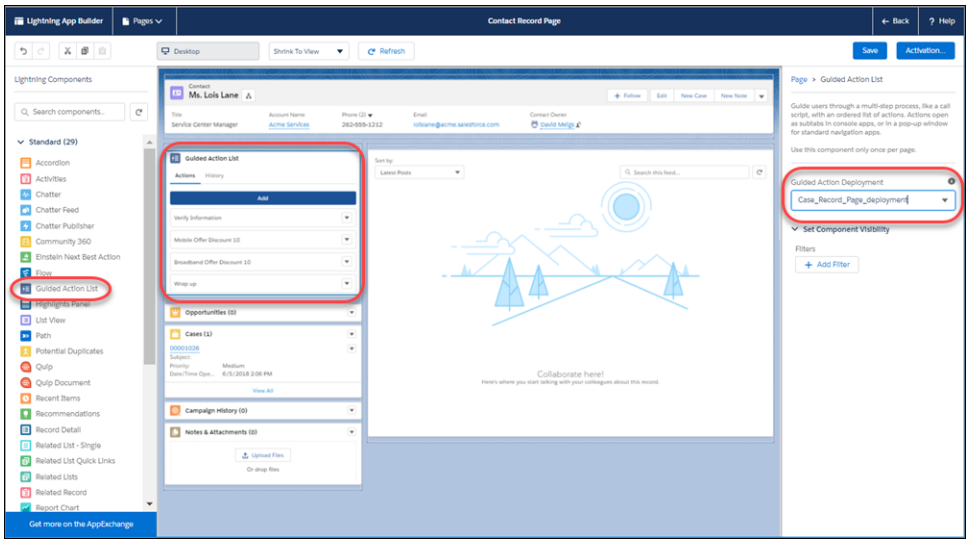
Desde Configuración, en el cuadro Búsqueda rápida , ingrese `Acciones guiadas`. Haga clic en **Nueva implementación**, y asigne un nombre a su implementación. Seleccione qué acciones están disponibles para usuarios para agregar cuando sea necesario.



Para cada canal, seleccione acciones para mostrar como valores predeterminados. Marque qué acciones son extraíbles y cuáles son obligatorias. Anteriormente, solo podía definir acciones obligatorias en Process Builder. Los usuarios ven un recordatorio cuando intentan cerrar una acción obligatoria sin completarla.



En Generador de aplicaciones Lightning, arrastre el componente Lista de acciones guiadas a la página de registro y seleccione la implementación en las propiedades del componente. Reutilice la implementación y sus ajustes en múltiples páginas de registro.



Puede utilizar paquetes para capturar Listas de acciones guiadas e implementaciones. Cuando empaqueta una página de registro con una Lista de acciones guiadas, el paquete captura los componentes, los ajustes de la implementación y todos los procesos y los flujos asociados con el registro en RecordActions. Antes de crear un paquete con una implementación de Acción guiada, asegúrese de que hace referencia a flujos activos.

Nota: Si creó un paquete en una versión anterior que incluye Listas de acciones guiadas, active la actualización para convertir ajustes en su organización. A continuación actualice su paquete de modo que incluya sus implementaciones de Acción guiada.

CONSULTE TAMBIÉN

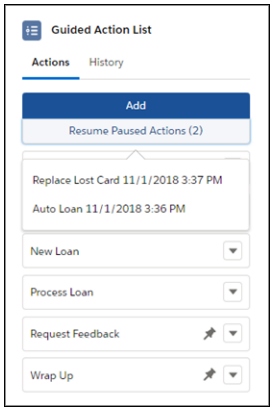
- Convertir parámetros de lista de acciones guiadas en Implementaciones en Configuración (Actualización crítica)
- *Guía del desarrollador de Lightning Flow for Service* (Solo inglés)
- *Ayuda de Salesforce:* Lightning Flow for Service y el componente de lista de acciones guiadas (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

Ayudar los agentes a encontrar y reanudar flujos en pausa en la Lista de acciones guiadas

Cuando existe una transferencia de agente o un cliente vuelve a llamar, los agentes a menudo buscan flujos que detuvieron en mitad de su curso. Muestre a los agentes todos los flujos en pausa para una página de registro en la Lista de acciones guiadas. Esta ubicación única a la que dirigirse facilita a los agentes la tarea de buscar y completar flujos que automatizan sus procedimientos.

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

Por qué: La Lista de acciones guiadas muestra todos los flujos en pausa para la página de registro actual, independientemente de si el flujo se inició desde la lista.



Cómo: Haga clic en **Reanudar acciones en pausa** y seleccione un flujo en pausa para reanudar. Los flujos reanudados se agregan a la Lista de acciones guiadas. Si se inició el flujo desde la región anclada superior o inferior de la lista, se agrega al final de la región. De lo contrario, se agrega a la parte inferior de la región sin anclar. Si se marca un flujo como obligatorio o extraíble, esos atributos se mantienen en el flujo reanudado.

Nota: Los flujos pueden utilizar la variable `Flow.CurrentRecord` para realizar un seguimiento del registro actual asociado con el flujo. En ocasiones, API o lógica de flujo actualiza esta variable. Por ejemplo, si un flujo está asociado con un registro de prospecto y el prospecto se convierte en un contacto, la asociación de registros se actualiza. Cuando un usuario detiene un flujo, la Lista de acciones guiadas comprueba el registro asociado actualmente. Si cambia el contexto del registro, el flujo en pausa no aparece en la Lista de acciones guiadas de la página de registro. En su lugar, para reanudar el flujo, un mensaje dirige el usuario al nuevo registro asociado con el flujo.

CONSULTE TAMBIÉN

Guía del desarrollador de Lightning Flow for Service (Solo inglés)

Ayuda de Salesforce: Permitir a los usuarios realizar pausas en entrevistas de flujo (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

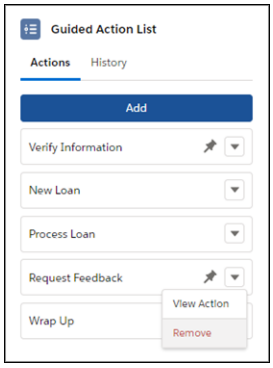
Ayuda de Salesforce: Agregar contexto de registros a sus flujos (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

Ocultar la opción Eliminar en acciones guiadas

Mantenga acciones en su Lista de acciones guiadas decidiendo qué acciones pueden eliminar los usuarios. Oculte la opción Eliminar de modo que los pasos esenciales permanezcan en la lista hasta que se completen. Anteriormente, si anclaba acciones en las regiones superior e inferior, los usuarios no podían eliminarlas.

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

Por qué: Decida qué acciones, si ancladas o sin anclar, pueden eliminar los usuarios.



Nota: Aunque oculte la opción Eliminar en una acción, se puede eliminar desde una Lista de acciones guiadas utilizando la API.

Cómo: De forma predeterminada, las acciones son extraíbles. Para ocultar la opción Eliminar, modifique valores predeterminados del canal en su implementación de Acción guiada o configure el atributo RecordAction en Process Builder o API.

CONSULTE TAMBIÉN

Reutilizar su configuración de lista de acciones guiadas en una implementación

Guía del desarrollador de Lightning Flow for Service (Solo inglés)

Ver la mejor y más reciente Lista de acciones guiadas, siempre

Proporcione a los agentes una imagen clara de qué pasos realizar. Cuando se actualiza un registro, la Lista de acciones guiadas se actualiza de forma dinámica. Por ejemplo, cuando cambia el estado de un caso de nuevo a distribuido, la Lista de acciones guiadas se actualiza y muestra a los agentes una lista actualizada de pasos. La actualización también elimina acciones completadas.

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

CONSULTE TAMBIÉN

Guía del desarrollador de Lightning Flow for Service (Solo inglés)

Casos: Aprobación de email, Jerarquía de casos, Funciones de contactos y el botón Aceptar caso

Proporcione comunicación coherente y apruebe el envío de mensajes de email de casos por sus agentes. Permita a los agentes ver la imagen completa con jerarquía de casos. Los agentes pueden hacer contacto con la persona correcta en el primer intento con funciones de contacto de caso. Además, los agentes también pueden aceptar casos con un solo clic. Estas funciones estaban disponibles en Salesforce Classic y son nuevas en Lightning Experience.

EN ESTA SECCIÓN:

Verificar sus comunicaciones de cliente con Aprobación de borrador de email

Controle la mensajería entre sus agentes utilizando Lightning Experience y sus clientes para asegurarse de que el contenido es tan increíble como su compañía. Requiera que los agentes envíen borradores de email a aprobadores designados cuando estén comunicando con clientes Anteriormente, la aprobación de borrador de email para emails de caso solo estaba disponible en Salesforce Classic.

Ver trabajo relacionado de un vistazo con Jerarquía de casos

Permita a sus agentes de asistencia ver claramente relaciones secundario a principal en casos para comprender el trabajo relacionado. Vea cualquier caso en la jerarquía haciendo clic en el número del caso. Ajuste las columnas para mostrar otros detalles del campo de caso, como asunto o ubicación. Anteriormente, esta función solo estaba disponible en Salesforce Classic.

Saber quién es quién con Funciones de contacto de caso

Las funciones de contacto permiten a los agentes en Lightning Experience saber exactamente con quién hacer contacto basándose en la especialidad o la función de la persona. Anteriormente, esta función solo estaba disponible en Salesforce Classic.

Llevar a cabo trabajos con el botón Aceptar caso

Acepte uno o más casos a la vez con el botón Aceptar caso, ahora en Lightning Experience. Anteriormente, este botón estaba disponible únicamente en Salesforce Classic en vistas de listas para casos asignados a una cola. Como en Salesforce Classic, los usuarios en Lightning Experience ven el botón en la vista de lista pero también lo ven en la vista de detalles de registro para un caso.

Verificar sus comunicaciones de cliente con Aprobación de borrador de email

Controle la mensajería entre sus agentes utilizando Lightning Experience y sus clientes para asegurarse de que el contenido es tan increíble como su compañía. Requiera que los agentes envíen borradores de email a aprobadores designados cuando estén comunicando con clientes Anteriormente, la aprobación de borrador de email para emails de caso solo estaba disponible en Salesforce Classic.

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

Cómo: Active borradores de email en Configuración en la página Configuración del soporte. Luego configure un proceso de flujo de trabajo en un mensaje de email para definir las acciones de aprobación y rechazo.

CONSULTE TAMBIÉN

Ayuda de Salesforce: Revisar y aprobar borradores de email en las noticias de casos (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

Ayuda de Salesforce: Trabajar con borradores de email en las noticias de casos (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

Ver trabajo relacionado de un vistazo con Jerarquía de casos

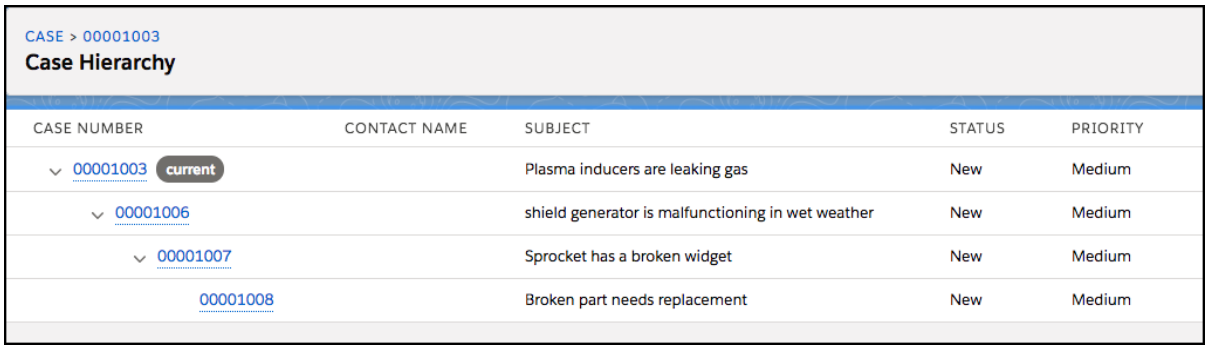
Permita a sus agentes de asistencia ver claramente relaciones secundario a principal en casos para comprender el trabajo relacionado. Vea cualquier caso en la jerarquía haciendo clic en el número del caso. Ajuste las columnas para mostrar otros detalles del campo de caso, como asunto o ubicación. Anteriormente, esta función solo estaba disponible en Salesforce Classic.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience en Essentials Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition. Jerarquía de casos no está disponible en Comunidades.

Quién: Proporcione a sus usuarios permiso de lectura en casos y establezca la seguridad a nivel de campo para el campo Principal de caso para leer.

Cómo: Modifique el formato de página de caso y agregue el campo Caso principal y la acción Ver jerarquía de casos en Acciones de Salesforce Mobile y Lightning Experience.

Puede elegir qué campos de caso mostrar como Columnas de jerarquía. De forma predeterminada, la vista de jerarquía utiliza las mismas columnas que la vista de lista de casos vistos recientemente.



Los usuarios pueden ampliar y contraer partes de la lista y hacer clic en un número de caso para ver cualquier caso en la jerarquía.

CONSULTE TAMBIÉN

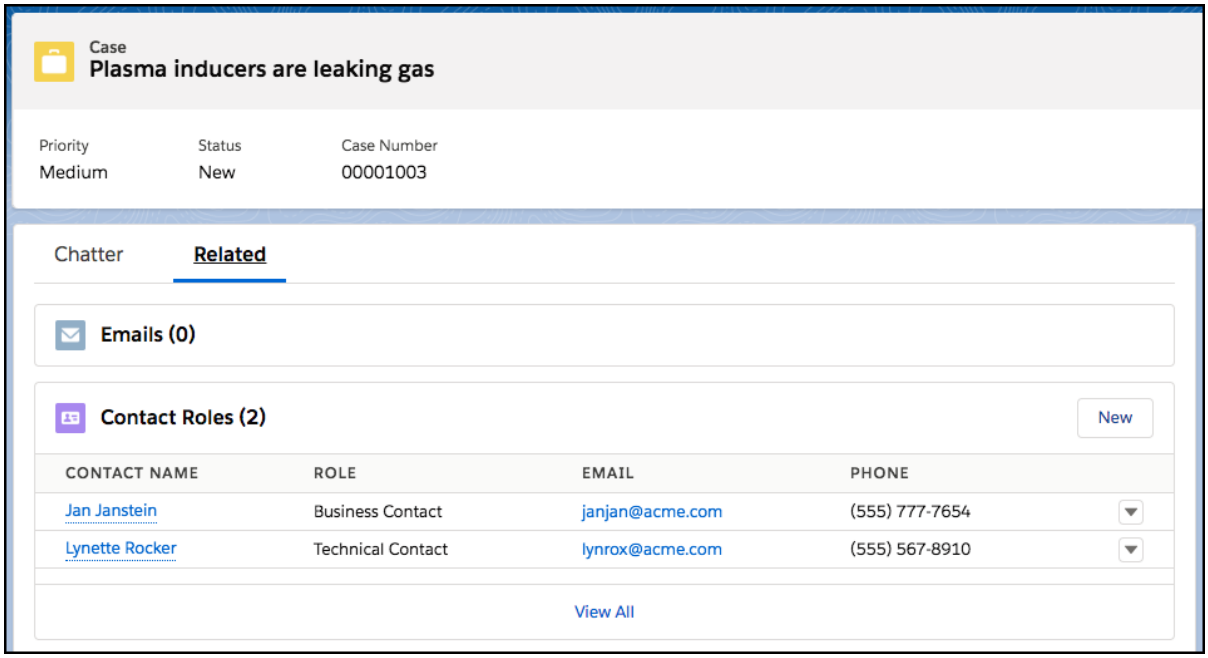
Ayuda de Salesforce: Jerarquías de casos (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

Saber quién es quién con Funciones de contacto de caso

Las funciones de contacto permiten a los agentes en Lightning Experience saber exactamente con quién hacer contacto basándose en la especialidad o la función de la persona. Anteriormente, esta función solo estaba disponible en Salesforce Classic.

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

Cómo: Para configurar funciones de contacto de caso, desde Configuración, ingrese `Funciones de contacto de caso` en el cuadro Búsqueda rápida y seleccione **Funciones de contacto de caso**. Haga clic en **Nuevo**, e inicie la definición de las funciones de contacto más útiles para su organización. A continuación abra el Gestor de objetos para casos en Configuración, luego modifique el formato de página de caso y agregue la lista relacionada Funciones de contacto.



Llevar a cabo trabajos con el botón Aceptar caso

Acepte uno o más casos a la vez con el botón Aceptar caso, ahora en Lightning Experience. Anteriormente, este botón estaba disponible únicamente en Salesforce Classic en vistas de listas para casos asignados a una cola. Como en Salesforce Classic, los usuarios en Lightning Experience ven el botón en la vista de lista pero también lo ven en la vista de detalles de registro para un caso.

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

OmniCanal: Enrutamiento basado en habilidades para gráficos y textos, Enrutamiento para solicitudes de contacto, Mejoras en Supervisor de OmniCanal y Enrutamiento basado en atributos (Beta)

Enrute registros de solicitudes de contacto para asegurarse de que sus clientes son contactados por agentes disponibles. El enrutamiento basado en habilidades llega a Live Agent y LiveMessage. Las mejoras en Supervisor de OmniCanal permiten a los agentes indicar que necesitan ayuda y proporciona a los supervisores el poder de susurrar a sus agentes en su sesión de Live Message. El enrutamiento basado en atributos pasa a la fase beta, permitiéndole utilizar campos y valores de campo como criterios de enrutamiento.

EN ESTA SECCIÓN:

Enrutar mensajes de texto y chats a agentes cualificados con Enrutamiento basado en atributos (Disponible de forma general)
Enrute clientes desde canales de Live Agent y LiveMessage a agentes cualificados basándose en las habilidades necesarias para ofrecerles asistencia. Utilice habilidades, disponibilidad de agentes y niveles de habilidad para asignar al cliente un agente adecuado para el trabajo Anteriormente, esta función estaba en versión Beta para Live Agent y no estaba disponible para LiveMessage.

Enrutar solicitudes de contacto de clientes con OmniCanal
Los clientes ya no tienen que llamar a una línea de ayuda y esperar. Con Solicitud de contacto, un usuario de comunidad puede solicitar que el servicio de atención al cliente les devuelva la llamada empleando un formulario online. Cuando se envía una solicitud, se crea un registro de solicitud de contacto para realizar un seguimiento del problema. Puede enrutar las solicitudes de contacto a los agentes disponibles empleando OmniCanal.

Echar una mano con mejoras en Supervisor de OmniCanal
Permita a los agentes captar la atención durante una sesión de chat, indicando a los supervisores que necesitan ayuda. Los supervisores también pueden proporcionar discretamente sugerencias durante una sesión de Live Message entre un agente y un cliente. Solo los agentes pueden ver los mensajes del supervisor, no el cliente.

Asignar trabajo basándose en datos de campo utilizando Enrutamiento basado en atributos (Beta)
Dirija el trabajo a los agentes correctos con enrutamiento basado en atributos. Utilice los campos de registros entrantes para asignar trabajo a los agentes disponibles más aptos. Ajuste su solución de enrutamiento de modo que la solicitudes de servicio entrantes se agrupen de acuerdo con sus necesidades de negocio. El enrutamiento basado en atributos funciona con casos, prospectos, pedidos y objetos personalizados. Para participar en esta versión beta cerrada, haga contacto con el servicio de atención al cliente de Salesforce.

Enrutar mensajes de texto y chats a agentes cualificados con Enrutamiento basado en atributos (Disponible de forma general)

Enrute clientes desde canales de Live Agent y LiveMessage a agentes cualificados basándose en las habilidades necesarias para ofrecerles asistencia. Utilice habilidades, disponibilidad de agentes y niveles de habilidad para asignar al cliente un agente adecuado para el trabajo Anteriormente, esta función estaba en versión Beta para Live Agent y no estaba disponible para LiveMessage.

Dónde: Esta función está disponible para organizaciones con Live Agent o LiveMessage. Live Agent está disponible en organizaciones Performance Edition y Developer Edition que se crearon después del 14 de junio de 2012, y en organizaciones Unlimited Edition y

Enterprise Edition con Service Cloud. LiveMessage está disponible a través de un complemento Participación digital. LiveMessage en Lightning Experience está disponible en Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition con Service Cloud.

Por qué: El enrutamiento basado en habilidades permite enrutar elementos de trabajo utilizando criterios más sofisticados y dinámicos que el enrutamiento basado en cola.

Cómo: Para utilizar el enrutamiento basado en habilidades, active la función, active y cree habilidades, cree recursos de servicio para agentes y asigne habilidades a recursos de servicio. A continuación configura el enrutamiento.

CONSULTE TAMBIÉN

Ayuda de Salesforce: ¿Cómo funciona el enrutamiento basado en habilidades? (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

Ayuda de Salesforce: ¿Cuál es la diferencia entre el enrutamiento basado en habilidades y el enrutamiento basado en colas? (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

Ayuda de Salesforce: Configurar enrutamiento basado en habilidades (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

Enrutar solicitudes de contacto de clientes con OmniCanal

Los clientes ya no tienen que llamar a una línea de ayuda y esperar. Con Solicitud de contacto, un usuario de comunidad puede solicitar que el servicio de atención al cliente les devuelva la llamada empleando un formulario online. Cuando se envía una solicitud, se crea un registro de solicitud de contacto para realizar un seguimiento del problema. Puede enrutar las solicitudes de contacto a los agentes disponibles empleando OmniCanal.

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

Cómo: Para enrutar las solicitudes a OmniCanal, cree o modifique una cola que utilice OminiCanal para incluir el objeto de solicitud de contacto. Luego especifique esta cola como la propietaria cuando configure el flujo de solicitud de contacto. Este flujo es el que crea el formulario online que utilizan los miembros de la comunidad. Para crear el flujo de solicitud de contacto, vaya a la página Solicitudes de contacto de clientes en Configuración.

CONSULTE TAMBIÉN

Comunidades: Permitir a sus clientes solicitar una llamada del Servicio de Atención al Cliente

Ayuda de Salesforce: Asociar agentes y configuraciones de enrutamiento con colas (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

Echar una mano con mejoras en Supervisor de OmniCanal

Permita a los agentes captar la atención durante una sesión de chat, indicando a los supervisores que necesitan ayuda. Los supervisores también pueden proporcionar discretamente sugerencias durante una sesión de Live Message entre un agente y un cliente. Solo los agentes pueden ver los mensajes del supervisor, no el cliente.

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

Cómo: Los agentes pueden hacer clic en el botón de indicador para elevar el indicador para una sesión de chat. Los supervisores ven una nueva columna en el Supervisor de OmniCanal que muestra sesiones de chat marcadas. Puede incluso clasificar por la columna marcada para llevar estas sesiones a la parte superior de la lista de modo que pueda proporcionar asistencia rápidamente.

Los supervisores pueden monitorear sesiones de chat como antes, pero ahora también pueden enviar mensajes privados mientras monitorean la sesión. Solo el agente ve estos mensajes. Uno o más supervisores pueden aconsejar al agente con el modo de ayudar a resolver el motivo del alza de un indicador, mientras que el cliente continúa viendo únicamente los mensajes que el agente redacta.

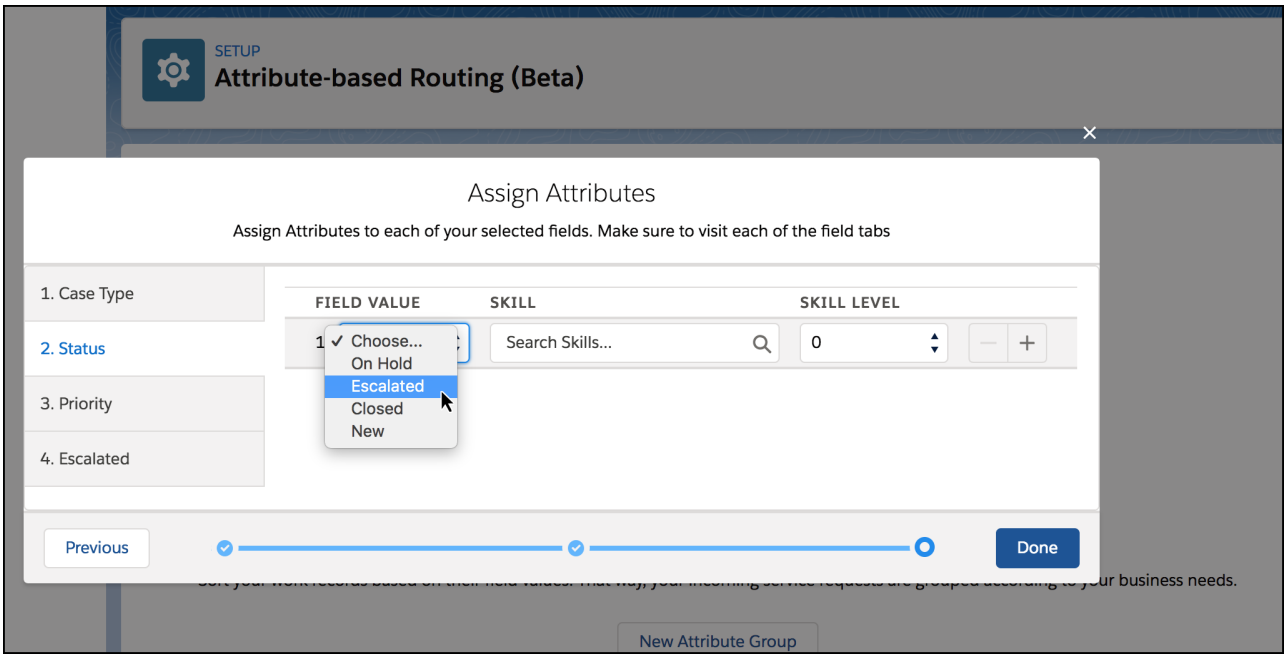
Asignar trabajo basándose en datos de campo utilizando Enrutamiento basado en atributos (Beta)

Dirija el trabajo a los agentes correctos con enrutamiento basado en atributos. Utilice los campos de registros entrantes para asignar trabajo a los agentes disponibles más aptos. Ajuste su solución de enrutamiento de modo que la solicitudes de servicio entrantes se agrupen de acuerdo con sus necesidades de negocio. El enrutamiento basado en atributos funciona con casos, prospectos, pedidos y objetos personalizados. Para participar en esta versión beta cerrada, haga contacto con el servicio de atención al cliente de Salesforce.

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

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

Por qué: Puede especificar qué campos y valores de campo utilizar como criterios de enrutamiento.



Productividad de agentes: Ficha Cierre y fechas relativas para macros

Utilice fechas relativas para crear macros que establecen fechas y horas en el futuro. Puede agregar un paso a su macro para cerrar una focha de consola cuando se complete la macro. Además, como bonificación, ahora existe una razón menos para volver a cambiar a Salesforce Classic. Las macros y el texto rápido compartido en Salesforce Classic son visibles en Lightning Experience.

EN ESTA SECCIÓN:

Ser puntual con fechas relativas para macros

Es una realidad implacable: las programaciones y las fechas cambian. En vez de utilizar fechas y horas precisas en sus macros, utilice fechas y horas relativas que siempre se mantienen aplicables, incluso cuando cambia la programación. Por ejemplo, usted quiere que una macro cree una tarea de seguimiento. Con las fechas relativas, puede establecer que la fecha de vencimiento sea un cierto número de días después de la fecha de ejecución de la macro.

Ordenar y cerrar la ficha después de que finalice una macro

Permita a los agentes saber que una macro completó el trabajo en un registro cerrando la ficha. Cuando una ficha queda abierta, los agentes podrían preguntarse si se necesita realizar más trabajo. Ahora puede agregar una instrucción de cierre final de ficha a sus macros dentro del Generador de macros.

Ver todas sus macros y texto rápido de Salesforce Classic en Lightning Experience

Trabaje con todas sus macros y texto rápido en Lightning Experience, incluso en elementos que se crearon y se compartieron en Salesforce Classic. Anteriormente, los elementos compartidos en Salesforce Classic no estaban visibles en Lightning Experience cuando se activaban las carpetas.

Ser puntual con fechas relativas para macros

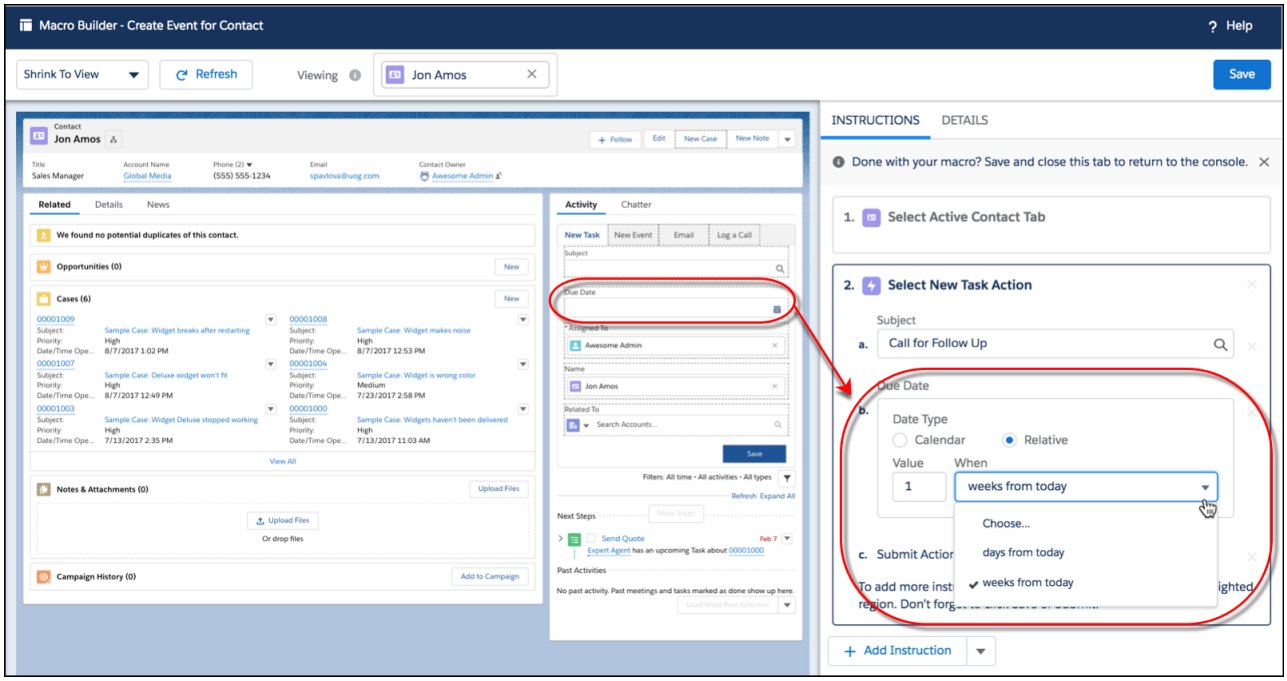
Es una realidad implacable: las programaciones y las fechas cambian. En vez de utilizar fechas y horas precisas en sus macros, utilice fechas y horas relativas que siempre se mantienen aplicables, incluso cuando cambia la programación. Por ejemplo, usted quiere que una macro cree una tarea de seguimiento. Con las fechas relativas, puede establecer que la fecha de vencimiento sea un cierto número de días después de la fecha de ejecución de la macro.

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

Por qué: Cuando se trabaja con fechas y horas, las fechas relativas le permiten especificar:

- Minutos desde ahora
- Horas desde ahora
- Días desde hoy
- Semanas desde hoy

Cómo: En el Generador de macros, seleccione **Relativa** cuando trabaje con campos de fecha y hora. Ingrese un valor y seleccione una duración. Este es un ejemplo del campo Fecha de vencimiento en una tarea.



La opción Relativa está disponible en los campos Hora, Fecha y Fecha y hora. Por ejemplo, puede crear un evento que se producirá una semana desde hoy a las 8:00 AM.

CONSULTE TAMBIÉN

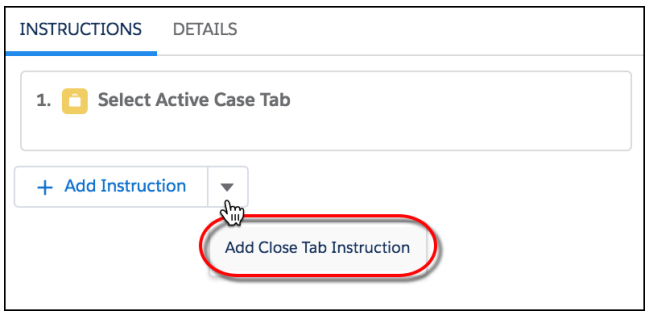
Ayuda de Salesforce: Crear macros en Lightning Experience (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

Ordenar y cerrar la ficha después de que finalice una macro

Permita a los agentes saber que una macro completó el trabajo en un registro cerrando la ficha. Cuando una ficha queda abierta, los agentes podrían preguntarse si se necesita realizar más trabajo. Ahora puede agregar una instrucción de cierre final de ficha a sus macros dentro del Generador de macros.

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

Cómo: En el Generador de macros, seleccione **Agregar instrucción Cerrar ficha** desde el menú desplegable Agregar instrucción. Asegúrese de agregar esta instrucción al final. En caso contrario, el resto de la macro no se ejecuta.



Nota: Esta instrucción solo funciona en aplicaciones de consola Lightning, porque las fichas no existen en aplicaciones con navegación estándar.

CONSULTE TAMBIÉN

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

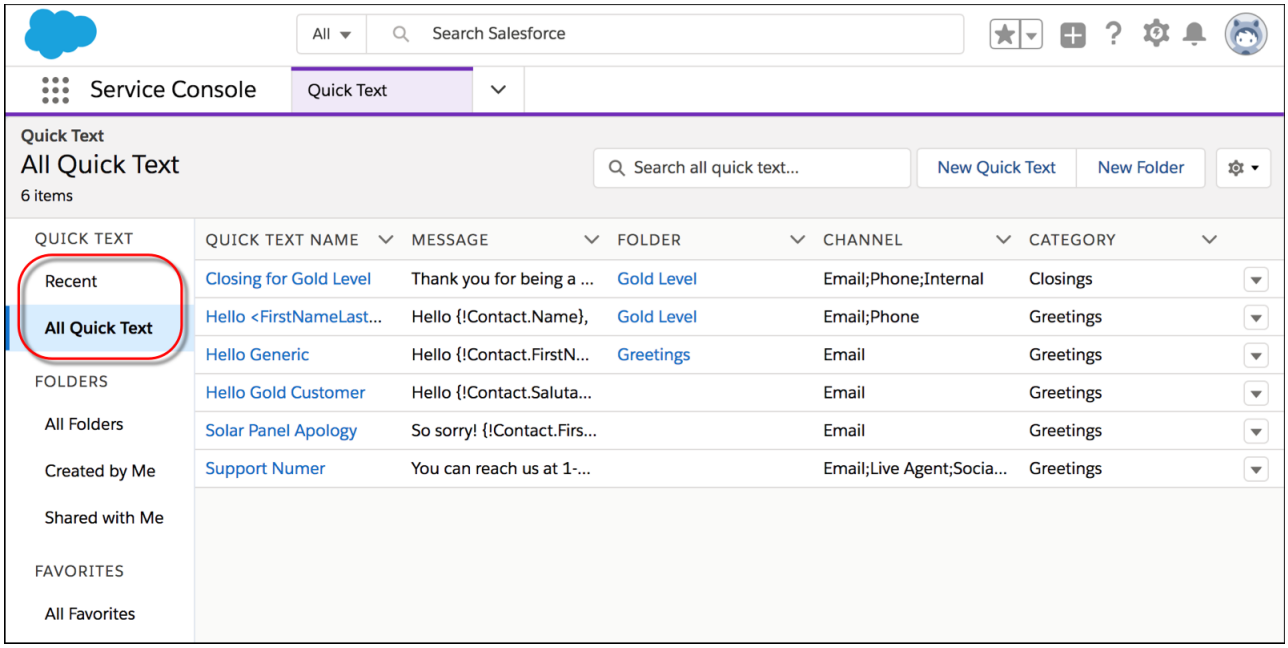
Ver todas sus macros y texto rápido de Salesforce Classic en Lightning Experience

Trabaje con todas sus macros y texto rápido en Lightning Experience, incluso en elementos que se crearon y se compartieron en Salesforce Classic. Anteriormente, los elementos compartidos en Salesforce Classic no estaban visibles en Lightning Experience cuando se activaban las carpetas.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience en Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition. Las carpetas para macros y texto rápido no son compatibles en Essentials.

Cómo: Para trabajar con macros y texto rápido en las páginas en Lightning Experience, active las carpetas en las páginas Configuración de macro y Configuración de texto rápido en Configuración. Tras activar carpetas, la utilidad de macro y el navegador de texto rápido se actualizan.

Los elementos compartidos en Salesforce Classic se muestran en la vista Todos en la vista de lista Texto rápido o Macros de manera predeterminada. Después de acceder a un elemento, también se muestra bajo Reciente.



Para mantener las cosas fáciles para sus usuarios, cuando un elemento se asigna a una carpeta en Lightning Experience, el botón Compartir en Salesforce Classic en la página de detalle de registro se desactiva.

CONSULTE TAMBIÉN

Ayuda de Salesforce: Compartir texto rápido utilizando una carpeta en Lightning Experience (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

Ayuda de Salesforce: Compartir macros utilizando una carpeta en Lightning Experience (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

Lightning Scheduler: Simplificar la programación de citas

Programe citas rápidamente para clientes dentro de flujos de trabajo de Salesforce, como prospectos, oportunidades y cuentas. Personalice citas por tema, asígnelas a empleados con las habilidades adecuadas y garantice que están programadas dentro de su horario laboral.

Dónde: Esta función está disponible por un costo adicional en Enterprise Edition y Unlimited Edition.

CONSULTE TAMBIÉN

Crear citas personalizadas con Lightning Scheduler

Otros cambios en Service Cloud

Conozca detalles sobre otros cambios que realizamos para mejorar Service Cloud.

EN ESTA SECCIÓN:

Crear un centro de llamadas en Lightning Experience con el flujo de configuración Asistencia por voz

Integre su sistema de asistencia por voz externo con Salesforce de modo que su equipo pueda responder a llamadas desde la consola de servicio. Nuestro nuevo flujo de configuración guiada le guía por la conexión con su proveedor de voz, instalando el paquete de AppExchange que necesita y seleccionando los usuarios que pueden responder a llamadas.

Configurar asistencia sin conexión y registros relacionados en el flujo de configuración de Live Agent

El uso de asistencia sin conexión previa al chat en su ventana de chat de Snap-ins es más sencillo que nunca antes. Agregue asistencia sin conexión justo en el flujo de configuración para permitir a sus clientes registrar un caso cuando no hay ningún agente de asistencia disponible para chatear. Además, seleccione qué registros desea crear y vincular a sus sesiones de chat utilizando los campos en su formulario previo al chat.

Obtener IoT en Service Cloud Unlimited Edition para un mejor servicio al cliente

Una versión limitada de Salesforce IoT está ahora disponible sin costo adicional en Service Cloud. Con Salesforce IoT, sus agentes tienen información de diagnóstico acerca de la condición del dispositivo conectado de su cliente para ayudar a analizar y resolver problemas de forma más rápida.

Crear un centro de llamadas en Lightning Experience con el flujo de configuración Asistencia por voz

Integre su sistema de asistencia por voz externo con Salesforce de modo que su equipo pueda responder a llamadas desde la consola de servicio. Nuestro nuevo flujo de configuración guiada le guía por la conexión con su proveedor de voz, instalando el paquete de AppExchange que necesita y seleccionando los usuarios que pueden responder a llamadas.

CONSULTE TAMBIÉN

Configurar Open CTI con experiencia guiada

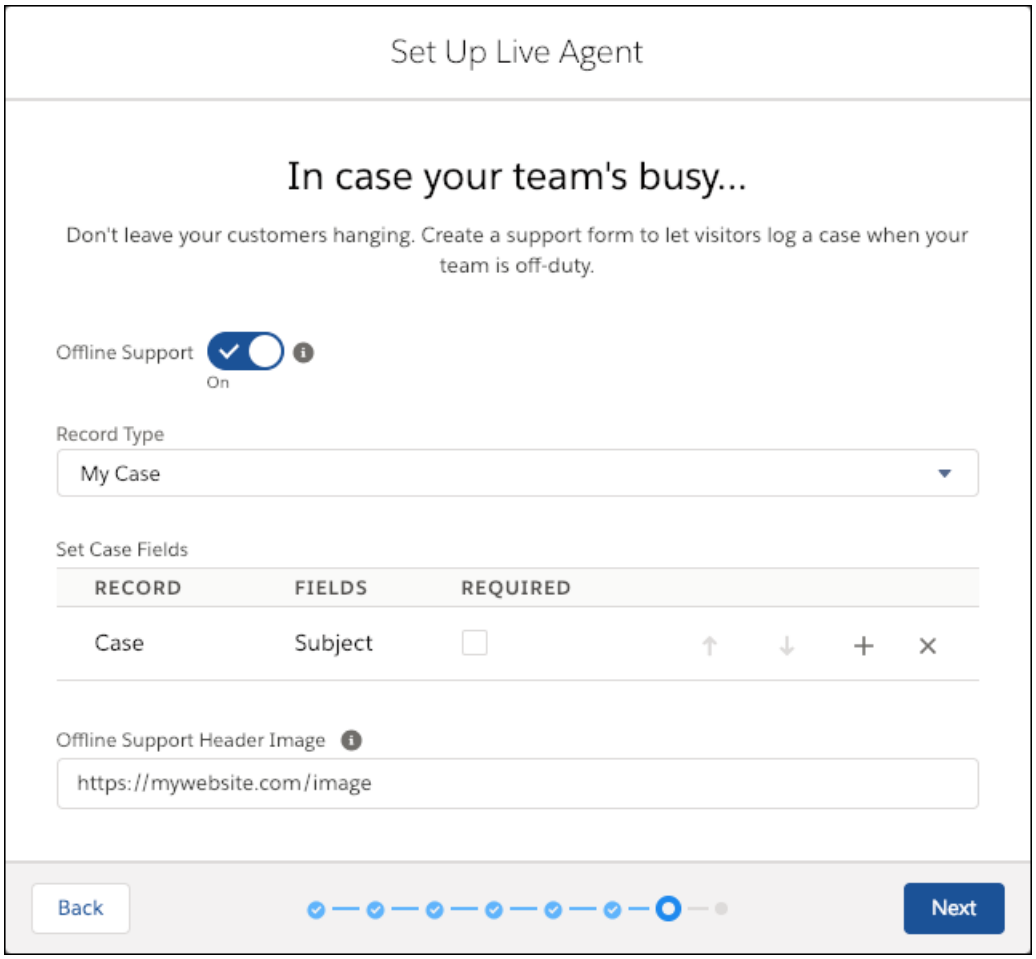
Configurar asistencia sin conexión y registros relacionados en el flujo de configuración de Live Agent

El uso de asistencia sin conexión previa al chat en su ventana de chat de Snap-ins es más sencillo que nunca antes. Agregue asistencia sin conexión justo en el flujo de configuración para permitir a sus clientes registrar un caso cuando no hay ningún agente de asistencia disponible para chatear. Además, seleccione qué registros desea crear y vincular a sus sesiones de chat utilizando los campos en su formulario previo al chat.

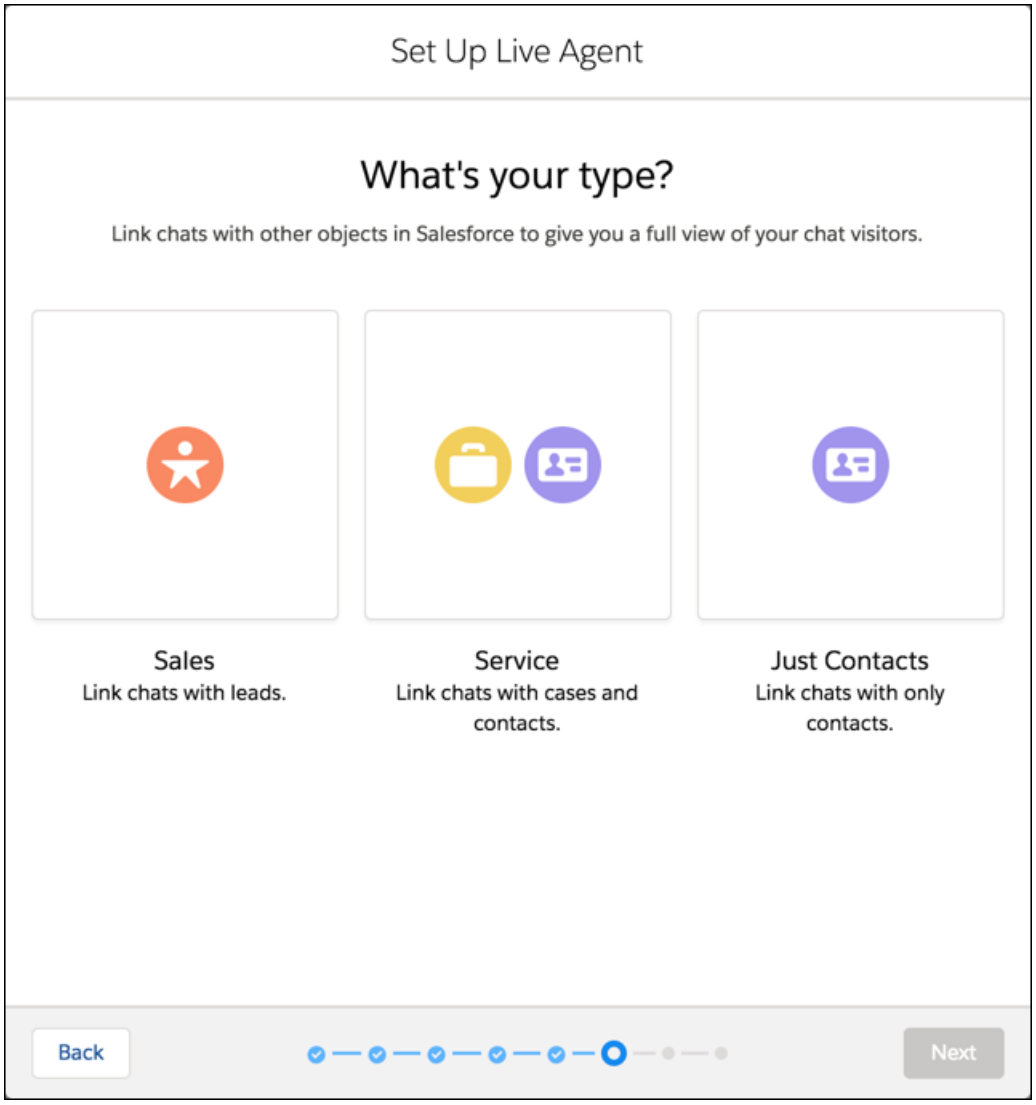
Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience en Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Por qué: Cree un formulario de asistencia previo al chat en el flujo de configuración. Cuando lo active, puede crear el formulario del caso que sus clientes pueden rellenar cuando sus agentes de chat no disponen de conexión. También puede agregar una imagen de encabezado para aparecer en la parte superior del formulario de caso.

Nota: Cuando activa la asistencia sin conexión, activamos el acceso de invitado en el API de asistencia para el sitio que seleccionó anteriormente en el flujo. Esto es necesario para permitir a los clientes registrar un caso.



Vincule sus sesiones de chat con otros registros de Salesforce con una sencilla selección en el flujo. Seleccione una de las opciones y Salesforce buscará o creará registros con su sesión de chat, de modo que obtiene una vista completa de sus clientes. Puede seleccionar un objetivo de ventas (Prospectos), un objetivo de servicio (Casos y Contactos) o solo Contactos.



Cómo: Desde Configuración de servicio, seleccione **Configuración de Live Agent**. Si no está en sus recomendaciones, haga clic en **Ver todo**, luego seleccione **Configuración de Live Agent**.

Obtener IoT en Service Cloud Unlimited Edition para un mejor servicio al cliente

Una versión limitada de Salesforce IoT está ahora disponible sin costo adicional en Service Cloud. Con Salesforce IoT, sus agentes tienen información de diagnóstico acerca de la condición del dispositivo conectado de su cliente para ayudar a analizar y resolver problemas de forma más rápida.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience en Unlimited Edition con Service Cloud.

CONSULTE TAMBIÉN

Mejorar la experiencia del cliente con IoT en Service Cloud Unlimited Edition

Analytics: Perspectivas impulsadas por IA en reportes, Reportes unidos en Lightning Experience, Menús de acciones en Comunidades

Aprenda más sobre su negocio ya que Perspectivas de datos de Einstein llama su atención de forma inteligente hacia patrones interesantes en reportes; no es necesario agrupar, filtrar o resumir. Obtenga perspectivas desde hasta cinco tipos de reporte con reportes unidos de Lightning, luego compártalas en un tablero de 12 columnas. En Comunidades, actualice registros directamente desde tableros de Analytics incrustados con menús de acciones. Beneficiase de estas y muchas más funciones y mejoras entre Reportes y Tableros y Einstein Analytics.

EN ESTA SECCIÓN:

Reportes y tableros: Reportes unidos Lightning (Disponible de forma general), Formato condicional (Beta), tableros de 12 columnas

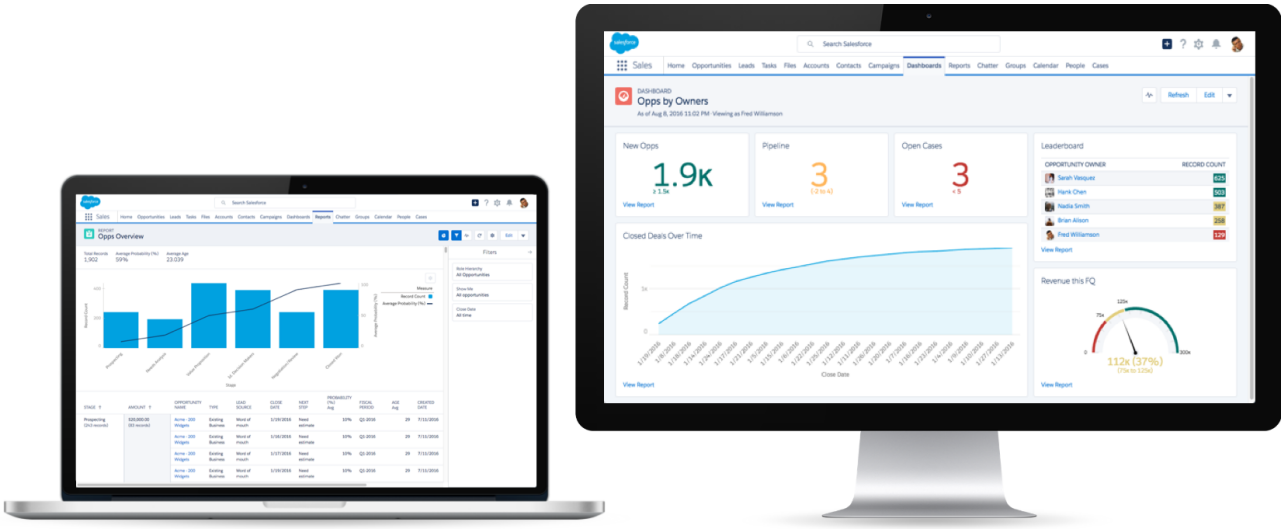
Obtenga perspectivas de más de un tipo de reporte con reportes unidos en Lightning Experience. Luego comparta las perspectivas en tableros de 12 columnas.

Einstein Analytics: Perspectivas de datos de Einstein, Aplicación con plantilla de Financial Services, Menús de acciones en Comunidades

Proporcione IA para cada usuario. Vaya desde datos a perspectivas con mayor rapidez con análisis pregenerados específicos de Financial Services. Actualice registros de Salesforce sin salir de su comunidad.

Reportes y tableros: Reportes unidos Lightning (Disponible de forma general), Formato condicional (Beta), tableros de 12 columnas

Obtenga perspectivas de más de un tipo de reporte con reportes unidos en Lightning Experience. Luego comparta las perspectivas en tableros de 12 columnas.



EN ESTA SECCIÓN:

Reportes: Reportes unidos Lightning (Disponible de forma general), página Ejecución mejorada (Disponible de forma general), Formato condicional (Beta), Ver reportes de seguimiento históricos

Cree reportes unidos y véalos en la página de ejecución mejorada, que es ahora la página de ejecución estándar para todos los reportes. Destaque perspectivas con formato condicional (beta) y vea cómo van cambiando los datos con el tiempo viendo reportes de seguimiento histórico en Lightning Experience.

Tableros: Formatos de 12 columnas, columnas de fórmulas en tablas Lightning, componentes de mediciones compactos

Los tableros destacan por detallar sus datos de negocio, y ahora puede presentar incluso más datos subiendo el conteo de columnas de 9 a 12. Muestre fórmulas de resumen desde reportes de origen en tablas Lightning. Ajuste también más datos en menos espacio con componentes de mediciones compactos.

Suscripciones: Suscripciones de reportes y tableros para usuarios, grupos y funciones

A las personas de su grupo de ventas local les encanta el tablero Oportunidades de ventas en curso que reciben en sus bandejas de entrada cada lunes por la mañana. La suscripción del tablero que estableció hace unos meses funciona perfectamente. Pero su equipo se está ampliando ahora y algunas personas pasaron a otras asignaciones, de modo que su lista de destinatarios ya no está al día. ¡Ningún problema! Estableciendo las suscripciones de reportes y tableros por grupo o función, puede mantener su lista de destinatarios al día incluso cuando las personas vienen y van.

Reportes: Reportes unidos Lightning (Disponible de forma general), página Ejecución mejorada (Disponible de forma general), Formato condicional (Beta), Ver reportes de seguimiento históricos

Cree reportes unidos y véalos en la página de ejecución mejorada, que es ahora la página de ejecución estándar para todos los reportes. Destaque perspectivas con formato condicional (beta) y vea cómo van cambiando los datos con el tiempo viendo reportes de seguimiento histórico en Lightning Experience.

EN ESTA SECCIÓN:

Los reportes unidos llegan a Lightning Experience (Disponible de forma general)

Con un máximo de cinco *bloques*, los reportes unidos le permiten ver varios tipos de información en un único reporte. Cada bloque muestra datos procedentes de un tipo de reporte estándar o personalizado.

Revisar datos con mayor facilidad desde la página de ejecución (Disponible de forma general)

Los encabezados actualizados en la página de ejecución (antes llamada página Ejecución mejorada) hacen que la obtención de perspectivas desde los datos de su reporte sea más rápida.

Cambiar el tamaño de las columnas para que se ajusten a su contenido

Si los datos truncados y el espacio vacío no son de su gusto, dígales adiós. Ahora puede ajustar las anchuras de las columnas de los reportes en el Generador de reportes de Lightning Experience y en la página de ejecución.

Centrarse rápidamente en datos relevantes con formato condicional (Beta)

¿Busca una manera para ayudar a los representantes de ventas a identificar las oportunidades más calientes que necesitan atención inmediata? ¿Desea saber de un vistazo qué cuentas tienen oportunidades valoradas entre 100.000 $ y 500.000 $? Aplique formato condicional a reportes de resumen o matriciales en Lightning Experience para aportar color a sus reportes y reunir perspectivas al mismo tiempo.

Reunir perspectivas más rápido con resúmenes apilados

Creó esos reportes matriciales complejos (aunque increíbles), de modo que pudiera resumir grandes volúmenes de datos y comparar valores en campos diferentes. Pero las mediciones resumidas que desea comparar no siempre están colocadas cómodamente unas junto a otras. Para tener una versión más orientada a la visualización del reporte que lleva aparejada menos desplazamiento, vea el reporte con la opción Resúmenes apilados activada.

Ver reportes de seguimiento histórico en Lightning Experience

Ya no tiene que volver a Salesforce Classic para ver reportes de seguimiento histórico. Todos sus reportes de seguimiento histórico están ahora visibles en la página Reportes de Lightning Experience.

Los reportes unidos llegan a Lightning Experience (Disponible de forma general)

Con un máximo de cinco *bloques*, los reportes unidos le permiten ver varios tipos de información en un único reporte. Cada bloque muestra datos procedentes de un tipo de reporte estándar o personalizado.

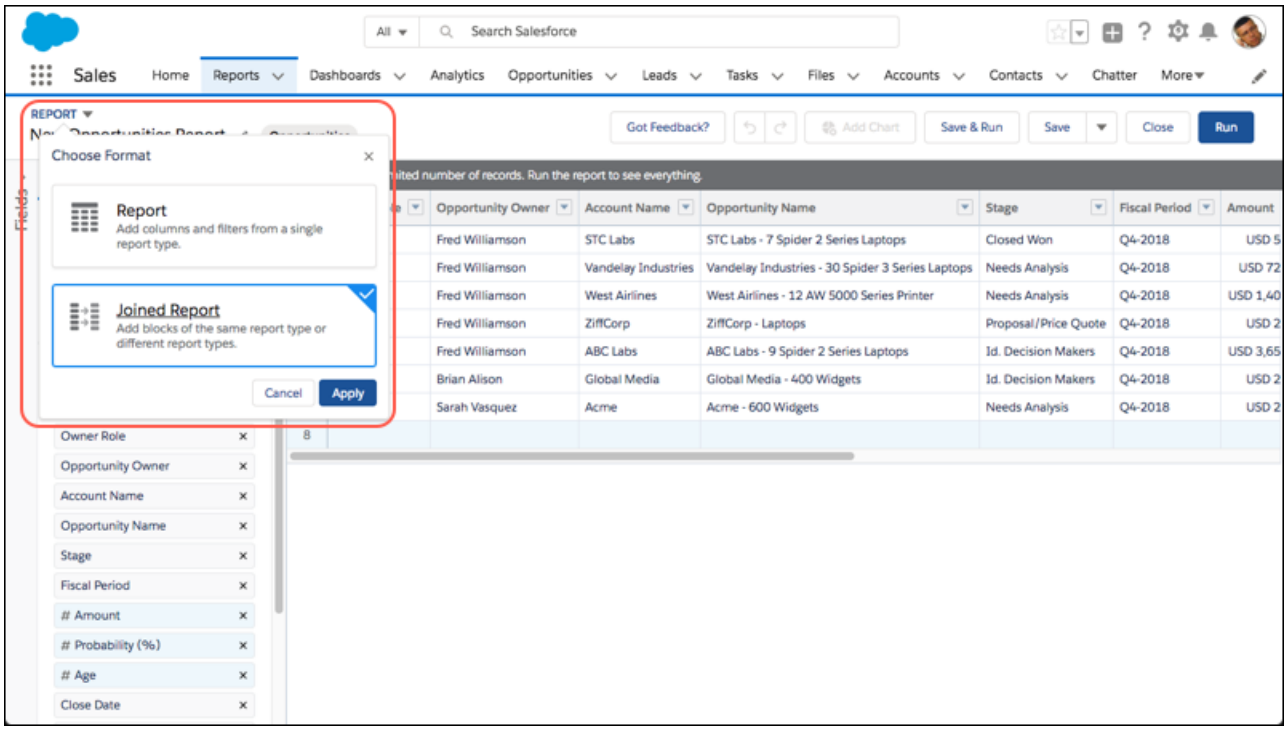
Dónde: Esta función está disponible de forma general en Lightning Experience en Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Por qué: Los reportes unidos son perfectos para analizar datos de Salesforce entre tipos de reportes múltiples, como oportunidades con productos unidos con casos con activos. También puede obtener vistas múltiples y simultáneas de un objeto, como Oportunidades cerradas ganadas junto con Oportunidades cerradas perdidas.

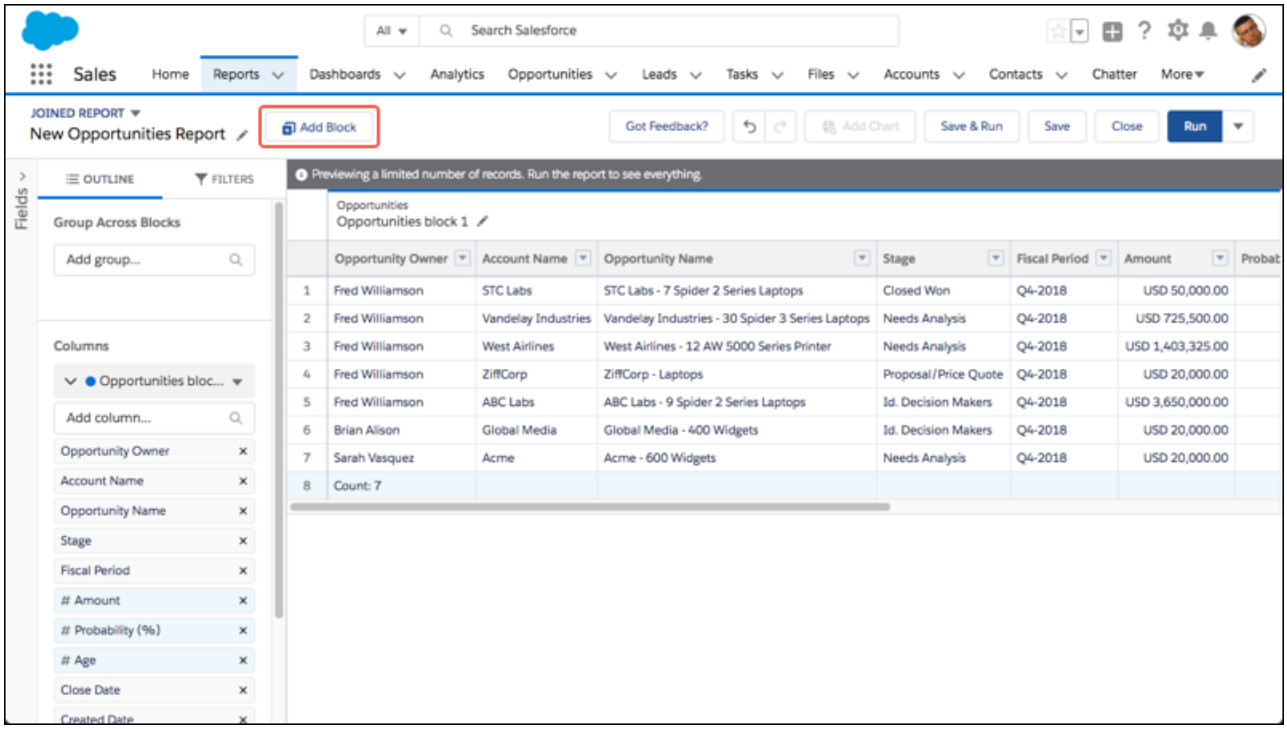
Por ejemplo, cree el reporte de ventas definitivo creando un reporte unido. Agregue tres bloques al reporte unido que le proporciona una vista completa de sus cuentas, oportunidades y casos.

O bien, cree un reporte unido para obtener una vista de pájaro de su operación de servicio al cliente. Agregue tres bloques y asigne a cada uno de ellos el tipo de reporte Caso. Filtre un bloque por estado abierto, uno por estado en curso y el tercero por estado cerrado.

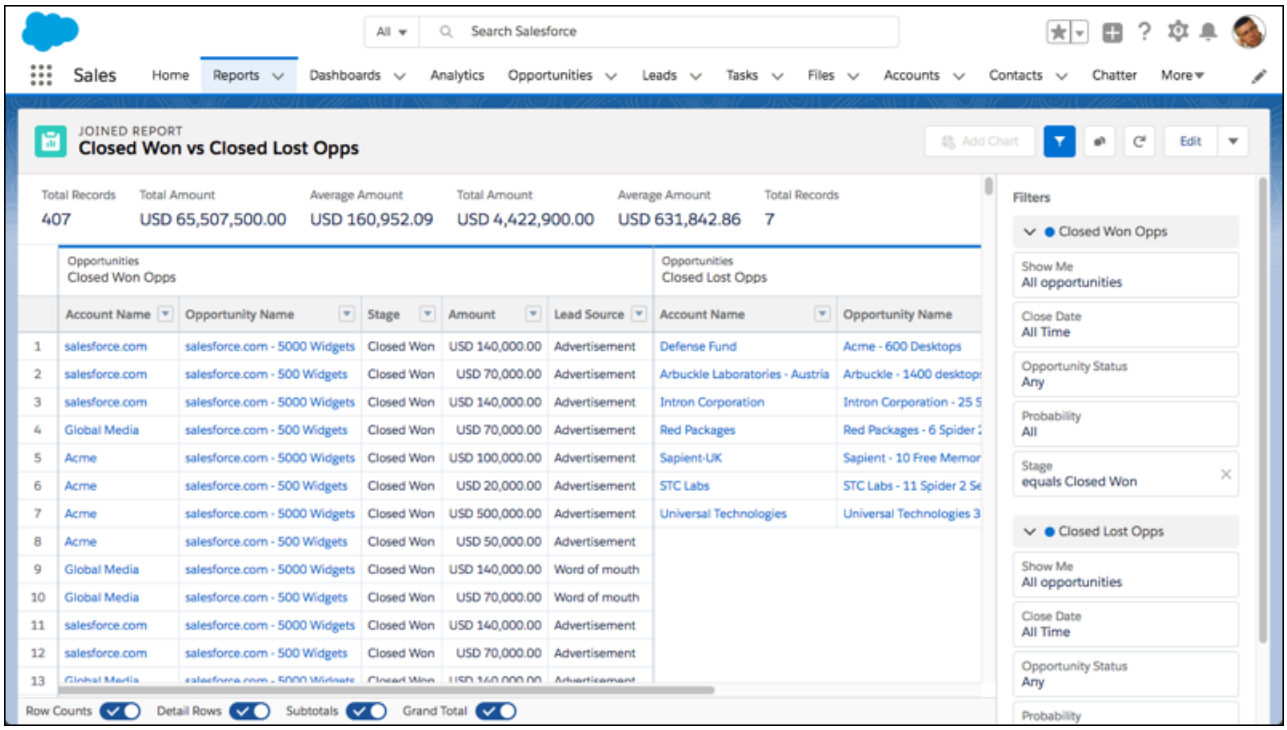
Cómo: Puede convertir cualquier reporte en un reporte unido haciendo clic en **Reporte** ▼ > **Reporte unido** > **Aplicar**.



Para agregar un bloque, haga clic en **Agregar bloque** y seleccione un tipo de reporte.



Agrupe, filtre, resuma y cree gráficos a partir de datos de reportes como con otros reportes. Antes de que se dé cuenta, su reporte unido le proporcionará útiles perspectivas de negocio. Este compara oportunidades cerradas ganadas con oportunidades cerradas perdidas.



Ahora que los reportes unidos Lightning tienen disponibilidad general, se admiten estas acciones.

- Crear reportes unidos

- Convertir reportes no unidos existentes en reportes unidos
- Cambiar el nombre de bloques
- Volver a ordenar bloques
- Cambiar el tipo del reporte principal (el tipo de reporte del primer bloque en un reporte unido Lightning siempre es el tipo de reporte principal)
- Incorporación y modificación de fórmulas de resumen y fórmulas de resumen de bloques cruzados
- Noticias en tiempo real de Chatter

Los reportes unidos Lightning no admiten estas funciones.

- Suscripciones
- Exportar
- Abrir en Quip
- Formato condicional
- Selector de la lista de selección de divisa
- Datos de reportes de tendencia en Einstein Analytics
- Perspectivas de datos de Einstein

Nota: Retiramos **Activar Reportes unidos Lightning(Beta)** de Configuración de reportes y tableros en Configuración.

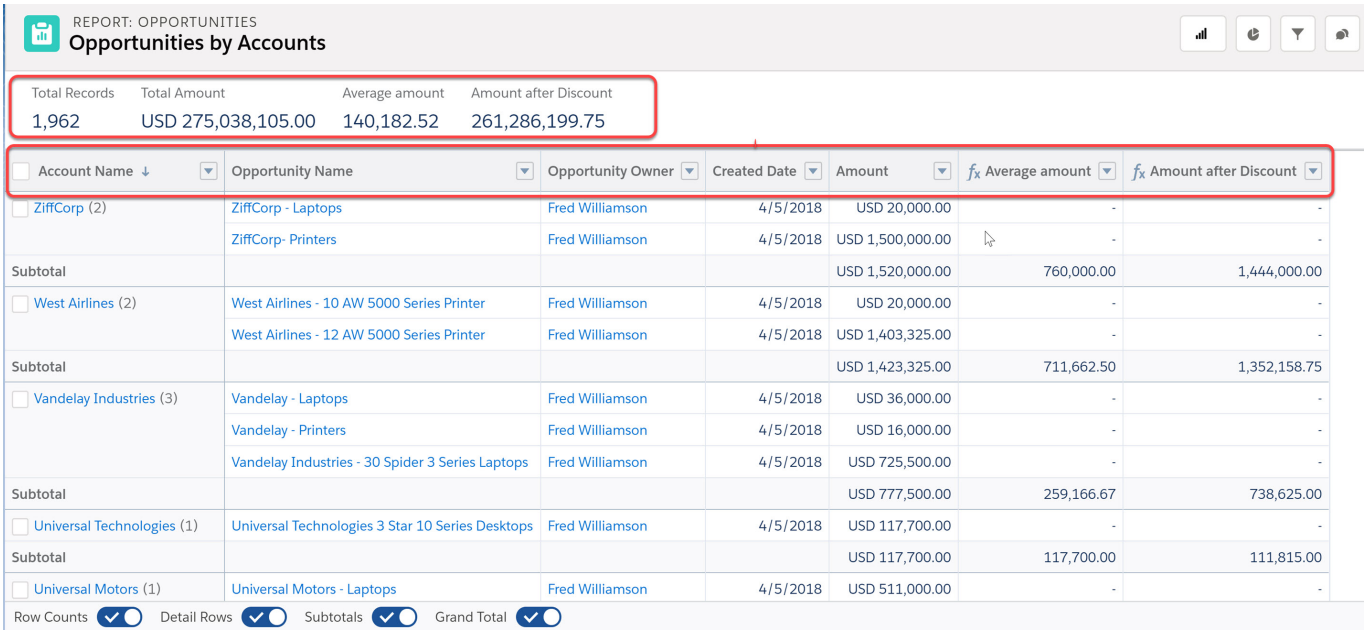
Revisar datos con mayor facilidad desde la página de ejecución (Disponible de forma general)

Los encabezados actualizados en la página de ejecución (antes llamada página Ejecución mejorada) hacen que la obtención de perspectivas desde los datos de su reporte sea más rápida.

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

Por qué: Para tener una vista rápida de las mediciones clave en un reporte no tendrá que ir más allá del encabezado del reporte de Lightning Experience. Ahora muestra hasta 8 mediciones, en el orden en que aparecen en el reporte, de izquierda a derecha. Estas mediciones incluyen los totales generales, los subtotales, los conteos de registros y los resultados de columnas de fórmulas.

Del mismo modo, el desplazamiento por reportes de tamaño gigante es más manejable. Los encabezados de columnas son ahora adhesivos. De este modo, no quedan apartados de la vista a medida que pasa las páginas de los registros del reporte.



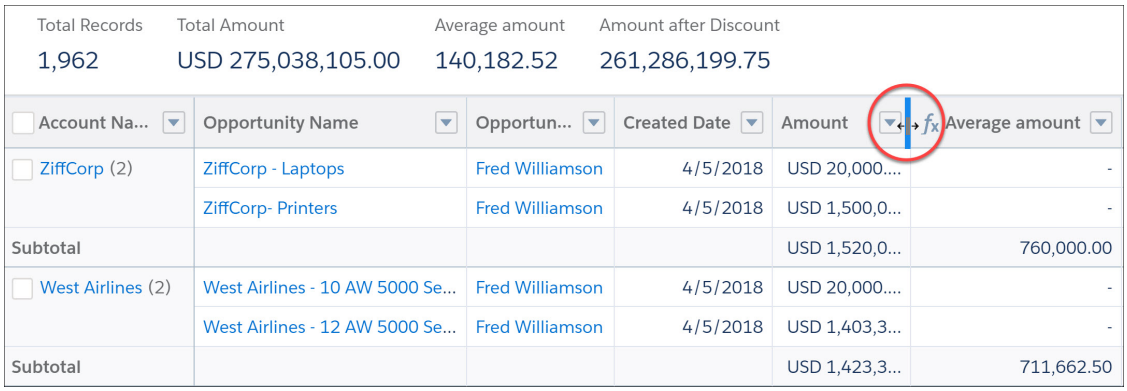
Nota: Ahora que la página de ejecución (antes llamada página Ejecución mejorada) tiene disponibilidad general, retiramos la opción de cambiar a la página de ejecución heredada.

Cambiar el tamaño de las columnas para que se ajusten a su contenido

Si los datos truncados y el espacio vacío no son de su gusto, dígales adiós. Ahora puede ajustar las anchuras de las columnas de los reportes en el Generador de reportes de Lightning Experience y en la página de ejecución.

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

Cómo: Para cambiar la anchura de una columna, pase el ratón por el borde derecho del encabezado de la columna. Cuando el cursor de cambio de tamaño aparezca, arrastre el borde hasta que los datos se ajusten como desea. Cuando termine, haga clic en el cursor para establecer la nueva anchura.



Nota: Las columnas no retienen las nuevas anchuras en algunas instancias, como cuando:

- Cambia de navegador, navega en modo incógnito, inicia sesión en cuentas diferentes o borra el almacenamiento local del navegador.
- Cambia el formato del reporte desde tabular, resumen o matricial a reporte unido o de seguimiento histórico.

- Cambia el orden de bloques en reportes unidos.

.

Centrarse rápidamente en datos relevantes con formato condicional (Beta)

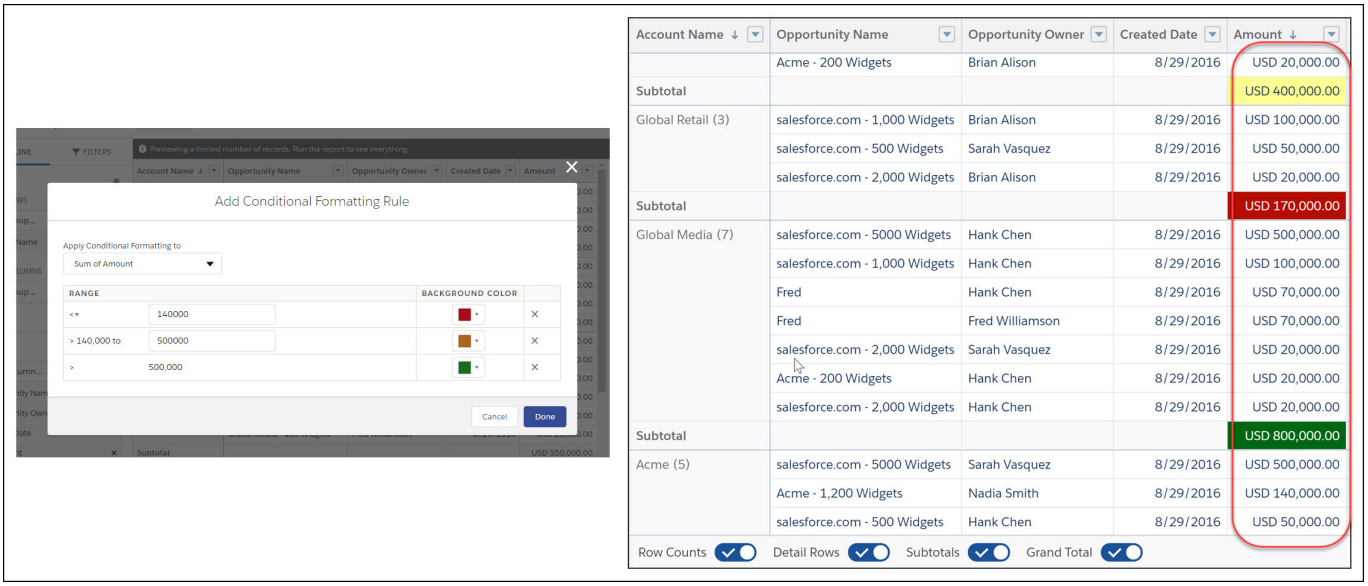
¿Busca una manera para ayudar a los representantes de ventas a identificar las oportunidades más calientes que necesitan atención inmediata? ¿Desea saber de un vistazo qué cuentas tienen oportunidades valoradas entre 100.000 $ y 500.000 $? Aplique formato condicional a reportes de resumen o matriciales en Lightning Experience para aportar color a sus reportes y reunir perspectivas al mismo tiempo.

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

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

Por qué: Si le encantaba aplicar formato condicional a reportes en Salesforce Classic, le gustará aún más en Lightning Experience. Para conseguir más precisión, puede aplicar hasta cinco reglas de formato a un reporte en Lightning Experience. Además, puede definir hasta tres contenedores para cada regla que aplique. Aplicar el color para cada contenedor es rápido, y también puede personalizar los colores.

Cómo: Formato condicional está activado para su organización de manera predeterminada. Abra un reporte de resumen o matricial que tenga al menos una medición o resumen en modo de modificación. Haga clic en **Formato condicional**. En Agregar regla de formato condicional, seleccione un campo de resumen o fórmula de resumen personalizado sobre el que aplicar la regla de formato condicional. Establezca los valores de punto de interrupción y los colores de intervalo para cada contenedor. Cuando termine de aplicar la regla de formato condicional, haga clic en **Listo**.

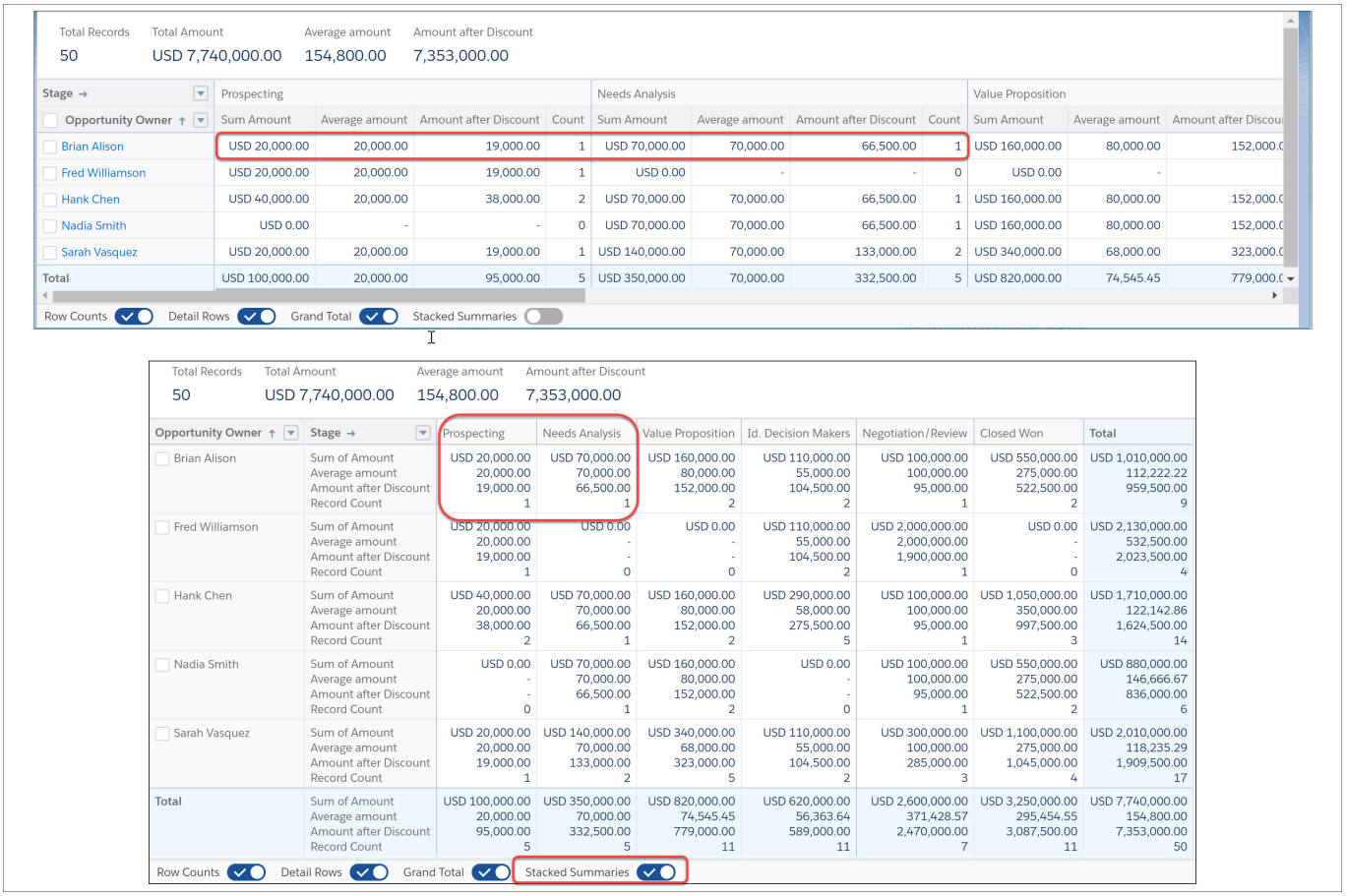


Reunir perspectivas más rápido con resúmenes apilados

Creó esos reportes matriciales complejos (aunque increíbles), de modo que pudiera resumir grandes volúmenes de datos y comparar valores en campos diferentes. Pero las mediciones resumidas que desea comparar no siempre están colocadas cómodamente unas junto a otras. Para tener una versión más orientada a la visualización del reporte que lleva aparejada menos desplazamiento, vea el reporte con la opción Resúmenes apilados activada.

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

Cómo: La opción **Resúmenes apilados** está disponible para todos los reportes matriciales en el pie del reporte. Los resúmenes apilados están activados en el Generador de reportes Lightning y en la página de ejecución de forma predeterminada. Eche un vistazo a cómo la activación de los resúmenes apilados hace que la revisión y la comparación de los mismos datos suponga un menor esfuerzo.



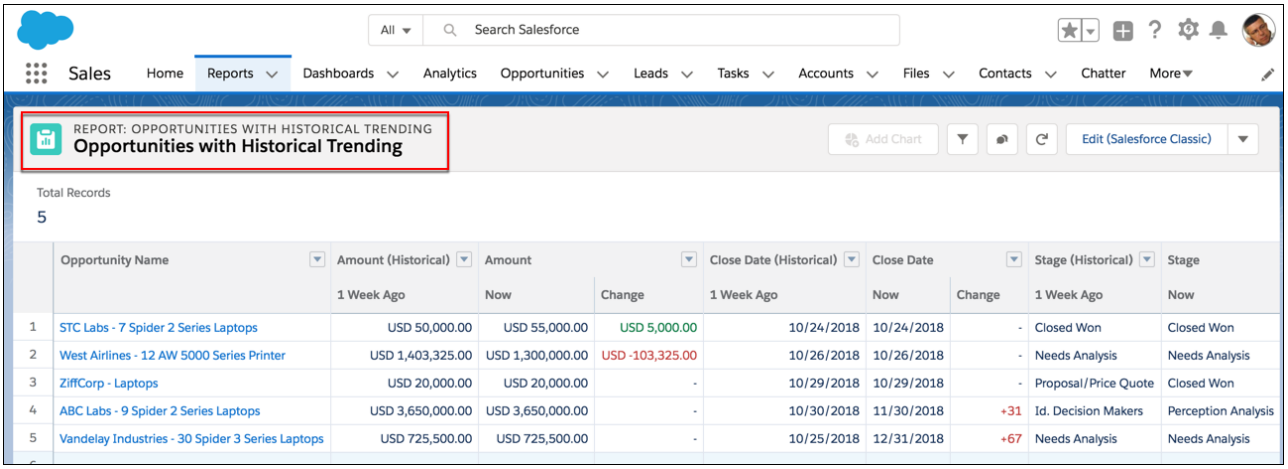
Ver reportes de seguimiento histórico en Lightning Experience

Ya no tiene que volver a Salesforce Classic para ver reportes de seguimiento histórico. Todos sus reportes de seguimiento histórico están ahora visibles en la página Reportes de Lightning Experience.

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

Por qué: Antes de esta versión, podía ver reportes de seguimiento históricos que estaban en formato matricial en Lightning Experience. Ahora puede ver todos los formatos admitidos (tabular y matricial).

Cómo: Ahora cuando hace clic en un reporte de seguimiento histórico tabular desde la página Reportes de Lightning Experience, el reporte se ejecuta y se muestra. Para los campos con seguimiento, las opciones **Mostrar cambios** y **Cambios de formato** están disponibles para ver los cambios entre los valores históricos y el valor actual.



Tableros: Formatos de 12 columnas, columnas de fórmulas en tablas Lightning, componentes de mediciones compactos

Los tableros destacan por detallar sus datos de negocio, y ahora puede presentar incluso más datos subiendo el conteo de columnas de 9 a 12. Muestre fórmulas de resumen desde reportes de origen en tablas Lightning. Ajuste también más datos en menos espacio con componentes de mediciones compactos.

EN ESTA SECCIÓN:

Mostrar más datos con tableros de 12 columnas

Los tableros de 12 columnas le dan más control sobre el formato de los datos, pero puede seguir creando tableros de 9 columnas si lo desea. Los tableros de 12 o 9 columnas creados con esta versión tienen filas que tienen la mitad de la altura de los tableros creados anteriormente. Los tableros creados anteriormente mantienen su altura de filas original.

Agregar fórmulas de resumen como columnas de fórmulas a tablas Lightning

Si el reporte de origen de una tabla Lightning tiene una columna de fórmulas de resumen, puede agregarlo a la tabla Lightning.

Poner más datos en menos espacios con componentes compactos

Los componentes compactos pisan fuerte en una nueva era de tableros con gran densidad de datos. Cualquier componente puede ser un componente compacto, pero las mediciones tienen más sentido. Los editores de tableros ahora pueden agregar una fila por componentes de una columna (1x1) a tableros. Anteriormente, el componente más pequeño posible era 1 fila por 2 columnas.

Otras mejoras en tableros en Lightning Experience

Además de las funciones importantes de esta versión, realizamos algunas mejoras pequeñas pero notables en tableros.

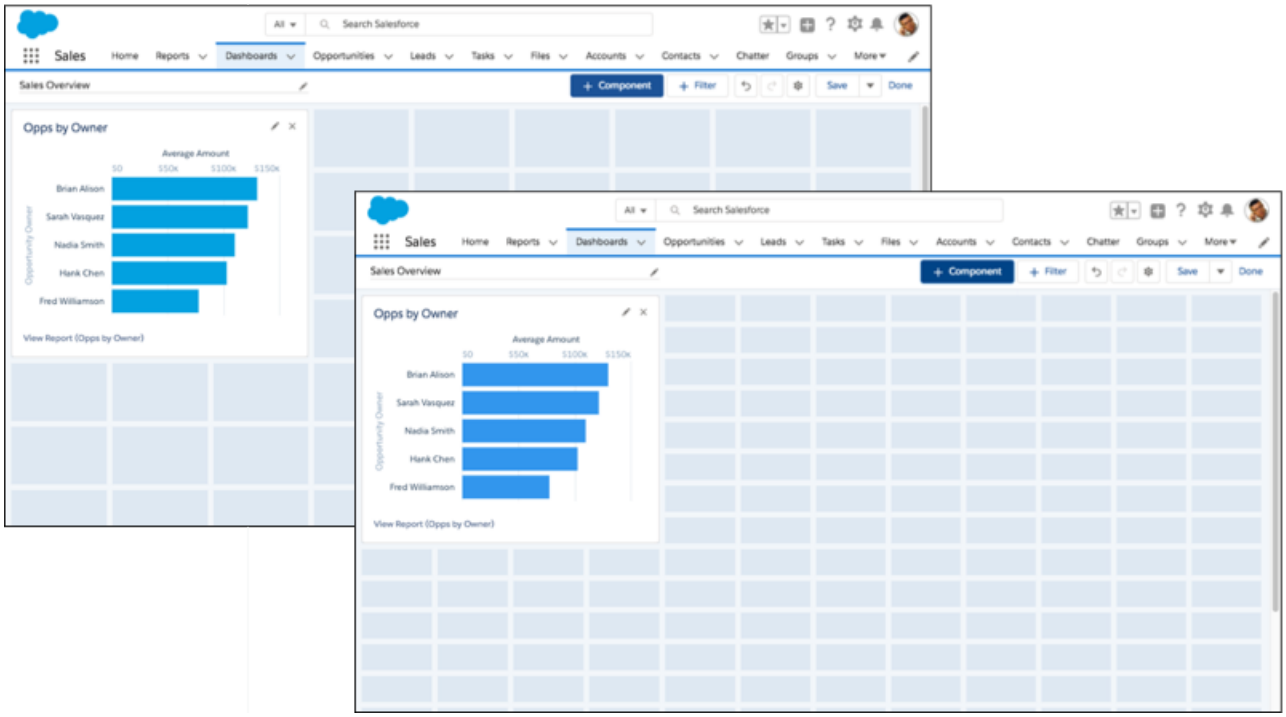
Mostrar más datos con tableros de 12 columnas

Los tableros de 12 columnas le dan más control sobre el formato de los datos, pero puede seguir creando tableros de 9 columnas si lo desea. Los tableros de 12 o 9 columnas creados con esta versión tienen filas que tienen la mitad de la altura de los tableros creados anteriormente. Los tableros creados anteriormente mantienen su altura de filas original.

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

Por qué: Más columnas y filas más cortas implica más componentes y opciones de formato en el mismo espacio.

Cómo: Para cambiar entre 12 y 9 columnas, cree o modifique un tablero. Abra las propiedades del tablero haciendo clic en el icono de propiedades (⚙). Desde la sección Tamaño de tablas de tablero de la ventana de propiedades, seleccione **12 columnas** o **9 columnas**.



Agregar fórmulas de resumen como columnas de fórmulas a tablas Lightning

Si el reporte de origen de una tabla Lightning tiene una columna de fórmulas de resumen, puede agregarlo a la tabla Lightning.

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

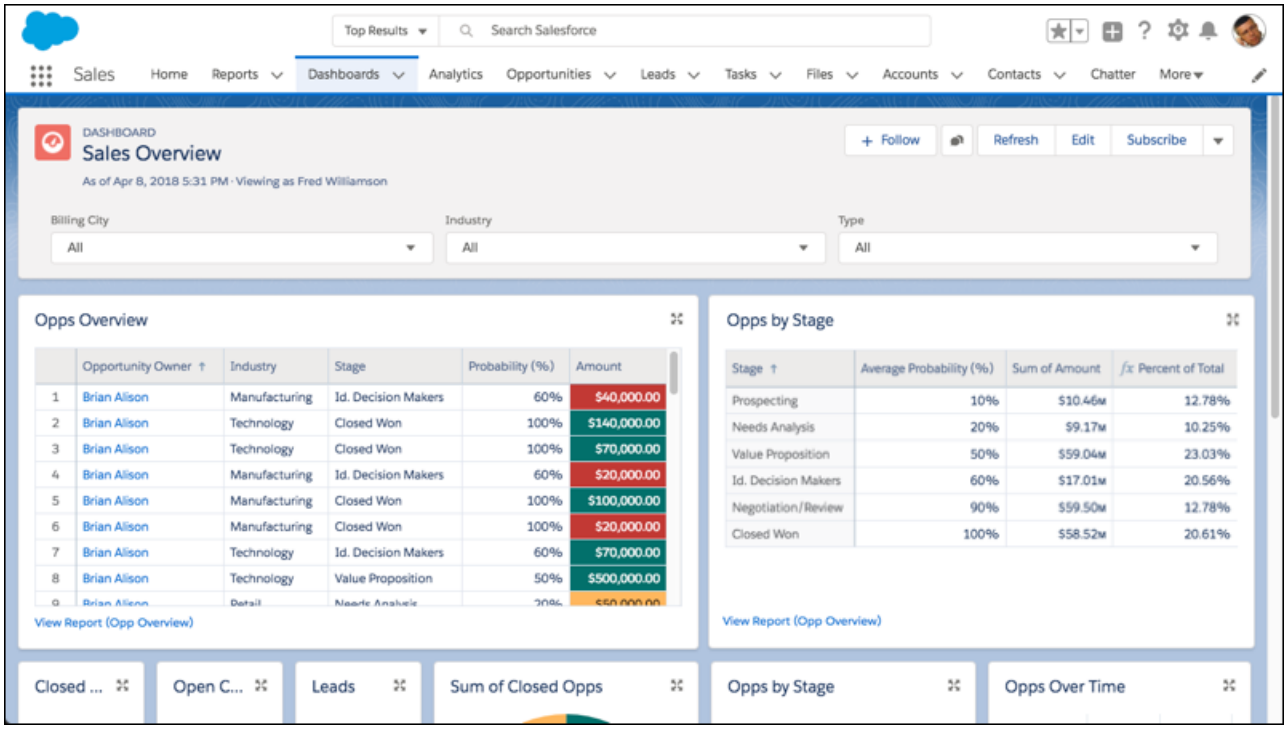
Por qué: Las columnas de fórmulas de resumen le permiten evaluar lógica y matemáticamente datos de reportes.

Digamos que las ventas de su compañía tienen impuestos con un índice progresivo (15% sobre las ventas por debajo de 1.000.000 $ y 20% por encima de 1.000.000 $). Puede calcular las devoluciones después de impuestos con una columna de fórmula de resumen denominada Importe después de impuestos.

```
IF(AMOUNT:SUM < 1000000, AMOUNT:SUM * (1 - 0.15), AMOUNT:SUM * (1 - 0.20))
```

Cómo: Para agregar una columna de fórmulas, modifique la tabla Lightning. Si es necesario, agrupe datos en la tabla Lightning haciendo clic en **Agregar grupo** y seleccionando un campo por el que agrupar. Finalmente, seleccione una columna de fórmulas (identificable por el icono de fórmulas antes de su nombre fx .

Por ejemplo, este tablero Descripción general de ventas utiliza una tabla Lightning a la izquierda para enumerar detalles acerca de registros de oportunidad individuales. La tabla Lightning de la derecha, agrupada por etapa, proporciona una referencia útil de mediciones clave, como la probabilidad media y la suma de importes. La columna más a la derecha es una columna de fórmulas, Importe después de impuestos.



Nota: Si la columna de fórmulas de resumen del reporte de origen se evalúa en **Todos los niveles de resumen**, es compatible con todas las tablas Lightning. Si una columna de fórmulas de resumen se evalúa en **Grupos específicos**, agrupe los datos en la tabla Lightning de la misma manera que en el reporte de origen para mostrar la columna de fórmulas. Las tablas Lightning no admiten columnas de fórmulas de resumen evaluadas en **Suma total únicamente**.

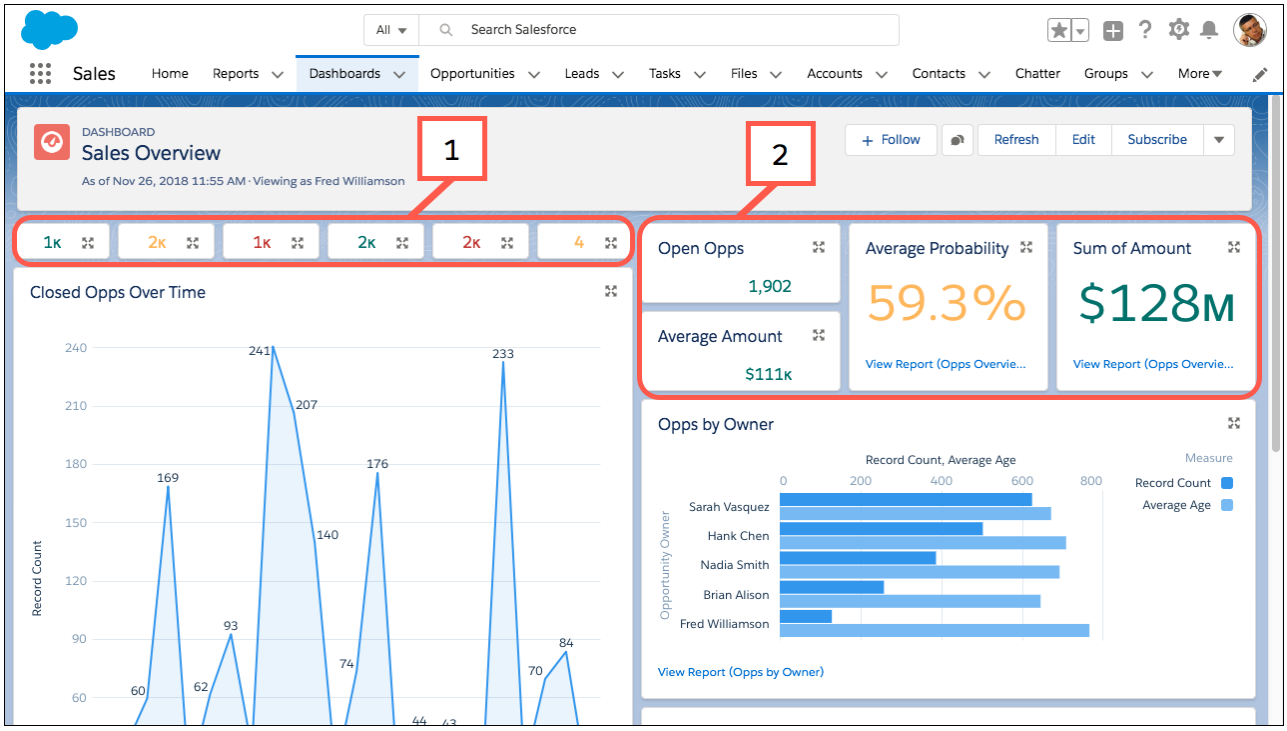
Los reportes admiten hasta cuatro grupos, pero las tablas Lightning admite dos grupos, de modo que no puede agregar una columna de fórmulas basada en la tercera o la cuarta agrupación del reporte. Las tablas Lightning con reportes de origen agrupados por ambas filas y columnas admiten columnas de fórmulas basadas en las agrupaciones de filas y columnas del primer nivel del reporte.

Poner más datos en menos espacios con componentes compactos

Los componentes compactos pisan fuerte en una nueva era de tableros con gran densidad de datos. Cualquier componente puede ser un componente compacto, pero las mediciones tienen más sentido. Los editores de tableros ahora pueden agregar una fila por componentes de una columna (1x1) a tableros. Anteriormente, el componente más pequeño posible era 1 fila por 2 columnas.

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

Por qué: Los componentes compactos le permite agrupar incluso más mediciones relacionadas juntas.



Este tablero dispone de una fila de componentes de mediciones de 1x1 que muestra detalles importantes de las oportunidades de ventas en curso (1). El tablero también dispone de componentes de mediciones de 1x2 y 2x2 que detallan las oportunidades de ventas en curso (2). Los componentes de mediciones de 1x1 no muestran un título o un vínculo de reporte de origen.

Cómo: Para compactar un componente, modifique primero un tablero. Luego seleccione el componente que desea compactar, agarre la esquina y encójala.

Par ver el título de un componente compacto y el vínculo del reporte de origen, así como una vista más grande del componente, amplíelo haciendo clic en el icono de ampliación ( ).

Otras mejoras en tableros en Lightning Experience

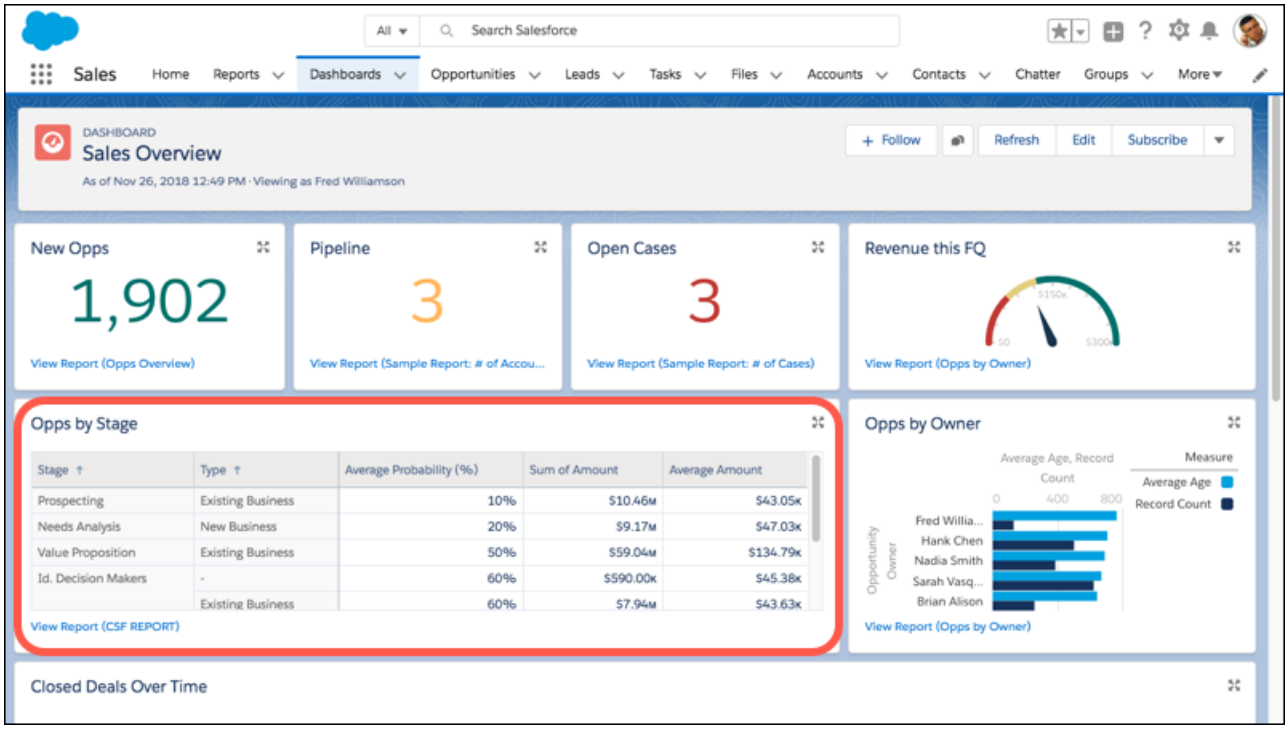
Además de las funciones importantes de esta versión, realizamos algunas mejoras pequeñas pero notables en tableros.

Dónde: Estos cambios se aplican a Lightning Experience en Group Edition, Essentials Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Por qué: Un montón de pequeñas mejoras es muy interesante.

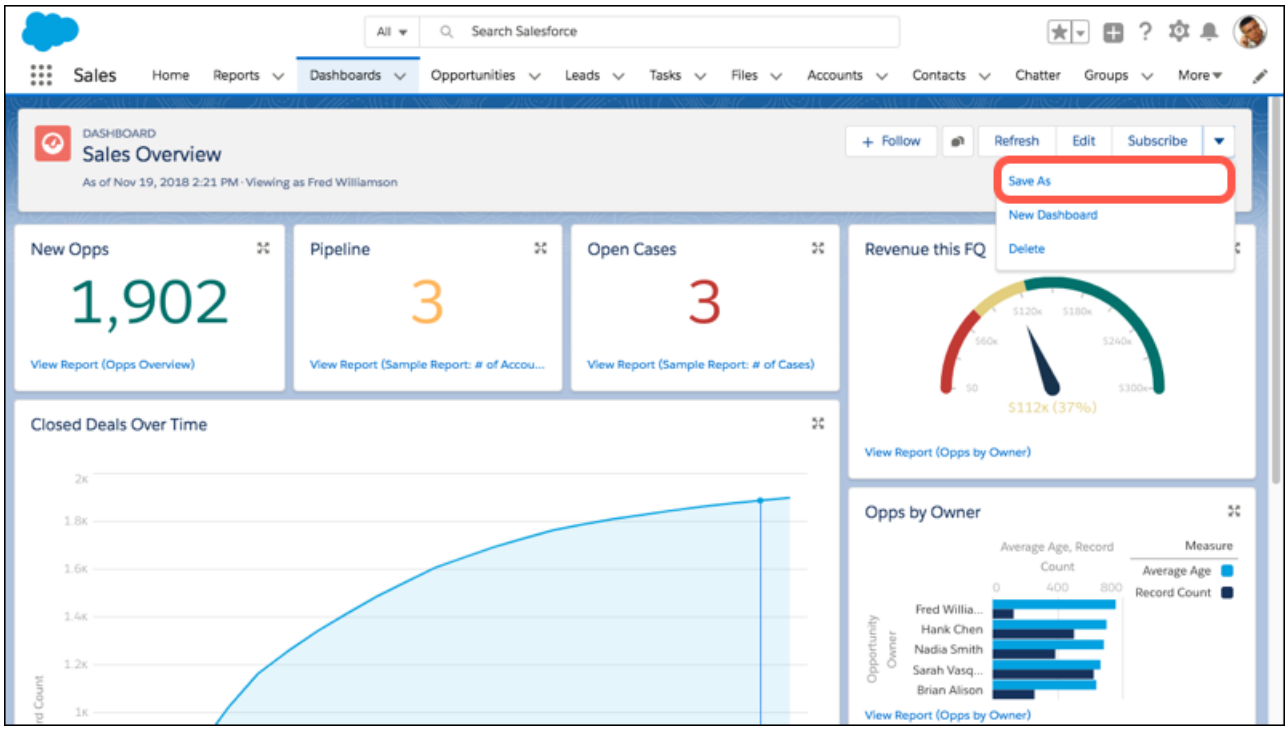
Agregar dos grupos a tablas Lightning

Las tablas Lightning ahora admiten dos grupos. Anteriormente solo podía tener uno. Por ejemplo, este tablero muestra oportunidades agrupadas por etapa y tipo.



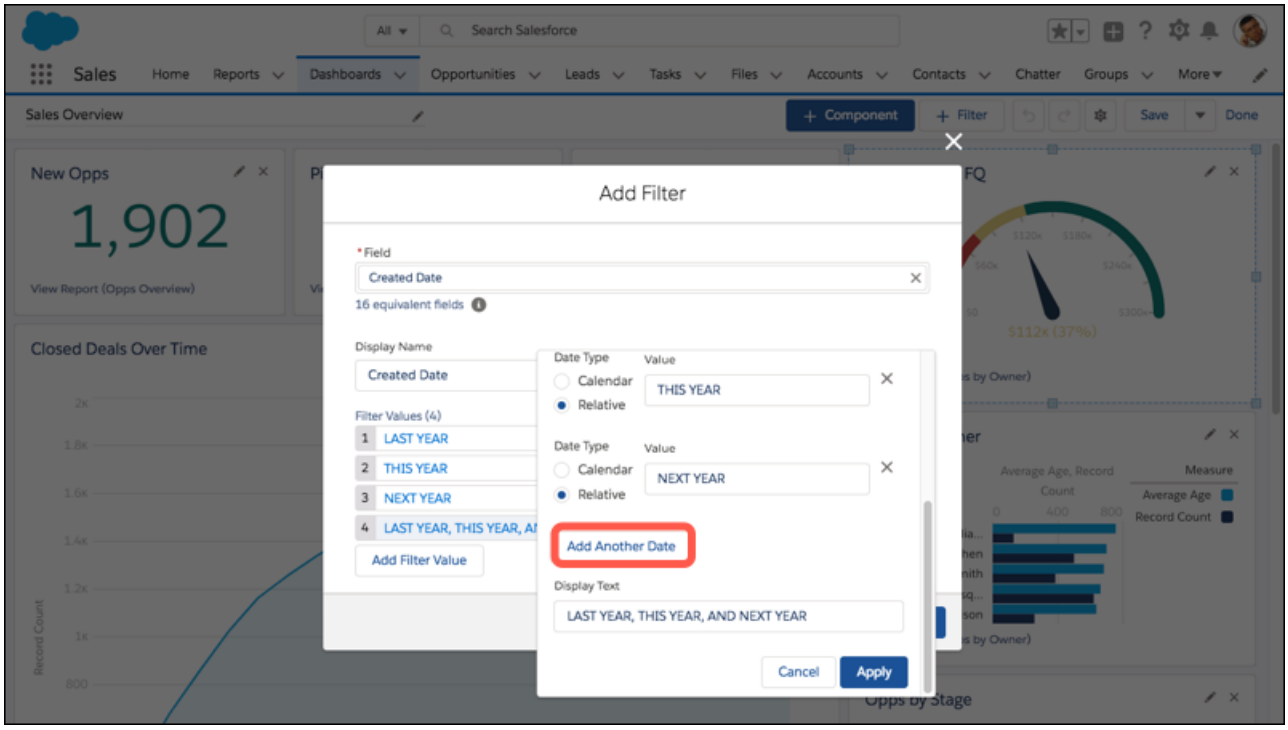
Duplique un tablero con Guardar como

Para hacer coincidir reportes, la opción **Duplicar** de los tableros ahora está etiquetada con **Guardar como**. Las funciones siguen siendo las mismas.



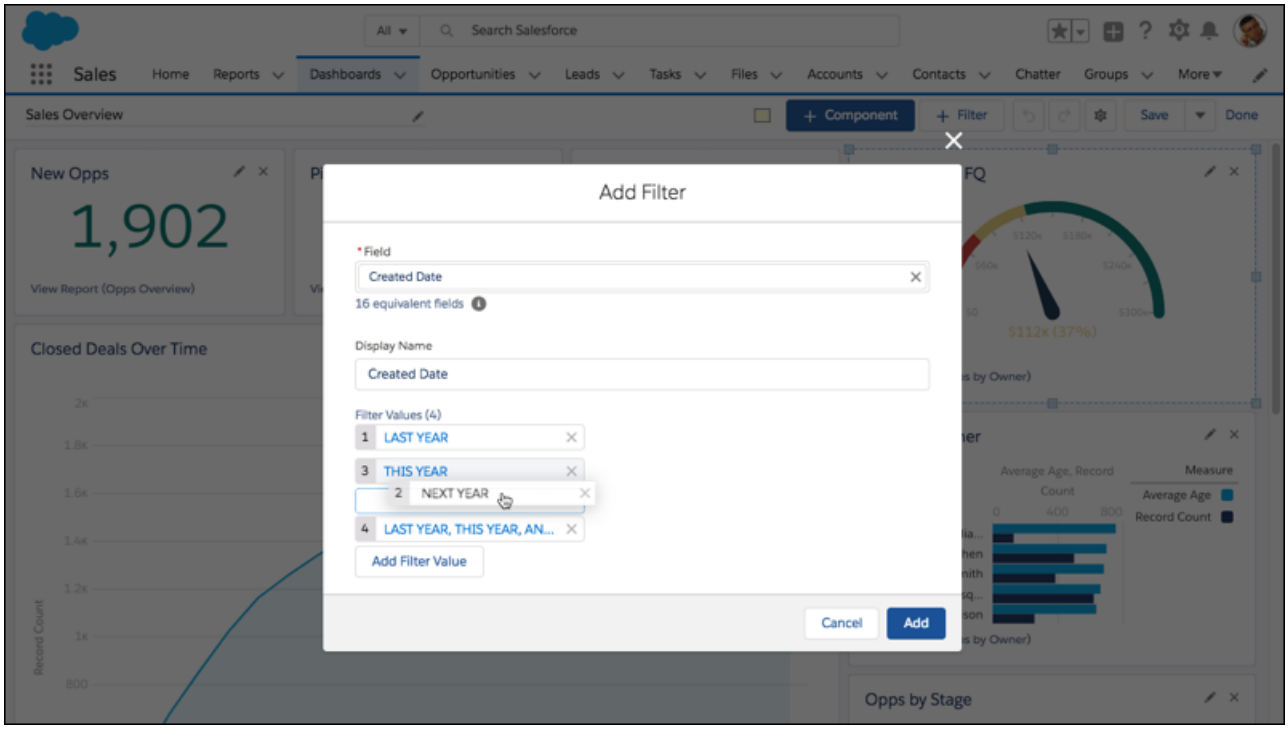
Agregar otra fecha

Cambiamos la opción de filtro **Agregar más fecha** a **Agregar otra fecha**. La anterior etiqueta se le escapó a nuestros correctores gramaticales. Las funciones siguen siendo las mismas.



Volver a ordenar valores de filtros de tableros con arrastrar y soltar

Puede arrastrar valores de filtros de tablero en el orden que desee. Anteriormente tenía que eliminar los valores de los filtros y luego agregarlos nuevamente en el orden que deseaba.



"Número entero" reetiquetado como "Número completo"

Cambiamos la opción **Mostrar unidades** para mostrar un número completo de "Número entero" a "Número completo". Ahora puede establecer la precisión de los decimales, "número entero" podía confundirse con "redondear al entero más cercano", que no es lo que hace la opción. (Para redondear los decimales al entero más cercano, establezca **Números decimales** en "0".

Suscripciones: Suscripciones de reportes y tableros para usuarios, grupos y funciones

A las personas de su grupo de ventas local les encanta el tablero Oportunidades de ventas en curso que reciben en sus bandejas de entrada cada lunes por la mañana. La suscripción del tablero que estableció hace unos meses funciona perfectamente. Pero su equipo se está ampliando ahora y algunas personas pasaron a otras asignaciones, de modo que su lista de destinatarios ya no está al día. ¡Ningún problema! Estableciendo las suscripciones de reportes y tableros por grupo o función, puede mantener su lista de destinatarios al día incluso cuando las personas vienen y van.

EN ESTA SECCIÓN:

Suscribirse a reportes y tableros por grupo o función

Identifique suscriptores de reportes y tableros por grupo o función. De esa manera, su lista de destinatarios se mantiene al día incluso cuando cambian las funciones o las membresías.

Suscribirse a reportes y tableros por grupo o función

Identifique suscriptores de reportes y tableros por grupo o función. De esa manera, su lista de destinatarios se mantiene al día incluso cuando cambian las funciones o las membresías.

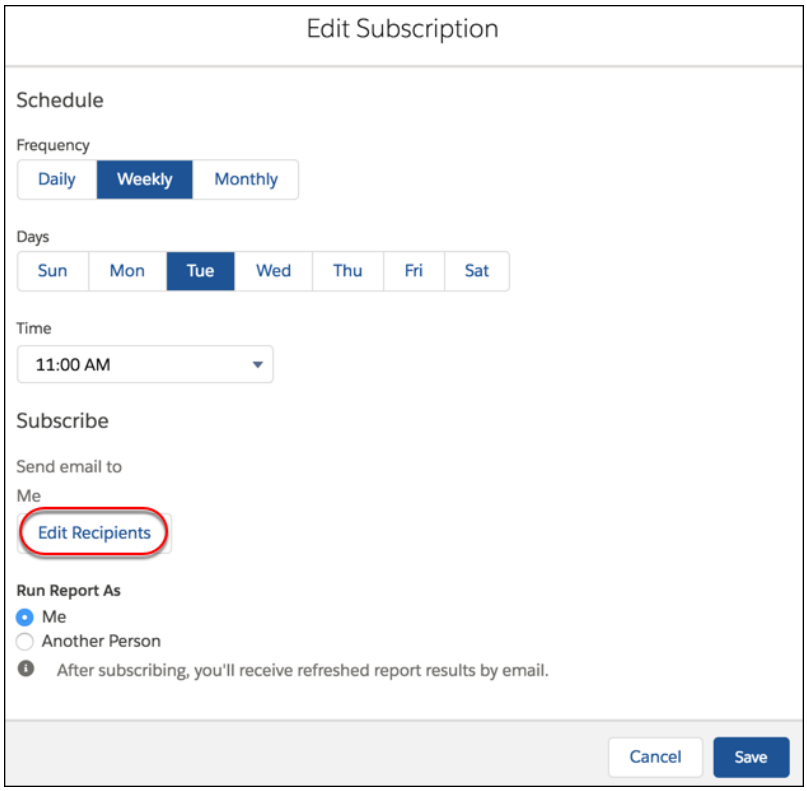
Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience en Group Edition, Essentials Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Quién: Para suscribir otros a un tablero, necesita el permiso de usuario Subscribirse a tableros: Permiso Enviar a grupos y funciones.

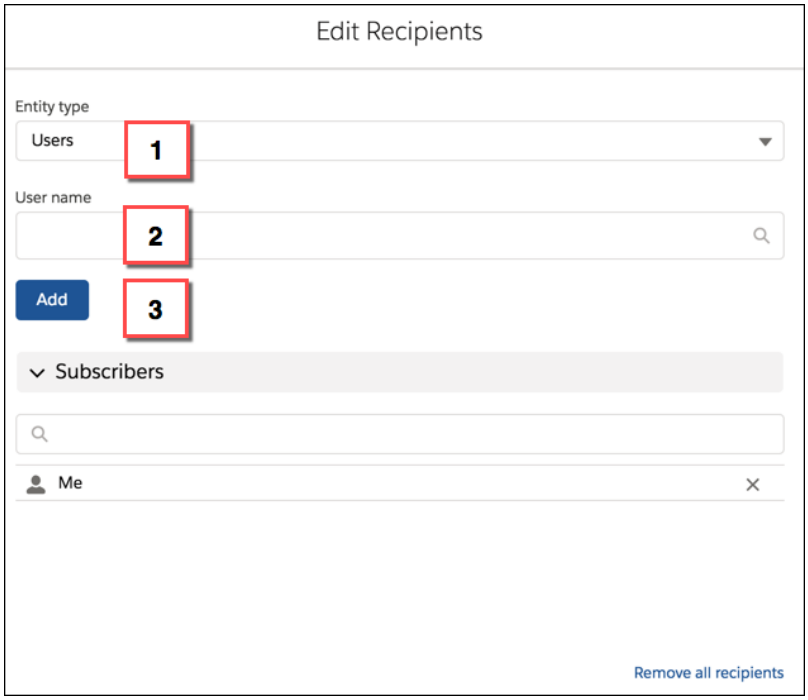
Para suscribir otros a un reporte, necesita el permiso de usuario Subscribirse a reportes: Permiso de usuario Enviar a grupos y funciones. Para especificar quién ejecuta el reporte en una suscripción de reportes, necesita el permiso de usuario Suscribirse a reportes: Establecer el usuario que ejecuta.

Por qué: Una suscripción de grupo mantiene su lista de suscriptores al día incluso cuando haya personas que se unan o abandonen el grupo. Una suscripción basada en funciones mantiene su lista de suscriptores al día incluso cuando las personas cambien de función.

Cómo: Cuando está configurando una suscripción de reporte o tablero, haga clic en **Modificar destinatarios**.



1. Para **Tipo de entidad**, seleccione el tipos de destinatario.
2. Empiece a escribir para ver las entradas coincidentes del tipo de entidad seleccionado y realice una selección.
3. Haga clic en **Agregar** para agregar su selección a la lista de suscriptores.



Einstein Analytics: Perspectivas de datos de Einstein, Aplicación con plantilla de Financial Services, Menús de acciones en Comunidades

Proporcione IA para cada usuario. Vaya desde datos a perspectivas con mayor rapidez con análisis pregenerados específicos de Financial Services. Actualice registros de Salesforce sin salir de su comunidad.

EN ESTA SECCIÓN:

Configuración e integración de datos: Nuevo conector de Google Analytics, SAQL en filtros de flujo de datos, Programación de flujo de datos basada en eventos

Cargue sus estadísticas de sitio web con el conector de Google Analytics. Cree filtros de flujo de datos más específicos con SAQL. Programe flujos de datos para ejecutar tras la sincronización de datos con programación basada en eventos.

Creación de aplicaciones: Plantillas de tableros inteligente y aplicación de Analytics, Vínculos de páginas de tableros, Personalizaciones de gráficos combinados

Cree aplicaciones y tableros rápidamente utilizando nuevas plantillas de Analytics. Mejore la navegación a través de su aplicación con vínculos a páginas en otros tableros. Personalice gráficos combinados para mostrar mediciones como barras o líneas.

Analytics Intelligence: Perspectivas de datos de Einstein (Disponible de forma general), Mejoras de Einstein Discovery

Comprenda lo que sucedió y por qué con perspectivas impulsadas por IA desde Perspectivas de datos de Einstein directamente en reportes operativos. En Einstein Analytics, la inteligencia es más accesible con nuevas funciones y mejoras en Einstein Discovery, incluyendo una nueva barra de herramientas de historias, capacidad de fila ampliada para la creación de historias, mejoras de escritura diferida y varias otras mejoras.

Ampliación de Analytics: Menús de acciones en comunidades, Compatibilidad mejorada para la aplicación móvil Salesforce

Actúe en perspectivas desde tableros de Analytics mientras permanece en Community Cloud. Experimente un acceso de tablero de Analytics más suave en la aplicación móvil Salesforce.

Analytics para usuarios finales: Presentación de Studio, Reproducciones de video, Aplicaciones móviles

Con más recursos de aprendizaje integrados en la aplicación, incluyendo la nueva presentación, reproducciones de video y más videos en la aplicación, los usuarios pueden descubrir lo que necesitan saber por sí mismos. Los usuarios móviles obtienen nuevas versiones de Analytics para iOS y Android para coincidir con la versión Spring '19.

Configuración e integración de datos: Nuevo conector de Google Analytics, SAQL en filtros de flujo de datos, Programación de flujo de datos basada en eventos

Cargue sus estadísticas de sitio web con el conector de Google Analytics. Cree filtros de flujo de datos más específicos con SAQL. Programe flujos de datos para ejecutar tras la sincronización de datos con programación basada en eventos.

EN ESTA SECCIÓN:

Dar pasos firmes a través de la configuración de Analytics por primera vez

Con la página Primeros pasos actualizada en Configuración, la activación y la configuración de Analytics es ahora más intuitiva. La página incluye ayuda con cada paso y acciones recomendadas para completar su configuración.

Incorporar sus estadísticas de sitio web en Analytics con el conector de Google Analytics

Utilice el conector de Google Analytics para incorporar datos acerca de sus sitios web y analice los datos utilizando el poder de Einstein Analytics.

Probar sus conexiones cuando las crea

Ahora puede probar ajustes de conexión cuando crea o actualiza una conexión. Anteriormente, solo descubrió que una conexión no funcionaba cuando intentaba utilizarla y tenía que volver a la configuración de la conexión para solucionarla.

Crear filtros de flujo de datos más complejos con SAQL

Los nodos de filtro en sus flujos de datos admiten ahora Lenguaje de consulta de Salesforce Analytics (SAQL), por lo que puede crear filtros más complejos para obtener justo los datos que necesita en sus conjuntos de datos. SAQL le proporciona una amplia gama de operadores. Por ejemplo, puede filtrar en una matriz de valores, en coincidencias parciales y en fechas relativas.

Orquestar la sincronización de datos y las ejecuciones de flujos de datos con Programación basada en eventos

La programación de un flujo de datos para objetos de Salesforce requería cierta planificación y podía ser compleja si desconoce el tiempo que dura la sincronización de datos. Pero ahora, estableciendo una programación basada en eventos para ejecutar el flujo de datos cuando finaliza la sincronización de datos, puede ejecutarlos uno tras otro, sin conjeturas. Utilice la programación basada en eventos para programar la ejecución de su flujo de datos cuando finalice la sincronización de la conexión local de Salesforce.

Configurar notificaciones sin programación

Las opciones Notificación para flujos de datos y conectores tienen ahora su propia página de inicio. Anteriormente, estas opciones estaban ocultas lejos de las opciones de programación. Facilitamos su búsqueda creando un elemento separado para ellas en menús de flujo de datos y conexión.

Ver qué flujos de datos tardan más de lo previsto

Averigüe cuándo se ejecuta un flujo de datos tras un periodo de tiempo especificado. Cuando un flujo de datos tarda más de lo esperado, podría afectar a recetas y flujos de datos dependientes programados para ejecutarse después. Ahora puede establecer una notificación de tiempo transcurrido para notificarle cuando un flujo de datos aún está actuando y ejecutándose.

Ejecutar más trabajos de datos

Sus flujos de datos y recetas se ejecutan como trabajos de datos en Analytics. Como trabaja con más datos, deseamos asegurarnos de que puede ejecutar todos estos trabajos, por lo que aumentamos el número de ejecuciones de trabajos de datos que puede realizar en un periodo rotatorio de 24 horas de 50 a 60.

Obtener una mejor vista de metadatos en la página de modificación de conjunto de datos

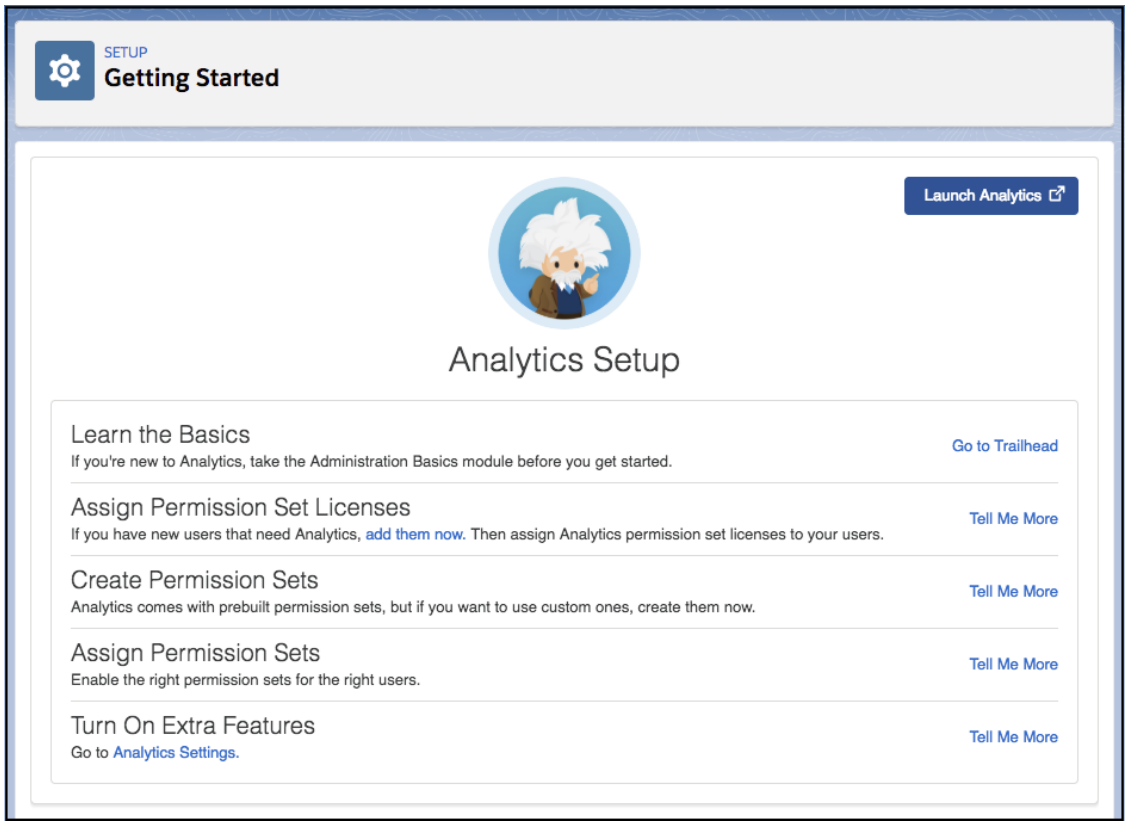
Agregamos información de tamaño y última consulta en la parte superior de la página de modificación del conjunto de datos para proporcionarle una vista de metadatos global completa siempre que esté trabajando con un conjunto de datos. También movimos la información del archivo de metadatos ampliado a la parte superior para completar la imagen.

Dar pasos firmes a través de la configuración de Analytics por primera vez

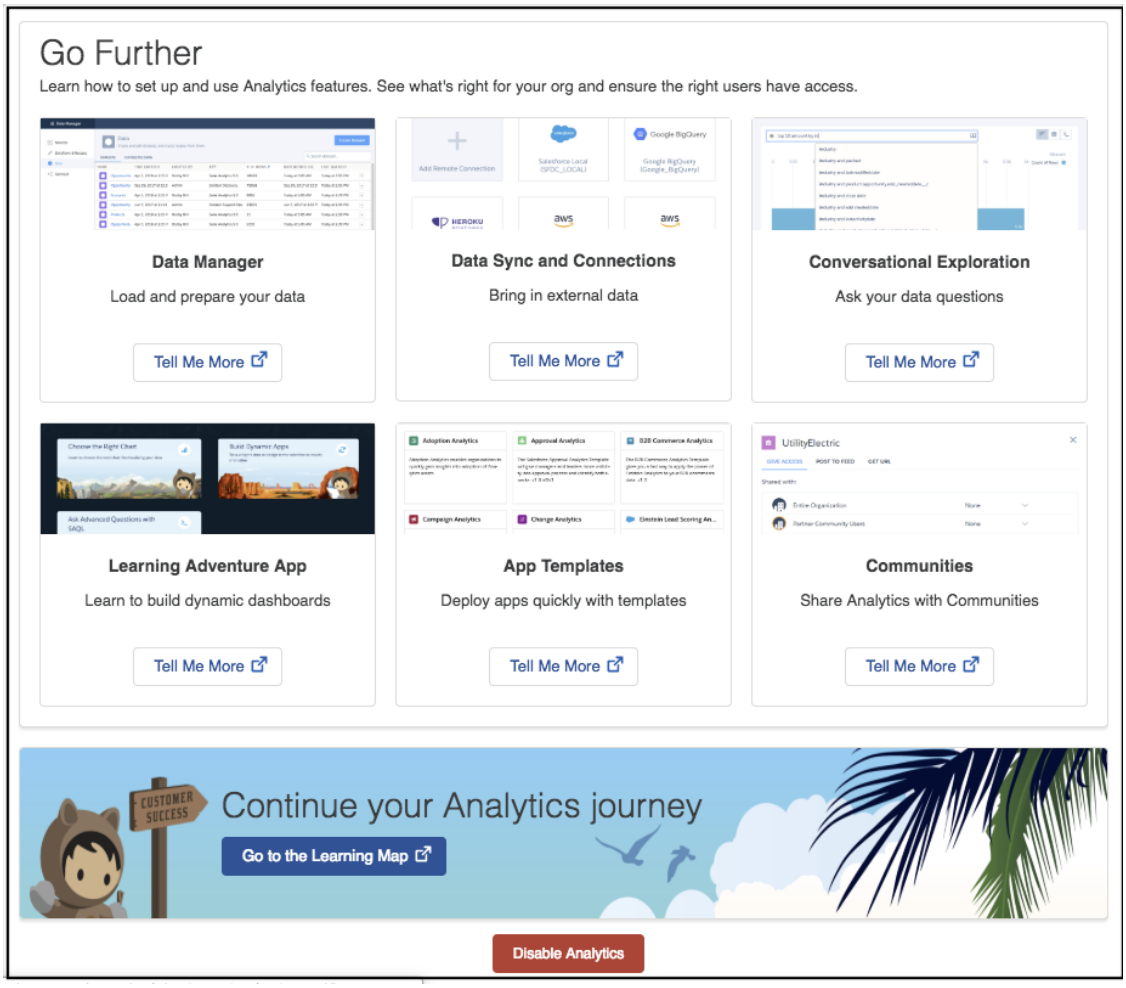
Con la página Primeros pasos actualizada en Configuración, la activación y la configuración de Analytics es ahora más intuitiva. La página incluye ayuda con cada paso y acciones recomendadas para completar su configuración.

Dónde: Este cambio se aplica a Einstein Analytics en Lightning Experience y Salesforce Classic. Einstein Analytics está disponible en Developer Edition y, por un costo adicional, en Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition.

Por qué: Con una descripción general de nivel superior de los pasos de configuración y un acceso sencillo a más detalles para cada paso, la página proporciona una ruta de configuración clara.



La página incluye una sección Estadísticas de uso y una sección que le dirige a opciones de configuración adicionales a tener en cuenta, dependiendo de su instalación.

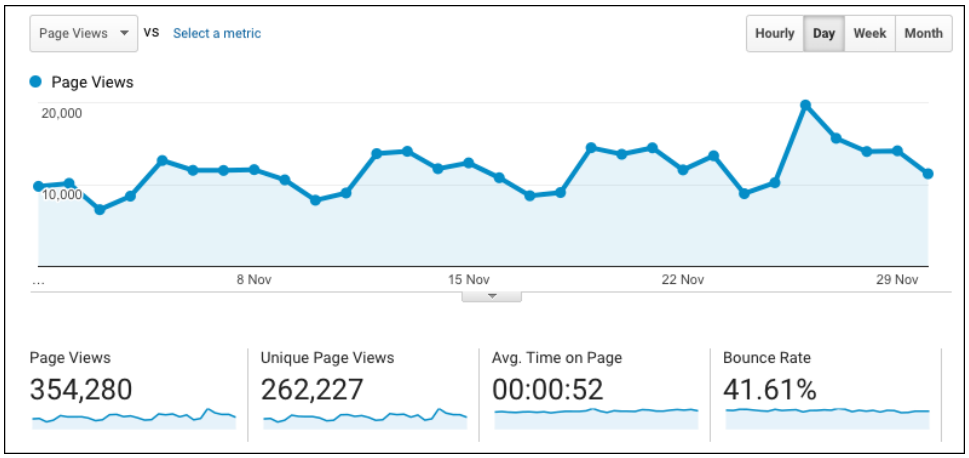


Incorporar sus estadísticas de sitio web en Analytics con el conector de Google Analytics

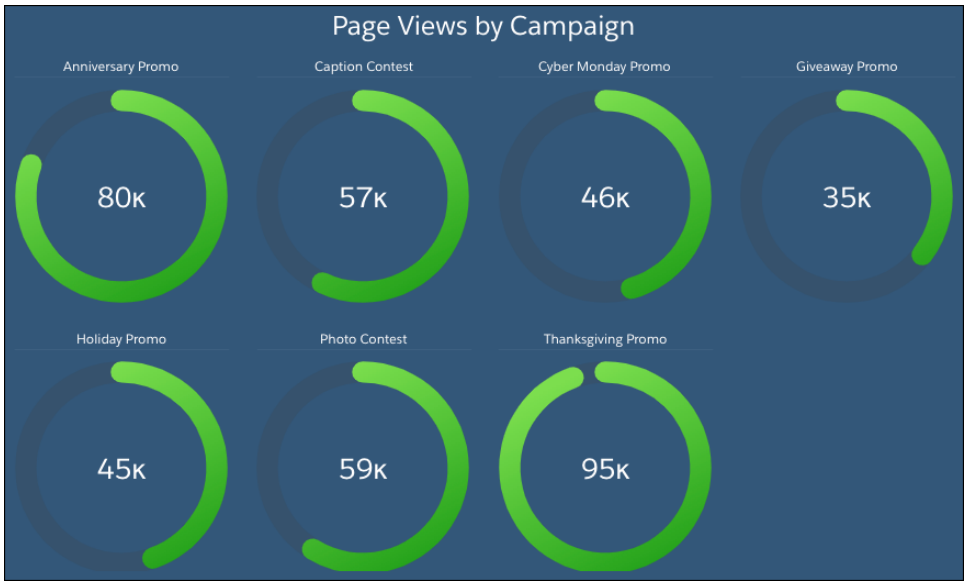
Utilice el conector de Google Analytics para incorporar datos acerca de sus sitios web y analice los datos utilizando el poder de Einstein Analytics.

Dónde: Este cambio se aplica a Einstein Analytics en Lightning Experience y Salesforce Classic. Einstein Analytics está disponible en Developer Edition y, por un costo adicional, en Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition.

Por qué: Si utiliza Google Analytics para realizar un seguimiento de cómo utilizan los visitantes su sitio web, ahora puede aportar estos datos en Analytics para combinarlos y analizarlos con todos sus otros datos. Echemos un vistazo a un ejemplo. Imagine que su equipo de marketing inicia una serie de promociones de redes sociales y desea realizar un seguimiento de las vistas de su sitio web para cada promoción. A continuación encontrará el reporte de vistas de la página en Google Analytics.



Utilizando el conector de Google Analytics, puede conectarse y sincronizar estos datos de vista de la página y luego combinarlos con sus datos de marketing en Einstein Analytics.



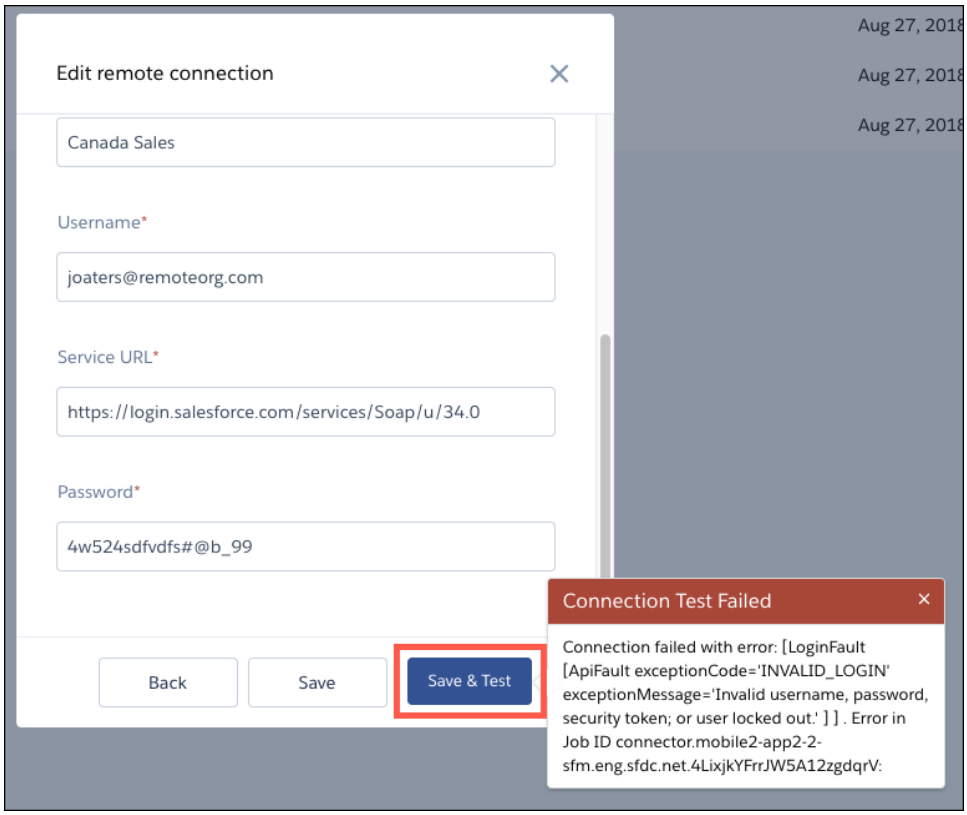
Cómo: Cree conexiones con el conector de Google Analytics en la ficha Conexión del gestor de datos. Google Analytics almacena los datos de su sitio web como un gran objeto binario (blob). Utiliza vistas de SQL para consultar el blob para crear 32 objetos virtuales a los que se puede conectar.

Probar sus conexiones cuando las crea

Ahora puede probar ajustes de conexión cuando crea o actualiza una conexión. Anteriormente, solo descubrió que una conexión no funcionaba cuando intentaba utilizarla y tenía que volver a la configuración de la conexión para solucionarla.

Dónde: Este cambio se aplica a Einstein Analytics en Lightning Experience y Salesforce Classic. Einstein Analytics está disponible en Developer Edition y, por un costo adicional, en Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition.

Cómo: Cuando cree o actualice una conexión, haga clic en **Guardar y Probar**. Analytics guarda la conexión e intenta conectarse al recurso utilizando los parámetros que proporcionó. Si la conexión falla, Analytics muestra posibles motivos.



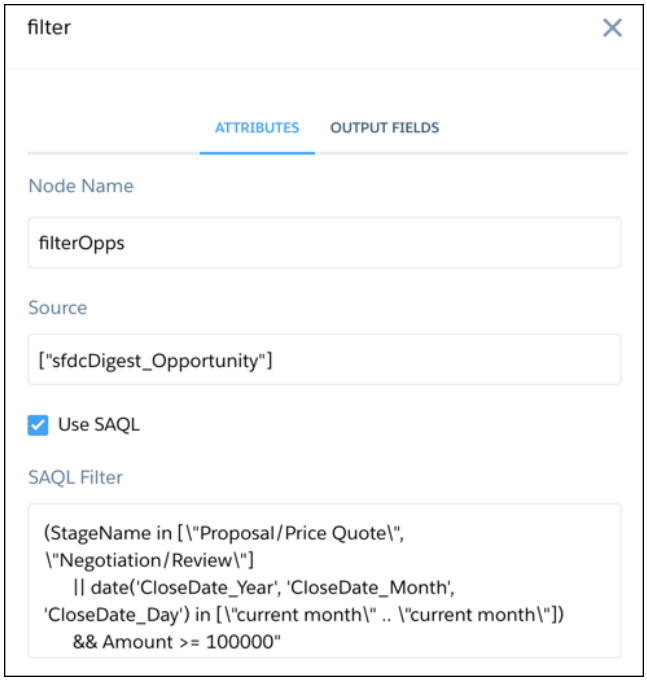
Crear filtros de flujo de datos más complejos con SAQL

Los nodos de filtro en sus flujos de datos admiten ahora Lenguaje de consulta de Salesforce Analytics (SAQL), por lo que puede crear filtros más complejos para obtener justo los datos que necesita en sus conjuntos de datos. SAQL le proporciona una amplia gama de operadores. Por ejemplo, puede filtrar en una matriz de valores, en coincidencias parciales y en fechas relativas.

Dónde: Esta función se aplica a Einstein Analytics en Lightning Experience y Salesforce Classic. Einstein Analytics está disponible en Developer Edition y, por un costo adicional, en Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition.

Quién: Para crear o modificar un flujo de datos, debe tener el permiso Modificar flujos de datos de Analytics.

Cómo: Cuando agrega un nodo de filtro en el editor de flujo de datos, SAQL se selecciona de forma predeterminada. Imagine que desea crear un conjunto de datos de grandes oportunidades que cierran en breve para identificar dónde podría necesitar patrocinio ejecutivo. Agrega este filtro utilizando el operador `in` para incluir oportunidades en las dos últimas etapas de su ciclo de ventas. También utiliza `current month` como una fecha relativa para incluir oportunidades que se cierran este mes.



Si está agregando el nodo de filtro en el JSON del flujo de datos, utilice el parámetro `saqlFilter`. Aplique caracteres de escape en el filtro con `\`.

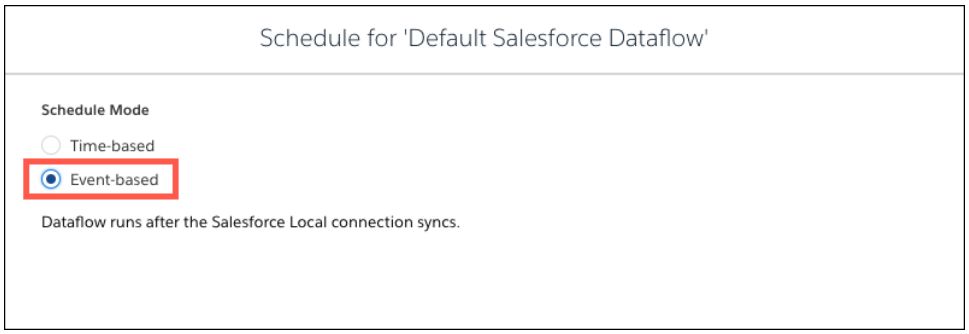
```
"filterOpps": {
    "action": "filter",
    "parameters": {
      "source": "getOpps",
      "saqlFilter": "(StageName in [\"Proposal/Price Quote\", \"Negotiation/Review\"]
      || date('CloseDate_Year', 'CloseDate_Month', 'CloseDate_Day') in [\"current month\"
 .. \"current month\"])
      && Amount >= 100000"
    }
  },
```

Orquestar la sincronización de datos y las ejecuciones de flujos de datos con Programación basada en eventos

La programación de un flujo de datos para objetos de Salesforce requería cierta planificación y podía ser compleja si desconoce el tiempo que dura la sincronización de datos. Pero ahora, estableciendo una programación basada en eventos para ejecutar el flujo de datos cuando finaliza la sincronización de datos, puede ejecutarlos uno tras otro, sin conjeturas. Utilice la programación basada en eventos para programar la ejecución de su flujo de datos cuando finalice la sincronización de la conexión local de Salesforce.

Dónde: Este cambio se aplica a Einstein Analytics en Lightning Experience y Salesforce Classic. Einstein Analytics está disponible en Developer Edition y, por un costo adicional, en Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition.

Cómo: Para programar un flujo de datos para su ejecución tras la sincronización de la conexión local de Salesforce, seleccione **Basada en eventos** cuando programe el flujo de datos.

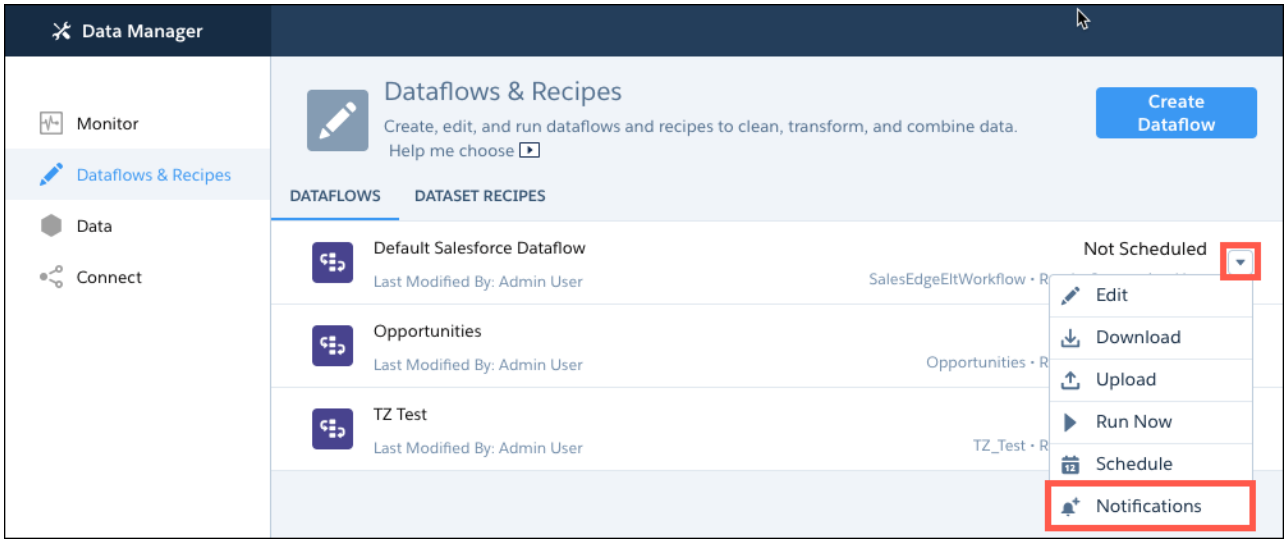


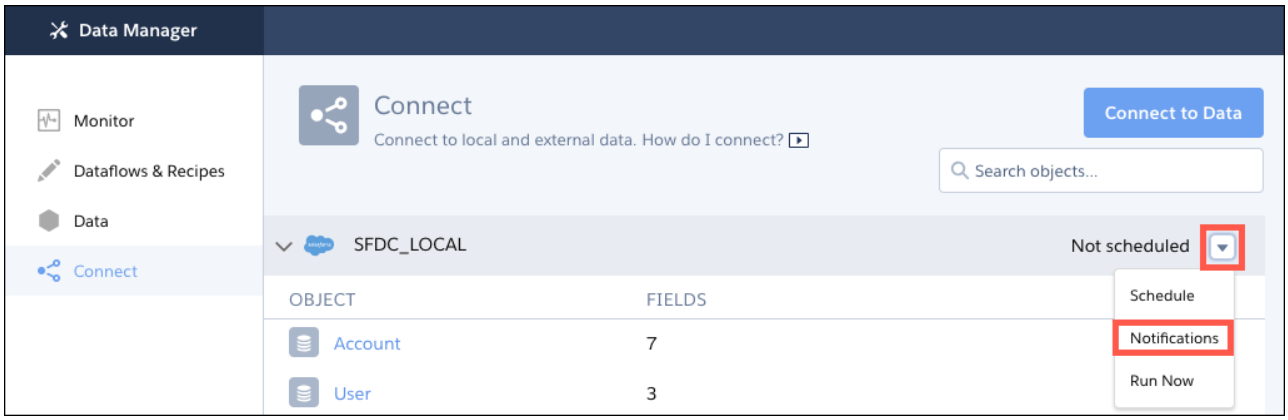
Configurar notificaciones sin programación

Las opciones Notificación para flujos de datos y conectores tienen ahora su propia página de inicio. Anteriormente, estas opciones estaban ocultas lejos de las opciones de programación. Facilitamos su búsqueda creando un elemento separado para ellas en menús de flujo de datos y conexión.

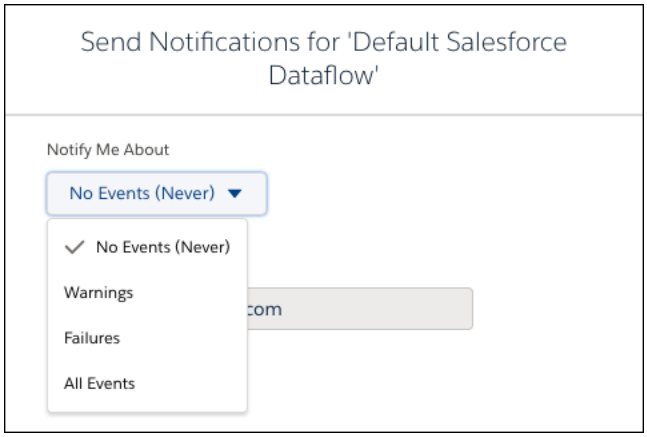
Dónde: Este cambio se aplica a Einstein Analytics en Lightning Experience y Salesforce Classic. Einstein Analytics está disponible en Developer Edition y, por un costo adicional, en Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition.

Cómo: Para configurar una notificación, seleccione **Notificaciones** del menú de flujo de datos o conexión.





Luego seleccione acerca de qué desea recibir notificaciones.

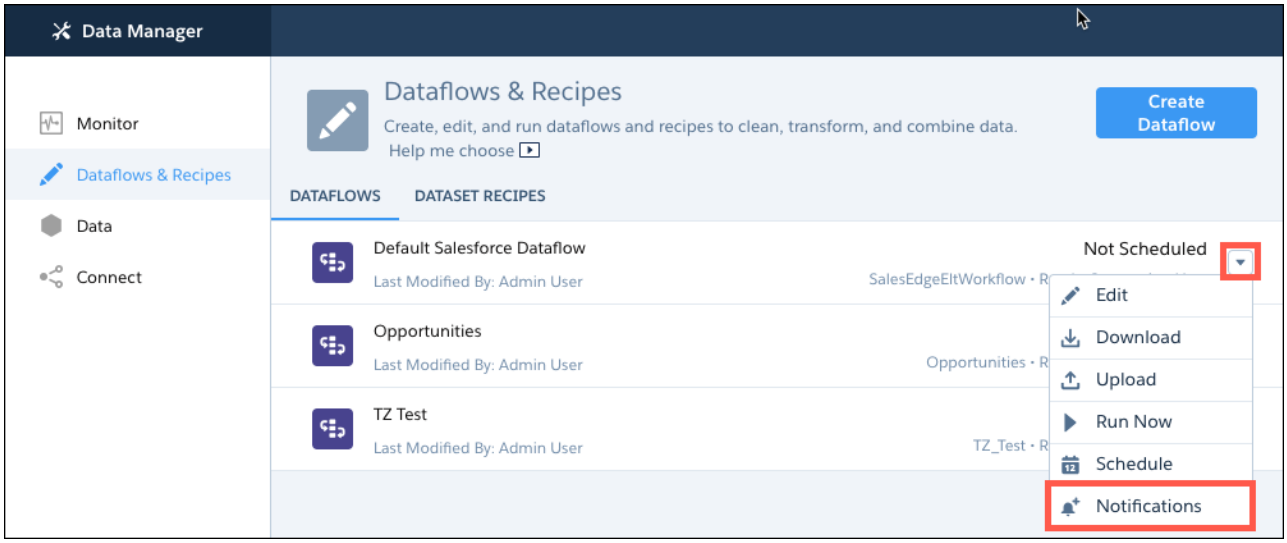


Ver qué flujos de datos tardan más de lo previsto

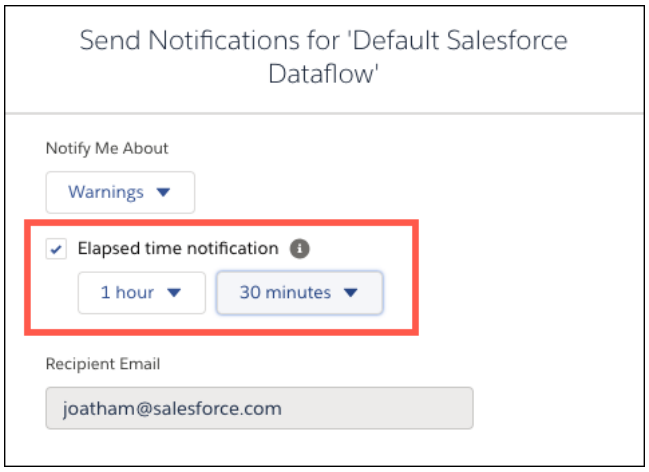
Averigüe cuándo se ejecuta un flujo de datos tras un periodo de tiempo especificado. Cuando un flujo de datos tarda más de lo esperado, podría afectar a recetas y flujos de datos dependientes programados para ejecutarse después. Ahora puede establecer una notificación de tiempo transcurrido para notificarle cuando un flujo de datos aún está actuando y ejecutándose.

Dónde: Este cambio se aplica a Einstein Analytics en Lightning Experience y Salesforce Classic. Einstein Analytics está disponible en Developer Edition y, por un costo adicional, en Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition.

Cómo: Para configurar una notificación de tiempo transcurrido para un flujo de datos, seleccione **Notificaciones** desde el menú del flujo de datos.



Seleccione **Notificación de tiempo transcurrido** y especifique una duración.



Ejecutar más trabajos de datos

Sus flujos de datos y recetas se ejecutan como trabajos de datos en Analytics. Como trabaja con más datos, deseamos asegurarnos de que puede ejecutar todos estos trabajos, por lo que aumentamos el número de ejecuciones de trabajos de datos que puede realizar en un periodo rotatorio de 24 horas de 50 a 60.

Dónde: Este cambio se aplica a Einstein Analytics en Lightning Experience y Salesforce Classic. Einstein Analytics está disponible en Developer Edition y, por un costo adicional, en Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition.

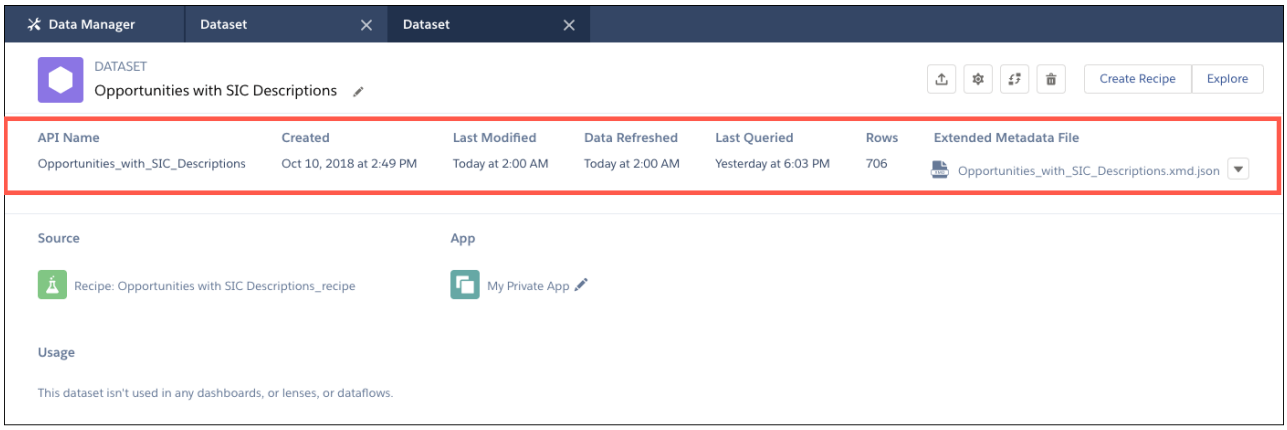
Cuándo: El aumento en el límite de trabajo de datos en 24 horas está disponible de forma rotatoria durante el lanzamiento de Spring '19.

Obtener una mejor vista de metadatos en la página de modificación de conjunto de datos

Agregamos información de tamaño y última consulta en la parte superior de la página de modificación del conjunto de datos para proporcionarle una vista de metadatos global completa siempre que esté trabajando con un conjunto de datos. También movimos la información del archivo de metadatos ampliado a la parte superior para completar la imagen.

Dónde: Este cambio se aplica a Einstein Analytics en Lightning Experience y Salesforce Classic. Einstein Analytics está disponible en Developer Edition y, por un costo adicional, en Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition.

Cómo: Usted ve la sección de metadatos actualizada cuando modifica un conjunto de datos.



Creación de aplicaciones: Plantillas de tableros inteligente y aplicación de Analytics, Vínculos de páginas de tableros, Personalizaciones de gráficos combinados

Cree aplicaciones y tableros rápidamente utilizando nuevas plantillas de Analytics. Mejore la navegación a través de su aplicación con vínculos a páginas en otros tableros. Personalice gráficos combinados para mostrar mediciones como barras o líneas.

EN ESTA SECCIÓN:

Crear aplicaciones desde plantillas para dinamizar su recorrido de Analytics

Con Plantillas de Analytics, solo está a unos clics de una aplicación de Analytics perfecta para su negocio. Plantillas para clientes con gestión de casos del sector público, sostenibilidad medioambiental y servicios financieros abren el camino, con mucho más detrás.

Crear visualizaciones rápidamente con plantillas de tableros inteligentes

Las plantillas inteligentes más recientes crean tableros preparados que visualizan cómo cambian las mediciones a lo largo del tiempo y predicen tendencias de mediciones futuras basándose en datos históricos.

Buscar selectores de plantilla de aplicación y tablero para encontrar el que desea

En vez de desplazarse por un número de plantillas en aumento, utilice la función Buscar del selector de plantillas.

Vincular a páginas en diferentes tableros

Lleve los usuarios que visualizan tableros directamente a donde necesiten ir con vínculos a páginas específicas en otros tableros. Anteriormente, solo podía vincular al tablero en sí, dejando que los visores encuentren su propio camino hacia la página que deseaban. Ahora puede vincular a una página específica en el tablero.

Personalizar gráficos combinados con barras, líneas y pilas

Para gráficos combinados y gráficos combinados de tiempo, anteriormente, la primera medición aparecía como una barra y las siguientes mediciones aparecían como líneas. Ahora puede elegir qué mediciones mostrar como líneas o barras. También puede apilar todas las barras para mostrar y comparar partes de un todo.

Personalizar valores de dimensiones derivadas

Puede personalizar etiquetas de visualización y colores de valores de dimensiones derivadas sin utilizar JSON. Asigne nuevas etiquetas a los valores y aplíqueles colores directamente desde el explorador. Para coincidir con la experiencia del usuario al trabajar con dimensiones, actualizamos la interfaz para la personalización de dimensiones también. Ahora obtiene la misma interfaz de usuario más fácil de utilizar en una lente al personalizar valores de dimensiones.

Pronosticar el futuro desde el explorador

Para maximizar sus resultados y minimizar pérdidas, debe planificar sus gastos de negocio y pronosticar proyecciones de ventas. Hicimos las funciones `timeseries` disponibles en el editor de fórmula de tabla de comparación de modo que pueda predecir esos números con mayor rapidez.

Plan de retirada de Einstein Analytics Classic Designer

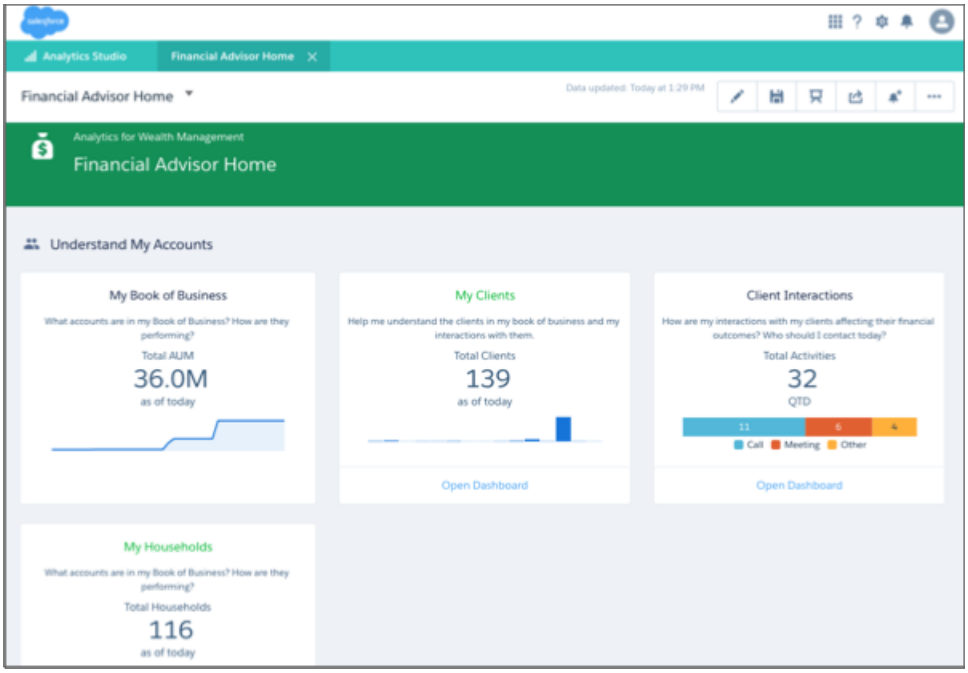
Classic Designer se retirará de todas las organizaciones de Salesforce en julio de 2019. A partir de Winter '19, no podrá crear tableros en Classic Designer, pero sí podrá modificarlos.

Otras mejoras en la creación de aplicaciones

Mostrar totales de barras apiladas. Aplicar un estilo a la ficha seleccionada en un widget de alternancia. Obtenga información acerca de otros cambios menores en el explorador y el diseñador de tableros.

Crear aplicaciones desde plantillas para dinamizar su recorrido de Analytics

Con Plantillas de Analytics, solo está a unos clics de una aplicación de Analytics perfecta para su negocio. Plantillas para clientes con gestión de casos del sector público, sostenibilidad medioambiental y servicios financieros abren el camino, con mucho más detrás.



Dónde: Esta función está disponible en Einstein Analytics en Lightning Experience y Salesforce Classic. Einstein Analytics está disponible en Developer Edition y, por un costo adicional, en Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition.

Quién: Para crear aplicaciones de Einstein Analytics a partir de plantillas, debe tener una licencia de la plataforma de Analytics. Algunas plantillas requieren licencias de Salesforce adicionales, tal como se indica en la página de ayuda de cada plantilla.

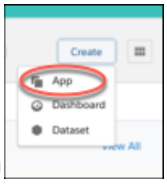
Por qué: Plantillas de Analytics le permiten iniciar la creación de soluciones de Analytics de forma rápida creando aplicaciones pregeneradas basándose en sus datos de Salesforce. Las aplicaciones incluyen tableros que puede utilizar tal cual para obtener perspectivas instantáneas sobres las que puede actuar o personalizar para satisfacer las necesidades exclusivas de su negocio. También obtiene conjuntos de datos de Analytics que puede utilizar para iniciar la creación de sus propias visualizaciones con funciones intuitivas de la plataforma Analytics.

Las plantillas proporcionan soluciones preparadas para necesidades de Analytics entre industrias y líneas de negocio.

- Case Management Analytics ayuda organizaciones del sector público a permanecer al día de programas de entrega de servicios sociales. Los trabajadores sociales pueden realizar un seguimiento de casos y clientes para obtener perspectivas sobre sus prioridades y desempeño. Los gestores pueden ver el flujo de trabajo del equipo, el retraso y la eficacia organizacional y de programas.
- Financial Services Analytics, un conjunto de aplicaciones de Analytics, ayuda los asesores financieros a gestionar su agenda de negocios con perspectivas en los objetivos y las satisfacción del cliente, prospectos y referencias. Los gestores pueden revisar y evaluar el desempeño individual y regional con los conjuntos de datos y los tableros preparados de la aplicación.
- Sustainability Analytics aporta a su entorno contabilidad en línea con contabilidad financiera ayudándole a gestionar su impacto medioambiental. Incluye tableros para medir, crear reportes y revelar datos de impacto medioambiental a nivel de inversor, incluyendo el consumo de energía y las emisiones de carbón.

Categoría	Plantilla
Plantillas de industria	• B2B Commerce Analytics • B2B Marketing Analytics • Financial Client Segmentation Analytics • Einstein Analytics for Veeva • Health Cloud Analytics • Financial Services Analytics • Fundraising Analytics • Public Sector Analytics • Retail Banking Analytics
Plantillas de línea de negocio	• 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
Plantilla de productividad de analista	• Adoption Analytics • Approval Analytics

Categoría	Plantilla
	• Change Analytics • Event Monitoring Analytics • Pipeline Analytics • Snapshot Analytics

Cómo: Vaya a Analytics Studio, haga clic en **Crear** y seleccione **Aplicación** 

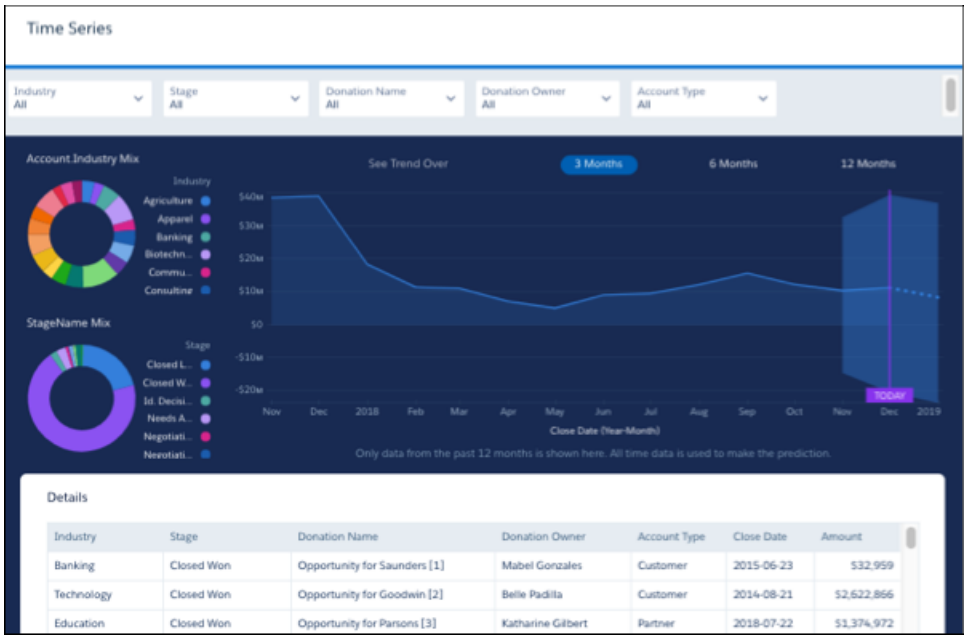
. Luego haga clic en **Iniciar desde plantilla**.



Desplácese por el selector de plantillas o utilice el campo Búsqueda y seleccione la plantilla que desea utilizar. El asistente de configuración le guía a continuación por el resto del proceso.

Crear visualizaciones rápidamente con plantillas de tableros inteligentes

Las plantillas inteligentes más recientes crean tableros preparados que visualizan cómo cambian las mediciones a lo largo del tiempo y predicen tendencias de mediciones futuras basándose en datos históricos.



Dónde: Esta función está disponible en Einstein Analytics en Lightning Experience y Salesforce Classic. Einstein Analytics está disponible en Developer Edition y, por un costo adicional, en Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition.

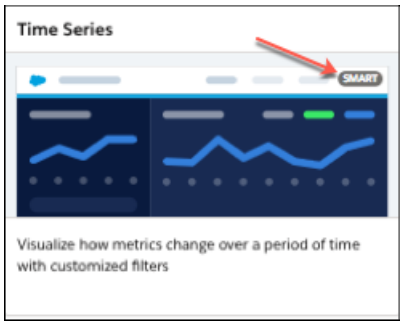
Quién: Para utilizar las plantillas de tableros inteligentes de Analytics o la función timeseries de SAQL, debe tener una licencia de la plataforma de Analytics.

Por qué: Las plantillas inteligentes crean automáticamente tableros de Analytics utilizando conjuntos de datos existentes de acuerdo con preferencias que establece en un asistente de configuración. No tiene que seleccionar y colocar widgets, crear pasos, agregar filtros, redactar ningún JSON o realizar ninguna de las tareas de creación de tableros manuales habituales. Analytics se encarga de todo eso por usted.

Estamos creando una amplia variedad de plantillas inteligentes para abordar necesidades comunes de análisis. A continuación se describen las más recientes:

- **Serie temporal.** Eche un vistazo a tendencias de mediciones futuras basándose en datos históricos. Seleccione un conjunto de datos, dimensiones y mediciones para incluir en el tablero y Analytics hace el resto. Tiene la opción de utilizar la función timeseries de SAQL sin necesidad de redactar una línea de SAQL. O bien cree le tablero sin SAQL.
- **Expansión de tabla.** Visualice cómo cambian las mediciones con el tiempo con filtros personalizados basándose en selecciones de asistente. La tabla de detalles del tablero se amplía en una página completa de modo que puede ver datos completos rápidamente.

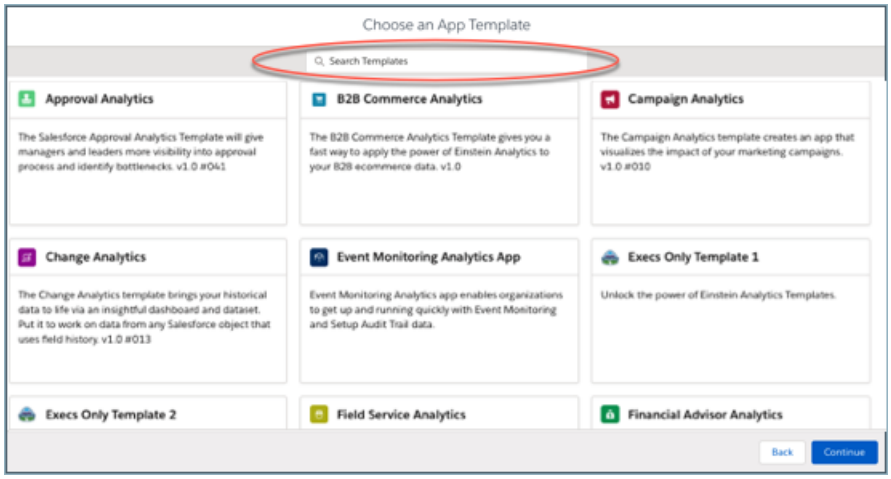
Cómo: En Analytics Studio, seleccione **Crear | Tablero**. A continuación haga clic en **Tablero desde plantilla**, busque plantillas marcadas como **SMART** o utilice Búsqueda y seleccione aquella que desee.



El asistente de configuración le guía a continuación por el resto del proceso.

Buscar selectores de plantilla de aplicación y tablero para encontrar el que desea

En vez de desplazarse por un número de plantillas en aumento, utilice la función Buscar del selector de plantillas.



Dónde: Esta función está disponible en Einstein Analytics en Lightning Experience y Salesforce Classic. Einstein Analytics está disponible en Developer Edition y, por un costo adicional, en Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition.

Quién: Para crear aplicaciones y tableros de Einstein Analytics a partir de plantillas, debe tener una licencia de la plataforma de Analytics. Algunas plantillas de aplicación requieren una licencia adicional de Salesforce, como se indica en Ayuda.

Vincular a páginas en diferentes tableros

Lleve los usuarios que visualizan tableros directamente a donde necesiten ir con vínculos a páginas específicas en otros tableros. Anteriormente, solo podía vincular al tablero en sí, dejando que los visores encuentren su propio camino hacia la página que deseaban. Ahora puede vincular a una página específica en el tablero.

Dónde: Este cambio se aplica a Einstein Analytics en Lightning Experience y Salesforce Classic. Einstein Analytics está disponible en Developer Edition y, por un costo adicional, en Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition.

Cómo: Para vincular con una página en otro tablero, seleccione el tablero de destino, seleccione **Especificar página**, y luego seleccione la página. La opción Especificar página aparece solo para tableros que contienen múltiples páginas.

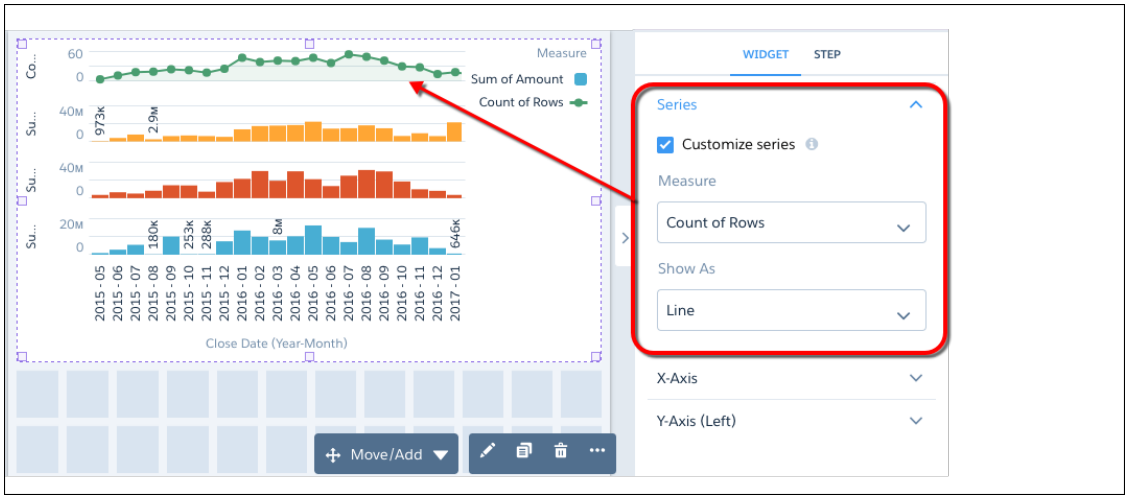


Personalizar gráficos combinados con barras, líneas y pilas

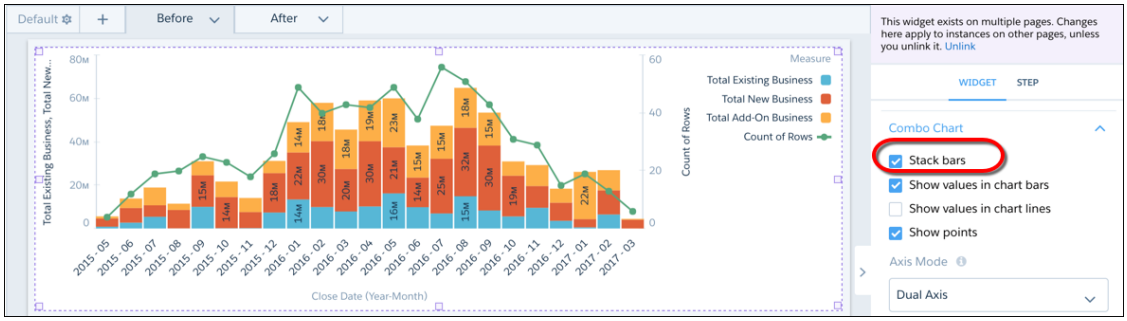
Para gráficos combinados y gráficos combinados de tiempo, anteriormente, la primera medición aparecía como una barra y las siguientes mediciones aparecían como líneas. Ahora puede elegir qué mediciones mostrar como líneas o barras. También puede apilar todas las barras para mostrar y comparar partes de un todo.

Dónde: Este cambio se aplica a Einstein Analytics en Lightning Experience y Salesforce Classic. Einstein Analytics está disponible en Developer Edition y, por un costo adicional, en Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition.

Cómo: En la sección series de las propiedades del widget, seleccione cada medición y muéstrela como una barra o una línea.



Para apilar todas las barras, seleccione **Apilar barras** en la sección Gráfico combinado para gráficos combinados de tiempo.



Nota: La opción Apilar barras está disponible cuando Modo eje está establecido como **Eje simple** o **Eje doble**, no Múltiplos pequeños.

Personalizar valores de dimensiones derivadas

Puede personalizar etiquetas de visualización y colores de valores de dimensiones derivadas sin utilizar JSON. Asigne nuevas etiquetas a los valores y aplíqueles colores directamente desde el explorador. Para coincidir con la experiencia del usuario al trabajar con dimensiones, actualizamos la interfaz para la personalización de dimensiones también. Ahora obtiene la misma interfaz de usuario más fácil de utilizar en una lente al personalizar valores de dimensiones.

Dónde: Este cambio se aplica a Einstein Analytics en Lightning Experience y Salesforce Classic. Einstein Analytics está disponible en Developer Edition y, por un costo adicional, en Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition.

Cómo: Para personalizar el color o la etiqueta de una dimensión derivada, en el panel **Campos**, haga clic en el control de menú (v) junto a la dimensión derivada. Haga clic en **Modificar valores**. Para cambiar la etiqueta de un valor de dimensión derivada, haga clic en él e ingrese el nuevo nombre. Para asignar un color al valor, seleccione uno de la paleta o cree un color personalizado.

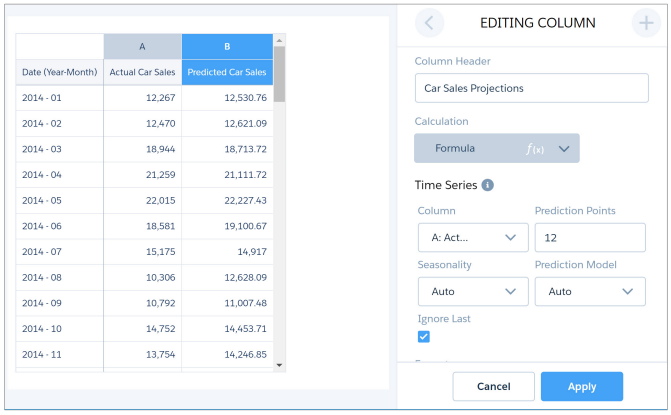
Pronosticar el futuro desde el explorador

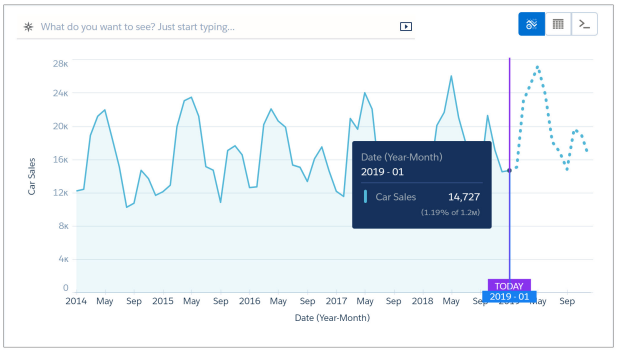
Para maximizar sus resultados y minimizar pérdidas, debe planificar sus gastos de negocio y pronosticar proyecciones de ventas. Hicimos las funciones `timeseries` disponibles en el editor de fórmula de tabla de comparación de modo que pueda predecir esos números con mayor rapidez.

Dónde: Este cambio se aplica a Einstein Analytics en Lightning Experience y Salesforce Classic. Einstein Analytics está disponible en Developer Edition y, por un costo adicional, en Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition.

Quién: Para trabajar con las funciones `timeseries` en el explorador, necesita una licencia Analytics Growth o Analytics Plus.

Por qué: Las funciones `timeseries` le permiten aplicar los mejores algoritmos en sus datos existentes para realizar predicciones para le futuro. Elegimos automáticamente los modelos de predicciones y estacionalidad más adecuados para sus datos. Puede especificar el número de puntos de predicción para trazar, o elegir incluir o ignorar datos estacionales y datos actuales.





Cómo: Puede aplicar funciones `timeseries` a una lente que incluye al menos dos mediciones y una dimensión basada en tiempo. En la tabla de comparación, seleccione la columna que desea utilizar para crear pronósticos. Establezca el número de puntos de predicción y especifique el modelo de predicción que desea aplicar. Seleccione si incluir datos estacionales y datos del periodo de tiempo más actual. Cuando termine, haga clic en **Aplicar**.

Plan de retirada de Einstein Analytics Classic Designer

Classic Designer se retirará de todas las organizaciones de Salesforce en julio de 2019. A partir de Winter '19, no podrá crear tableros en Classic Designer, pero sí podrá modificarlos.

Dónde: Este cambio se aplica a Einstein Analytics en Lightning Experience y Salesforce Classic. Einstein Analytics está disponible en Developer Edition y, por un costo adicional, en Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition.

Cómo: Le animamos a comenzar ahora a convertir los tableros de Classic Designer al nuevo Dashboard Designer. Para obtener más información, consulte Convertir su tablero de Classic Designer a Dashboard Designer.

CONSULTE TAMBIÉN

Artículo de Knowledge: Retirada del tablero de Einstein Analytics Classic

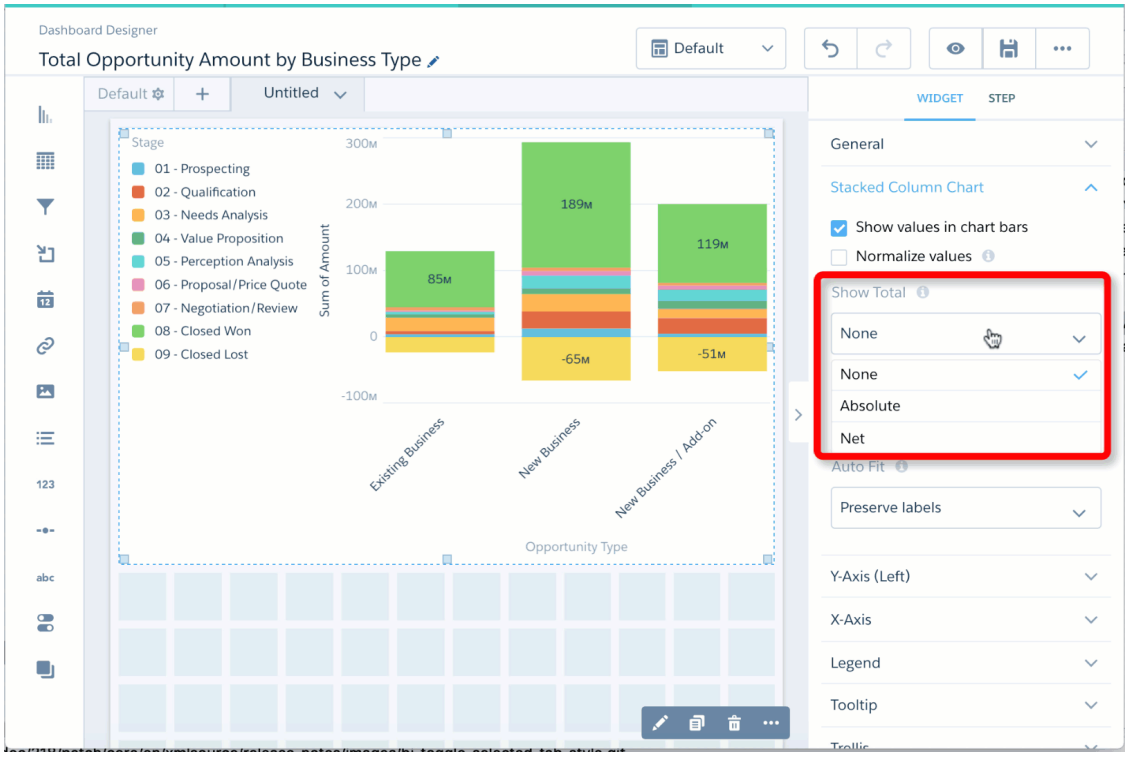
Otras mejoras en la creación de aplicaciones

Mostrar totales de barras apiladas. Aplicar un estilo a la ficha seleccionada en un widget de alternancia. Obtenga información acerca de otros cambios menores en el explorador y el diseñador de tableros.

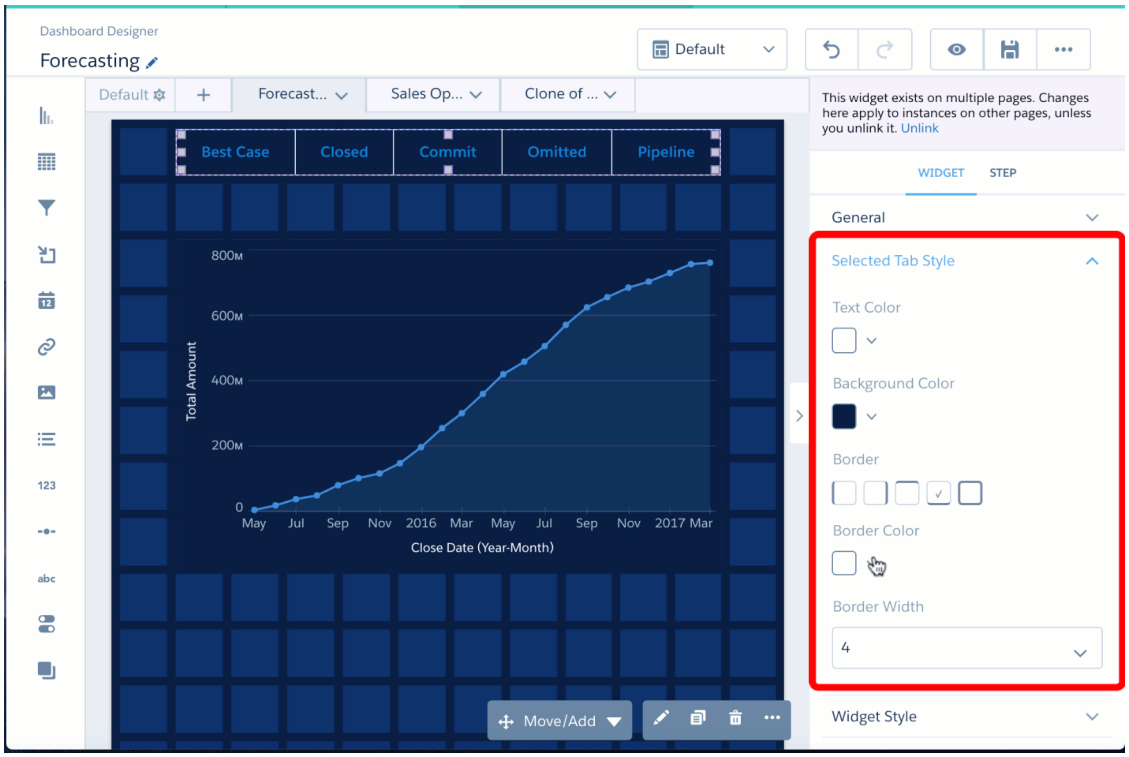
Dónde: Estos cambios se aplican a Einstein Analytics en Lightning Experience y Salesforce Classic. Einstein Analytics está disponible en Developer Edition y por un costo adicional, en Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition.

Por qué: Estas mejoras facilitan la creación de aplicaciones de Analytics.

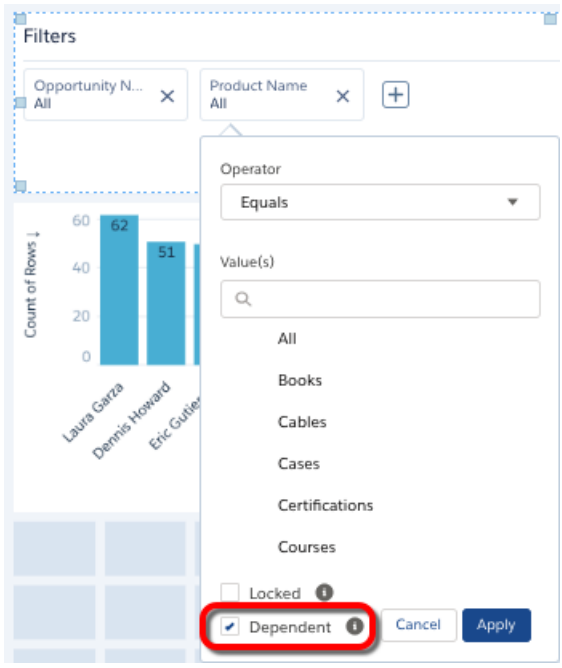
Totales en barras apiladas. Muestre el total para cada barra en gráficos de columnas apiladas y barras apiladas. Para sustraer valores negativos del total, seleccione **Neto**. Para ignorar los signos negativos y agregar los valores absolutos, seleccione **Absoluto**.



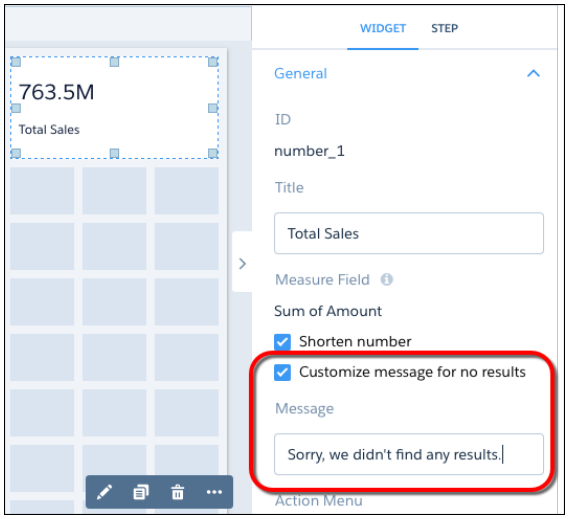
Aplicación de un estilo a la ficha seleccionada en una alternancia. Facilite la tarea de ver qué ficha está seleccionada en un widget de alternancia aplicándole un estilo exclusivo.



Filtros globales dependientes. ¿Alguna vez aplicó múltiples filtros globales y no recibió ningún resultado? Resuelva este problema utilizando filtros globales dependientes. Al agregar un filtro global, seleccione **Dependiente** para limitar sus valores de lista de selección basándose en selecciones en otros filtros globales. Esta opción se aplica a filtros globales que utilizan el mismo conjunto de datos o una fuente de datos conectada. Por ejemplo, selecciona una oportunidad en el filtro global Nombre de oportunidad. Solo los productos vendidos en la oportunidad seleccionada aparecen en la lista de selección del filtro global Nombre de producto.

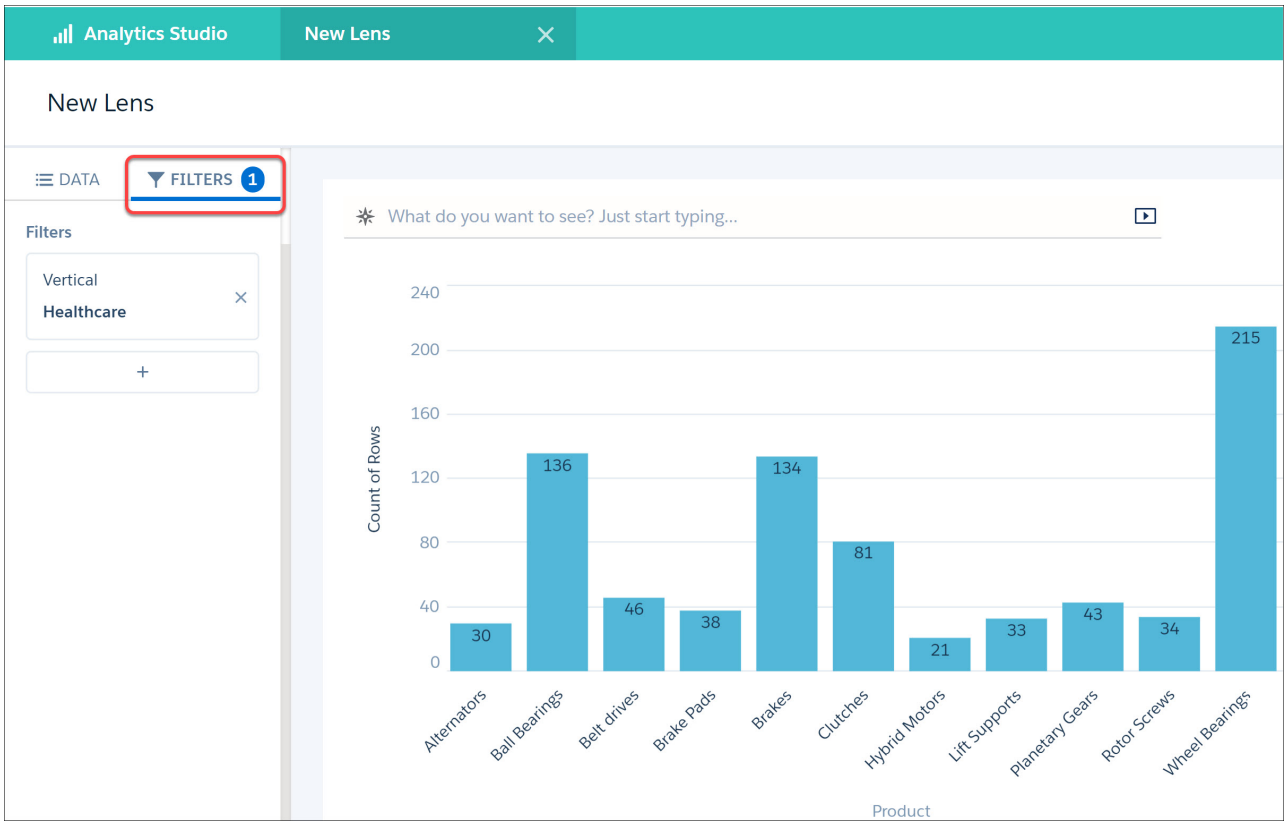


Personalizar mensaje cuando no se encuentra ningún resultado en un widget de número. Personalice el mensaje que aparece cuando no se encuentra ningún resultado. El mensaje predeterminado es "No se han encontrado resultados".



Selección más sencilla de barras finas en gráficos. Agregamos acolchado adicional alrededor de barras finas para facilitar la tarea de pasar el ratón sobre ellas y seleccionar. Este cambio se aplica a tipos de gráfico de barras, columnas, combinado, pirámide, combinado de tiempo y cascada.

Nuevo panel Filtros. Ya no tiene que desplazarse por todos los campos de datos para acceder al panel de filtros. Como las exploraciones de datos implican a menudo trabajar con filtros, les proporcionamos su propio espacio real en pantalla. Por lo tanto, ahora obtiene las mismas magníficas funciones, pero con mayor rapidez.



Analytics Intelligence: Perspectivas de datos de Einstein (Disponible de forma general), Mejoras de Einstein Discovery

Comprenda lo que sucedió y por qué con perspectivas impulsadas por IA desde Perspectivas de datos de Einstein directamente en reportes operativos. En Einstein Analytics, la inteligencia es más accesible con nuevas funciones y mejoras en Einstein Discovery, incluyendo una nueva barra de herramientas de historias, capacidad de fila ampliada para la creación de historias, mejoras de escritura diferida y varias otras mejoras.

EN ESTA SECCIÓN:

Obtener más información de sus reportes con Perspectivas de datos de Einstein (Disponible de forma general)

Perspectivas de datos de Einstein amplía sus reportes con inteligencia artificial para ayudarle a descubrir perspectivas nuevas y útiles sobre sus datos.

Procesar más datos con el doble del límite de fila

Einstein Discovery puede crear historias desde conjuntos de datos de Einstein Analytics con hasta 20 millones de filas.

Exportar su historia para análisis adicional

Exporte su historia a R de modo que sus científicos de datos puedan analizar y personalizar el modelo en su propio idioma. Exporte su historia a Quip para compartir con usuarios de negocio en su equipo.

Implementar modelos fácilmente en objetos de Salesforce

Asigne campos entre un modelo y un objeto de Salesforce, de modo que pueda obtener recomendaciones y predicciones que desea sin redactar ningún código.

Obtener más información de sus reportes con Perspectivas de datos de Einstein (Disponible de forma general)

Perspectivas de datos de Einstein amplía sus reportes con inteligencia artificial para ayudarle a descubrir perspectivas nuevas y útiles sobre sus datos.

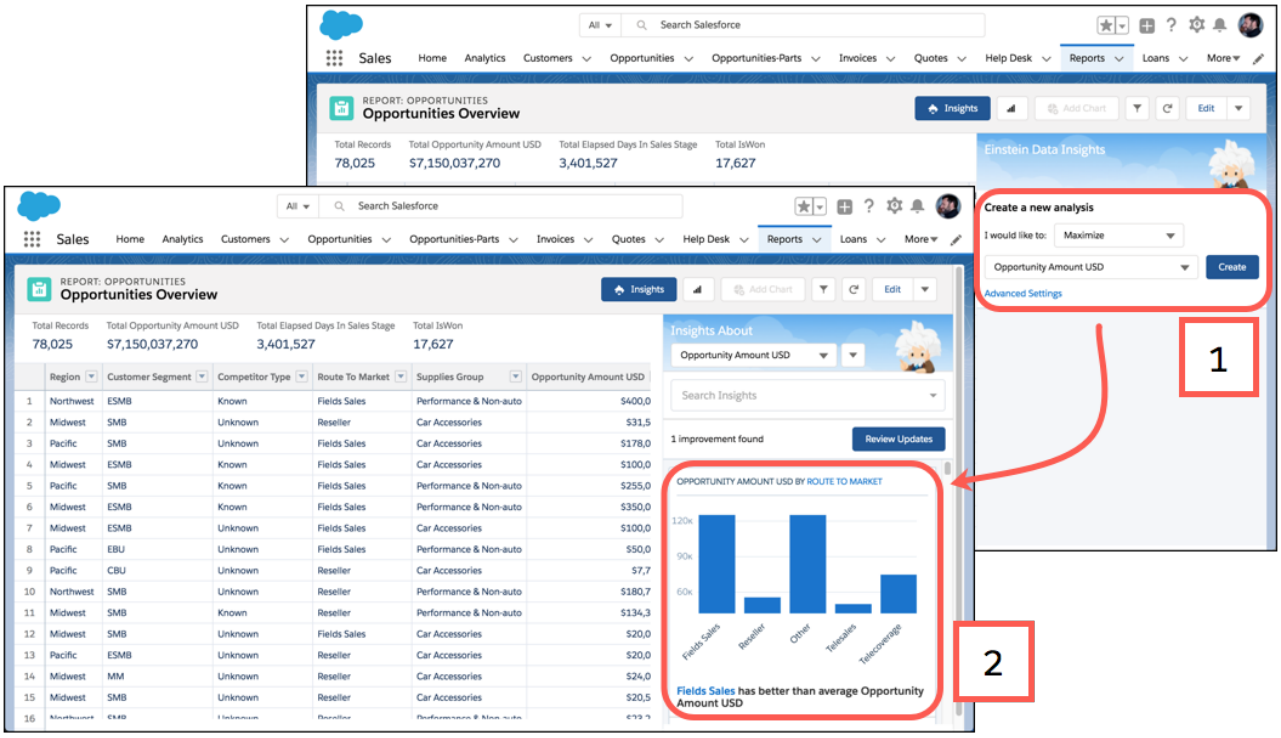
Dónde: Este cambio se aplica a Einstein Analytics en Lightning Experience. Einstein Analytics y Perspectivas de datos de Einstein están disponibles por un costo adicional en Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition. Están disponibles además en Developer Edition.

Quién: Para ver una perspectiva, necesita el permiso de usuario Puede ejecutar Perspectivas de datos de Einstein que se incluye en la licencia Einstein Analytics Plus.

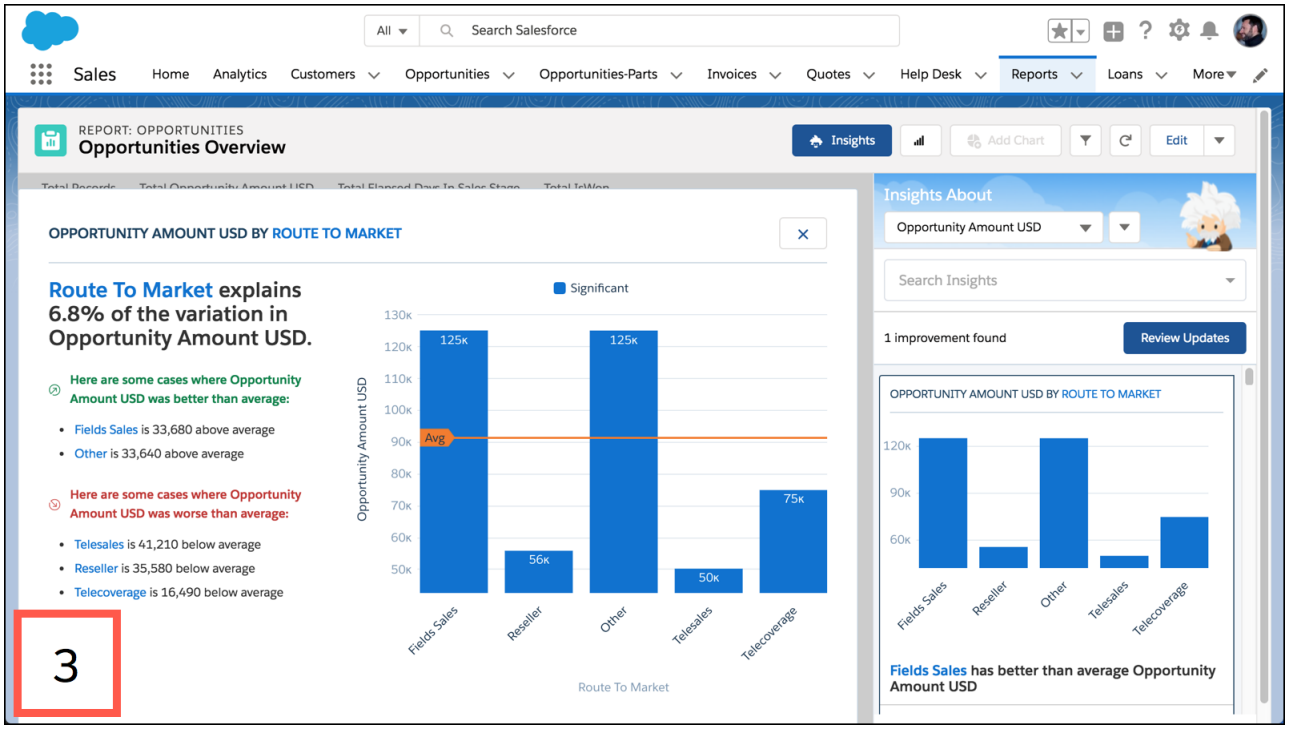
Por qué: Los reportes muestran sus datos, pero ¿qué significan los datos? Ya tiene la respuesta. Presentamos Perspectivas de datos de Einstein: un reporte más inteligente. Einstein analiza los datos de reportes y resume los aportes, las comparaciones y las tendencias clave con gráficos y mediciones esclarecedores. ¡Es ciencia de datos con un clic!

Por ejemplo, si está interesado en maximizar el importe de oportunidades, un análisis desde Perspectivas de datos de Einstein puede ayudar.

Cómo: Analice datos de reportes con Perspectivas de datos de Einstein en un reporte de oportunidades haciendo clic en **Perspectivas** tras ejecutar el reporte. Perspectivas de datos de Einstein pregunta por sus objetivos.



Indiquemos a Einstein que estamos interesados en maximizar el importe de oportunidad (1). Tras hacer clic en **Crear**, Perspectivas de datos de Einstein nos muestra cuándo se maximiza el importe de oportunidad. Por ejemplo, cuando Ruta al mercado es Ventas de campo, Importe de oportunidad es superior a la media (2).



Para obtener más información acerca de la varianza de Importe de oportunidad, haga clic en la tarjeta de perspectivas (3).

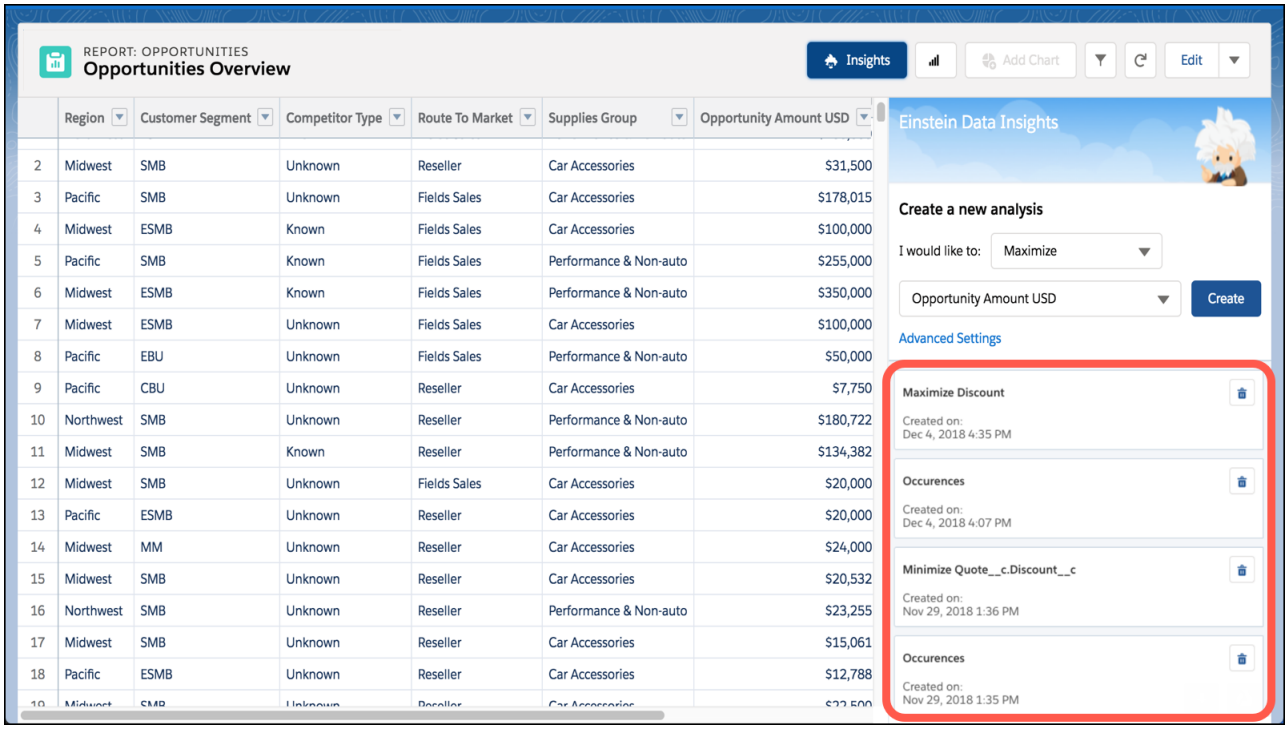
A continuación encontrará algunas otras cosas que puede hacer con Perspectivas de datos de Einstein para explorar sus datos.

- Cambiar la perspectiva (variable de resultado) de una historia.
- Filtrar datos para centrarse en ciertas perspectivas.
- Mejorar sus datos para hacer más relevantes las perspectivas.
- Desplazarse por la lista de perspectivas para buscar las perspectivas que le interesan.
- Haga clic en una perspectiva para ampliarla.
- Conozca más detalles sobre una perspectiva que le interese pasando el ratón sobre segmentos e hipervínculos de gráficos para revelar detalles subyacentes.

Ahora que Perspectivas de datos de Einstein está disponible de forma general, estas funciones y mejoras están disponibles.

Guardar y recuperar análisis de Perspectivas de datos de Einstein

Tras ejecutar un análisis con Perspectivas de datos de Einstein, se guarda automáticamente. La próxima vez que ejecute Perspectivas de datos de Einstein en el reporte, verá una lista de análisis guardados. Para ver rápidamente perspectivas desde un análisis, haga clic en él.



Analizar la frecuencia con la que se producen las cosas

Seleccione **Repeticiones** cuando Einstein pregunta en qué desea centrarse. Los análisis basados en repeticiones son útiles cuando desea saber, por ejemplo, cuántos casos se archivan cada día de la semana.

Ejecutar Perspectivas de datos de Einstein haciendo clic Insights

Cambiamos el nombre del botón en el que hace clic para ejecutar Perspectivas de datos de Einstein. Anteriormente estaba etiquetado como **Perspectivas de datos de Einstein**. Ahora está etiquetado como **Perspectivas**.

CONSULTE TAMBIÉN

Salesforce Einstein: Clasificación de casos, Reportes para perspectivas y contactos y Puntuaje de comportamiento de Pardot (Disponible de forma general)

Procesar más datos con el doble del límite de fila

Einstein Discovery puede crear historias desde conjuntos de datos de Einstein Analytics con hasta 20 millones de filas.

Dónde: Este cambio se aplica a Einstein Analytics en Lightning Experience y Salesforce Classic. Einstein Analytics y Einstein Discovery están disponibles por un costo adicional en Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition, y también en Developer Edition.

Quién: Para crear una historia, necesita el permiso de usuario **Puede crear historia en un conjunto de datos con predicado** que se incluye en la licencia Einstein Analytics Plus.

Por qué: La capacidad de gestionar conjuntos de datos más grandes le proporciona más flexibilidad en los datos que elige. Las historias creadas con conjuntos de datos más grandes pueden proporcionarle perspectivas aún más profundas sobre los factores que afectan su negocio y mejores predicciones para futuros resultados de negocio.

Cómo: Para crear una historia, seleccione **Crear historia** desde el menú desplegable del conjunto de datos.

CONSULTE TAMBIÉN

Salesforce Einstein: Clasificación de casos, Reportes para perspectivas y contactos y Puntuaje de comportamiento de Pardot (Disponible de forma general)

Exportar su historia para análisis adicional

Exporte su historia a R de modo que sus científicos de datos puedan analizar y personalizar el modelo en su propio idioma. Exporte su historia a Quip para compartir con usuarios de negocio en su equipo.

Dónde: Este cambio se aplica a Einstein Analytics en Lightning Experience y Salesforce Classic. Einstein Analytics y Einstein Discovery están disponibles por un costo adicional en Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition, y también en Developer Edition.

Quién: Para exportar una historia, necesita el permiso de usuario **Compartir historias de Einstein Discovery** que se incluye en la licencia Einstein Analytics Plus.

Por qué: Desea compartir historias con diferentes personas en su equipo. Exporte la historia a R para compartirla con científicos de datos en sus propio idioma. Exporte la historia a Quip ara ayudar sus usuarios de negocio a colaborar.

Cómo: Para exportar una historia, seleccione **Exportar historia** desde el menú desplegable de la historia.

CONSULTE TAMBIÉN

Salesforce Einstein: Clasificación de casos, Reportes para perspectivas y contactos y Puntuaje de comportamiento de Pardot (Disponible de forma general)

Implementar modelos fácilmente en objetos de Salesforce

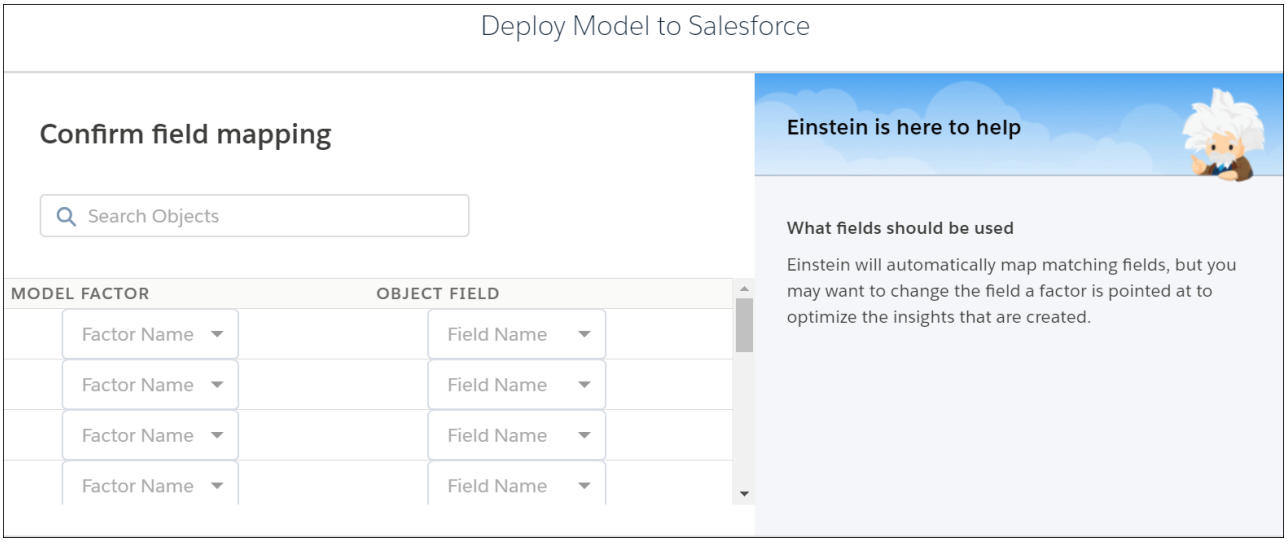
Asigne campos entre un modelo y un objeto de Salesforce, de modo que pueda obtener recomendaciones y predicciones que desea sin redactar ningún código.

Dónde: Este cambio se aplica a Einstein Analytics en Lightning Experience y Salesforce Classic. Einstein Analytics y Einstein Discovery están disponibles por un costo adicional en Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition, y también en Developer Edition.

Quién: Para implementar un modelo en un objeto de Salesforce, necesita el permiso de usuario **Conectar modelo de Einstein Discovery** que se incluye en la licencia Einstein Analytics Plus.

Por qué: La implementación de predicciones de Einstein Discovery en un objeto de Salesforce le proporciona el poder de la ciencia de datos donde lo necesita. Pero en ocasiones, los nombres de campo en su modelo no coinciden exactamente con los nombres de campo en su objeto de Salesforce. Utilice la pantalla de asignación para indicar a Einstein Discovery cómo se asignan los campos del modelo a los campos del objeto de Salesforce.

Cómo: En la barra de herramientas Historia, haga clic en **Implementar modelo** y siga las instrucciones para seleccionar su modelo y objeto. En la pantalla **Confirmar asignación de campo**, asigne los campos en su modelo a los campos correspondientes en su objeto de Salesforce. Los campos con el mismo nombre se asignan de forma automática pero puede fácilmente cambiar asignaciones según sea necesario.



CONSULTE TAMBIÉN

Salesforce Einstein: Clasificación de casos, Reportes para perspectivas y contactos y Puntuaje de comportamiento de Pardot (Disponible de forma general)

Ampliación de Analytics: Menús de acciones en comunidades, Compatibilidad mejorada para la aplicación móvil Salesforce

Actúe en perspectivas desde tableros de Analytics mientras permanece en Community Cloud. Experimente un acceso de tablero de Analytics más suave en la aplicación móvil Salesforce.

EN ESTA SECCIÓN:

Realizar acciones en Salesforce desde Analytics para Comunidades

Analytics para Comunidades es ahora compatible con la apertura de registros de Salesforce y la realización de acciones a nivel de registro y acciones masivas. Configura un menú de acción en un conjunto de datos o una acción masiva en un widget de tabla. A continuación, los usuarios de su comunidad pueden abrir registros y realizar acciones en Salesforce directamente desde el tablero de Analytics, sin salir de su comunidad.

Experimentar Analytics más suave en la aplicación móvil Salesforce

Las mejoras de desempeño en tableros de Analytics visualizados en la aplicación Salesforce facilitan la obtención de perspectivas de datos sobre la marcha. Las mejoras están en componentes de tablero incrustados en páginas Aplicación en Lightning Experience a través del Generador de aplicaciones Lightning.

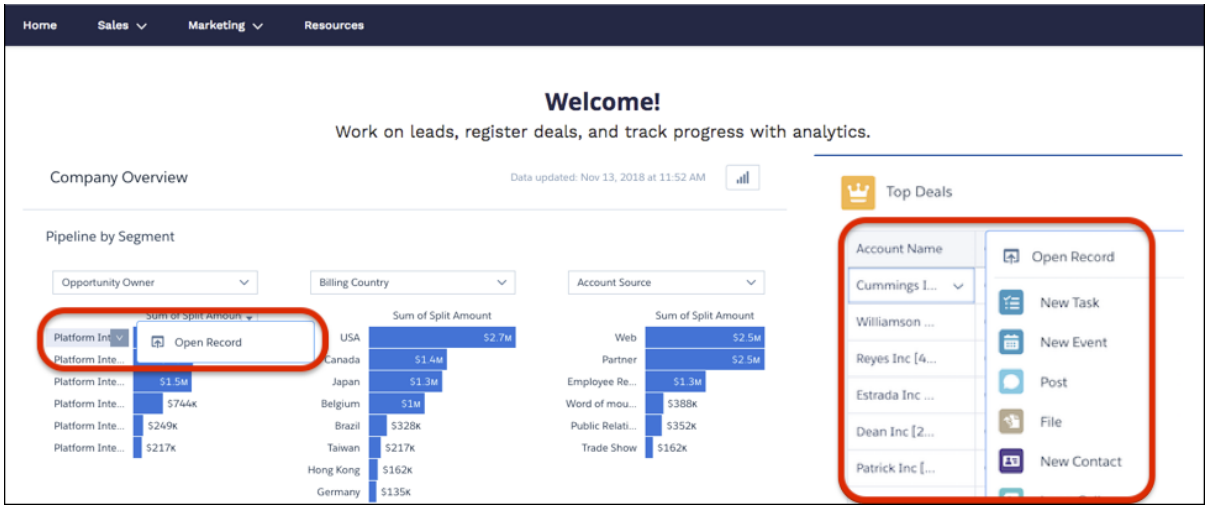
Realizar acciones en Salesforce desde Analytics para Comunidades

Analytics para Comunidades es ahora compatible con la apertura de registros de Salesforce y la realización de acciones a nivel de registro y acciones masivas. Configura un menú de acción en un conjunto de datos o una acción masiva en un widget de tabla. A continuación, los usuarios de su comunidad pueden abrir registros y realizar acciones en Salesforce directamente desde el tablero de Analytics, sin salir de su comunidad.

Dónde: Este cambio se aplica a comunidades Lightning y se accede mediante Lightning Experience y Salesforce Classic. Las comunidades están disponibles en Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition. Einstein Analytics está disponible en Developer Edition y, por un costo adicional, en Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition.

Quién: Los usuarios con una licencia Customer Community Plus, Partner Community o Lightning External Apps Plus pueden utilizar Analytics para Comunidades.

Por qué: Permita a los usuarios crear,actualizar e interactuar con registros de Salesforce que subyacen los tableros de Analytics que ven en su comunidad. Los menús de acciones pueden incluir acciones globales y específicas de objetos definidas en Salesforce, como la creación de casos, la actualización de cuentas y la publicación en Chatter.



También puede configurar opciones de menú de acciones masivas para permitir a los usuarios realizar acciones en múltiples registros de Salesforce con un solo clic. Por ejemplo, utilizando el tablero para filtrar un conjunto de prospectos en una tabla, un usuario podría crear una campaña para esos prospectos seleccionando la acción masiva en el menú de la tabla.



Cómo: Agregue un menú de acción a cualquier campo de conjunto de datos excepto una medición. Puede configurar el menú para incluir cualquier acción disponible para el campo. Cuando se configura un menú de acciones, aparece una flecha desplegable en gráficos, leyendas de gráficos y celdas de tabla. Los registros a los que los usuarios acceden se abren a continuación en nuevas fichas en la comunidad.

Con acciones masivas de Analytics, puede realizar una acción en todos los registros mostrados en una tabla. Usted define la acción masiva en una página de Visualforce habilitada para comunidades Lightning. También puede configurar la página de Visualforce para mostrar los resultados de la acción o mostrar un formulario interactivo. Cuando se configura la acción masiva, los usuarios pueden acceder a ella en el menú de la tabla.

Tenga en cuenta las siguientes consideraciones.

- Los menús de acciones son accesibles en tableros incrustados a través de plantillas basadas en Generador de comunidad o plantillas Fichas de Salesforce + Visualforce.

- Analytics para Comunidades no es compatible en móvil.
- Para acceder a un registro desde el menú de acciones de un tablero, el usuario debe tener acceso a sus objetos y campos.
- Los usuarios solo ven acciones disponibles en su perfil.
- Las acciones masivas están disponibles únicamente en tablas de valores.
- Los componentes y las páginas de Visualforce utilizados en acciones masivas deben estar disponibles para su uso en comunidades Lightning.

CONSULTE TAMBIÉN

Ayuda de Salesforce: Realice acciones en un registro de Salesforce desde Analytics

Ayuda de Salesforce: Realice acciones masivas en múltiples registros de Salesforce desde Analytics

Experimentar Analytics más suave en la aplicación móvil Salesforce

Las mejoras de desempeño en tableros de Analytics visualizados en la aplicación Salesforce facilitan la obtención de perspectivas de datos sobre la marcha. Las mejoras están en componentes de tablero incrustados en páginas Aplicación en Lightning Experience a través del Generador de aplicaciones Lightning.

Dónde: Este cambio se aplica a Einstein Analytics en Lightning Experience. Einstein Analytics está disponible en Developer Edition y, por un costo adicional, en Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition.

Cómo: La comprensión de las siguientes consideraciones puede ayudarle al planificar el uso del tablero de Analytics en la aplicación Salesforce.

- Los usuarios pueden ver vistas de tablero guardadas en móvil, pero el menú para la gestión de vistas guardadas no es accesible debido a restricciones de espacio.
- Al agregar selectores de lista a tableros, hágalos lo más anchos posibles para representar en móvil.
- Vínculos de tablero establecidos para abrirse en una nueva ventana abren la aplicación móvil nativa de Analytics.
- Los menús desplegables de widget no son compatibles, lo que significa que Explorar, Compartir, Detalles, Anotar, Establecer notificación y (si está configurada) acciones masivas no están disponibles.
- Las acciones de colaboración no están disponibles.
- Las acciones a nivel de registro y las acciones masivas en tablas no son compatibles.
- No se pueden ajustar filtros globales.
- Los gráficos no incluyen información al pasar el ratón (sugerencias descriptivas).
- Algunos filtros, como selectores de intervalo, no están optimizados para el comportamiento táctil móvil.

Analytics para usuarios finales: Presentación de Studio, Reproducciones de video, Aplicaciones móviles

Con más recursos de aprendizaje integrados en la aplicación, incluyendo la nueva presentación, reproducciones de video y más videos en la aplicación, los usuarios pueden descubrir lo que necesitan saber por sí mismos. Los usuarios móviles obtienen nuevas versiones de Analytics para iOS y Android para coincidir con la versión Spring '19.

EN ESTA SECCIÓN:

Recorrer la página de inicio de Analytics Studio

Los nuevos usuarios obtienen una introducción útil a activos de Analytics la primera vez que abren Analytics Studio. Los usuarios recurrentes pueden iniciar el recorrido desde el menú Ayuda siempre que deseen consultarlo.

Seleccionar los videos que desea ver desde listas de reproducción

Las listas de reproducción agrupan videos, proporcionando continuidad de aprendizaje y facilitando la búsqueda de información relevante. Busque listas de reproducción en Menús de ayuda e iconos de reproductor de video a través de la interfaz.

Visualizar videos de resultados en la alfombra de bienvenida

¡Es una alfombra de bienvenida; es un reproductor de video; es una entrega de contenido integrada! No es necesario abrir otra ventana para ver los videos que encuentra en la alfombra de bienvenida. La alfombra de bienvenida se convierte en un reproductor de videos y vuelve on demand.

Otras mejoras de incorporación

El Mapa de aprendizaje de Einstein Analytics está reorganizado e integra Perspectivas de datos de Einstein y Prediction Builder. Nuevas páginas tratan mejores prácticas y nuevo contenido centrado en la versión. La aplicación Einstein Analytics Learning Adventure está actualizada con nuevos casos de uso de SAQL, mejores prácticas de diseño y más tipos de gráfico.

Actualizar a las versiones Spring '19 de Analytics para iOS y Android

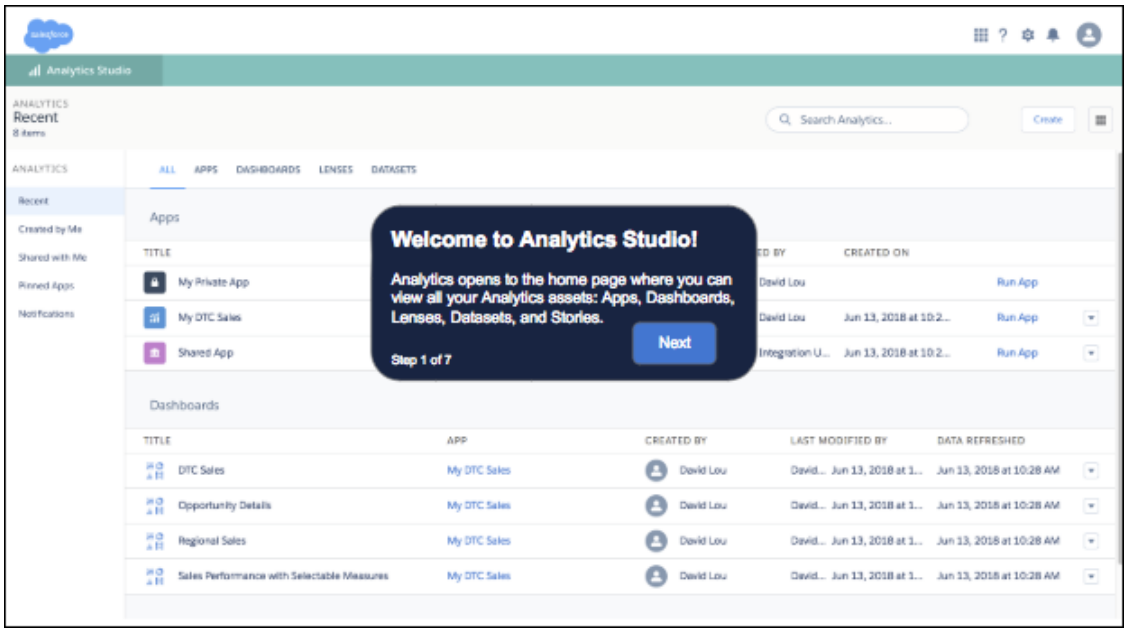
La compatibilidad con filtros globales dependientes, la alternancia de opciones de estilo de widgets y nuevos widgets hacen que obtener perspectivas de datos en dispositivos móviles sea más sencillo.

Recorrer la página de inicio de Analytics Studio

Los nuevos usuarios obtienen una introducción útil a activos de Analytics la primera vez que abren Analytics Studio. Los usuarios recurrentes pueden iniciar el recorrido desde el menú Ayuda siempre que deseen consultarlo.

Dónde: Este cambio se aplica a Einstein Analytics en Lightning Experience y Salesforce Classic. Einstein Analytics está disponible en Developer Edition y, por un costo adicional, en Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition.

Por qué: La presentación orienta nuevos usuarios enseñando palabras clave, señalando dónde encontrar activos y demostrando cómo utilizar la página de inicio. Si cuentan con un permiso de usuario de Einstein Discovery, la presentación incluye información acerca de historias.

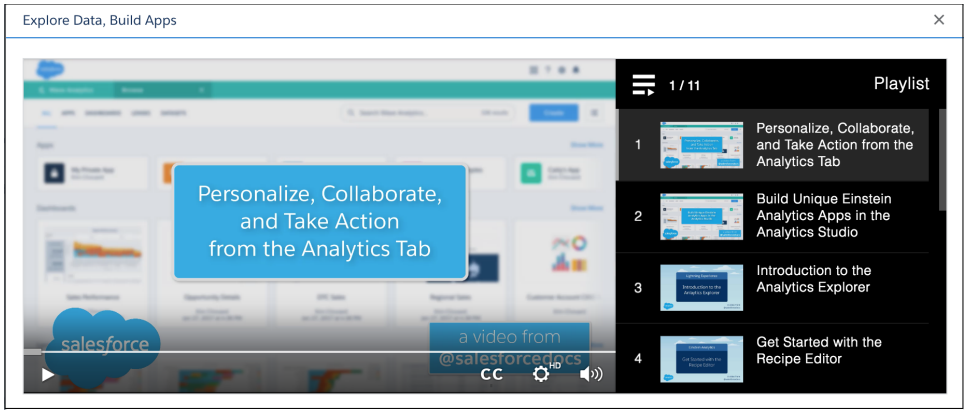


Seleccionar los videos que desea ver desde listas de reproducción

Las listas de reproducción agrupan videos, proporcionando continuidad de aprendizaje y facilitando la búsqueda de información relevante. Busque listas de reproducción en Menús de ayuda e iconos de reproductor de video a través de la interfaz.

Dónde: Este cambio se aplica a Einstein Analytics en Lightning Experience y Salesforce Classic. Einstein Analytics está disponible en Developer Edition y, por un costo adicional, en Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition.

Por qué: La lista de reproducción es desplegable y le proporciona una descripción general de los videos disponibles para una función o página. Los usuarios pueden comenzar con el primer video o seleccionar cualquiera en la lista.

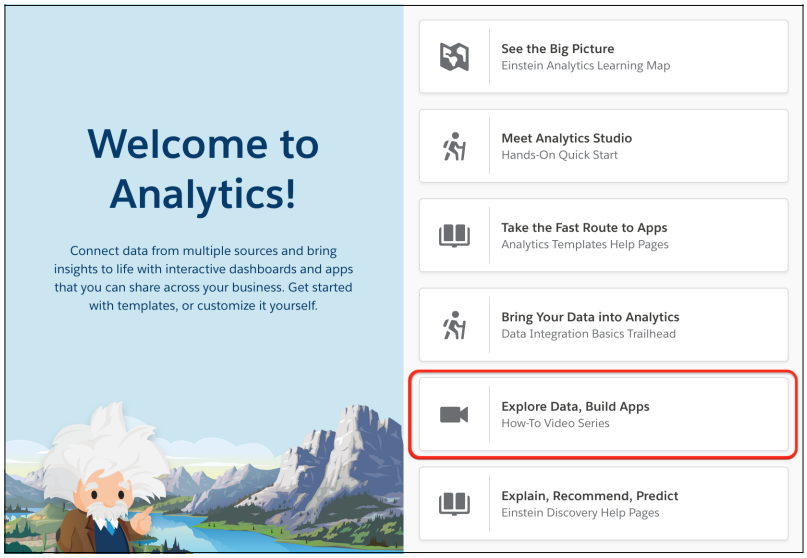


Visualizar videos de resultados en la alfombra de bienvenida

¡Es una alfombra de bienvenida; es un reproductor de video; es una entrega de contenido integrada! No es necesario abrir otra ventana para ver los videos que encuentra en la alfombra de bienvenida. La alfombra de bienvenida se convierte en un reproductor de videos y vuelve on demand.

Dónde: Este cambio se aplica a Einstein Analytics en Lightning Experience y Salesforce Classic. Einstein Analytics está disponible en Developer Edition y, por un costo adicional, en Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition.

Cómo: Haga clic en un mosaico con un icono de video para convertir la alfombra de bienvenida en un reproductor de video. A continuación haga clic en la **X** en la parte superior derecha para volver.



Otras mejoras de incorporación

El Mapa de aprendizaje de Einstein Analytics está reorganizado e integra Perspectivas de datos de Einstein y Prediction Builder. Nuevas páginas tratan mejores prácticas y nuevo contenido centrado en la versión. La aplicación Einstein Analytics Learning Adventure está actualizada con nuevos casos de uso de SAQL, mejores prácticas de diseño y más tipos de gráfico.

Dónde: Estos cambios se aplican a Einstein Analytics en Lightning Experience. Einstein Analytics está disponible en Developer Edition y, por un costo adicional, en Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition.

Actualizar a las versiones Spring '19 de Analytics para iOS y Android

La compatibilidad con filtros globales dependientes, la alternancia de opciones de estilo de widgets y nuevos widgets hacen que obtener perspectivas de datos en dispositivos móviles sea más sencillo.

EN ESTA SECCIÓN:

Mejoras adicionales en Einstein Analytics para iOS

Consiga la nueva y mejorada experiencia de usuario, incluyendo los gráficos sugeridos con visualizaciones más enriquecidas, capacidad de uso mejorada con gráficos y mucho más.

Mejoras adicionales en Einstein Analytics para Android

Explore tableros que se cargan más rápido, acceda a nuevos widgets y visualice sus datos de nuevas maneras.

Mejoras adicionales en Einstein Analytics para iOS

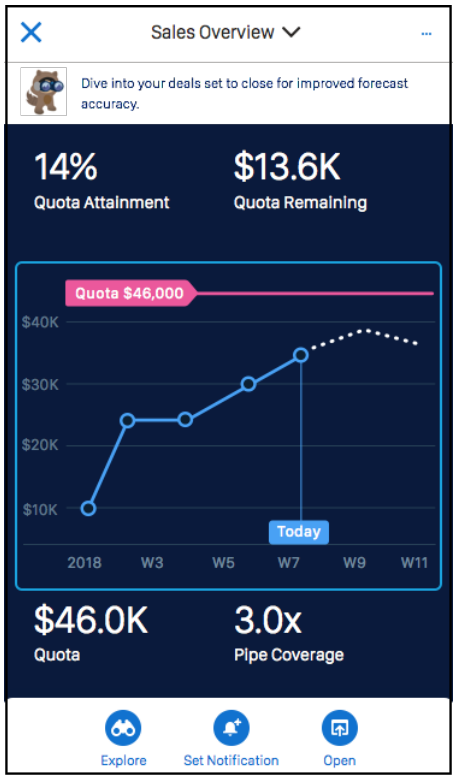
Consiga la nueva y mejorada experiencia de usuario, incluyendo los gráficos sugeridos con visualizaciones más enriquecidas, capacidad de uso mejorada con gráficos y mucho más.

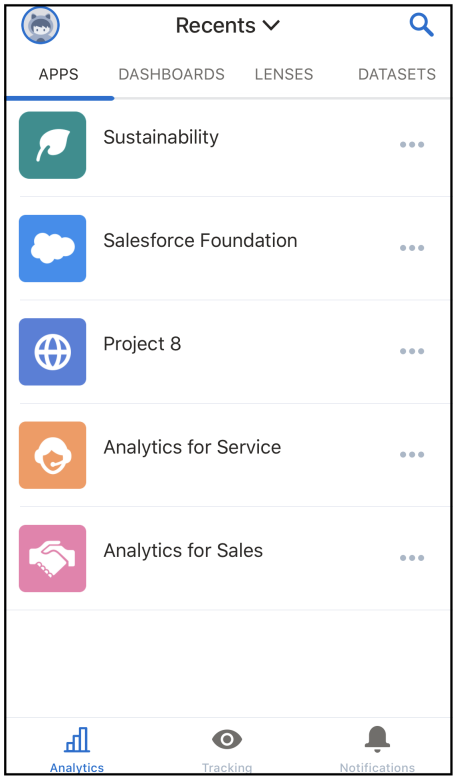
Dónde: Estos cambios se aplican únicamente a Einstein Analytics para iOS. Einstein Analytics está disponible en Developer Edition y, por un costo adicional, en Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition.

Por qué: Las mejoras en las versiones más recientes incluyen las siguientes funciones.

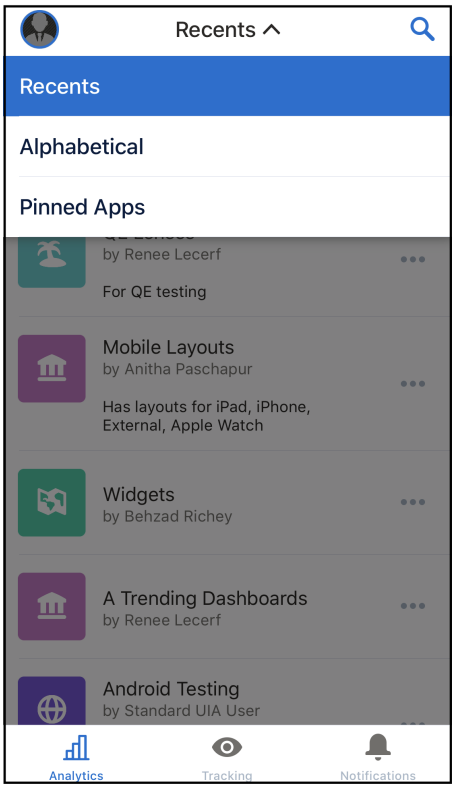
- Mejoras de desempeño: ¡Los tableros cargan más rápido!

- Imágenes en tablas: Experimente visualizaciones más enriquecidas de sus datos con imágenes en tablas.
- Interfaz de usuario nueva y mejorada: Disfrute de una interfaz de usuario actualizada para una experiencia de usuario mejorada.





Ahora puede cambiar la vista de activos utilizando este menú desplegable.



- Mejora en la capacidad de uso de gráficos: Realice una pulsación larga y mueva su dedo para ver valores de gráficos rápidamente sin desencadenar una selección.
- Gráficos sugeridos: Mobile Explorer ahora sugiere la visualización más apropiada para sus datos.
- Hay compatibilidad con funciones de Spring '19, como filtros globales dependientes y alternar opciones de estilo de widgets.
- Widget de vínculo: Especifique la página de destino cuando vincule a otro tablero.
- Widget de número: Cuando no se encuentren resultados, aparece su texto personalizado.
- Soluciones de fallos.

Cómo: Analytics está disponible para dispositivos con iOS 10 y posterior. Para las últimas mejoras, descargue Einstein Analytics desde la App Store.

Mejoras adicionales en Einstein Analytics para Android

Explore tableros que se cargan más rápido, acceda a nuevos widgets y visualice sus datos de nuevas maneras.

Dónde: Estos cambios se aplican únicamente a Einstein Analytics para Android. Einstein Analytics está disponible en Developer Edition y, por un costo adicional, en Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition.

Por qué: Las mejoras en las versiones más recientes incluyen las siguientes funciones.

- Mejoras de desempeño: ¡Los tableros cargan más rápido!
- Hay compatibilidad con funciones de Spring '19, como filtros globales dependientes y alternar opciones de estilo de widgets.
- Widget de vínculo: Especifique la página de destino cuando vincule a otro tablero.
- Widget de número: Cuando no se encuentren resultados, aparece su texto personalizado.

- Soluciones de fallos.

Cómo: Analytics está disponible para dispositivos con Android 5 o posterior. Para las últimas mejoras, descargue Einstein Analytics desde Google Play™.

Comunidades: Mobile Publisher, Relaciones de cuentas de socios, Traducciones de noticias en tiempo real, Einstein Next Best Action y mucho más

Spring '19 está repleta de funciones y mejoras para sus comunidades. Utilice Salesforce Mobile Publisher para Community Cloud para convertir las comunidades existentes en aplicaciones móviles, y publíquelas en App Store o a través de Google Play. Cree fácilmente relaciones de colaboración entre tipos de socio, como distribuidores y minoristas. Intégrese con la API de Google Cloud Translation para que los miembros de la comunidad traduzcan al instante preguntas, publicaciones, comentarios y respuestas en 50 idiomas. Utilice Einstein Next Best Action para entregar la oferta correcta en el momento correcto.

Sugerencia: Hay mucho movimiento de Lightning en Salesforce estos días: Lightning Experience, Lightning Bolts, componentes Lightning, y saber cómo se aplicará todo a Comunidades puede ser complicado. Aquí el resumen.

Las comunidades Lightning usan la misma tecnología subyacente que Lightning Experience (es decir, la Plataforma Lightning y los componentes Lightning), pero no se requiere que active Lightning Experience para poder usarlos.

EN ESTA SECCIÓN:

Comunidades móviles: Presentación de Salesforce Mobile Publisher para Community Cloud

Utilice Salesforce Mobile Publisher para Community Cloud para transformar su comunidad en una aplicación móvil para sus usuarios. Incluye el icono de su aplicación, su nombre, sus colores y, lo más importante, su propia lista en Google Play y Apple App Store. Personalice y mejore la experiencia de la aplicación móvil utilizando el Generador de comunidad.

Comunidades Lightning: Traducción de Google, Insignias de misión y SEO mejorado

Proporcione a los usuarios de su comunidad la capacidad de traducir preguntas, publicaciones, comentarios y respuestas con la API de Google Cloud Translate. Incremente la participación de los miembros con insignias de misión. Mejore la optimización del motor de búsqueda (SEO) de su comunidad con instantáneas de contenido y propiedades de SEO dinámicas para más páginas de detalles de objeto.

Componentes Lightning en Comunidades: Componentes de contenedores Lightning, Einstein Next Best Action y Seguimiento de desviación de casos

Cree y reutilice componentes creados con marcos de la interfaz de usuario externos como React, Vue, Angular 2.0 e incrústelos en una comunidad. Entregue la oferta correcta en el momento correcto con Einstein Next Best Action, inteligencia artificial creada para Community Cloud. Capture comentarios acerca de cuán útil es el contenido de su comunidad con el componente Seguimiento de desviación.

Audiencias: Fórmulas personalizadas, Más criterios y un Editor actualizado

La función Audiencia en Generador de comunidad es más sólida. Para audiencias aún más específicas, cree fórmulas de criterios personalizados y utilice tipos de criterio adicionales. En último lugar, aunque no menos importante, actualizamos el editor, haciendo que su lectura sea más limpia y sencilla.

Partner Central: Relaciones de cuentas de socios y reglas de colaboración de datos, Jerarquías de presupuestos y Mejoras en gestión de cuentas

Las relaciones de socios y las reglas de colaboración de datos permiten a los socios compartir de forma segura registros específicos con otros utilizando clics, no código. Los gestores de cuentas del canal pueden dividir presupuestos entre múltiples socios y los socios pueden gestionar y asignar sus propios presupuestos con jerarquías de presupuestos. Las mejoras en la gestión de cuentas permiten a los usuarios internos y los administradores crear y modificar nuevos miembros de la comunidad. Además, los usuarios pueden combinar sin problemas con una marca de cuenta al combinar cuentas.

Seguridad y Colaboración: Conjuntos de colaboración en más objetos y con contactos en múltiples cuentas, Evitar advertencias de CSP y Activar fácilmente protección frente a secuestros de clics

Utilice conjuntos de colaboración con campañas, oportunidades y pedidos y en contactos en múltiples cuentas. Evite advertencias en CMS Connect y descubra y resuelva problemas de recursos de CSL. Además, active protección frente a secuestros de clics con mayor facilidad desde Generador de comunidad

Archivos en comunidades Lightning: Permisos, Función de usuario y Seguridad

Nuevas funciones y actualizaciones en Archivos en comunidades Lightning incluyen la capacidad de permitir a los usuarios invitados cargar archivos y nuevas formas de gestionar usuarios, funciones y permisos.

Otros cambios en comunidades

Obtenga información acerca de ligeros cambios para mejorar su experiencia con comunidades.

Comunidades móviles: Presentación de Salesforce Mobile Publisher para Community Cloud

Utilice Salesforce Mobile Publisher para Community Cloud para transformar su comunidad en una aplicación móvil para sus usuarios. Incluye el icono de su aplicación, su nombre, sus colores y, lo más importante, su propia lista en Google Play y Apple App Store. Personalice y mejore la experiencia de la aplicación móvil utilizando el Generador de comunidad.

Nota: Su organización debe tener licencia para Salesforce Mobile Publisher para utilizar la función. Haga contacto con su representante de Salesforce para obtener más información.

EN ESTA SECCIÓN:

Crear, asignar marca y distribuir una aplicación móvil de comunidad de Salesforce personalizada

¿No tiene ni idea de escribir código de computación? ¡Ningún problema! Con Salesforce Mobile Publisher para Community Cloud, puede crear una aplicación móvil con marca completa para sus comunidades Lightning. Mobile Publisher le permite personalizar el nombre de la aplicación, el icono de la aplicación, los colores, la marca y la distribución en Google Play y Apple App Store. Cree portales, foros y sitios participativos a partir de plantillas y temas sin configuración, todo ello sin un desarrollador móvil. Diseñe una experiencia personalizada con CRM e inteligencia artificial, y conecte datos con soluciones construidas por socios.

Ocultar componentes en la aplicación móvil con el Generador de comunidad

Ahora es más sencillo personalizar una comunidad que tiene un buena apariencia en dispositivos móviles como en un sistema de escritorio. Con el Generador de comunidad puede controlar qué componentes están visibles para los usuarios en la vista móvil.

Conseguir una mejor experiencia con las imágenes en dispositivos móviles

Muchos sitios web tienen imágenes que están creadas para una experiencia de escritorio: una pantalla grande y una conexión rápida. La visualización de imágenes optimizadas para dispositivos móviles crea una versión de las imágenes que se ajusta mejor a pantallas pequeñas y una conexión más lenta. Los clientes que utilizan activos de archivos con comunidades ahora tienen una visualización de imágenes optimizada para dispositivos móviles.

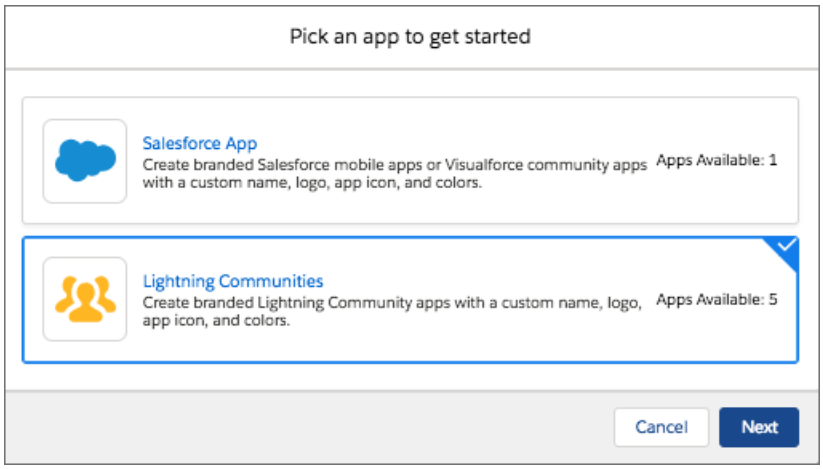
Crear, asignar marca y distribuir una aplicación móvil de comunidad de Salesforce personalizada

¿No tiene ni idea de escribir código de computación? ¡Ningún problema! Con Salesforce Mobile Publisher para Community Cloud, puede crear una aplicación móvil con marca completa para sus comunidades Lightning. Mobile Publisher le permite personalizar el nombre de la aplicación, el icono de la aplicación, los colores, la marca y la distribución en Google Play y Apple App Store. Cree portales, foros y sitios participativos a partir de plantillas y temas sin configuración, todo ello sin un desarrollador móvil. Diseñe una experiencia personalizada con CRM e inteligencia artificial, y conecte datos con soluciones construidas por socios.

Dónde: Este cambio se aplica a comunidades Lightning a las que se accede a través de Lightning Experience en Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Cuándo: Salesforce Mobile Publisher para Community Cloud está disponible después del 11 de febrero de 2019.

Cómo: En primer lugar, su organización debe tener licencia para Salesforce Mobile Publisher para utilizar la función. Después de asignar la licencia de Mobile Publisher, utilice plantillas, componentes Lightning y temas para personalizar su comunidad Lightning para sus usuarios móviles.



Después de crear y personalizar su comunidad, es el momento de crear un proyecto en Mobile Publisher. El proyecto es donde ingresa la información de su organización, carga activos e iconos con marca personalizados, selecciona los colores de su marca y elige cómo distribuir su aplicación con marca a sus usuarios. Mobile Publisher le guía por los pasos de ensamblar su aplicación, realizar pruebas beta de su aplicación y enviar su aplicación a Google Play o Apple App Store para su aprobación.

¿Se va a producir un cambio de marca después de publicar su aplicación con marca? Lo entendemos y está cubierto. Puede realizar actualizaciones en sus aplicaciones con marca en cualquier momento, y Mobile Publisher le ayuda a poner sus aplicaciones actualizadas en las manos de sus usuarios.

¿Listo para empezar? Haga contacto con su representante de Salesforce para obtener más información.

CONSULTE TAMBIÉN

Ayuda de Salesforce: Mobile Publisher

Trailhead: Aplicaciones móviles con marca con Mobile Publisher

Ocultar componentes en la aplicación móvil con el Generador de comunidad

Ahora es más sencillo personalizar una comunidad que tiene un buena apariencia en dispositivos móviles como en un sistema de escritorio. Con el Generador de comunidad puede controlar qué componentes están visibles para los usuarios en la vista móvil.

Dónde: Este cambio se aplica a comunidades Lightning a las que se accede a través de Lightning Experience y Salesforce Classic en Essentials Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Cómo: Para ocultar un componente, selecciónelo en la página y luego, en el editor de propiedades, active el conmutador **Oculto en móvil**.

Puede activar o desactivar el icono de ojo para mostrar u ocultar componentes en el panel de navegación izquierdo.

En el espacio de trabajo móvil, las fichas que ve en la experiencia de escritorio no son visibles. En la aplicación de escritorio, el icono de teléfono le permite saber si un componente está oculto o es visible en la experiencia móvil.

Conseguir una mejor experiencia con las imágenes en dispositivos móviles

Muchos sitios web tienen imágenes que están creadas para una experiencia de escritorio: una pantalla grande y una conexión rápida. La visualización de imágenes optimizadas para dispositivos móviles crea una versión de las imágenes que se ajusta mejor a pantallas pequeñas y una conexión más lenta. Los clientes que utilizan activos de archivos con comunidades ahora tienen una visualización de imágenes optimizada para dispositivos móviles.

Dónde: Este cambio se aplica a comunidades Lightning a las que se accede a través de Lightning Experience y Salesforce Classic en Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Cómo: Cuando las imágenes optimizadas para dispositivos móviles están activadas, los usuarios que ven una comunidad desde un teléfono o tablet ven una versión optimizada para dispositivos móviles de la imagen. Esta preferencia de comunidad está activada de forma predeterminada, pero puede desactivarse desde la configuración de la comunidad.

Comunidades Lightning: Traducción de Google, Insignias de misión y SEO mejorado

Proporcione a los usuarios de su comunidad la capacidad de traducir preguntas, publicaciones, comentarios y respuestas con la API de Google Cloud Translate. Incremente la participación de los miembros con insignias de misión. Mejore la optimización del motor de búsqueda (SEO) de su comunidad con instantáneas de contenido y propiedades de SEO dinámicas para más páginas de detalles de objeto.

EN ESTA SECCIÓN:

Actualizar su comunidad Lightning a la última plantilla

Agregamos mejoras constantemente a las comunidades Lightning, pero no puede aprovechar estas ventajas sin la última plantilla. Si aún no actualizó la plantilla, no lo deje para más tarde.

Actualizar selectores en el menú de navegación, Artículos relacionados y Artículos de tendencia por tema

Si está actualizando la plantilla de su comunidad a Spring '19 utilizando una actualización manual a través de una marca de actualización  en Generador de comunidad y utiliza sustituciones de CSS personalizadas, es posible que tenga que actualizar algunos selectores de CSS. Actualice los selectores de CSS en sus componentes Menú de navegación, Grupo de los mejores de reputación, Artículos relacionados y Artículos de tendencia por tema de modo que su CSS funcione según lo previsto.

Traducir elementos de noticias en tiempo real de forma inmediata

Cuando sus usuarios tiene un interés común pero no un idioma común, puede ayudar. Utilice la nueva configuración de traducción de Generador de comunidad para colocar un menú Traducir con Google en cada elemento de noticias en tiempo real. Traduzca publicaciones, preguntas, comentarios y respuestas. Más de 50 idiomas están disponibles para que la gente platique. Las traducciones son ofrecidas a través de la clave de API de Google Cloud Translation que proporciona.

Incrementar la participación de miembros con misiones

Mecanismos de juego, como el uso de insignias, son una excelente forma de implicar sus usuarios en su comunidad. Sin embargo, la asignación manual de insignias puede emplear tiempo. En su lugar, utilice la función Misiones para asignar insignias automáticamente. Los gestores de comunidades tienen algo que decir sobre qué acciones hacen ganar insignias y cuándo se pueden premiar, y Misiones de encarga después del resto. Los miembros pueden ver qué insignias no ganaron aún, inspirando acción.

Mover elementos de noticias en tiempo real para una mejor ubicación

¿Alguien formuló una excelente pregunta o realizó un sondeo en el debate erróneo? ¿Alguien publicó información útil para marketing pero en el grupo de ventas? En su comunidad, puede mover un elemento de noticias en tiempo real, como una publicación, una pregunta o un sondeo, desde las noticias en tiempo real de un grupo público a otro. Los comentarios y las respuestas del elemento de noticias en tiempo real se mueven con él.

Ayudar sus miembros a centrarse en el tema

Puede configurar el botón Preguntar para impedir a los usuarios elegir un nuevo tema cuando formulan preguntas bajo un tema seleccionado. Por ejemplo, un usuario selecciona el tema Nuevos productos y hace clic en el botón Preguntar. Pero luego en el campo Publicación en, el usuario selecciona otro tema. Para evitar una posible confusión acerca de la ubicación de su pregunta, utilice la nueva propiedad para ayudar sus usuarios a permanecer centrados y volver fácilmente.

Obtener más con CMS para Community Cloud (Beta)

Conozca formas más sencillas de buscar y seleccionar Contenido de CMS (anteriormente Contenido nativo). Trabaje con operadores mejorados para seleccionar contenido de forma dinámica para recopilaciones y gestionar mejor sus conexiones.

Utilizar la lista relacionada Archivos para artículos de Knowledge en Comunidades

Ahora puede ver la lista relacionada Archivos para artículos de Knowledge en las páginas Detalle de artículo de su comunidad.

Cartas de influencia del impacto de votos a favor y Me gusta recibidos

¿Por qué los botos a favor no deberían tener el mismo impacto en la influencia que los Me gusta? Como voto de confianza, los votos a favor se cuentan ahora como Me gusta y se exponen en la tarjeta de influencia de un usuario.

Mejoras de exportación de temas y plantillas

Cuando exporta un tema o una plantilla Lightning con regiones bloqueadas, las regiones bloqueadas permanecen en la versión exportada. Anteriormente, las regiones se desbloqueaban cuando los usuarios creaban una comunidad o un tema desde el elemento exportado. También agregamos un campo Nombre de editor para la exportación de plantillas y tenas, que aparece en el asistente de Creación de comunidades y en AppExchange. Anteriormente, utilizábamos el nombre de su organización.

Proteger su vinculación con llamadas de API de navegación

Las comunidades ahora admiten `lightning-navigation`, que le ayuda a evitar la navegación discontinua si Salesforce cambia los formatos de URL en el futuro.

Obtener cargas de página más rápidas en su comunidad

La red de entrega de contenido (CDN) de Akamai para componentes Lightning estáticos está ahora etiquetada en todas las comunidades nuevas y existentes. Una CDN acelera el tiempo de carga de página almacenando versiones en caché en múltiples ubicaciones geográficas.

Agregar hipervínculos a comentarios y publicaciones de su comunidad

En noticias en tiempo real de comunidad, los miembros ahora pueden agregar vínculos a publicaciones y comentarios.

Proporcionar a los motores de búsqueda instantáneas de contenido más actualizadas

Salesforce realiza una instantánea semanal del contenido público publicado de su comunidad, que funciona bien para la mayoría de actualizaciones. Pero supongamos que actualiza el contenido de una página con información importante urgente, como cambios de precios para una venta flash. Ahora, en vez de esperar la actualización semanal, puede realizar una instantánea cada 24 horas para actualizar el contenido de la página proporcionado a motores de búsqueda.

Agregar propiedades de SEO dinámicas a más páginas de detalles de objetos

Mejore los resultados del motor de búsqueda y ayude los clientes a encontrar el artículo, la pregunta y la información de tema que están buscando agregando valores de SEO dinámicos.

Sépalo todo sobre su SEO

Vea de un vistazo qué objetos en su comunidad Lightning están indexados y disponibles en motores de búsqueda.

Actualizar su comunidad Lightning a la última plantilla

Agregamos mejoras constantemente a las comunidades Lightning, pero no puede aprovechar estas ventajas sin la última plantilla. Si aún no actualizó la plantilla, no lo deje para más tarde.

Dónde: Este cambio se aplica a comunidades Lightning a las que se accede a través de Lightning Experience y Salesforce Classic en Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Cómo: Si es el momento de actualizar su comunidad, verá una marca de actualización  en Generador de comunidad. Siga las solicitudes para actualizar su comunidad.

Importante: Antes de actualizar su comunidad, asegúrese de revisar Actualizar su comunidad, para comprender cómo puede la actualización afectar a su comunidad. Consulte también Migrar anulaciones CSS para comprobar cambios del selector que podrían afectar a su CSS personalizado. A continuación realice una prueba en un sandbox antes de actualizarla en su organización de producción. Si no actualizó su comunidad desde Winter '18, consulte esta nota de la versión con información importante. Este tema de ayuda podría estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión, por lo que vuelva a comprobar para asegurarse de que comprende el impacto total de la actualización.

CONSULTE TAMBIÉN

Actualizar selectores en el menú de navegación, Artículos relacionados y Artículos de tendencia por tema

Actualizar selectores en el menú de navegación, Artículos relacionados y Artículos de tendencia por tema

Si está actualizando la plantilla de su comunidad a Spring '19 utilizando una actualización manual a través de una marca de actualización  en Generador de comunidad y utiliza sustituciones de CSS personalizadas, es posible que tenga que actualizar algunos selectores de CSS. Actualice los selectores de CSS en sus componentes Menú de navegación, Grupo de los mejores de reputación, Artículos relacionados y Artículos de tendencia por tema de modo que su CSS funcione según lo previsto.

Dónde: Este cambio se aplica a comunidades Lightning a las que se accede a través de Lightning Experience y Salesforce Classic en Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Cómo: Actualice los siguientes selectores de CSS.

Menú de navegación

Tabla 1: Vínculo de elemento de menú de inicio

Selectores anteriores	Nuevo selector
`.forceCommunityNavigationMenu .homeLink.forceCommunityNavigationMenu .homeButton.comm-navigation .slds-list__item a[data-type="home"]`	`.comm-navigation .comm-navigation__item a[data-type="home"]`

Tabla 2: Elemento del menú de nivel superior

Selectores anteriores	Nuevo selector
`.forceCommunityNavigationMenu .menuItem .forceCommunityGlobalNavigation .navigationMenuNode .comm-navigation .comm-navigation__list > .slds-list__item`	`.comm-navigation .comm-navigation__list > .slds-list__item > .comm-navigation__item`

Incluye desencadenadores de submenú.

Tabla 3: Vínculo de elemento de menú de nivel superior actual

Selectores anteriores	Nuevo selector
`.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`

Tabla 4: Vínculos de elemento de menú de nivel superior

Selectores anteriores	Nuevo selector
`.forceCommunityNavigationMenu .menuItemLink .forceCommunityNavigationMenu a.menuItemLink .forceCommunityNavigationMenu .menuItem .menuItemLink`	`.comm-navigation .comm-navigation__list > .slds-list__item> .comm-navigation__item > a`
`.forceCommunityNavigationMenu .menuItem a .forceCommunityNavigationMenu .menuItem a.menuItemLink`	`.comm-navigation .comm-navigation__list > .slds-list__item> .comm-navigation__item > button`

Selectores anteriores	Nuevo selector
`.comm-navigation .comm-navigation__list > .slds-list__item > a` `.comm-navigation .comm-navigation__list > .slds-list__item > button`	

Tabla 5: Elementos de submenú

Selectores anteriores	Nuevo selector
`.forceCommunityNavigationMenu .subMenuItem` `.comm-navigation .slds-list_vertical.slds-is-nested .slds-list__item`	`.comm-navigation .slds-list_vertical.slds-is-nested .comm-navigation__item`

Tabla 6: Elemento de submenú activo

Selectores anteriores	Nuevo selector
`.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`

Tabla 7: Vínculo de desencadenador de submenú

Selectores anteriores	Nuevo selector
`.forceCommunityNavigationMenu .triggerLink` `..forceCommunityNavigationMenu .triggerLabel` `.comm-navigation .slds-list__item button:enabled`	`.comm-navigation .comm-navigation__item button:enabled`

Tabla 8: Icono de vínculo de desencadenador de submenú

Selectores anteriores	Nuevo selector
`.forceCommunityNavigationMenu .triggerLink .forceIcon` `.comm-navigation .slds-list__item button:enabled .slds-icon_container`	`.comm-navigation .comm-navigation__item button:enabled .slds-icon_container`

Tabla 9: Elementos del menú

Selectores anteriores	Nuevo selector
`.forceCommunityNavigationMenu .navigationMenu li` `.comm-navigation .slds-list__item`	`.comm-navigation .comm-navigation__item`

Incluye elementos de submenú y de nivel superior.

Tabla 10: Vínculos de elementos de menú

Selectores anteriores	Nuevo selector
`.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`

Incluye elementos de submenú y de nivel superior.

Tabla 11: Elementos de submenú

Selectores anteriores	Nuevo selector
`.forceCommunityNavigationMenu .subMenuItem.comm-navigation .slds-list_vertical.slds-is-nested .slds-list__item`	`.comm-navigation .slds-list_vertical.slds-is-nested .comm-navigation__item`

Tabla 12: Vínculos de elementos de submenú

Selectores anteriores	Nuevo selector
`.comm-navigation .slds-list_vertical.slds-is-nested .comm-navigation__item`	`.comm-navigation .slds-list_vertical.slds-is-nested .comm-navigation__item a`

Grupo de los mejores de reputación

Tabla 13: Fila Grupo de los mejores de reputación

Selectores anteriores	Nuevo selector
`.forceCommunityReputationLeaderboardRow.comm-leaderboard li`	`.comm-leaderboard .comm-leaderboard__item`

Artículos relacionados

Tabla 14: Elementos de lista de artículos

Selectores anteriores	Nuevo selector
`.selfServiceSimilarArticles .base-simple-item` `.comm-related-articles li`	`.comm-related-articles .comm-related-articles__item`

Tabla 15: Vínculos de artículos

Selectores anteriores	Nuevo selector
`.selfServiceSimilarArticles .item-title` `.selfServiceSimilarArticles .item-title-link` `.comm-related-articles li a`	`.comm-related-articles .comm-related-articles__item a`

Artículos de tendencia por temas

Tabla 16: Elementos de lista de artículos

Selectores anteriores	Nuevo selector
`.selfServiceTopicTrendingArticles .base-simple-item` `.comm-topic-trending-articles li`	`.comm-topic-trending-articles .comm-topic-trending-articles__item`

Tabla 17: Vínculos de artículos

Selectores anteriores	Nuevo selector
`.selfServiceTopicTrendingArticles .item-title-link` `.selfServiceTopicTrendingArticles a` `.comm-topic-trending-articles li a`	`.comm-topic-trending-articles .comm-topic-trending-articles__item a`

Traducir elementos de noticias en tiempo real de forma inmediata

Cuando sus usuarios tiene un interés común pero no un idioma común, puede ayudar. Utilice la nueva configuración de traducción de Generador de comunidad para colocar un menú Traducir con Google en cada elemento de noticias en tiempo real. Traduzca publicaciones, preguntas, comentarios y respuestas. Más de 50 idiomas están disponibles para que la gente platique. Las traducciones son ofrecidas a través de la clave de API de Google Cloud Translation que proporciona.

Dónde: Este cambio se aplica a comunidades Lightning a las que se accede a través de Lightning Experience y Salesforce Classic en Essentials Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Por qué: Un usuario puede traducir un elemento de noticias en tiempo real en el idioma predeterminado o seleccione un idioma diferente.

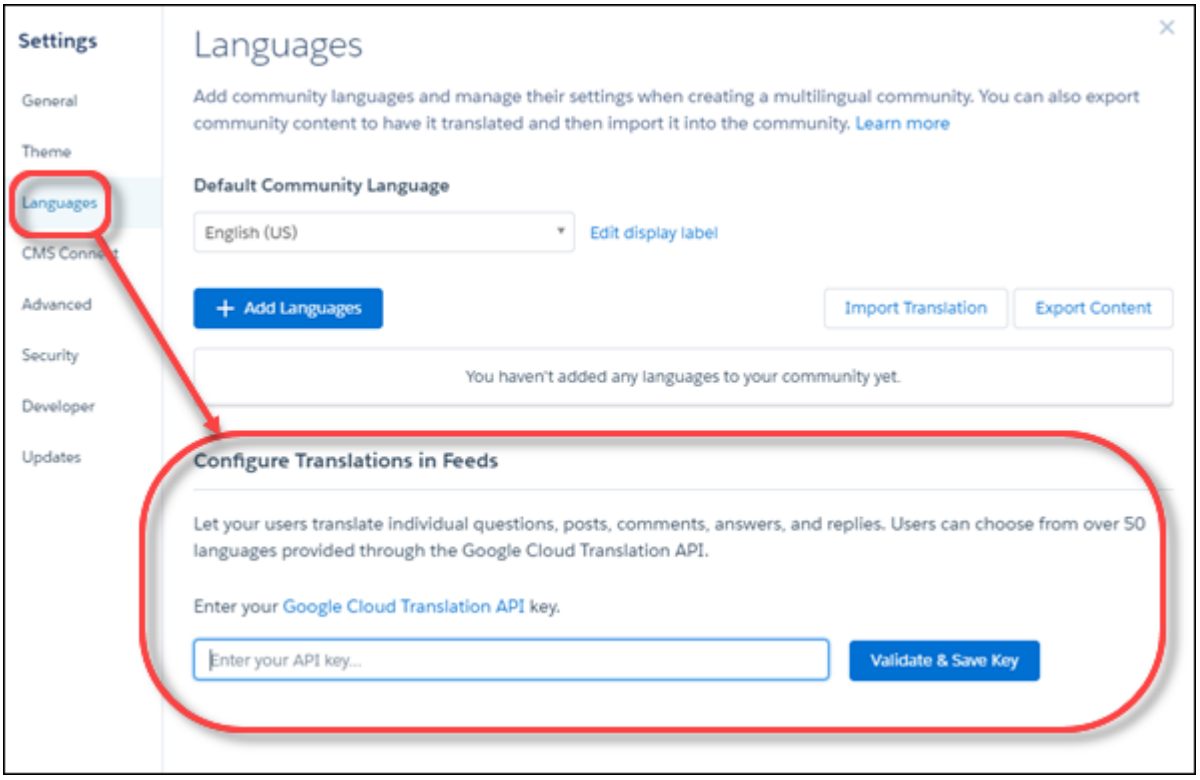
- Para traducir el elemento de noticias en tiempo real en el idioma predeterminado, haga clic en **Traducir con Google**.

  Para miembros de comunidad, el idioma predeterminado procede de la configuración regional establecida en el perfil del usuario. Para usuarios invitados, procede de la configuración regional establecida en el navegador del usuario.

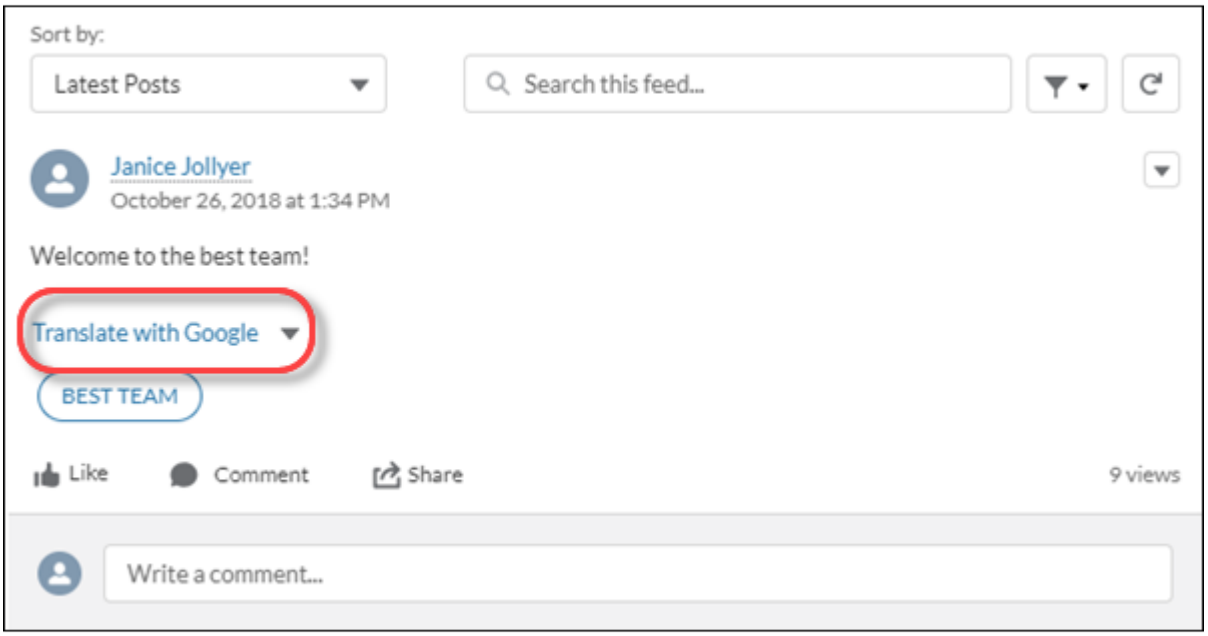
- Para seleccionar un idioma, haga clic en el icono de menú .

Tras la traducción, Traducir con Google cambia a Ver original, por lo que es fácil volver a cambiar al idioma original.

Cómo: En Generador de comunidad, vaya a **Configuración** > **Idiomas** e ingrese su clave de API de Google Cloud Translation.



Tras validar y guardar su clave, aparece un menú **Traducir con Google** en todos los elementos de noticias en tiempo real en su comunidad.



CONSULTE TAMBIÉN

Ayuda de Salesforce: Agregar un botón Traducir a elementos de noticias en tiempo real en Comunidades (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

Incrementar la participación de miembros con misiones

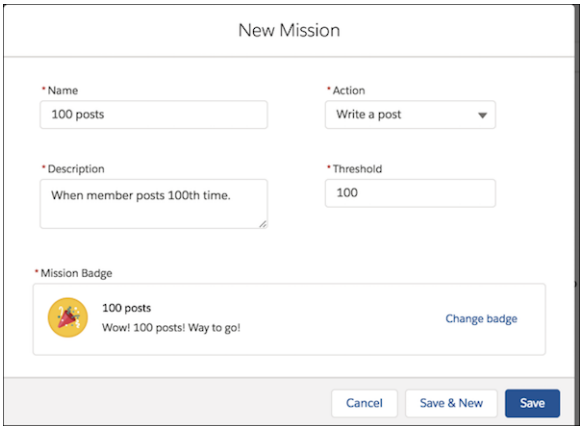
Mecanismos de juego, como el uso de insignias, son una excelente forma de implicar sus usuarios en su comunidad. Sin embargo, la asignación manual de insignias puede emplear tiempo. En su lugar, utilice la función Misiones para asignar insignias automáticamente. Los gestores de comunidades tienen algo que decir sobre qué acciones hacen ganar insignias y cuándo se pueden premiar, y Misiones de encarga después del resto. Los miembros pueden ver qué insignias no ganaron aún, inspirando acción.

Dónde: Este cambio se aplica a comunidades Lightning a las que se accede a través de Lightning Experience y Salesforce Classic en Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Cómo: Puede crear misiones basándose en las siguientes acciones:

- Actualizar una imagen de perfil
- Crear publicaciones o formular preguntas
- Comentar publicaciones o responder a preguntas
- Dar y recibir Me gusta
- Recibir una mejor respuesta o marcar una respuesta como mejor respuesta

Por ejemplo, podría crear una misión que proporciona a los usuarios una insignia cuando publican por centésima vez.



Los miembros reciben notificaciones cuando reciben una insignia y pueden verla en su página de perfil. Elegir **Ver todo** en la tarjeta de insignias abre una página que muestra todas kas insignias del usuario, tanto ganadas como no ganadas.

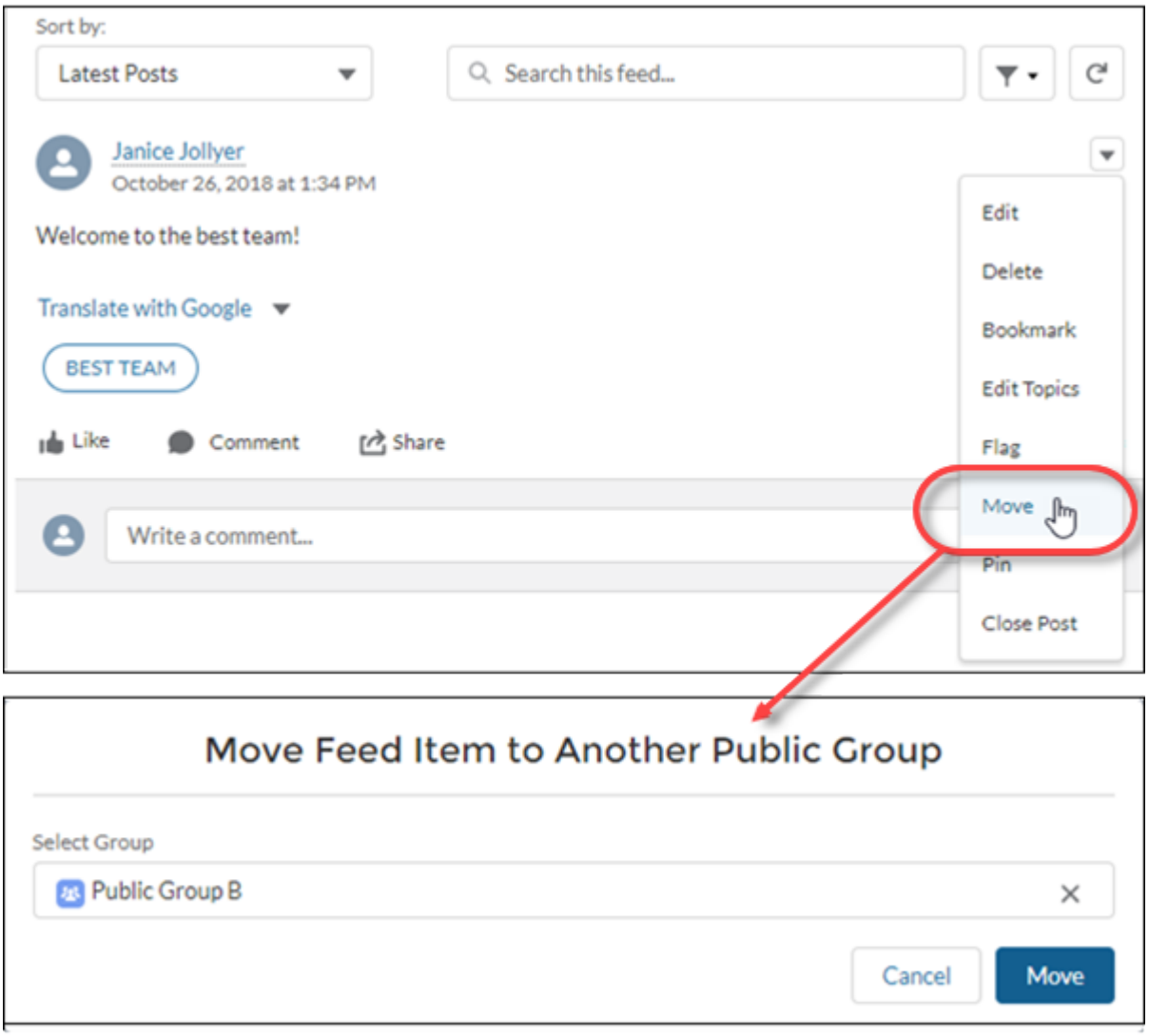
Mover elementos de noticias en tiempo real para una mejor ubicación

¿Alguien formuló una excelente pregunta o realizó un sondeo en el debate erróneo? ¿Alguien publicó información útil para marketing pero en el grupo de ventas? En su comunidad, puede mover un elemento de noticias en tiempo real, como una publicación, una pregunta o un sondeo, desde las noticias en tiempo real de un grupo público a otro. Los comentarios y las respuestas del elemento de noticias en tiempo real se mueven con él.

Dónde: Este cambio se aplica a comunidades Lightning a las que se accede a través de Lightning Experience y Salesforce Classic en Essentials Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Quién: Los administradores del sistema y los usuarios con el permiso Moderar noticias en tiempo real de comunidades pueden trasladar elementos de noticias en tiempo real de un grupo público a otro.

Por qué: Ponga publicaciones, preguntas y sondeos en el mejor punto, mantenga información relacionada junta y ayude sus usuarios a encontrar su mejor audiencia.



Cómo: En las noticias en tiempo real de un grupo público, vaya al menú desbordamiento publicación, pregunta o sondeo y seleccione **Mover**. En el cuadro emergente Mover, seleccione las noticias en tiempo real del grupo público al que desee mover el elemento y haga clic en **Mover**.

Nota: No puede mover elementos de noticias en tiempo real dentro o fuera de grupos solo de difusión públicos.

Cuando mueve un elemento:

- Las menciones se conservan.
- Los anuncios se tornan anuncios en el grupo de destino.
- Las cosas incluidas o adjuntas al elemento de noticias en tiempo real permanecen incluidas o adjuntas.

  Por ejemplo, los elementos movidos aportan sus respuestas, comentarios, temas, marcadores, archivos adjuntos y otras entidades relacionadas con ellos. Si una respuesta está marcada como mejor, el estado se mantiene.

Nota: Para mover una publicación anclada, desánclela primero.

Los usuarios reciben notificaciones acerca del elemento de noticias en tiempo real movido de acuerdo con sus preferencias. Por lo tanto, suponiendo que los usuarios optaron por la configuración de notificación relacionada:

- Las personas que siguen el grupo de destino reciben notificaciones.
- Cuando la persona que movió el elemento de noticias en tiempo real es también un seguidor del grupo de destino, esa persona recibe una notificación.
- Las personas mencionadas en el elemento de noticias en tiempo real movido reciben notificaciones acerca de la mención.
- El autor del elemento movido no recibe una notificación porque los autores no reciben notificaciones acerca de sus acciones de publicación.

API de REST de Chatter y Chatter en Apex admiten el desplazamiento de publicaciones desde un grupo público a otro.

CONSULTE TAMBIÉN

Ayuda de Salesforce: Mover elementos de noticias en tiempo real de las noticias en tiempo real de un grupo público a otro (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

Ayudar sus miembros a centrarse en el tema

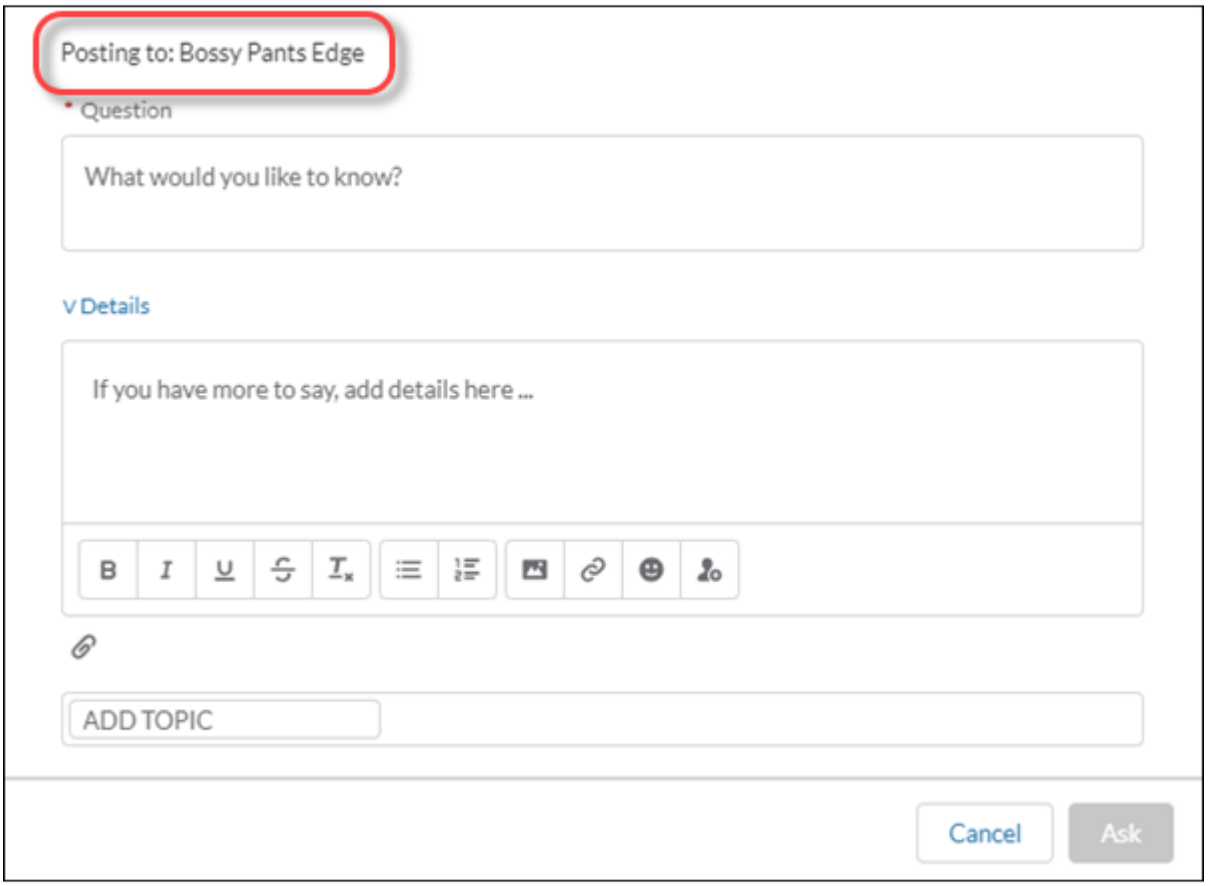
Puede configurar el botón Preguntar para impedir a los usuarios elegir un nuevo tema cuando formulan preguntas bajo un tema seleccionado. Por ejemplo, un usuario selecciona el tema Nuevos productos y hace clic en el botón Preguntar. Pero luego en el campo Publicación en, el usuario selecciona otro tema. Para evitar una posible confusión acerca de la ubicación de su pregunta, utilice la nueva propiedad para ayudar sus usuarios a permanecer centrados y volver fácilmente.

Dónde: Este cambio se aplica a comunidades Lightning a las que se accede a través de Lightning Experience y Salesforce Classic en Essentials Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Quién: Los miembros con los permisos Crear y configurar comunidades y Ver parámetros y configuración pueden configurar propiedades de componentes.

Cómo: En Generador de comunidad, abra el gestor de propiedades para el botón Preguntar o Contacto con el Servicio de asistencia y Preguntar y seleccione **Bloquear la selección de temas en preguntas de temas**.

Cuando los usuarios formulan preguntas en noticias en tiempo real de un tema, se les impide seleccionar un nuevo tema en el campo **Publicación en**. En su lugar, ese tema es de solo lectura.



Obtener más con CMS para Community Cloud (Beta)

Conozca formas más sencillas de buscar y seleccionar Contenido de CMS (anteriormente Contenido nativo). Trabaje con operadores mejorados para seleccionar contenido de forma dinámica para recopilaciones y gestionar mejor sus conexiones.

Dónde: Este cambio se aplica a comunidades Lightning a las que se accede a través de Lightning Experience y Salesforce Classic en Essentials Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition. Esta versión beta está disponible en todas las comunidades de forma automática, pero debe activar Gestión de contenido en Espacios de trabajo de comunidad.

Nota: Esta versión incluye una versión beta de cifrado para CMS para Community Cloud, lo que significa que es una función de alta calidad con limitaciones conocidas. CMS para Community Cloud no está disponible de forma general a menos o hasta que Salesforce anuncie su disponibilidad general en la documentación o en comunicados de prensa o declaraciones públicas. No podemos garantizar la disponibilidad general dentro de ningún plazo de tiempo. Tome sus decisiones de compra solo en base a funciones y productos disponibles de forma general. Puede proporcionar comentarios y sugerencias para CMS para Community Cloud en el grupo Community Cloud de Trailblazer Community.

Cuándo: La capacidad de agregar videos en **CMS Content** está disponible ahora en entornos sandbox. La capacidad de agregar video en entornos de producción estará disponible en breve tras el lanzamiento.

Quién: Gestión de contenido está disponible para cualquiera con permisos para utilizar Espacios de trabajo de comunidad para crear contenido y cualquiera con acceso a Generador de comunidad para agregar contenido a una página.

Qué: A continuación encontrará algunas de las nuevas funciones y mejoras.

- **Contenido nativo** se denomina ahora **Contenido de CMS**.

- Inserte hipervínculos y videos en línea y asigne un formato al texto en el editor de texto enriquecido al crear contenido.
- Las recopilaciones dinámicas admiten los operadores AND y OR para obtener justo el contenido correcto para mostrar.
- Elimine el acceso a un objeto de Salesforce CRM aprobado anteriormente.
- Cree y controle recopilaciones de Contenido de CMS manualmente agregando y eliminando contenido específico.
- Elimine recopilaciones no deseadas o anticuadas.
- Encuentre cosas de forma más rápida incluso cuando su recopilación de contenido crece con nuevos filtros para obtener resultados más específicos.
- Seleccione desde nuevas opciones de formato. Por ejemplo, los títulos pueden ser vínculos a detalles de contenido y no tiene que utilizar un botón en su formato para proporcionar navegación.
- Identifique direcciones URL externas que se deben incluir en lista blanca.

CONSULTE TAMBIÉN

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

Ayuda de Salesforce: Política de seguridad de contenido (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

Ayuda de Salesforce: CMS Connect (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

Utilizar la lista relacionada Archivos para artículos de Knowledge en Comunidades

Ahora puede ver la lista relacionada Archivos para artículos de Knowledge en las páginas Detalle de artículo de su comunidad.

Dónde: Este cambio se aplica a comunidades Lightning con Lightning Knowledge activado. Lightning Knowledge está disponible en Essentials Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition con Service Cloud. Salesforce Knowledge está disponible en Professional Edition, Enterprise Edition y Performance Edition como un complemento.

Quién: Los usuarios de comunidad internos pueden ver archivos cargados en una lista relacionada Archivos para un artículo de Knowledge que pueden ver. Los usuarios de comunidad externos ven archivos cargados en una lista relacionada Archivos cuando la visibilidad se establece como **Todos los usuarios**, y pueden ver el artículo de Knowledge asociado.

Cómo: En Generador de comunidad, agregue el componente Lista relacionada de registro a una página Detalle de artículo.

CONSULTE TAMBIÉN

Ayuda de Salesforce: Lista relacionada de registro

Artículo de Knowledge: Visibilidad predeterminada para archivos compartidos en registros (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

Cartas de influencia del impacto de votos a favor y Me gusta recibidos

¿Por qué los botos a favor no deberían tener el mismo impacto en la influencia que los Me gusta? Como voto de confianza, los votos a favor se cuentan ahora como Me gusta y se exponen en la tarjeta de influencia de un usuario.

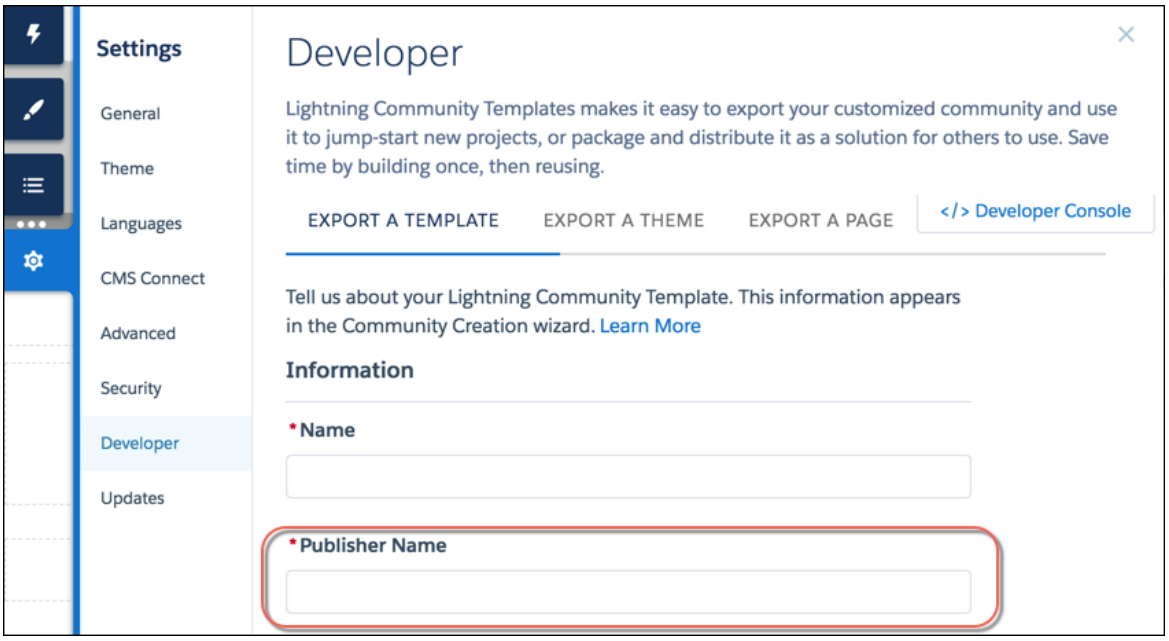
Dónde: Este cambio se aplica a comunidades Lightning a las que se accede a través de Lightning Experience y está disponible en Essentials Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Cómo: Si activó los votos a favor en su comunidad, los nuevos votos a favor cuentan en la influencia y Me gusta recibidos.

Mejoras de exportación de temas y plantillas

Cuando exporta un tema o una plantilla Lightning con regiones bloqueadas, las regiones bloqueadas permanecen en la versión exportada. Anteriormente, las regiones se desbloqueaban cuando los usuarios creaban una comunidad o un tema desde el elemento exportado. También agregamos un campo Nombre de editor para la exportación de plantillas y tenas, que aparece en el asistente de Creación de comunidades y en AppExchange. Anteriormente, utilizábamos el nombre de su organización.

Dónde: Este cambio se aplica a comunidades Lightning a las que se accede a través de Lightning Experience y Salesforce Classic en Essentials Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.



Proteger su vinculación con llamadas de API de navegación

Las comunidades ahora admiten `lightning-navigation`, que le ayuda a evitar la navegación discontinua si Salesforce cambia los formatos de URL en el futuro.

Dónde: Este cambio se aplica a comunidades Lightning a las que se accede a través de Lightning Experience y Salesforce Classic en Essentials Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

CONSULTE TAMBIÉN

Guía del desarrollador de componentes Lightning: Navegación en Lightning Experience y la Aplicación móvil Salesforce utilizando referencias de página (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

Guía del desarrollador de componentes Lightning: Tipos pageReference (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

Obtener cargas de página más rápidas en su comunidad

La red de entrega de contenido (CDN) de Akamai para componentes Lightning estáticos está ahora etiquetada en todas las comunidades nuevas y existentes. Una CDN acelera el tiempo de carga de página almacenando versiones en caché en múltiples ubicaciones geográficas.

Dónde: Este cambio se aplica a comunidades Lightning a las que se accede a través de Lightning Experience y Salesforce Classic en Essentials Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition. Esta configuración no afecta a ninguna versión de la aplicación Salesforce.

Cómo: Esta configuración activa la entrega de Lightning CDN para el JavaScript estático en el marco de trabajo Componente Lightning. No distribuye los datos o metadatos de su organización en una CDN. La CDN Lightning es diferente a la CDN de comunidades. Consulte Configurar la Red de entrega de contenido de Community Cloud para obtener más información.

Nota: Si se presentan problemas, asegúrese de que `https://static.lightning.force.com` está agregado a cualquier lista blanca o cortafuegos que funcione en su compañía, y pregunte a su departamento de TI si el cortafuegos de su compañía bloquea el contenido de la CDN de Akamai.

CONSULTE TAMBIÉN

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

Agregar hipervínculos a comentarios y publicaciones de su comunidad

En noticias en tiempo real de comunidad, los miembros ahora pueden agregar vínculos a publicaciones y comentarios.

CONSULTE TAMBIÉN

Agregar hipervínculos a sus comentarios y publicaciones

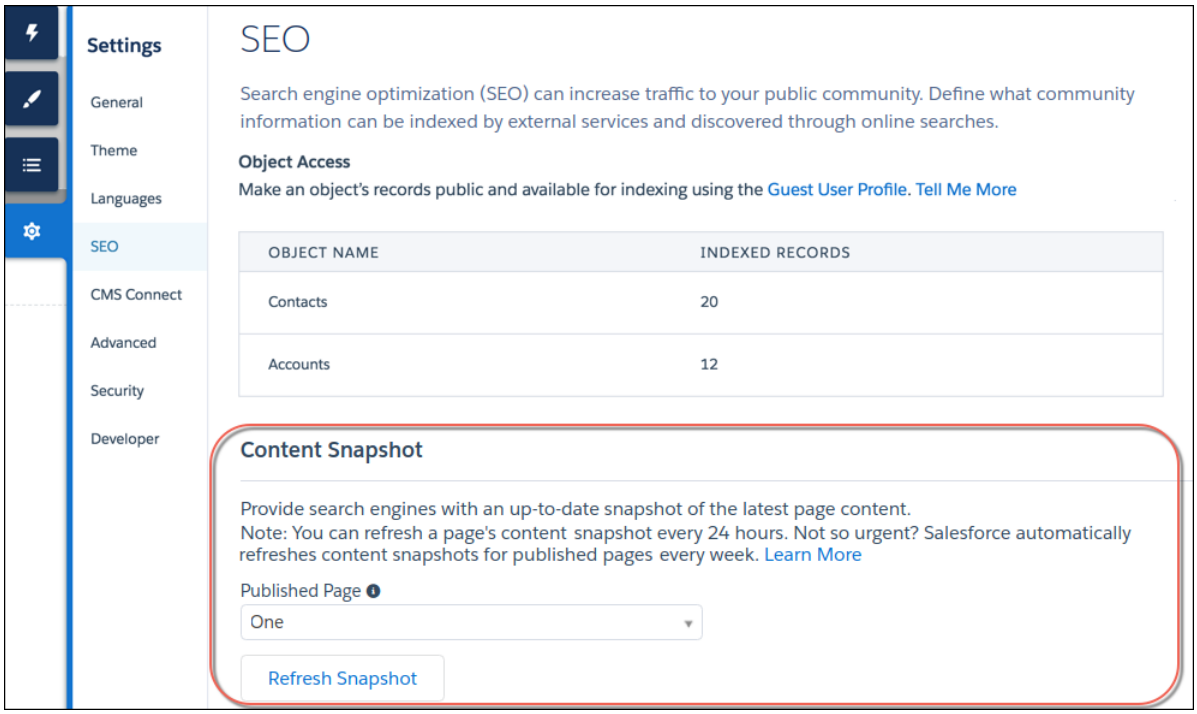
IdeaExchange: Botón de hipervínculo en publicaciones de Lightning para Chatter

Proporcionar a los motores de búsqueda instantáneas de contenido más actualizadas

Salesforce realiza una instantánea semanal del contenido público publicado de su comunidad, que funciona bien para la mayoría de actualizaciones. Pero supongamos que actualiza el contenido de una página con información importante urgente, como cambios de precios para una venta flash. Ahora, en vez de esperar la actualización semanal, puede realizar una instantánea cada 24 horas para actualizar el contenido de la página proporcionado a motores de búsqueda.

Dónde: Este cambio se aplica a comunidades Lightning a las que se accede a través de Lightning Experience y Salesforce Classic en Essentials Edition, Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition.

Cómo: Para acceder a la configuración Instantánea de contenido en Generador de comunidad, debe primero configurar un dominio preferido para su comunidad. A continuación, tras actualizar el contenido de una página y publicar sus cambios, en la ficha Configuración de SEO, seleccione la página en el menú desplegable Página publicada y haga clic en **Actualizar instantánea**.

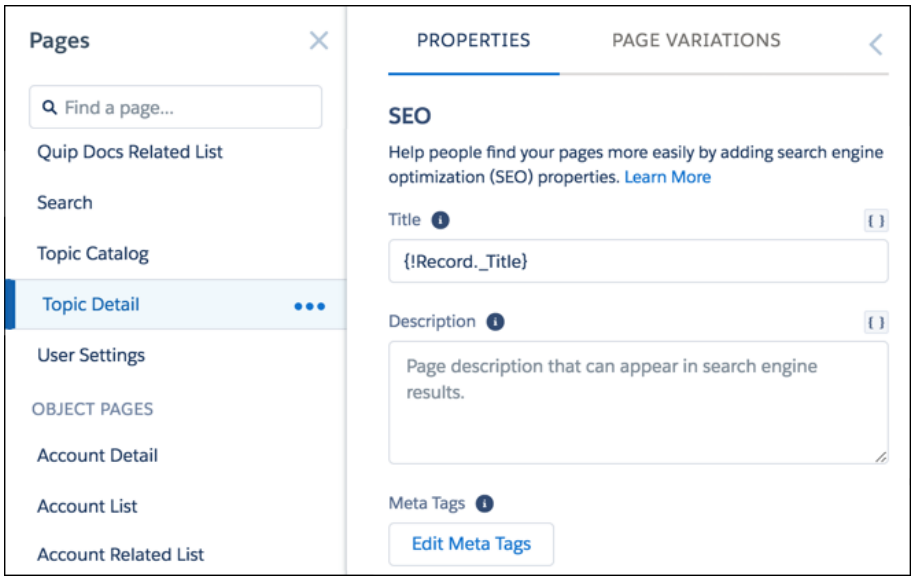


Agregar propiedades de SEO dinámicas a más páginas de detalles de objetos

Mejore los resultados del motor de búsqueda y ayude los clientes a encontrar el artículo, la pregunta y la información de tema que están buscando agregando valores de SEO dinámicos.

Dónde: Este cambio se aplica a comunidades Lightning a las que se accede a través de Lightning Experience y Salesforce Classic en Essentials Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Por qué: Hace varias versiones, agregamos propiedades de SEO dinámicas a páginas de detalles de objetos en Generador de comunidad, pero las páginas de detalles de Artículo, Pregunta y Tema se perdieron la diversión. Bien, su momento comienza ahora. En las propiedades de las páginas, puede utilizar expresiones para agregar valores de descripción y título de página dinámica desde el registro asociado, junto con etiquetas de metadatos dinámicas.



Sépalo todo sobre su SEO

Vea de un vistazo qué objetos en su comunidad Lightning están indexados y disponibles en motores de búsqueda.

Dónde: Este cambio se aplica a comunidades Lightning a las que se accede a través de Lightning Experience y Salesforce Classic en Essentials Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Por qué: Agregamos la capacidad de hacer disponibles objetos y campos para el indexado en Summer '18, pero fue difícil saber qué objetos eran públicos sin abrir el Perfil de usuario invitado. Ahora mostramos qué objetos son accesibles en la ficha de configuración de SEO en Generador de comunidad, junto con el número de registros indexados.



Cómo: En la ficha de configuración de SEO, configure qué objetos son públicos utilizando el Perfil de usuario invitado y cree páginas de objeto apropiadas. Tras publicar su comunidad, deje pasar unos minutos para que aparezca la tabla.

Sugerencia: Para ver la página SEO en el área Configuración, active el acceso público en la página de configuración General. Las páginas privadas no se pueden indexar.

Componentes Lightning en Comunidades: Componentes de contenedores Lightning, Einstein Next Best Action y Seguimiento de desviación de casos

Cree y reutilice componentes creados con marcos de la interfaz de usuario externos como React, Vue, Angular 2.0 e incrústelos en una comunidad. Entregue la oferta correcta en el momento correcto con Einstein Next Best Action, inteligencia artificial creada para Community Cloud. Capture comentarios acerca de cuán útil es el contenido de su comunidad con el componente Seguimiento de desviación.

EN ESTA SECCIÓN:

Utilizar componentes web Lightning personalizados en comunidades

Spring '19 presenta un nuevo tipo de componente Lightning denominado un componente web Lightning. Como un desarrollador, puede crear componentes web Lightning personalizados que los administradores pueden arrastrar en páginas de comunidad. Los componentes web Lightning son elementos HTML personalizados creados utilizando HTML JavaScript moderno. Los componentes web Lightning y los componentes Aura (que denominábamos anteriormente componentes Lightning) pueden funcionar juntos en una página. Para administradores y usuarios finales, aparecen como componentes Lightning.

Obtener más utilidad de su código con Componentes de contenedores Lightning en Comunidades

¿Tiene una experiencia del sitio o un código existente que no puede replicar fácilmente en su comunidad de Salesforce utilizando componentes Lightning estándar? Ahora que admitimos `lightning:container` en Comunidades, puede reutilizar su código existente. Integre fácilmente sus aplicaciones nuevas o existentes creadas en React, Angular, Vue u otros marcos de JavaScript externos o software de código abierto con `lightning:container` en aplicaciones Lightning.

Recomendar acciones y ofertas a sus usuarios (Disponible de forma general)

Recomiende acciones y sugiera ideas con el componente Einstein Next Best Action. Disponible en páginas de registro de Lightning, este componente utiliza estrategias de acción que aplican las reglas de negocio de su organización y modelos predictivos para mostrar ofertas y acciones sensibles al contexto, como una actualización, un descuento o una tarea. Utilizando Generador de estrategias de Next Best Action, define las condiciones y las reglas que determinan qué recomendaciones mostrar a sus usuarios. Este componente está disponible como parte de Einstein Next Best Action.

Capturar comentarios en la utilidad de Contenido de comunidad

Poner artículos de conocimientos a disposición de su comunidad para ayudar los usuarios a encontrar respuestas a sus preguntas más candentes. ¿Pero cómo puede indicar si un artículo fue útil? Utilice el componente Seguimiento de desviación en Generador de comunidad para preguntar a los usuarios acerca de la eficacia de su contenido. Preséntele un conjunto personalizado de respuestas y capture sus comentarios en su organización de Salesforce.

Ayudar los clientes a obtener respuestas de forma rápida y reducir su carga de asistencia

Cuando los miembros tiene preguntas, ponga su mejor información por delante y permítales ayudarse. Configure los botones Preguntar o Contacto con el Servicio de asistencia con artículos pertinentes y respuestas previas cuando los usuarios formulen preguntas. Los miembros pueden cancelar una pregunta cuando la respuesta acierta o pueden continuar publicando su pregunta.

Agregar un botón para permitir a miembros de la comunidad solicitar una llamada del servicio de asistencia

No deje los miembros a la espera. Agregue el componente Botón de solicitud de contacto y Flujo a su comunidad o portal para permitir a los miembros solicitar que el servicio de atención al cliente les llame. Cuando un usuario hace clic en el botón Solicitar ayuda, aparece un cuadro emergente para que el usuario ingrese su problema y detalles de contacto.

Pulir sus botones con más propiedades de estilo

Agregamos brillo a componentes de botón en Generador de comunidad. Las nuevas propiedades de estilo le proporcionan más control sobre el aspecto de un botón y le permiten aportar plenamente botones en su tema de comunidad. Defina el tamaño, la forma, la posición del texto y los colores directamente desde las propiedades del botón.

Agregar estilos a sus temas destacados

Agregue estilo a texto de tema destacado, defina el ancho del fondo de texto y diseñe el borde del mosaico. Un nuevo vínculo en el gestor de propiedad le permite moverse fácilmente desde la configuración de propiedades en un componente Temas destacados a la configuración de temas destacados para su comunidad.

Definir un orden de clasificación de noticias en tiempo real predeterminado en Generador de comunidad

Establezca un orden de clasificación predeterminado en noticias en tiempo real para presentar miembros de comunidad e invitados con la experiencia inicial que pretende. Si los usuarios eligen cambiar el orden de clasificación en su vista, su selección de adhiere. ¡Todo el mundo feliz!

Utilizar la modificación en línea en detalles de registros

Los detalles de registros ahora admiten la modificación en línea en comunidades, del mismo modo que en cualquier otro punto de Lightning Experience.

Tomar el control sobre opciones en listas de registros

No solo puede hacer mucho más desde una lista de registros estos días, sino que también puede controlar qué opciones están disponibles. Los nuevos controles le permiten permitir a los usuarios modificar la lista de registros sin enviarles a los detalles del registro, mostrar u ocultar los botones de acciones y mostrar u ocultar la barra de búsqueda.

Obtener más componentes en su plantilla de portal de cuentas del cliente

Tres componentes más están ahora disponibles en la plantilla de comunidad Portal de cuentas del cliente: Temas destacados, Descripción de temas y Titular. Temas destacados y Titular están disponibles en todos los tipos de página. Descripción de tema está disponible para páginas de tema.

Utilizar componentes web Lightning personalizados en comunidades

Spring '19 presenta un nuevo tipo de componente Lightning denominado un componente web Lightning. Como un desarrollador, puede crear componentes web Lightning personalizados que los administradores pueden arrastrar en páginas de comunidad. Los componentes web Lightning son elementos HTML personalizados creados utilizando HTML JavaScript moderno. Los componentes web Lightning y los componentes Aura (que denominábamos anteriormente componentes Lightning) pueden funcionar juntos en una página. Para administradores y usuarios finales, aparecen como componentes Lightning.

Dónde: Este cambio se aplica a comunidades Lightning a las que se accede a través de Lightning Experience en Essentials Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

CONSULTE TAMBIÉN

Componentes web Lightning (Disponible de forma general)

Guía del desarrollador de componentes web Lightning: Configurar un componente para Comunidades Lightning (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

Obtener más utilidad de su código con Componentes de contenedores Lightning en Comunidades

¿Tiene una experiencia del sitio o un código existente que no puede replicar fácilmente en su comunidad de Salesforce utilizando componentes Lightning estándar? Ahora que admitimos `lightning:container` en Comunidades, puede reutilizar su código existente. Integre fácilmente sus aplicaciones nuevas o existentes creadas en React, Angular, Vue u otros marcos de JavaScript externos o software de código abierto con `lightning:container` en aplicaciones Lightning.

Dónde: Este cambio se aplica a comunidades Lightning a las que se accede a través de Lightning Experience y Salesforce Classic en Essentials Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

CONSULTE TAMBIÉN

Guía del desarrollador de componentes Lightning: Contenedor Lightning (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

Blog de desarrolladores de Salesforce: Componente Contenedor Lightning (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

Blog de desarrolladores de Salesforce: Presentación de nuevas opciones de política de seguridad de contenido (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

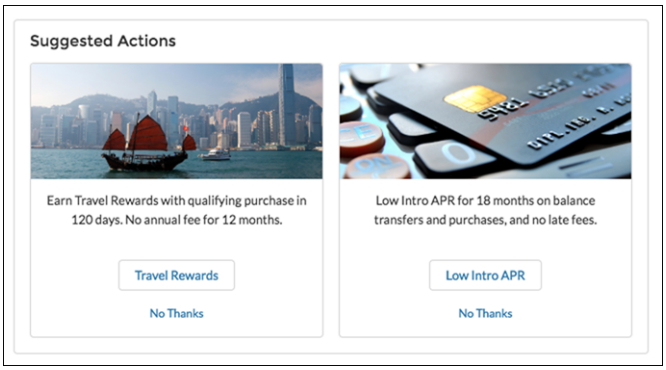
Recomendar acciones y ofertas a sus usuarios (Disponible de forma general)

Recomiende acciones y sugiera ideas con el componente Einstein Next Best Action. Disponible en páginas de registro de Lightning, este componente utiliza estrategias de acción que aplican las reglas de negocio de su organización y modelos predictivos para mostrar ofertas y acciones sensibles al contexto, como una actualización, un descuento o una tarea. Utilizando Generador de estrategias de Next Best Action, define las condiciones y las reglas que determinan qué recomendaciones mostrar a sus usuarios. Este componente está disponible como parte de Einstein Next Best Action.

Dónde: Este cambio se aplica a comunidades Lightning a las que se accede a través de Lightning Experience y Salesforce Classic en Enterprise Edition, Professional Edition y Unlimited Edition.

Quién: Cuando un usuario acepta una sugerencia, se ejecuta un flujo de pantalla. Para ejecutar un flujo, los miembros de su comunidad deben tener el permiso Ejecutar flujos o el campo Usuario de flujo activado en la página de detalles de usuario.

Por qué: Supongamos que creó una estrategia de acciones que muestra dos flujos recomendados cuando la descripción de un caso incluye "ventajas de tarjeta de crédito". Un flujo ofrece una nueva tarjeta con recompensas por viajes y el otro ofrece una nueva tarjeta con menos intereses y comisiones. Si su cliente crea un caso que incluye la frase clave, ven las dos acciones sugeridas.



API de REST de Chatter y Chatter en Apex admiten Einstein Next Best Action.

CONSULTE TAMBIÉN

Einstein Next Best Action: Utilizar estrategias para recomendar acciones y ofertas (Disponible de forma general)

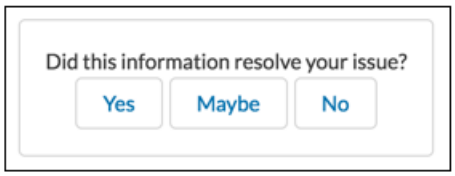
Ayuda de Salesforce: Acciones sugeridas (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

Capturar comentarios en la utilidad de Contenido de comunidad

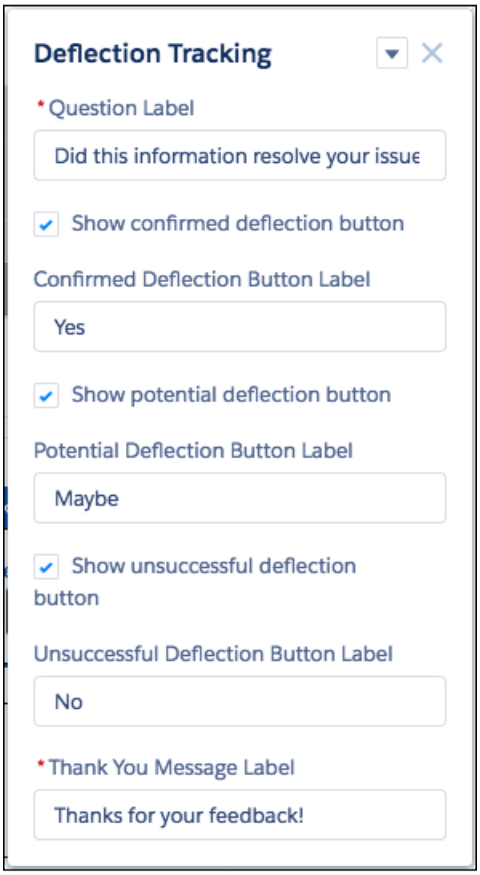
Poner artículos de conocimientos a disposición de su comunidad para ayudar los usuarios a encontrar respuestas a sus preguntas más candentes. ¿Pero cómo puede indicar si un artículo fue útil? Utilice el componente Seguimiento de desviación en Generador de comunidad para preguntar a los usuarios acerca de la eficacia de su contenido. Preséntele un conjunto personalizado de respuestas y capture sus comentarios en su organización de Salesforce.

Dónde: Este cambio se aplica a comunidades Lightning a las que se accede a través de Lightning Experience y Salesforce Classic en Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Por qué: Averigüe hasta qué punto ayudó el contenido sugerido a sus usuarios.



Cómo: En Generador de comunidad, arrastre el componente Seguimiento de desviación en cualquier página Detalles de noticias en tiempo real, Detalles de preguntas o Detalles de artículos. Indique la eficacia del artículo creando reportes con el paquete de reportes de Desviación de casos para Comunidades Lightning. Los reportes le ayudan a planificar su estrategia de contenido frente a datos reales.

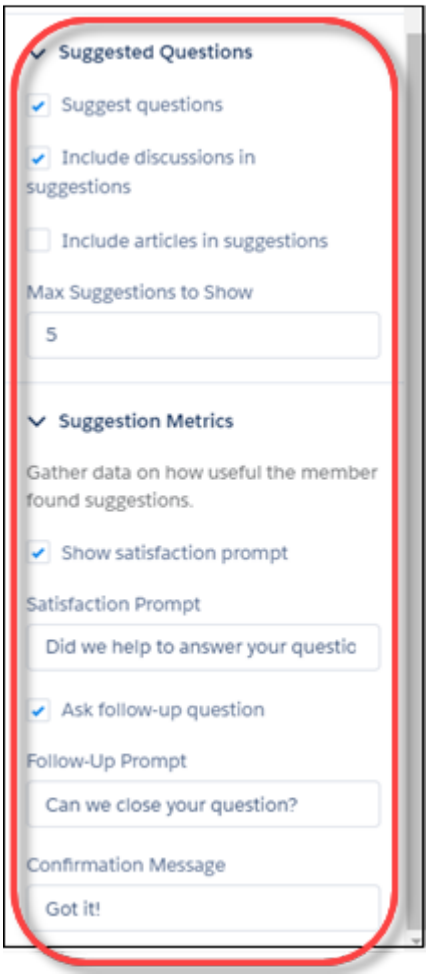


Ayudar los clientes a obtener respuestas de forma rápida y reducir su carga de asistencia

Cuando los miembros tiene preguntas, ponga su mejor información por delante y permítales ayudarse. Configure los botones Preguntar o Contacto con el Servicio de asistencia con artículos pertinentes y respuestas previas cuando los usuarios formulen preguntas. Los miembros pueden cancelar una pregunta cuando la respuesta acierta o pueden continuar publicando su pregunta.

Dónde: Este cambio se aplica a comunidades Lightning a las que se accede a través de Lightning Experience y Salesforce Classic en Essentials Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Por qué: También puede configurar las propiedades de Mediciones de sugerencia en el botón para recopilar datos sobre la eficacia de sus sugerencias. Utilice esta información para identificar fallos y ajustar su base de conocimientos.



Cómo: En Generador de comunidad, coloque un botón Preguntar o Contacto con el Servicio de asistencia en una página y defina sus propiedades.

Agregar un botón para permitir a miembros de la comunidad solicitar una llamada del servicio de asistencia

No deje los miembros a la espera. Agregue el componente Botón de solicitud de contacto y Flujo a su comunidad o portal para permitir a los miembros solicitar que el servicio de atención al cliente les llame. Cuando un usuario hace clic en el botón Solicitar ayuda, aparece un cuadro emergente para que el usuario ingrese su problema y detalles de contacto.

Dónde: Este cambio se aplica a comunidades Lightning a las que se accede a través de Lightning Experience y Salesforce Classic en Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

CONSULTE TAMBIÉN

Comunidades: Permitir a sus clientes solicitar una llamada del Servicio de Atención al Cliente

Pulir sus botones con más propiedades de estilo

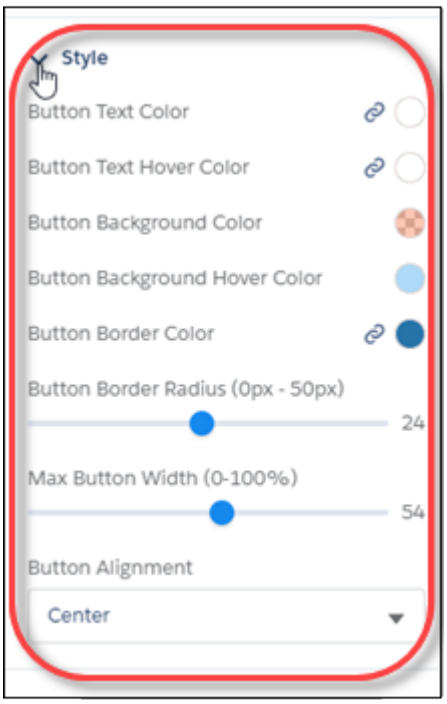
Agregamos brillo a componentes de botón en Generador de comunidad. Las nuevas propiedades de estilo le proporcionan más control sobre el aspecto de un botón y le permiten aportar plenamente botones en su tema de comunidad. Defina el tamaño, la forma, la posición del texto y los colores directamente desde las propiedades del botón.

Dónde: Este cambio se aplica a comunidades Lightning a las que se accede a través de Lightning Experience y Salesforce Classic en Essentials Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Por qué: Las nuevas propiedades de estilo están disponibles en estos botones.

- Contacto con el Servicio de asistencia técnica
- Contacto con el Servicio de asistencia técnica y Pregunta
- Pregunta
- Seguir

A continuación le mostramos el aspecto de las nuevas propiedades para el botón Pregunta.

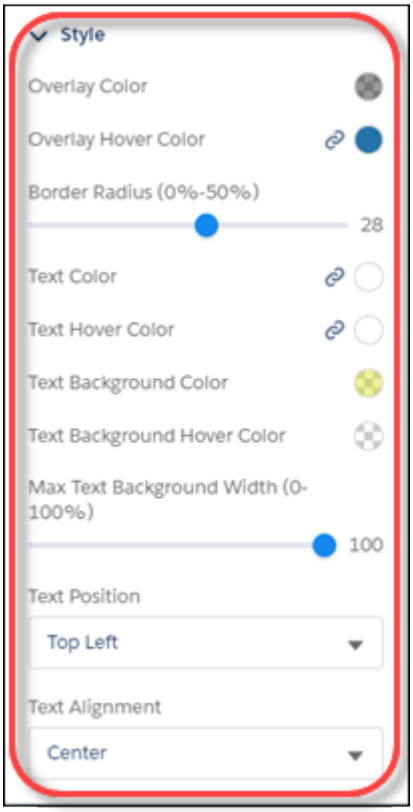


Agregar estilos a sus temas destacados

Agregue estilo a texto de tema destacado, defina el ancho del fondo de texto y diseñe el borde del mosaico. Un nuevo vínculo en el gestor de propiedad le permite moverse fácilmente desde la configuración de propiedades en un componente Temas destacados a la configuración de temas destacados para su comunidad.

Dónde: Este cambio se aplica a comunidades Lightning a las que se accede a través de Lightning Experience y Salesforce Classic en Essentials Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Cómo: En Generador de comunidad, seleccione un componente Temas destacados o un componente Temas destacados y noticias en tiempo real y configure sus propiedades. Cuando esté listo para configurar temas destacados para su comunidad, haga clic en el vínculo Agregar o modificar temas destacados en el gestor de propiedad. Aterrizará en el Espacio de trabajo de gestión de contenidos justo donde puede trabajar en la configuración de temas destacados para la comunidad.



CONSULTE TAMBIÉN

Pulir sus botones con más propiedades de estilo

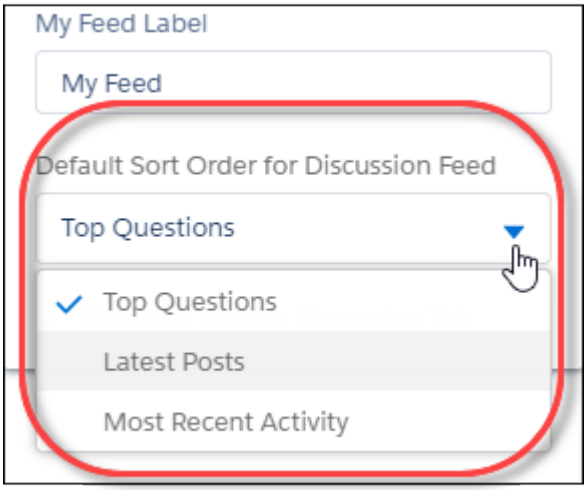
Definir un orden de clasificación de noticias en tiempo real predeterminado en Generador de comunidad

Establezca un orden de clasificación predeterminado en noticias en tiempo real para presentar miembros de comunidad e invitados con la experiencia inicial que pretende. Si los usuarios eligen cambiar el orden de clasificación en su vista, su selección de adhiere. ¡Todo el mundo feliz!

Dónde: Este cambio se aplica a comunidades Lightning a las que se accede a través de Lightning Experience y Salesforce Classic en Essentials Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Por qué: Compruebe las nuevas opciones de clasificación predeterminadas en estos componentes.

- Noticias en tiempo real
- Noticias en tiempo real compactas
- Noticias en tiempo real y temas destacados
- Resultados de búsqueda



Cómo: Para establecer un orden de clasificación predeterminado, en Generador de comunidad, seleccione Noticias en tiempo real, Noticias en tiempo real compactas o Noticias en tiempo real y temas destacados, y cambie sus propiedades.

CONSULTE TAMBIÉN

IdeaExchange: Elección "Ordenar por" guardada para un usuario o sesión en la plantilla de Servicio al cliente (Napili)

IdeaExchange: Cambiar el orden de clasificación predeterminado de debates de vista general de comunidad

IdeaExchange: Ordenación predeterminada de respuestas de Chatter en comunidades (Noticias en tiempo real compactas)

Utilizar la modificación en línea en detalles de registros

Los detalles de registros ahora admiten la modificación en línea en comunidades, del mismo modo que en cualquier otro punto de Lightning Experience.

Dónde: Este cambio se aplica a comunidades Lightning a las que se accede a través de Lightning Experience y Salesforce Classic en Essentials Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Nota: Esta capacidad no está disponible para uso móvil o de tablet.

CONSULTE TAMBIÉN

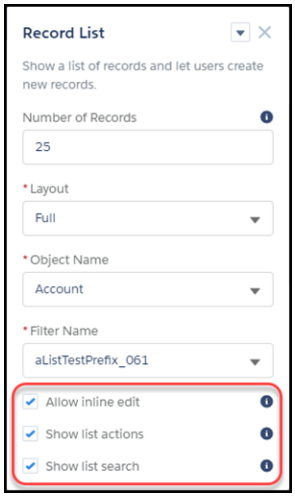
Tomar el control sobre opciones en listas de registros

Tomar el control sobre opciones en listas de registros

No solo puede hacer mucho más desde una lista de registros estos días, sino que también puede controlar qué opciones están disponibles. Los nuevos controles le permiten permitir a los usuarios modificar la lista de registros sin enviarles a los detalles del registro, mostrar u ocultar los botones de acciones y mostrar u ocultar la barra de búsqueda.

Dónde: Este cambio se aplica a comunidades Lightning a las que se accede a través de Lightning Experience y Salesforce Classic en Essentials Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Cómo: Seleccione qué opciones de componente desea incluir para sus clientes.



Nota: Estas opciones no están disponibles para uso móvil o de tablet.

CONSULTE TAMBIÉN

Ayuda de Salesforce: Componente Lista relacionada (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

Obtener más componentes en su plantilla de portal de cuentas del cliente

Tres componentes más están ahora disponibles en la plantilla de comunidad Portal de cuentas del cliente: Temas destacados, Descripción de temas y Titular. Temas destacados y Titular están disponibles en todos los tipos de página. Descripción de tema está disponible para páginas de tema.

Dónde: Este cambio se aplica a comunidades Lightning a las que se accede a través de Lightning Experience y Salesforce Classic en Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Audiencias: Fórmulas personalizadas, Más criterios y un Editor actualizado

La función Audiencia en Generador de comunidad es más sólida. Para audiencias aún más específicas, cree fórmulas de criterios personalizados y utilice tipos de criterio adicionales. En último lugar, aunque no menos importante, actualizamos el editor, haciendo que su lectura sea más limpia y sencilla.

EN ESTA SECCIÓN:

Hacer más, con mayor facilidad con el Editor de audiencias actualizado
Cree filas ilimitadas y vincúlelas como desee, utilizando lógica personalizada, en el editor actualizado.

Crear fórmulas de audiencia personalizadas
Cree audiencias altamente específicas vinculando criterios utilizando lógica personalizada. Por ejemplo, especifique todos los clientes valiosos Y que residen en San Francisco O Los Ángeles.

Aumentar el poder de audiencias con nuevos tipos de datos y criterios
Ahora que puede dirigir audiencias basándose en los permisos estándar y personalizados asignados a sus usuarios. Por ejemplo, cree una audiencia de moderadores seleccionando todos los usuarios con los permisos "Moderar noticias en tiempo real de comunidades". También puede utilizar tipos de datos de campo adicionales al crear audiencias basándose en campos en el objeto de usuario. Agregamos divisa, lista de selección múltiple y fecha.

Hacer más, con mayor facilidad con el Editor de audiencias actualizado

Cree filas ilimitadas y vincúlelas como desee, utilizando lógica personalizada, en el editor actualizado.

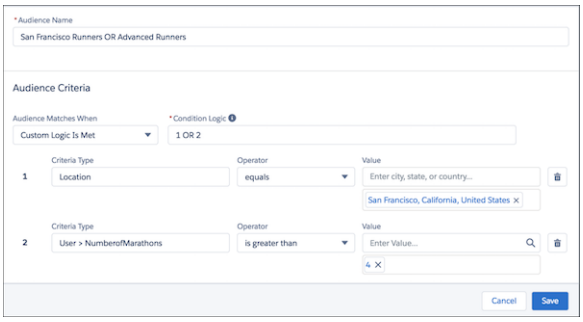
Dónde: Este cambio se aplica a comunidades Lightning a las que se accede a través de Lightning Experience y Salesforce Classic en Essentials Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Crear fórmulas de audiencia personalizadas

Cree audiencias altamente específicas vinculando criterios utilizando lógica personalizada. Por ejemplo, especifique todos los clientes valiosos Y que residen en San Francisco O Los Ángeles.

Dónde: Este cambio se aplica a comunidades Lightning a las que se accede a través de Lightning Experience y Salesforce Classic en Essentials Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Cómo: Inicie la creación de su lógica personalizada seleccionando **Se cumple condición personalizada** en la lista desplegable **La audiencia coincide cuando**.



Aumentar el poder de audiencias con nuevos tipos de datos y criterios

Ahora que puede dirigir audiencias basándose en los permisos estándar y personalizados asignados a sus usuarios. Por ejemplo, cree una audiencia de moderadores seleccionando todos los usuarios con los permisos "Moderar noticias en tiempo real de comunidades". También puede utilizar tipos de datos de campo adicionales al crear audiencias basándose en campos en el objeto de usuario. Agregamos divisa, lista de selección múltiple y fecha.

Dónde: Este cambio se aplica a comunidades Lightning a las que se accede a través de Lightning Experience y Salesforce Classic en Essentials Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Por qué: Puede elegir cualquier permiso estándar o personalizado asignado al usuario a través del perfil de usuario o conjuntos de permisos. Los criterios de permisos son especialmente útiles si controla funciones back-end utilizando permisos ya que ahora puede crear una experiencia de cara al cliente correspondiente.

Partner Central: Relaciones de cuentas de socios y reglas de colaboración de datos, Jerarquías de presupuestos y Mejoras en gestión de cuentas

Las relaciones de socios y las reglas de colaboración de datos permiten a los socios compartir de forma segura registros específicos con otros utilizando clics, no código. Los gestores de cuentas del canal pueden dividir presupuestos entre múltiples socios y los socios pueden gestionar y asignar sus propios presupuestos con jerarquías de presupuestos. Las mejoras en la gestión de cuentas permiten a los usuarios internos y los administradores crear y modificar nuevos miembros de la comunidad. Además, los usuarios pueden combinar sin problemas con una marca de cuenta al combinar cuentas.

EN ESTA SECCIÓN:

Crear relaciones de cuentas de socios y reglas de colaboración de datos (Disponible de forma general)

Si tiene múltiples distribuidores y necesitan diferentes niveles de acceso a sus registros de objetos, las reglas de colaboración pueden ser complicadas. Cree fácilmente relaciones de colaboración entre cuentas de socios y proteja datos confidenciales compartiendo únicamente información seleccionada. Los gestor de cuenta del canal pueden utilizar reglas de colaboración de datos de relaciones de cuentas y relaciones de cuentas para abordar cómo se comparte la información y con quién se comparte.

Actualizar campos de cuenta de socio en oportunidades y prospectos

Supongamos que es el gestor del canal de una cuenta de socio con divisiones regionales. Creó una oportunidad desde la cuenta de socio, pero ahora una de sus divisiones se está haciendo cargo de dirigir la oportunidad. Ahora puede actualizar el campo de cuenta de socio en oportunidades o prospectos para realizar un seguimiento más preciso de quién los está dirigiendo.

Permitir a usuarios de socio gestionar sus propios presupuestos con Jerarquías de presupuestos

Permita mayor flexibilidad para fondos de desarrollo de mercados aplicados a campañas y automatizaciones, mientras mantiene el control del importe del presupuesto. Libere su gestor de cuenta del canal de la tarea de gestionar presupuestos de todos permitiendo a los usuarios de socio gestionar los suyos propios. Las jerarquías de presupuestos permiten a su gestor de cuenta de canal crear presupuestos secundarios que los usuarios de socio pueden administrar. La información aún se acumula en el gestor de cuenta de canal, pero los usuarios de socio tienen la autonomía de asignar y aprobar en su propia organización.

Los usuarios internos y los administradores pueden ver y gestionar miembros de la comunidad desde cuentas

Ahora, los usuarios internos y los administradores pueden ver y gestionar miembros de la comunidad desde una cuenta. Utilizando Gestión de cuentas, los usuarios pueden ver, agregar miembros a comunidades, desactivar y activar miembros y restablecer contraseñas de miembros.

Combinar información de marca de cuentas para cuentas duplicadas

Ahora, cuando combina cuentas duplicadas, la información de marca de cuentas para el registro principal se mantiene. Si el registro principal no tiene una marca de cuenta, se adjunta la información de marca de cuenta recién creada asociada con las cuentas duplicadas.

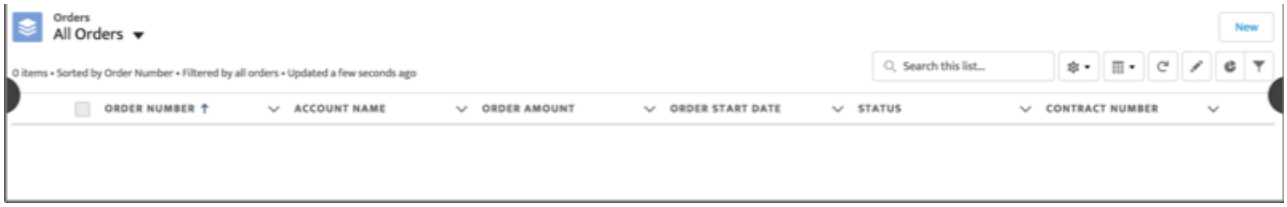
Crear relaciones de cuentas de socios y reglas de colaboración de datos (Disponible de forma general)

Si tiene múltiples distribuidores y necesitan diferentes niveles de acceso a sus registros de objetos, las reglas de colaboración pueden ser complicadas. Cree fácilmente relaciones de colaboración entre cuentas de socios y proteja datos confidenciales compartiendo únicamente información seleccionada. Los gestor de cuenta del canal pueden utilizar reglas de colaboración de datos de relaciones de cuentas y relaciones de cuentas para abordar cómo se comparte la información y con quién se comparte.

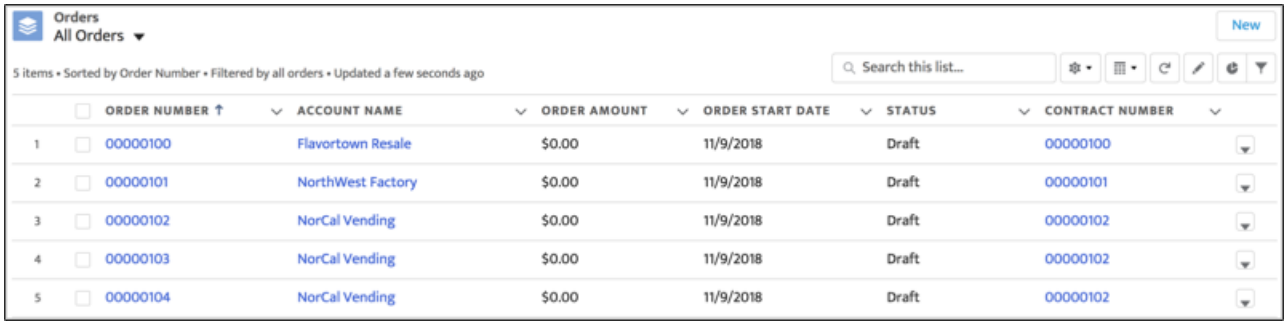
Dónde: Este cambio se aplica a comunidades Lightning y Fichas de Salesforce + Visualforce a las que se accede a través de Lightning Experience y Salesforce en Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Quién: Los usuarios externos con licencias Partner Community y Customer Community Plus tienen acceso a relaciones de cuenta. El permiso Crear y configurar comunidades es obligatorio para usuarios que desean crear y gestionar reglas de colaboración de datos de relaciones de cuentas.

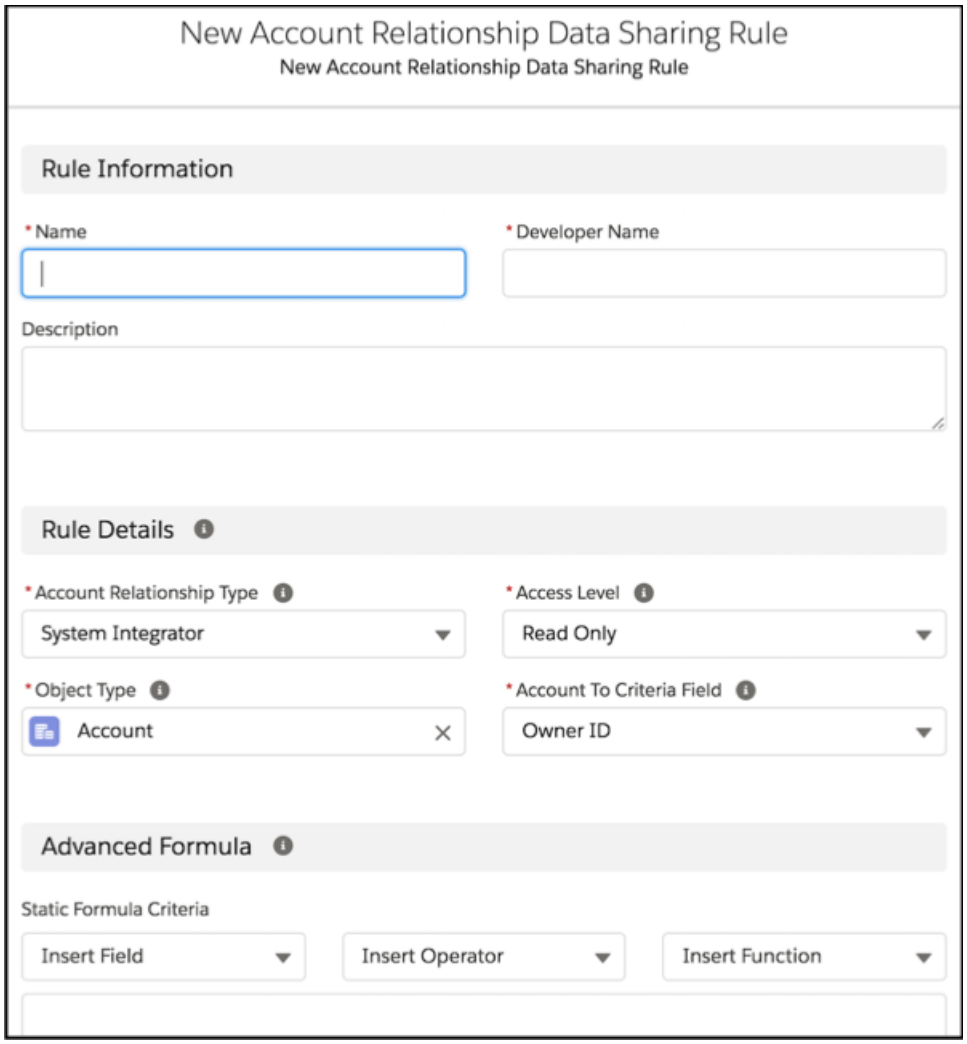
Por qué: Esta vista de lista Todos los pedidos es una lista de pedidos a la que un socio tiene acceso antes de configurar reglas de colaboración de datos de relaciones de cuentas y una relación de cuenta.



Esta vista de lista Todos los pedidos tras una regla de colaboración de datos de relaciones de cuentas se crea y se asocia con una relación de cuenta.



Cómo: Cree la regla de colaboración de datos de relaciones de cuentas que determina el tipo de relación de cuenta, cómo se comparte la información (por propietario o por Id. de cuenta), el acceso otorgado (lectura o lectura/escritura) y los registros de objeto compartidos. Las reglas de colaboración de datos de relaciones de cuentas se pueden aplicar a cuentas, contactos, campañas, casos, prospectos, oportunidades, pedidos y objetos personalizados. Utilice Fórmula avanzada para restringir aún más la regla de colaboración de datos.



Una relación de cuenta con el mismo tipo de relación de cuenta puede utilizar la regla para compartir datos.

Actualizar campos de cuenta de socio en oportunidades y prospectos

Supongamos que es el gestor del canal de una cuenta de socio con divisiones regionales. Creó una oportunidad desde la cuenta de socio, pero ahora una de sus divisiones se está haciendo cargo de dirigir la oportunidad. Ahora puede actualizar el campo de cuenta de socio en oportunidades o prospectos para realizar un seguimiento más preciso de quién los está dirigiendo.

Dónde: Este cambio se aplica a comunidades Lightning a las que se accede a través de Lightning Experience y Salesforce en Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Permitir a usuarios de socio gestionar sus propios presupuestos con Jerarquías de presupuestos

Permita mayor flexibilidad para fondos de desarrollo de mercados aplicados a campañas y automatizaciones, mientras mantiene el control del importe del presupuesto. Libere su gestor de cuenta del canal de la tarea de gestionar presupuestos de todos permitiendo a los usuarios de socio gestionar los suyos propios. Las jerarquías de presupuestos permiten a su gestor de cuenta de canal crear presupuestos secundarios que los usuarios de socio pueden administrar. La información aún se acumula en el gestor de cuenta de canal, pero los usuarios de socio tienen la autonomía de asignar y aprobar en su propia organización.

Dónde: Este cambio se aplica a comunidades Lightning y Fichas de Salesforce + Visualforce a las que se accede a través de Lightning Experience y Salesforce en Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Cómo: Cree presupuestos secundarios de cinco niveles en la jerarquía. Puede crear cualquier combinación de presupuestos secundarios y asignaciones desde un presupuesto, siempre que no superen el importe de presupuesto total y el número máximo de niveles de jerarquía.

Los usuarios internos y los administradores pueden ver y gestionar miembros de la comunidad desde cuentas

Ahora, los usuarios internos y los administradores pueden ver y gestionar miembros de la comunidad desde una cuenta. Utilizando Gestión de cuentas, los usuarios pueden ver, agregar miembros a comunidades, desactivar y activar miembros y restablecer contraseñas de miembros.

Dónde: Este cambio se aplica a comunidades Lightning a las que se accede a través de Lightning Experience y Salesforce en Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Combinar información de marca de cuentas para cuentas duplicadas

Ahora, cuando combina cuentas duplicadas, la información de marca de cuentas para el registro principal se mantiene. Si el registro principal no tiene una marca de cuenta, se adjunta la información de marca de cuenta recién creada asociada con las cuentas duplicadas.

Dónde: Este cambio se aplica a comunidades Lightning a las que se accede a través de Lightning Experience y Salesforce en Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Seguridad y Colaboración: Conjuntos de colaboración en más objetos y con contactos en múltiples cuentas, Evitar advertencias de CSP y Activar fácilmente protección frente a secuestros de clics

Utilice conjuntos de colaboración con campañas, oportunidades y pedidos y en contactos en múltiples cuentas. Evite advertencias en CMS Connect y descubra y resuelva problemas de recursos de CSL. Además, active protección frente a secuestros de clics con mayor facilidad desde Generador de comunidad

EN ESTA SECCIÓN:

Utilizar conjuntos de colaboración con Campañas, Oportunidades y Pedidos (Disponible de forma general)
Ahora puede otorgar a usuarios de portal o comunidad el acceso a campañas, oportunidades y pedidos utilizando conjuntos de colaboración.

Utilizar conjuntos de colaboración con contactos y múltiples cuentas (Disponible de forma general)

Simplifique el acceso a registros utilizando relaciones de contacto de cuenta existentes. Supongamos que crea un usuario de comunidad o portal desde un contacto asociado con múltiples cuentas. Puede crear un conjunto de colaboración que otorga el acceso a todos los registros con una búsqueda en cualquier cuenta relacionada con ese contacto.

Activar valores predeterminados de toda la organización externa en organizaciones con comunidades o portales (Actualización crítica)

Esta actualización activa el Modelo de colaboración externo y proporciona a los administradores una lista de objetos cuyos parámetros de acceso externo predeterminadas deben revisarse. Esta actualización le ayuda a proteger sus datos permitiéndole establecer niveles de acceso más restrictivos para usuarios externos. Antes de Spring '19, los valores predeterminados de toda la organización proporcionaban a usuarios internos y externos el mismo acceso predeterminado a objetos. Tras la activación de esta actualización, los valores predeterminados de toda la organización externa se activan en todas las organizaciones con comunidades o portales.

Asignar un nivel de política de seguridad de contenido a su comunidad

El nivel de seguridad de secuencias de comandos predeterminado es ahora *estricto*, que proporciona seguridad óptima. Una Política de seguridad de contenido (CSP) estricta bloquea la ejecución de secuencias de comandos en línea en su sitio. Permite mostrar los recursos no se secuencia de comandos, como imágenes de hosts externos aprobados. Recomendamos utilizar el nivel estricto.

Evitar errores de CSP al utilizar CMS Connect

Nuevas integraciones con la configuración de la Política de seguridad de contenido (CSP) de su comunidad ayudan CMS Connect a evitar problemas antes de que publique. CMS Connect intenta incluir direcciones URL externas en lista blanca por usted y advertirle cuando reconoce problemas.

Descubrir y resolver problemas de recurso de CSP

No siempre fue fácil saber cuándo algunos recursos entraban en conflicto con la configuración de Política de seguridad de contenido (CSP) de su comunidad Lightning. Pero con la sección Errores de CSP en la ficha Seguridad de Generador de comunidad, ahora puede ver dónde radican los problemas y resolverlos rápidamente.

Activar protección frente a secuestros de clics con mayor facilidad en Generador de comunidad

Ahora puede activar niveles de protección frente a secuestros de clics para comunidades Lightning justo desde Generador de comunidad. La protección frente a secuestros de clics ayuda a prevenir ataques que pueden llevar los usuarios engañados a hacer clic en algo que no deben.

Restringir el acceso de usuario de comunidad a casos (Disponible de forma general)

Gestione si los usuarios con licencias de Customer Community Plus pueden ver y modificar casos para los que estén enumerados como el contacto Puede desactivar el comportamiento de colaboración estándar que otorga al contacto asignado y cada uno en la jerarquía de funciones del contacto acceso a un caso. Tras la desactivación del comportamiento de colaboración, puede controlar el acceso a casos creando una colaboración manual o utilizando colaboración gestionada de Apex.

Ver lo que ven sus usuarios invitados

Para eliminar conjeturas del diseño de seguridad de su comunidad, puede ver el aspecto de su comunidad Lightning para visitantes que no iniciaron sesión. Anteriormente, cuando realizaba una vista previa de una comunidad, la estaba visualizando como un usuario autenticado, por lo que era difícil saber exactamente lo que podían ver los usuarios invitados.

Definir la cookie iframeDomain en Sitios y Comunidades en Internet Explorer

Las variables de URL, como `_iframeDomain`, no se guardan siempre al navegar entre páginas en Internet Explorer. Este comportamiento evita que los usuarios incrusten algunas páginas en iframes. Ahora, si la variable `_iframeDomain` no está presente, iframes están permitidos en el dominio URL incluido en lista blanca establecido en la cookie `iframeDomain`.

Localizar solicitudes de inicio de sesión y mensajes de error para Detección de inicio de sesión

Cuando utiliza el tipo de página Detección de inicio de sesión en Comunidades, puede localizar la solicitud de inicio de sesión con una etiqueta personalizada. También puede localizar mensajes de error de inicio de sesión personalizados en Apex.

Proporcionar a sus nuevos usuarios una muestra de su comunidad antes de su inscripción

Agregamos la verificación de email asíncrona para registro automático de comunidad. Email asíncrono permite a los usuarios verificar su dirección de email en cualquier momento. Envía a los usuarios un vínculo de verificación en un mensaje de email. Los usuarios pueden verificar su dirección de email haciendo clic en el vínculo cuando sea conveniente. De la bienvenida a nuevos usuarios proporcionándoles acceso a su comunidad sin demora. También puede personalizar el mensaje de email de modo que los usuarios puedan reconocer su marca.

Crear su propia página Verificar para inscripciones de comunidad

Cuando los usuarios se inscriben en una comunidad con una dirección de email o número de teléfono, Salesforce les envía un código de verificación y genera la página Verificar para que los usuarios confirmen su identidad. Pudo marcar la página Verificar con su logotipo, sus colores y su fondo, pero el formulario procede de Salesforce. Ahora puede personalizar el texto y el formato de su página Verificar con Visualforce y un par de métodos de Apex.

Actualización crítica de "Eliminar nombres de instancia de direcciones de URL para Visualforce, Generador de comunidades, Site.com Studio y Archivos de contenido" pospuesta

Esta actualización crítica, publicada en Spring '18, estaba programada para activarse automáticamente en Spring '19, pero se pospuso a Winter '20.

Utilizar conjuntos de colaboración con Campañas, Oportunidades y Pedidos (Disponible de forma general)

Ahora puede otorgar a usuarios de portal o comunidad el acceso a campañas, oportunidades y pedidos utilizando conjuntos de colaboración.

Dónde: Este cambio se aplica a todas las comunidades a las que se accede a través de Lightning Experience y Salesforce Classic en Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

CONSULTE TAMBIÉN

Ayuda de Salesforce: Utilizar conjuntos de colaboración en Comunidades (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

Utilizar conjuntos de colaboración con contactos y múltiples cuentas (Disponible de forma general)

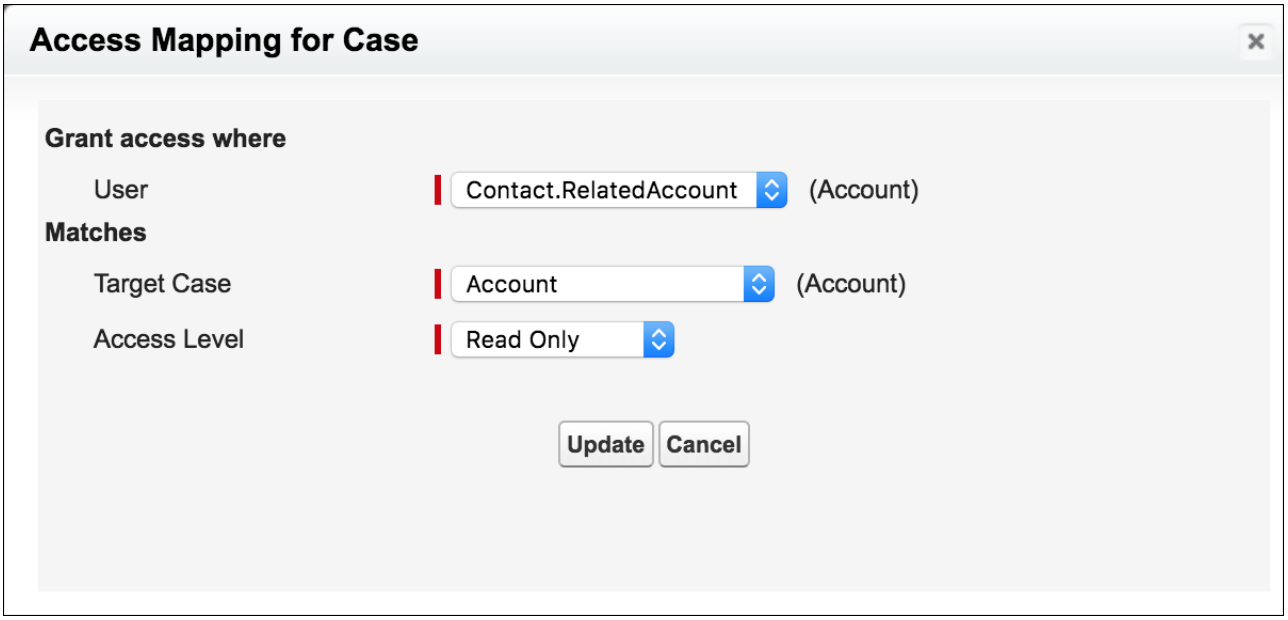
Simplifique el acceso a registros utilizando relaciones de contacto de cuenta existentes. Supongamos que crea un usuario de comunidad o portal desde un contacto asociado con múltiples cuentas. Puede crear un conjunto de colaboración que otorga el acceso a todos los registros con una búsqueda en cualquier cuenta relacionada con ese contacto.

Dónde: Este cambio se aplica a todas las comunidades a las que se accede a través de Lightning Experience y Salesforce Classic en Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Quién: Los usuarios con las siguientes licencias o sus equivalentes de inicio de sesión pueden utilizar conjuntos de colaboración.

- Comunidad de clientes
- Customer Community Plus
- Partner Community
- Lightning External Apps
- Lightning External Apps Plus

Cómo: En Configuración, ingrese *Configuración de comunidades* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Configuración de comunidades**. En la lista relacionada Conjuntos de colaboración, haga clic en **Nuevo**. Bajo Configurar acceso, configure la asignación de acceso. Para el usuario, seleccione **Contact.RelatedAccount**, y para el objeto de destino, seleccione **Cuenta**.



CONSULTE TAMBIÉN

Ayuda de Salesforce: Utilizar conjuntos de colaboración en Comunidades (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

Ayuda de Salesforce: Configurar Contactos en múltiples cuentas (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

Activar valores predeterminados de toda la organización externa en organizaciones con comunidades o portales (Actualización crítica)

Esta actualización activa el Modelo de colaboración externo y proporciona a los administradores una lista de objetos cuyos parámetros de acceso externo predeterminadas deben revisarse. Esta actualización le ayuda a proteger sus datos permitiéndole establecer niveles de acceso más restrictivos para usuarios externos. Antes de Spring '19, los valores predeterminados de toda la organización proporcionaban a usuarios internos y externos el mismo acceso predeterminado a objetos. Tras la activación de esta actualización, los valores predeterminados de toda la organización externa se activan en todas las organizaciones con comunidades o portales.

Dónde: Este cambio se aplica a todas las comunidades a las que se accede a través de Lightning Experience y Salesforce Classic en Essentials Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Cuándo: Esta actualización crítica entra en vigor el lunes, 17 de junio de 2019. Las organizaciones que activan comunidades pasada esta fecha tienen estos valores predeterminados activados.

Por qué: Cuando los valores predeterminados de toda la organización externa se activan en primer lugar, los niveles de acceso externo se establecen para coincidir con los niveles de acceso interno. La configuración predeterminada podría dar más acceso de datos a usuarios externos que lo deseen. En la Consola de actualizaciones clave, proporcionamos una lista de objetos que no cumplen con las recomendaciones de seguridad de Salesforce para usuarios externos.

Cómo: Desde Configuración, ingrese `Actualizaciones clave` en el cuadro Búsqueda rápida y luego seleccione **Actualizaciones clave**. Para Activar valores predeterminados de toda la organización externa en organizaciones con comunidades o portales, haga clic en **Activar**.

Tras la activación de calores predeterminados de toda la organización externa, revise sus niveles de acceso para usuarios externos. En Configuración, ingrese `Configuración de colaboración` en el cuadro Búsqueda rápida y seleccione **Configuración de colaboración**. Bajo Valores predeterminados de toda la organización, modifique el acceso externo predeterminado.

CONSULTE TAMBIÉN

Ayuda de Salesforce: Configuración de los valores predeterminados de toda la organización externos (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

Asignar un nivel de política de seguridad de contenido a su comunidad

El nivel de seguridad de secuencias de comandos predeterminado es ahora *estricto*, que proporciona seguridad óptima. Una Política de seguridad de contenido (CSP) estricta bloquea la ejecución de secuencias de comandos en línea en su sitio. Permite mostrar los recursos no se secuencia de comandos, como imágenes de hosts externos aprobados. Recomendamos utilizar el nivel estricto.

Dónde: Este cambio se aplica a comunidades Lightning a las que se accede a través de Lightning Experience y Salesforce Classic en Essentials Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Cuándo: Este cambio entra en vigor en febrero de 2019.

Cómo: Puede cambiar los niveles de seguridad en **Configuración** > **Seguridad en Generador de comunidad**.

Nota: Eliminamos la opción Permitir las secuencias de comandos en línea y el acceso a cualquier host externo para nuevas comunidades. Esta opción era la opción predeterminada, y aún es una opción para comunidades existentes.

Evitar errores de CSP al utilizar CMS Connect

Nuevas integraciones con la configuración de la Política de seguridad de contenido (CSP) de su comunidad ayudan CMS Connect a evitar problemas antes de que publique. CMS Connect intenta incluir direcciones URL externas en lista blanca por usted y advertirle cuando reconoce problemas.

Dónde: Este cambio se aplica a comunidades Lightning y se accede mediante Lightning Experience y Salesforce Classic. Comunidades está disponible en Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

CONSULTE TAMBIÉN

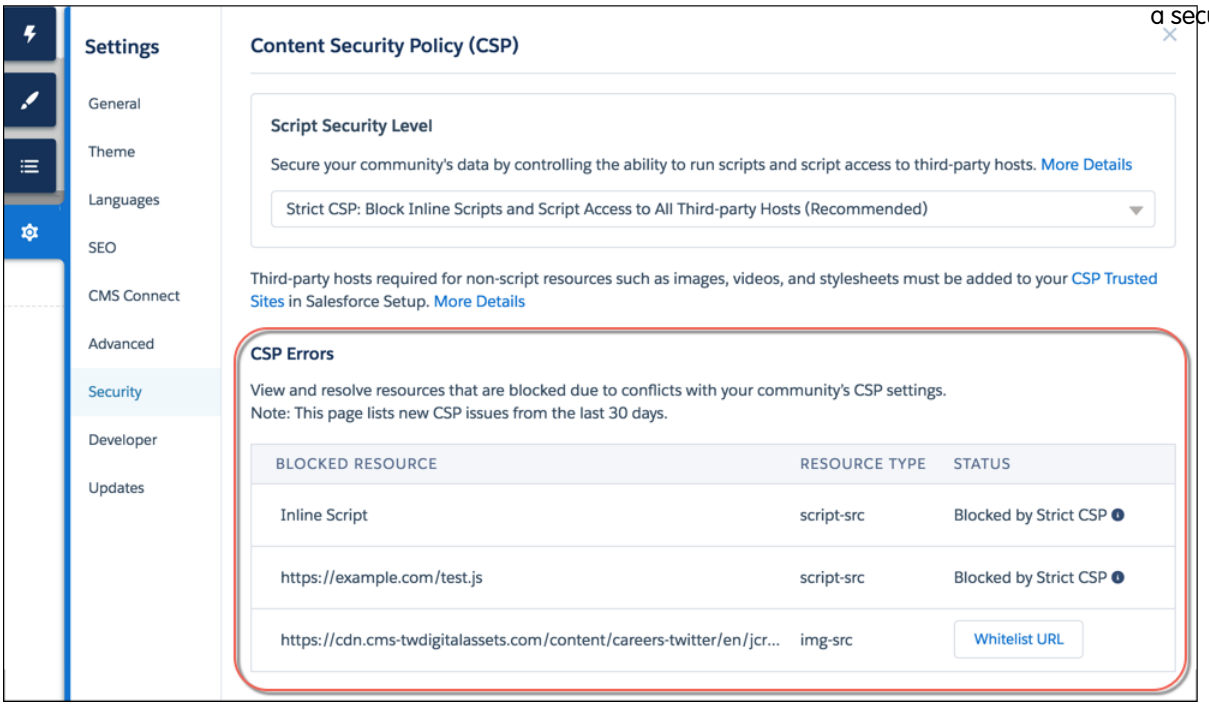
Ayuda de Salesforce: Política de seguridad de contenido (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

Ayuda de Salesforce: CMS Connect (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

Descubrir y resolver problemas de recurso de CSP

No siempre fue fácil saber cuándo algunos recursos entraban en conflicto con la configuración de Política de seguridad de contenido (CSP) de su comunidad Lightning. Pero con la sección Errores de CSP en la ficha Seguridad de Generador de comunidad, ahora puede ver dónde radican los problemas y resolverlos rápidamente.

Dónde: Este cambio se aplica a comunidades Lightning a las que se accede a través de Lightning Experience y Salesforce Classic en Essentials Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

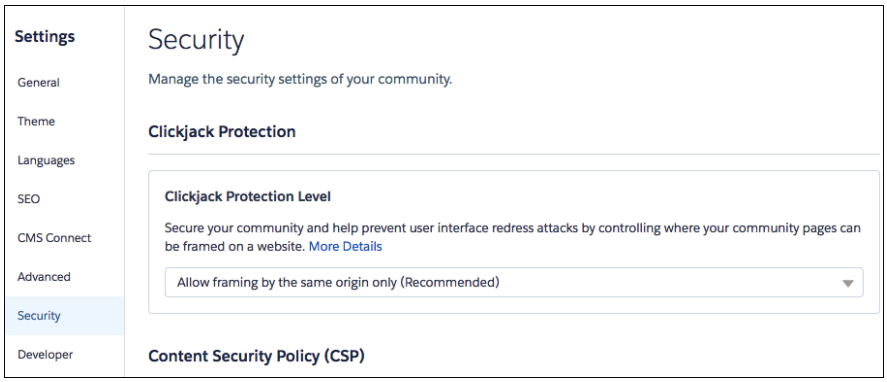


Activar protección frente a secuestros de clics con mayor facilidad en Generador de comunidad

Ahora puede activar niveles de protección frente a secuestros de clics para comunidades Lightning justo desde Generador de comunidad. La protección frente a secuestros de clics ayuda a prevenir ataques que pueden llevar los usuarios engañados a hacer clic en algo que no deben.

Dónde: Este cambio se aplica a comunidades Lightning a las que se accede a través de Lightning Experience y Salesforce Classic en Essentials Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Cómo: En **Configuración**, vaya a **Seguridad** y seleccione un nivel de protección desde el menú desplegable.



Restringir el acceso de usuario de comunidad a casos (Disponible de forma general)

Gestione si los usuarios con licencias de Customer Community Plus pueden ver y modificar casos para los que estén enumerados como el contacto Puede desactivar el comportamiento de colaboración estándar que otorga al contacto asignado y cada uno en la jerarquía de funciones del contacto acceso a un caso. Tras la desactivación del comportamiento de colaboración, puede controlar el acceso a casos creando una colaboración manual o utilizando colaboración gestionada de Apex.

Dónde: Este cambio se aplica a todas las comunidades a las que se accede a través de Lightning Experience y Salesforce Classic en Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Por qué: Por ejemplo, su compañía tiene múltiples oficinas pero desea mantener sus casos privados en cada oficina. Mediante la desactivación del comportamiento de colaboración estándar, los usuarios de comunidad que transfieren de una ubicación a otra no mantienen automáticamente el acceso a sus casos.

Cómo: En Configuración, ingrese *`Configuración de colaboración`* en el cuadro Búsqueda rápida y luego seleccione **Configuración de colaboración**. En la sección Otros ajustes, anule la selección de **Otorgar acceso a usuarios de comunidad a casos relacionados**.

CONSULTE TAMBIÉN

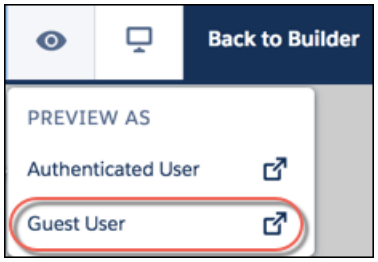
Ayuda de Salesforce: Restringir el acceso de usuarios de comunidad a casos (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

Ver lo que ven sus usuarios invitados

Para eliminar conjeturas del diseño de seguridad de su comunidad, puede ver el aspecto de su comunidad Lightning para visitantes que no iniciaron sesión. Anteriormente, cuando realizaba una vista previa de una comunidad, la estaba visualizando como un usuario autenticado, por lo que era difícil saber exactamente lo que podían ver los usuarios invitados.

Dónde: Este cambio se aplica a comunidades Lightning a las que se accede a través de Lightning Experience y Salesforce Classic en Essentials Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Cómo: Tras hacer clic en el botón **Vista previa** Generador de comunidad, haga clic en > **Usuario invitado** para abrir la comunidad en una nueva pestaña del navegador y verla como un usuario invitado. Ahora, como su comunidad incluye una página pública (como la página Inicio), puede utilizar la opción **Usuario invitado** para realizar una vista previa de su comunidad.



Definir la cookie `iframeDomain` en Sitios y Comunidades en Internet Explorer

Las variables de URL, como `_iframeDomain`, no se guardan siempre al navegar entre páginas en Internet Explorer. Este comportamiento evita que los usuarios incrusten algunas páginas en iframes. Ahora, si la variable `_iframeDomain` no está presente, iframes están permitidos en el dominio URL incluido en lista blanca establecido en la cookie `iframeDomain`.

Dónde: Este cambio se aplica a todas las comunidades a las que se accede a través de Lightning Experience y Salesforce Classic en Essentials Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Cómo: Cree una clase `Cookie` utilizando el valor `iframeDomain`. Esta cookie permite el enmarcado por `www.example.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});
}
```

CONSULTE TAMBIÉN

Guía del desarrollador de Visualforce: Clase de cookie (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

Localizar solicitudes de inicio de sesión y mensajes de error para Detección de inicio de sesión

Cuando utiliza el tipo de página Detección de inicio de sesión en Comunidades, puede localizar la solicitud de inicio de sesión con una etiqueta personalizada. También puede localizar mensajes de error de inicio de sesión personalizados en Apex.

Dónde: Este cambio está disponible en todas las comunidades a las que se accede mediante Lightning Experience y Salesforce Classic y está disponible en Essentials Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

CONSULTE TAMBIÉN

Ayuda de Salesforce: Configurar la Red de entrega de contenido de Community Cloud

Proporcionar a sus nuevos usuarios una muestra de su comunidad antes de su inscripción

Agregamos la verificación de email asíncrona para registro automático de comunidad. Email asíncrono permite a los usuarios verificar su dirección de email en cualquier momento. Envía a los usuarios un vínculo de verificación en un mensaje de email. Los usuarios pueden verificar su dirección de email haciendo clic en el vínculo cuando sea conveniente. De la bienvenida a nuevos usuarios proporcionándoles acceso a su comunidad sin demora. También puede personalizar el mensaje de email de modo que los usuarios puedan reconocer su marca.

Dónde: Este cambio está disponible en todas las comunidades a las que se accede mediante Lightning Experience y Salesforce Classic y está disponible en Essentials Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

CONSULTE TAMBIÉN

Enviar verificaciones de email asíncrono

Crear su propia página Verificar para inscripciones de comunidad

Cuando los usuarios se inscriben en una comunidad con una dirección de email o número de teléfono, Salesforce les envía un código de verificación y genera la página Verificar para que los usuarios confirmen su identidad. Pudo marcar la página Verificar con su logotipo, sus colores y su fondo, pero el formulario procede de Salesforce. Ahora puede personalizar el texto y el formato de su página Verificar con Visualforce y un par de métodos de Apex.

Dónde: Este cambio está disponible en todas las comunidades a las que se accede mediante Lightning Experience y Salesforce Classic y está disponible en Essentials Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

CONSULTE TAMBIÉN

Crear su propia página Verificar para inscripciones de comunidad

Actualización crítica de "Eliminar nombres de instancia de direcciones de URL para Visualforce, Generador de comunidades, Site.com Studio y Archivos de contenido" pospuesta

Esta actualización crítica, publicada en Spring '18, estaba programada para activarse automáticamente en Spring '19, pero se pospuso a Winter '20.

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

Archivos en comunidades Lightning: Permisos, Función de usuario y Seguridad

Nuevas funciones y actualizaciones en Archivos en comunidades Lightning incluyen la capacidad de permitir a los usuarios invitados cargar archivos y nuevas formas de gestionar usuarios, funciones y permisos.

EN ESTA SECCIÓN:

Realizar un seguimiento de estadísticas en la página Detalles de archivo de comunidad

Es útil saber las veces que los usuarios ven y descargan sus archivos. Ahora puede ver estas estadísticas de un vistazo en la tarjeta Participación de archivo en la página de detalle de archivo en su comunidad. Las vistas y descargas del ciclo de vida del archivo se cuentan desde todas las interfaces de usuario, incluyendo las API y las móviles.

Permitir a los usuarios invitados de la comunidad cargar archivos

Promocione la colaboración de archivos en sus comunidades. Permita a los usuarios invitados cargar archivos utilizando el componente lightning:fileUpload.

Realizar un seguimiento de estadísticas en la página Detalles de archivo de comunidad

Es útil saber las veces que los usuarios ven y descargan sus archivos. Ahora puede ver estas estadísticas de un vistazo en la tarjeta Participación de archivo en la página de detalle de archivo en su comunidad. Las vistas y descargas del ciclo de vida del archivo se cuentan desde todas las interfaces de usuario, incluyendo las API y las móviles.

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

Cómo: Agregue la tarjeta Participación de archivo a la página de detalle de archivo para mostrar estadísticas.



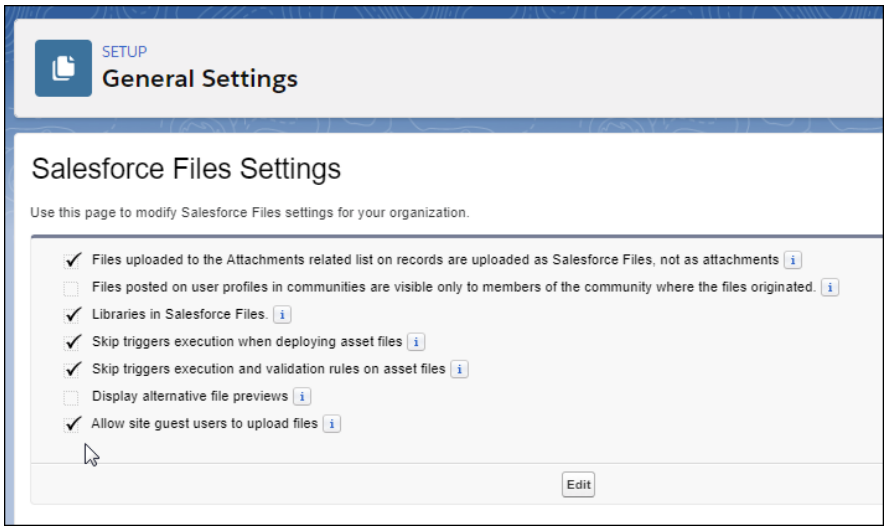
Nota: Solo los tipos de archivo que muestran una vista previa cuentan. No se cuentan las vistas y descargas a través de vínculos públicos o entregas de contenido en las estadísticas de participación para archivos en la organización.

Permitir a los usuarios invitados de la comunidad cargar archivos

Promocione la colaboración de archivos en sus comunidades. Permita a los usuarios invitados cargar archivos utilizando el componente lightning:fileUpload.

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

Cómo: De forma predeterminada, la carga de los archivos de usuarios invitados está bloqueada. Una vez creadas las personalizaciones del desarrollador (Páginas Lightning, por ejemplo), los administradores pueden cambiar la configuración para permitir a los usuarios invitados cargar archivos. Para activar, vaya a Configuración > Configuración general, y seleccione **Permitir a usuarios invitados del sitio cargar archivos**.



Nota: De forma predeterminada, los archivos no asignados son públicos. Como mejor práctica, configure un desencadenador para asignar un propietario a archivos cargados por usuarios invitados. Es posible que desee restringir el tipo o tamaño de carga de archivos utilizando moderación de archivos de comunidad.

Otros cambios en comunidades

Obtenga información acerca de ligeros cambios para mejorar su experiencia con comunidades.

EN ESTA SECCIÓN:

Controlar la visibilidad de los usuarios de comunidad (Disponible de forma general)

Algunas cosas simplemente deben ser privadas. Ahora que puede controlar si los miembros pueden ver miembros de otras comunidades o solo de la suya. Active Visibilidad de usuarios de comunidad para permitir a miembros ver miembros de otras comunidades. Desactive la opción para mantener los miembros de su comunidad ocultos.

Crear reportes sobre el uso de temas de una comunidad

Configure un reporte para ver todos los temas de su comunidad y las publicaciones y las preguntas que le aplican. Cree un tipo de reporte personalizado con redes como el objeto principal, asignaciones de temas como el segundo objeto y publicaciones de noticias en tiempo real como el tercer objeto. También puede incluir comentarios de noticias en tiempo real como un cuarto objeto. Puede utilizar esta información para consultar su base de conocimientos en busca de contenido y artículos relevantes.

Realizar acciones en Salesforce desde tableros de Analytics

El componente Tablero Wave es ahora compatible con la apertura de registros de Salesforce y la realización de acciones a nivel de registro y acciones masivas. Configure un menú de acciones en un gráfico o una tabla o configure una acción masiva en un widget de tabla. A continuación, los usuarios de su comunidad pueden abrir registros y realizar acciones en Salesforce directamente desde el tablero de Analytics, sin salir de su comunidad. Un menú de acciones puede incluir acciones globales y específicas de objetos definidas en Salesforce, como la creación de casos, la actualización de cuentas y la publicación en Chatter. Las opciones de menú de acciones masivas permite a los usuarios realizar acciones en múltiples registros de Salesforce con un solo clic.

Controlar la visibilidad de los usuarios de comunidad (Disponible de forma general)

Algunas cosas simplemente deben ser privadas. Ahora que puede controlar si los miembros pueden ver miembros de otras comunidades o solo de la suya. Active Visibilidad de usuarios de comunidad para permitir a miembros ver miembros de otras comunidades. Desactive la opción para mantener los miembros de su comunidad ocultos.

Dónde: Este cambio se aplica a comunidades Lightning y Fichas de Salesforce + Visualforce a las que se accede a través de Lightning Experience y Salesforce en Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Crear reportes sobre el uso de temas de una comunidad

Configure un reporte para ver todos los temas de su comunidad y las publicaciones y las preguntas que le aplican. Cree un tipo de reporte personalizado con redes como el objeto principal, asignaciones de temas como el segundo objeto y publicaciones de noticias en tiempo real como el tercer objeto. También puede incluir comentarios de noticias en tiempo real como un cuarto objeto. Puede utilizar esta información para consultar su base de conocimientos en busca de contenido y artículos relevantes.

Dónde: Este cambio se aplica a todas las comunidades a las que se accede a través de Lightning Experience y Salesforce Classic en Essentials Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Realizar acciones en Salesforce desde tableros de Analytics

El componente Tablero Wave es ahora compatible con la apertura de registros de Salesforce y la realización de acciones a nivel de registro y acciones masivas. Configure un menú de acciones en un gráfico o una tabla o configure una acción masiva en un widget de tabla. A continuación, los usuarios de su comunidad pueden abrir registros y realizar acciones en Salesforce directamente desde el tablero de Analytics, sin salir de su comunidad. Un menú de acciones puede incluir acciones globales y específicas de objetos definidas en Salesforce, como la creación de casos, la actualización de cuentas y la publicación en Chatter. Las opciones de menú de acciones masivas permite a los usuarios realizar acciones en múltiples registros de Salesforce con un solo clic.

Dónde: Este cambio se aplica a comunidades Lightning y se accede mediante Lightning Experience y Salesforce Classic. Las comunidades están disponibles en Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Quién: Los usuarios con una licencia Customer Community Plus, Partner Community o Lightning External Apps Plus pueden utilizar Analytics para Comunidades.

CONSULTE TAMBIÉN

Realizar acciones en Salesforce desde Analytics para Comunidades

Chatter: Ordenación adhesiva, Hipervínculos en publicaciones, Mejores URL de redireccionamiento, Reportes en temas y publicaciones

Las opciones de ordenación de noticias en tiempo real de los usuarios permanecen incluso cuando navegan fuera. Incluya hipervínculos en publicaciones y comentarios. Las direcciones URL de redireccionamiento son más cortas e incluyen el Id. de elemento de noticias en tiempo real. Ejecute un reporte en publicaciones y comentarios con un tema concreto y vea el contenido de la publicación o el comentario y otros detalles.

EN ESTA SECCIÓN:

Las selecciones de ordenación son adhesivas

En Lightning Experience, la opción de ordenación de noticias en tiempo real que un usuario selecciona permanece cuando el usuario navega fuera de noticias en tiempo real y luego regresa. Los usuarios tienen una mejor experiencia con mayor control sobre cómo ven sus noticias en tiempo real.

Agregar hipervínculos a sus comentarios y publicaciones

En Chatter, ahora puede agregar vínculos a publicaciones y comentarios.

Las direcciones URL de redireccionamiento son más cortas y más informativas

En Lightning Experience, las direcciones URL de redireccionamiento en el campo de dirección de su navegador son ahora más concisas y claras. Corregimos el redireccionamiento de direcciones URL en noticias en tiempo real para seguir los estándares de plataforma. La sintaxis estándar es más corta, más fácil e incluye el Id. del elemento de noticias en tiempo real informativo.

Crear reportes en temas y las publicaciones que los utilizan

Ahora puede crear reportes en publicaciones y comentarios con un tema concreto y vea el contenido de la publicación o el comentario y otros detalles. Cree un tipo de reporte personalizado con asignaciones de temas como el objeto principal y publicaciones de noticias en tiempo real como el objeto secundario. También puede incluir comentarios de noticias en tiempo real como un tercer objeto. Anteriormente, podía crear reportes que recopilaban los registros, incluyendo publicaciones, que incluían un tema concreto. Sin embargo, no podía ver el contenido de las publicaciones.

Las selecciones de ordenación son adhesivas

En Lightning Experience, la opción de ordenación de noticias en tiempo real que un usuario selecciona permanece cuando el usuario navega fuera de noticias en tiempo real y luego regresa. Los usuarios tienen una mejor experiencia con mayor control sobre cómo ven sus noticias en tiempo real.

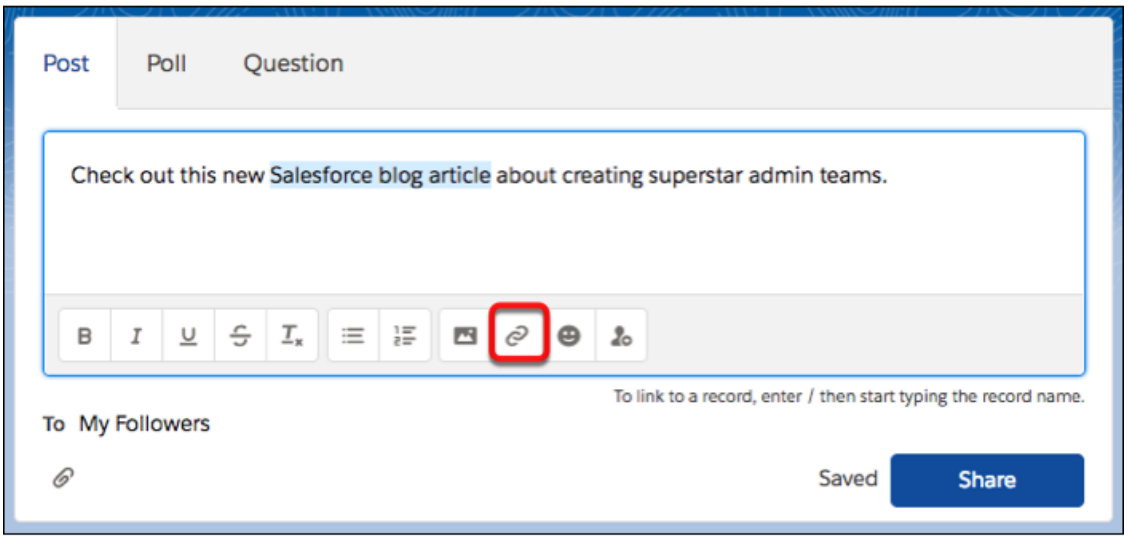
Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience en Contact Manager Edition, Group Edition, Essentials Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

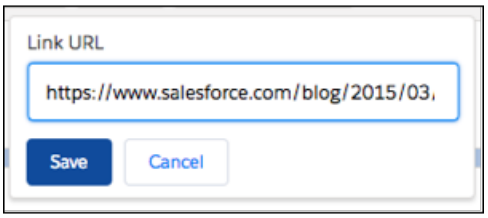
Agregar hipervínculos a sus comentarios y publicaciones

En Chatter, ahora puede agregar vínculos a publicaciones y comentarios.

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

Cómo: Con el editor de texto enriquecido, resalte el texto del vínculo en su publicación o comentario. Haga clic en el icono del hipervínculo , ingrese una URL y haga clic en **Guardar**.





API de REST de Chatter y Chatter en Apex admiten hipervínculos en publicaciones y comentarios.

CONSULTE TAMBIÉN

IdeaExchange: Botón de hipervínculo en publicaciones de Lightning para Chatter

Las direcciones URL de redireccionamiento son más cortas y más informativas

En Lightning Experience, las direcciones URL de redireccionamiento en el campo de dirección de su navegador son ahora más concisas y claras. Corregimos el redireccionamiento de direcciones URL en noticias en tiempo real para seguir los estándares de plataforma. La sintaxis estándar es más corta, más fácil e incluye el Id. del elemento de noticias en tiempo real informativo.

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

Por qué: La dirección URL de redireccionamiento d la antigua sintaxis que obtuvo con vínculos en mensajes de email de notificación de Chatter era larga y no proporcionaba información útil acerca del elemento de noticias en tiempo real.

```
https://domain.com/one/one.app#eyJjb21wb25lbnREZWYiOiXczmb3
JjZUNoYXR0ZXI6ZL0GVza3RvcENoYXR0ZXIiLCJhdHRyaWJ1dGVzI
jp7ImZlZWRFbGVtZW50SWQiOiIwRDVCMDAwMDAwbFQ5d0ci
```

La nueva sintaxis es `/lightning/<feedItemId>/view`. Es más corta e incluye el Id. de elemento de noticias en tiempo real de gran utilidad.

```
https://domain.com/lightning/r/0D5BZ23000000yN9wGKAS/view
```

Crear reportes en temas y las publicaciones que los utilizan

Ahora puede crear reportes en publicaciones y comentarios con un tema concreto y vea el contenido de la publicación o el comentario y otros detalles. Cree un tipo de reporte personalizado con asignaciones de temas como el objeto principal y publicaciones de noticias en tiempo real como el objeto secundario. También puede incluir comentarios de noticias en tiempo real como un tercer objeto. Anteriormente, podía crear reportes que recopilaban los registros, incluyendo publicaciones, que incluían un tema concreto. Sin embargo, no podía ver el contenido de las publicaciones.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience y Salesforce Classic (no disponible en todas las organizaciones) en Contact Manager Edition, Group Edition, Essentials Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Archivos: Actualizaciones de archivos de activos en paquetes gestionados y carpetas en bibliotecas de activos de la organización

Realice actualizaciones en archivos de activos en paquetes gestionados y organice su biblioteca de activos de la organización con carpetas.

EN ESTA SECCIÓN:

Actualizar archivos de activos en paquetes gestionados

Puede actualizar y publicar archivos de activos existentes en paquetes gestionados. Por ejemplo, cuando mejora la calidad de imagen de un logotipo o actualiza imágenes de productos, sus suscriptores obtienen los archivos de activos actualizados automáticamente. Los paquetes gestionados le ofrecen mayor control sobre archivos de activos. Aunque puede actualizar un archivo de activo y sus documentos asociados en la organización de desarrollador, no se pueden modificar o eliminar de una organización de suscriptor.

Organizar su biblioteca de activos con carpetas

¿Es su biblioteca de activos una larga lista de archivos? Ahora puede organizar esos archivos de activos en carpetas por tipo o uso, y mantener archivos de activos especiales para eventos promocionales o vacaciones en sus propias carpetas. Cree, cambie el nombre y elimine carpetas en la biblioteca de activos de la organización desde el escritorio. Las carpetas de la biblioteca son visibles desde su dispositivo móvil.

Consultar todos los archivos

Con el nuevo permiso Consultar todos los archivos, los usuarios de Ver todos los datos pueden consultar ContentDocument y ContentVersion y recuperar todos los archivos en la organización, incluyendo archivos en bibliotecas no de miembros y archivos en grupos sin registrar. Por sí solo, el permiso Ver todos los datos solo le permite consultar archivos de su propiedad o a los que tiene acceso.

Incrustar documentos de Quip completamente funcionales directamente en Salesforce (Beta)

Aporte documentos, hojas de cálculo, diapositivas y salas de chat de Quip directamente a sus aplicaciones Lightning con el nuevo componente Documento de Quip. Sus usuarios se familiarizarán con funciones de Quip como las actualizaciones en tiempo real, los comentarios y las @menciones sin salir de Salesforce. También puede crear plantillas para simplificar el flujo de trabajo de su equipo.

Actualizar archivos de activos en paquetes gestionados

Puede actualizar y publicar archivos de activos existentes en paquetes gestionados. Por ejemplo, cuando mejora la calidad de imagen de un logotipo o actualiza imágenes de productos, sus suscriptores obtienen los archivos de activos actualizados automáticamente. Los paquetes gestionados le ofrecen mayor control sobre archivos de activos. Aunque puede actualizar un archivo de activo y sus documentos asociados en la organización de desarrollador, no se pueden modificar o eliminar de una organización de suscriptor.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience y todas las versiones de la aplicación Salesforce en Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition.

Cómo: Puede actualizar o agregar archivos de activos a un paquete gestionado desde Configuración.

En un paquete gestionado por versión o gestionado por versión beta, los usuarios pueden eliminar activos de contenido en la organización de desarrollador, pero no en organizaciones de suscriptor. En un paquete gestionado por versión, puede cargar una nueva versión de un documento o un activo en la organización de desarrollador, pero no en una organización de suscriptor.

Los paquetes gestionado no admiten actualizaciones en participaciones de archivos de activos existentes utilizando ContentDocumentLink. Tanto desarrolladores como suscriptores pueden agregar nuevas participaciones o actualizar participaciones existentes en sus organizaciones.

Cuando un archivo de activo forma parte de un paquete gestionado, el archivo subyacente asociado con el archivo de activo no se puede actualizar o eliminar. Este comportamiento es verdadero independientemente de si se hace referencia al archivo de activo en algún lugar.

Organizar su biblioteca de activos con carpetas

¿Es su biblioteca de activos una larga lista de archivos? Ahora puede organizar esos archivos de activos en carpetas por tipo o uso, y mantener archivos de activos especiales para eventos promocionales o vacaciones en sus propias carpetas. Cree, cambie el nombre y elimine carpetas en la biblioteca de activos de la organización desde el escritorio. Las carpetas de la biblioteca son visibles desde su dispositivo móvil.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience y todas las versiones de la aplicación Salesforce en Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition.

Cómo: Las carpetas se habilitan de forma predeterminada en la biblioteca de activos de la organización. ¡Haga clic en **Nueva carpeta** y comience a organizarse!

Consultar todos los archivos

Con el nuevo permiso Consultar todos los archivos, los usuarios de Ver todos los datos pueden consultar ContentDocument y ContentVersion y recuperar todos los archivos en la organización, incluyendo archivos en bibliotecas no de miembros y archivos en grupos sin registrar. Por sí solo, el permiso Ver todos los datos solo le permite consultar archivos de su propiedad o a los que tiene acceso.

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

Cómo: Active el permiso de perfil bajo **Permisos del sistema** y **Permisos de la aplicación** en Configuración.

Incrustar documentos de Quip completamente funcionales directamente en Salesforce (Beta)

Aporte documentos, hojas de cálculo, diapositivas y salas de chat de Quip directamente a sus aplicaciones Lightning con el nuevo componente Documento de Quip. Sus usuarios se familiarizarán con funciones de Quip como las actualizaciones en tiempo real, los comentarios y las @menciones sin salir de Salesforce. También puede crear plantillas para simplificar el flujo de trabajo de su equipo.

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

Nota: Dado que se trata de una función beta, el componente Documento de Quip es una versión preliminar y no forma parte de los "Servicios" según su acuerdo general de suscripción con Salesforce. Utilice esta función a su única discreción y tome sus decisiones de compra solo en base a funciones y productos disponibles de forma general. Salesforce no garantiza la disponibilidad general de esta función dentro de ningún plazo de tiempo y podemos interrumpirla en cualquier momento. Esta función es únicamente para fines de evaluación, no para uso de producción. Se ofrece tal cual y no es compatible, y Salesforce no tiene responsabilidad por cualquier daño emergente o en conexión con ella. Todas las restricciones, la reserva de derechos de Salesforce, las obligaciones en lo referente a los Servicios y condiciones para aplicaciones y contenido relacionados que no son de Salesforce se aplican por igual a su uso de esta función.

Quién: Disponible en organizaciones con un plan Quip Enterprise o prueba gratuita.

Por qué: Los usuarios pueden colaborar en documentos directamente donde trabajan sin cambiar de aplicación. Todos los documentos creados a partir de un componente Documento de Quip se adjuntan automáticamente como archivos a un registro de Salesforce. Para obtener más información, consulte Agregar documentos de Quip directamente a registros de Salesforce (Beta) en la página 374.

Móvil Hacer más en los desplazamientos

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

EN ESTA SECCIÓN:

Aplicación Salesforce: Paridad para Chatter y Funciones de ventas
La versión más reciente de la aplicación Salesforce tiene paridad de Chatter con escritorio para orden de clasificación en noticias en tiempo real de comunidad. Las funciones de ventas para la eliminación de equipos de cuenta u oportunidad ayudan los usuarios a realizar las mismas tareas que completan habitualmente en escritorio. La paridad de funciones ayuda los usuarios a hacer más en los desplazamientos y trabajar sin problemas en dispositivos sin importar hacia dónde les lleva su jornada.

Aplicación Salesforce: Paridad para Chatter y Funciones de ventas

La versión más reciente de la aplicación Salesforce tiene paridad de Chatter con escritorio para orden de clasificación en noticias en tiempo real de comunidad. Las funciones de ventas para la eliminación de equipos de cuenta u oportunidad ayudan los usuarios a realizar las mismas tareas que completan habitualmente en escritorio. La paridad de funciones ayuda los usuarios a hacer más en los desplazamientos y trabajar sin problemas en dispositivos sin importar hacia dónde les lleva su jornada.

EN ESTA SECCIÓN:

Acceder a la aplicación móvil Salesforce
Sus usuarios disponen de varias opciones para acceder a Salesforce en dispositivos móviles que cumplen los requisitos mínimos de plataforma. Instale Salesforce para Android o iOS. Los usuarios pueden descargar la aplicación desde Google Play o App Store. Acceda a la aplicación móvil Salesforce desde un navegador móvil compatible con los dispositivos móviles Android, Apple o Windows seleccionados. Esta opción no requiere instalar nada.

Todas las novedades en la aplicación de Salesforce
Nuestra última ronda de novedades y mejoras de las funciones de la aplicación de Salesforce hacen más fácil el acceso a Salesforce en los desplazamientos.

Funciones de Spring '19 diferentes o no disponibles en la aplicación de Salesforce

La aplicación móvil de Salesforce no incluye todas las funciones disponibles en el sitio completo de Salesforce, si su organización está utilizando Lightning Experience o Salesforce Classic. Obtenga información sobre las mejoras de Salesforce de Spring '19 que no están disponibles, generan errores funcionales en el sitio completo o funcionan de un modo diferente en la aplicación móvil.

Acceder a la aplicación móvil Salesforce

Sus usuarios disponen de varias opciones para acceder a Salesforce en dispositivos móviles que cumplen los requisitos mínimos de plataforma. Instale Salesforce para Android o iOS. Los usuarios pueden descargar la aplicación desde Google Play o App Store. Acceda a la aplicación móvil Salesforce desde un navegador móvil compatible con los dispositivos móviles Android, Apple o Windows seleccionados. Esta opción no requiere instalar nada.

Dónde: Para los requisitos de plataforma mínimos actuales, consulte Requisitos para la aplicación Salesforce en Ayuda de Salesforce.

Todas las novedades en la aplicación de Salesforce

Nuestra última ronda de novedades y mejoras de las funciones de la aplicación de Salesforce hacen más fácil el acceso a Salesforce en los desplazamientos.

La aplicación móvil Salesforce está disponible para todas las ediciones, a excepción de Database.com, sin una licencia adicional. La edición y las licencias de su organización de Salesforce, así como el perfil y los conjuntos de permisos asignados a un usuario, determina los datos y las funciones de Salesforce que están disponibles para cada usuario Salesforce.

Mejoras y cambios de la aplicación Salesforce	Salesforce para Android	Salesforce para iOS	Aplicación móvil Salesforce	Configuración en el sitio completo
Compatibilidad de dispositivos y navegadores				
Requisitos de la aplicación Salesforce actualizados	✔	✔	✔	
Funciones de ventas				
Mantener más registros relacionados cuando se transfieren cuentas utilizando la aplicación Salesforce	✔	✔	✔	
Eliminar un equipo de cuenta u oportunidad utilizando la aplicación Salesforce	✔	✔	✔	
Funciones de productividad				
Mantener su equipo organizado con calendarios públicos en Lightning Experience	✔	✔	✔	✔
Reservar recursos para eventos	✔	✔	✔	✔
Agregar asistentes sin configurar Lightning Sync	✔	✔	✔	✔
Ver más detalles desde la vista previa de eventos	✔	✔	✔	✔
Ver archivos relacionados con sus eventos	✔	✔	✔	✔
Chatter				
Orden de clasificación es adhesivo en móvil también			✔	

Mejoras y cambios de la aplicación Salesforce	Salesforce para Android	Salesforce para iOS	Aplicación móvil Salesforce	Configuración en el sitio completo
Comunidades de Salesforce				
Crear, asignar marca y distribuir una aplicación móvil de comunidad de Salesforce personalizada				✔
Bloquear la selección de temas en preguntas			✔	✔
Traducir elementos de noticias en tiempo real de comunidad			✔	✔
Obtener respuestas rápidamente			✔	✔
Acceso y seguridad				
Eliminar registros de envío para dispositivos móviles	✔	✔		✔
Otras mejoras				
Actualizaciones de documentación de la aplicación móvil Salesforce				

Orden de clasificación es adhesivo en móvil

Puede establecer un orden de clasificación predeterminado para noticias en tiempo real de una comunidad. Los usuarios pueden seleccionar otro orden de clasificación que permanece vigente cuando navegan fuera de noticias en tiempo real y regresan. Obtiene una excelente forma de diseñar la experiencia inicial de sus usuarios, y los usuarios obtienen mayor control sobre cómo ven sus noticias en tiempo real.

Dónde: Este cambio se aplica a comunidades Lightning a las que se accede a través de Lightning Experience y Salesforce Classic en Essentials Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

CONSULTE TAMBIÉN

- Las selecciones de ordenación son adhesivas
- Definir un orden de clasificación de noticias en tiempo real predeterminado en Generador de comunidad

Traducir elementos de noticias en tiempo real de comunidad en su dispositivo móvil

Agregue un botón Traducir con Google a cada publicación, pregunta, comentario y respuesta para permitir a los usuarios traducir contenido, incluso en móvil. Las traducciones son ofrecidas a través de la clave de API de Google Cloud Translation que proporciona. Más de 50 idiomas están disponibles para que la gente platique.

Dónde: Este cambio se aplica a comunidades Lightning a las que se accede a través de Lightning Experience y Salesforce Classic en Essentials Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

CONSULTE TAMBIÉN

- Traducir elementos de noticias en tiempo real de forma inmediata

Bloquear la selección de temas en preguntas

Puede bloquear la selección de temas cuando un usuario formula una pregunta en un tema de comunidad desde un dispositivo móvil. Por ejemplo, con el bloqueo está vigente, un usuario que selecciona un tema y luego formula una pregunta no puede seleccionar un nuevo tema en el diálogo de pregunta. En su lugar, el diálogo muestra el tema actual de solo lectura en el campo Publicación en.

Dónde: Este cambio se aplica a comunidades Lightning a las que se accede a través de Lightning Experience y Salesforce Classic en Essentials Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

CONSULTE TAMBIÉN

Ayudar sus miembros a centrarse en el tema

Obtener respuestas rápidamente

Configure botones de pregunta para responder a la pregunta de un usuario con preguntas similares y artículos y debates relevantes. Si un artículo tiene la respuesta que el usuario necesita, el usuario puede cerrar su pregunta. Si no, el usuario puede continuar con su pregunta.

Dónde: Este cambio se aplica a comunidades Lightning a las que se accede a través de Lightning Experience y Salesforce Classic en Essentials Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

CONSULTE TAMBIÉN

Ayudar los clientes a obtener respuestas de forma rápida y reducir su carga de asistencia

Requisitos de la aplicación Salesforce actualizados

Salesforce está disponible en muchas plataformas móviles difundidas. Salesforce está revisando los requisitos para la utilización de Salesforce para Android, Salesforce para iOS y la aplicación móvil Salesforce. Obtenga información acerca de los requisitos de plataforma móvil y los dispositivos que utilizamos para pruebas de desempeño y funciones mientras continuamos mejorando la experiencia Salesforce.

Requisitos de plataforma móvil

Los usuarios pueden ejecutar Salesforce en dispositivos móviles que cumplen estos requisitos de plataforma móvil.

Requisitos de versión y sistema operativo	**Requisitos de navegador móvil***
Android 5.0 o posterior	Google Chrome en Android
iOS 11.3 o posterior	Apple Safari en iOS

* Se requiere la última versión de navegador móvil. Los requisitos de navegadores móviles solo se aplican a la aplicación móvil Salesforce.

Para permitir la innovación y mantener Salesforce actualizada en el mercado móvil en rápida evolución, los requisitos de plataforma mínimos están sujetos a cambios a la única discreción de Salesforce, con o sin previo aviso.

Dispositivos móviles utilizados para pruebas de Salesforce

Salesforce realiza pruebas manuales y automatizadas de Salesforce para Android, Salesforce para iOS y la aplicación móvil Salesforce en un conjunto seleccionado de dispositivos móviles. Para la versión Summer'18, esta es la lista de dispositivos utilizados para las pruebas.

Plataforma	Teléfonos	Tablets
Android	• 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" (Segunda generación) • iPad Pro 12,9" • iPad Pro 9,7" • iPad 2017 (Quinta generación) • iPad Air 2 • iPad Mini 4

No se impide a los clientes utilizar Salesforce en dispositivos no probados que cumplen los requisitos de plataforma actuales. Es posible que Salesforce no pueda replicar algunos problemas de clientes que utilizan Salesforce en dispositivos no probados debido a personalizaciones específicas de los fabricantes.

Para permitir la innovación y mantener Salesforce actualizada en el mercado móvil en rápida evolución, la lista de dispositivos probados por Salesforce está sujeta a cambios a la única discreción de Salesforce, con o sin previo aviso.

Actualizaciones de Salesforce

Los clientes cuyos dispositivos cumplen los requisitos de plataforma mínimos pueden recibir soluciones y actualizaciones de funciones de Salesforce.

Nuestro objetivo es lanzar actualizaciones de funcionalidades y funciones móviles de Salesforce para coincidir con cada versión principal de Salesforce. Esta información se proporciona para ayudar con la planificación de su versión, pero está sujeta a cambios a la discreción de Salesforce.

Aplicación móvil Salesforce
Las funcionalidades y funciones mejoradas están automáticamente disponibles con cada versión principal de Salesforce.

Salesforce para Android e iOS
Las funcionalidades y funciones mejoradas se proporcionan en actualizaciones de versiones principales. Nuestro objetivo es lanzar una nueva versión principal de Salesforce para Android y Salesforce para iOS después de finalizar cada versión principal de Salesforce

en todas las instancias de producción. El plazo en el que se lanza una nueva versión principal varía y puede verse influenciado por factores fuera del control de Salesforce, incluyendo nuevos requisitos de Apple o Google o cambios en los sistemas operativos de iOS o Android.

Los clientes pueden instalar nuevas versiones principales y soluciones de problemas desde App Store y Google Play siempre y cuando sus dispositivos móviles cumplan los requisitos de sistema operativo mínimos actuales de Salesforce. Si un dispositivo está ejecutando un antiguo sistema operativo, las versiones actualizadas de Salesforce no aparecen en los App Store.

Servicios de asistencia al cliente para Salesforce

El servicio de asistencia al cliente de Salesforce realiza esfuerzos comercialmente razonables para solucionar problemas con Salesforce, siempre que:

- El dispositivo del usuario cumple los requisitos de plataforma mínimos actuales
- Los usuarios de Salesforce para Android e iOS tienen la versión más reciente instalada

Cuando los clientes ejecutan Salesforce en dispositivos probados por Salesforce, es más eficiente para nosotros solucionar problemas. Para clientes utilizando dispositivos no probados, incluso cumpliendo los requisitos de plataforma mínimos, es posible que no podamos replicar algunos problemas debido a las personalizaciones específicas del fabricante del dispositivo.

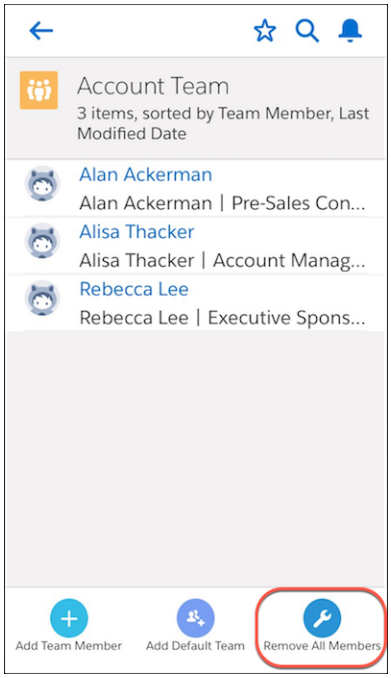
Ejecutar Salesforce en dispositivos antiguos o dispositivos con poca capacidad de computación y memoria podrían afectar negativamente el desempeño, en comparación con el desempeño en dispositivos probados por Salesforce.

Eliminar un equipo de cuenta u oportunidad utilizando la aplicación Salesforce

Cuando no se necesita un equipo de cuentas u oportunidades, los propietarios de cuentas u oportunidades puede eliminar el equipo completo con un toque. Anteriormente había que eliminar el equipo miembro por miembro.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience y todas las versiones de la aplicación Salesforce en Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Cómo: Para eliminar un equipo, en la lista relacionada del equipo, toque **Eliminar todos los miembros**.



CONSULTE TAMBIÉN

Eliminar un equipo de cuentas en Lightning Experience

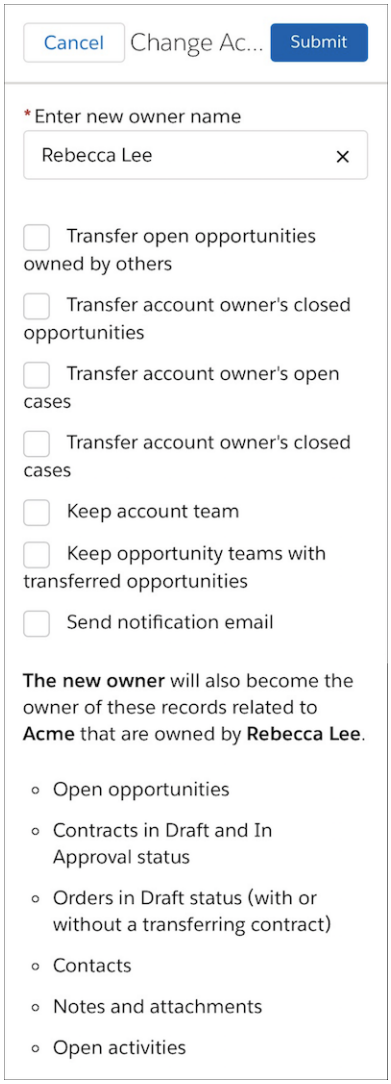
Oportunidades: Eliminar un equipo en Lightning Experience

Mantener más registros relacionados cuando se transfieren cuentas utilizando la aplicación Salesforce

Cuando un representante de cuenta transfiere una cuenta a un propietario diferente, también se transfiere más información histórica que el nuevo propietario necesita.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience y todas las versiones de la aplicación de Salesforce en Contact Manager Edition, Group Edition, Essentials Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Cómo: Los propietarios de cuentas pueden transferir oportunidades de su propiedad, abrir casos y cerrar casos. Pueden mantener el equipo de cuentas y los equipos de oportunidades relacionados con oportunidades que se están transfiriendo o eliminarlos.



CONSULTE TAMBIÉN

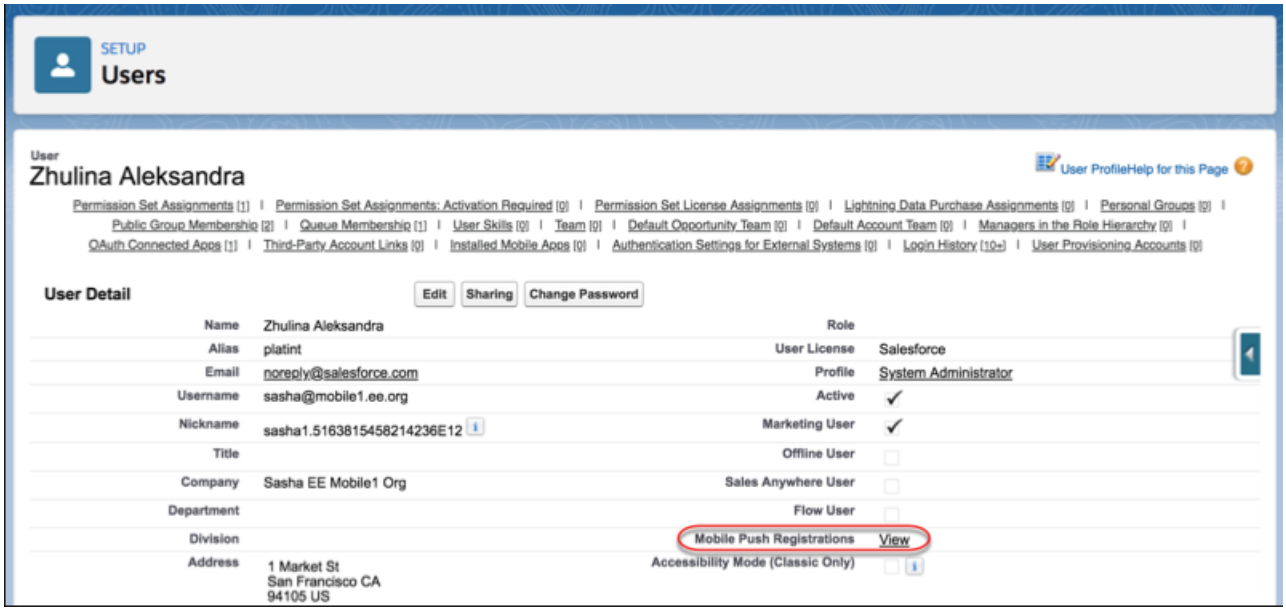
Mantener más registros relacionados cuando se transfieren cuentas en Lightning Experience

Eliminar registros de envío para dispositivos móviles

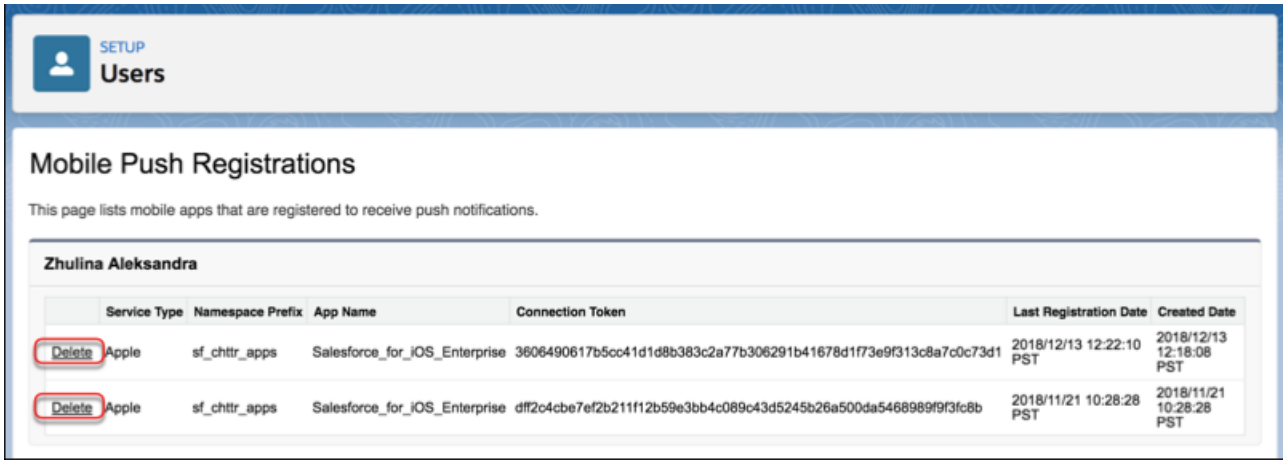
Los administradores pueden ahora asegurarse de que las notificaciones de envío no se están enviando a usuarios cuyos tokens de actualización se han revocado. La eliminación de registros de envío para dispositivos móviles le proporciona mayor control sobre quién recibe datos de Salesforce desde su organización.

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

Cómo: Tras revocar un token de actualización para un usuario, elimine registros de envío para cada usuario también. En la página de detalles de registro para el usuario, vaya a **Registros de envío de Mobile** y **Ver** todos los dispositivos.



Elimine cada dispositivo registrado para la aplicación para la cual se revocó el token con el fin de asegurarse de que las notificaciones de envío ya no se envían al usuario.



Nota: Asegúrese de que el nombre Aplicación bajo **Aplicaciones conectadas de OAuth** y Nombre de aplicación bajo **Registros de envío de Mobile** son lo mismo, de modo que revoca el acceso a la misma aplicación. Los nombres pueden parecer ligeramente diferentes debido al formato.

Actualizaciones de documentación de la aplicación móvil Salesforce

Con cambios significativos ahora en la aplicación móvil Salesforce en las próximas versiones, facilitamos la navegación por el contenido para administradores en Ayuda de Salesforce. Todo el contenido de la aplicación Salesforce se encuentra ahora en una sola ubicación en Ayuda de Salesforce con vínculos a nuestras guías, módulos de Trailhead y otro contenido para ayudar sus usuarios móviles a alcanzar el éxito. Consulte nuestra nueva página Aplicación móvil Salesforce para ver todo.

Funciones de Spring '19 diferentes o no disponibles en la aplicación de Salesforce

La aplicación móvil de Salesforce no incluye todas las funciones disponibles en el sitio completo de Salesforce, si su organización está utilizando Lightning Experience o Salesforce Classic. Obtenga información sobre las mejoras de Salesforce de Spring '19 que no están disponibles, generan errores funcionales en el sitio completo o funcionan de un modo diferente en la aplicación móvil.

Nota: Para obtener la lista completa de diferencias entre la aplicación de Salesforce y el sitio completo, consulte Qué es diferente o no está disponible en la aplicación de Salesforce en Ayuda de Salesforce.

Financial Services Cloud: Lightning Scheduler y Financial Services Analytics

Lightning Scheduler le proporciona las herramientas que necesita para simplificar la programación de citas para sus clientes y clientes potenciales. Financial Services Analytics, un conjunto de aplicaciones con conjuntos de datos, flujos de datos y tableros, le ayuda a convertir datos en perspectivas con mayor rapidez.

EN ESTA SECCIÓN:

Personalizar citas del cliente con Lightning Scheduler
Lightning Scheduler es un potente conjunto de funciones que facilitan la tarea de programar citas de clientes con el asesor o profesional de la banca correcto en el lugar y a la hora correctos.

Obtener perspectivas de clientes rápidamente con Einstein Analytics for Financial Services

Einstein Analytics for Financial Services, un conjunto de aplicaciones, ayuda a asesores financieros y banqueros personales a gestionar sus carteras de negocio con perspectivas sobre objetivos y satisfacción de clientes, prospectos y referencias. Además, los tableros de aplicaciones facilitan a los gestores la tarea de revisar y evaluar el desempeño individual y regional.

Identificar clientes de Servicios financieros para realizar acciones inmediatas con Client Segmentation Analytics

La aplicación Client Segmentation Analytics ayuda a los asesores financieros a identificar los clientes con alto potencial para divulgar y obtener perspectivas entre sus carteras de negocio.

Personalizar citas del cliente con Lightning Scheduler

Lightning Scheduler es un potente conjunto de funciones que facilitan la tarea de programar citas de clientes con el asesor o profesional de la banca correcto en el lugar y a la hora correctos.

Dónde: Esta función está disponible por un costo adicional en Enterprise Edition y Unlimited Edition.

CONSULTE TAMBIÉN

Crear citas personalizadas con Lightning Scheduler

Ayuda de Salesforce: Gestionar citas de servicio con Lightning Scheduler (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

Obtener perspectivas de clientes rápidamente con Einstein Analytics for Financial Services

Einstein Analytics for Financial Services, un conjunto de aplicaciones, ayuda a asesores financieros y banqueros personales a gestionar sus carteras de negocio con perspectivas sobre objetivos y satisfacción de clientes, prospectos y referencias. Además, los tableros de aplicaciones facilitan a los gestores la tarea de revisar y evaluar el desempeño individual y regional.

Dónde: Esta función está disponible por un costo adicional en Enterprise Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Por qué: Los gestores de Financial Services pueden revisar y evaluar el desempeño individual y regional con los conjuntos de datos y los tableros preparados de la aplicación. Este es el tablero Desgaste del cliente, que identifica clientes en riesgo de abandonar de modo que puede prestarles más atención.



Cómo: En Analytics Studio, seleccione **Crear**, elija **Aplicación** y seleccione **Iniciar desde plantilla**. Seleccione la plantilla **Analytics for Financial Services** y siga las instrucciones en el asistente.

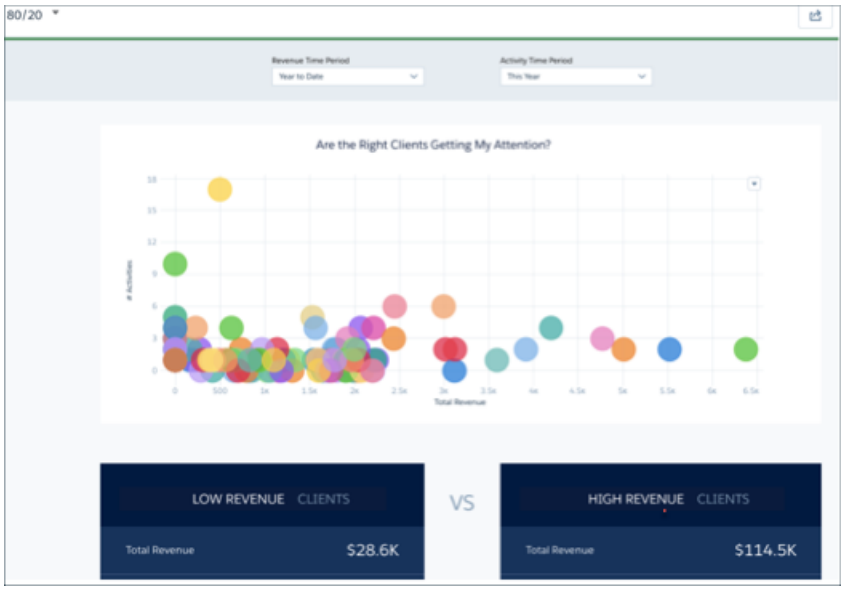
Identificar clientes de Servicios financieros para realizar acciones inmediatas con Client Segmentation Analytics

La aplicación Client Segmentation Analytics ayuda a los asesores financieros a identificar los clientes con alto potencial para divulgar y obtener perspectivas entre sus carteras de negocio.

Dónde: Este cambio se aplica a Enterprise Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Por qué: Los tableros de la aplicación Client Segmentation proporcionan visualizaciones personalizadas y configurables basadas en un subconjunto de datos de Financial Services Cloud. Construidos con el diseñador de Analytics más moderno, sustituyen los tableros de la ficha Financial Services Cloud Advisor Analytics. Los tableros incluidos en la ficha Advisor Analytics están basados en el diseñador anterior, que se retirará en julio de 2019.

Por ejemplo, el tablero 80/20 compara los ingresos de clientes con actividades constructoras de relaciones e identifica acciones clave para sus clientes más significativos.



Cómo: Establezca permisos para crear y ver la aplicación Client Segmentation utilizando Einstein Analytics. En Analytics Studio, seleccione **Crear**, elija **Aplicación** y seleccione **Iniciar desde plantilla**. Seleccione la plantilla Client Segmentation y siga las instrucciones en el asistente. Acceda a la aplicación en Analytics Studio.

Nota: Si instaló el paquete gestionado Financial Services Cloud - Einstein Analytics antes del 8 de febrero de 2019, puede acceder a la ficha Financial Services Cloud Advisor Analytics hasta julio de 2019. Recomendamos que elimine la ficha después de instalar la aplicación Client Segmentation Analytics. Consulte Personalizar la barra de navegación en Lightning Experience.

CONSULTE TAMBIÉN

https://developersalesforce.com/docs/atlas.en-us.financial_services_cloud_upgrade_guide.meta/financial_services_cloud_upgrade_guide/fsc_admin_postupgrade_tasks.htm

https://help.salesforce.com/articleView?id=user_userdisplay_tabs_lex.htm

Health Cloud: Determinantes sociales de salud, Gestión de referencias y mucho más

Ayude los pacientes de forma holística, simplifique las referencias de pacientes y proporcione códigos estándar de la industria para solicitudes de autorización previa. Cree relaciones de pacientes y trayectorias personalizadas, ofrezca evaluaciones más flexibles y cree una aplicación para smartphones personalizada.

EN ESTA SECCIÓN:

Entregar cuidado holístico y asistencia con Determinantes sociales de Perspectivas sanitarias

Comprenda los factores sociales y medioambientales que afectan negativamente a sus pacientes o miembros y diríjalos con intervenciones que marcan la diferencia entre dificultades y prosperidad. Capture factores sociales y medioambientales clave como desamparo, inseguridad alimentaria y bajos ingresos identificando determinantes, barreras e intervenciones para ayudar a mitigar eventos de salud adversos evitables.

Simplificar referencias de pacientes con Gestión de referencias

Simplifique las referencias de pacientes con nuevas herramientas que mejoran la gestión y la colaboración a lo largo de todo el proceso de referencia, desde el envío, a la incorporación, al cuidado. Utilice el puntuaje de referencia para priorizar y procesar referencias de forma más rápida con acceso a detalles relevantes, todo en una sola plataforma conectada.

Configurar atención al paciente con campañas y trayectorias personalizadas

Los coordinadores de cuidados disponen ahora de una forma sencilla de inscribir grupos por edad de pacientes en campañas mientras aprovechan el filtrado de múltiples dimensiones de la Lista de pacientes. La inscripción de pacientes en campañas también puede ayudar a desbloquear el poder de Journey Builder en Marketing Cloud y el marketing distribuido para una implicación dinámica generosamente personalizada.

Completar una evaluación médica en nombre de otro

Una encuesta de evaluación es una forma valiosa de recopilar de forma eficiente información acerca del estado de las personas cuyos cuidados gestiona. Pero, ¿qué sucede si está realizando una evaluación telefónica o gestionando alguien que no tiene acceso a una comunidad? Ahora puede abrir la evaluación y completar las preguntas en nombre del paciente o miembro que está gestionando.

Agregar conjuntos de códigos a solicitudes de autorización previa y procesos de aprobación

Cuando un proveedor envía una solicitud de autorización, debe incluir códigos para lo que se está solicitando y por qué. Del mismo modo, los pagadores deben responder con lo que se está aprobando utilizando conjuntos de códigos estándar de la industria. Proporcione a los agentes de servicio, la plantilla del proveedor y otros implicados en solicitudes de autorización previa acceso a códigos de diagnóstico o procedimientos estándar de la industria.

Implicar pacientes y miembros con la plantilla de la aplicación Health Cloud

Cree fácilmente aplicaciones con marca personalizadas para pacientes y miembros con el fin de dirigir la implicación digital y capacitar los consumidores de salud para permanecer al día de los objetivos de salud, obtener acceso rápido a la información, adherirse a planes de tratamiento y tomar el control sobre sus propias trayectorias de salud. Utilice el nuevo Publicador móvil para Community Cloud para empaquetar y distribuir estas aplicaciones nativas en Apple Store y Google App Store.

Personalizar citas de miembros y pacientes con Lightning Scheduler

Lightning Scheduler es un potente conjunto de funciones que facilitan la tarea de programar citas con un coordinador de cuidados o gestor de casos.

Health Cloud incluye nuevos objetos

Estos objetos son nuevos.

Objetos de Health Cloud modificados

Agregamos campos personalizados a los siguientes objetos.

Componentes nuevos y modificados de Health Cloud Lightning

Agregamos un componente a Health Cloud.

Entregar cuidado holístico y asistencia con Determinantes sociales de Perspectivas sanitarias

Comprenda los factores sociales y medioambientales que afectan negativamente a sus pacientes o miembros y diríjalos con intervenciones que marcan la diferencia entre dificultades y prosperidad. Capture factores sociales y medioambientales clave como desamparo, inseguridad alimentaria y bajos ingresos identificando determinantes, barreras e intervenciones para ayudar a mitigar eventos de salud adversos evitables.

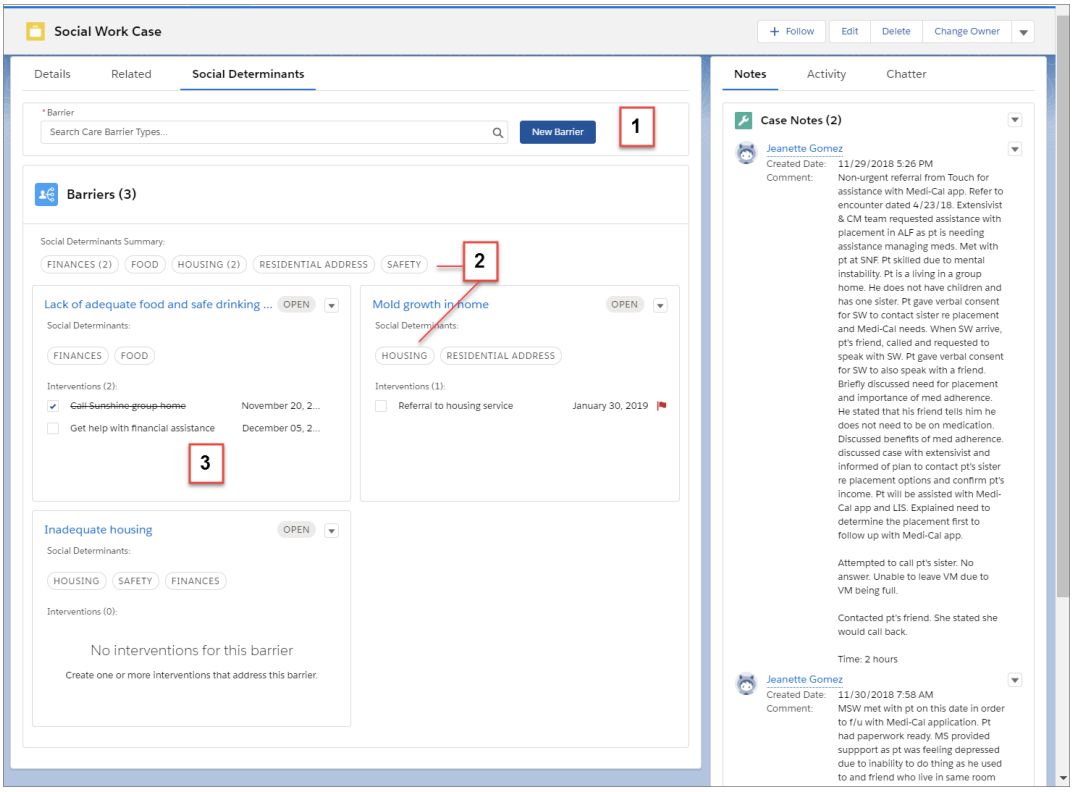
Dónde: Esta función está disponible a través de la licencia de conjunto de permisos de la plataforma Health Cloud en Lightning Experience en Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition con Health Cloud activado.

Quién: Los usuarios deben tener asignados la licencia del conjunto de permisos de Health Cloud y el conjunto de permisos de la plataforma Health Cloud.

Por qué: Para atender de forma efectiva a todos los miembros y pacientes (especialmente personas con altas necesidades de alto costo), necesita herramientas para capturar y seguir determinantes sociales de salud. Health Cloud le proporciona un modelo de datos completo y componente sólido de Lightning Experience que le ayuda a identificar problemas y crear soluciones.

Cómo: Agregue el componente Lightning Determinantes de salud a la página de registro Lightning de un caso o una cuenta. A continuación utilice nuevos objetos estándar para proporcionar asistencia a una biblioteca interna personalizable de barreras, determinantes sociales e intervenciones.

Desde un caso o una cuenta, el componente Lightning Determinantes de salud captura información importante acerca de problemas y le permite crear un plan de intervención para solucionarlos.



Utilizando el componente Determinantes de cuidados puede:

- Crear barreras que describen los problemas sociales y medioambientales que afectan a alguien (1).
- Seleccionar los determinantes sociales relevantes para cada barrera y ver una lista conjunta de determinantes en la parte superior de la lista de tarjetas (2).
- Crear y ver tareas y otras intervenciones que dirigen la barrera (3).

El modelo de datos de determinantes sociales incluye estos objetos estándar.

- Tipo de barrera de cuidados: La lista definida estándar de barreras utilizada en su compañía, incluyendo los códigos relacionados y los tipos de código.
- Tipo de determinante de cuidados: La lista de determinantes de salud mantenidos en su organización, incluyendo el dominio y el tipo.
- Tipo de intervención de cuidados: La lista definida estándar de referencias, programas u otras intervenciones disponibles mantenida en su organización.
- Barrera de cuidados: Las circunstancias u obstáculos afectando a un miembro o un paciente.
- Determinante de barrera de cuidados, que relaciona una barrera a un determinante para un miembro o un paciente.
- Determinante de cuidados: Los determinantes de salud relevantes para un miembro o un paciente.

Simplificar referencias de pacientes con Gestión de referencias

Simplifique las referencias de pacientes con nuevas herramientas que mejoran la gestión y la colaboración a lo largo de todo el proceso de referencia, desde el envío, a la incorporación, al cuidado. Utilice el puntuaje de referencia para priorizar y procesar referencias de forma más rápida con acceso a detalles relevantes, todo en una sola plataforma conectada.

Dónde: Esta función está disponible a través de la licencia de conjunto de permisos de la plataforma Health Cloud en Lightning Experience en Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition con Health Cloud activado. Los reportes para la función de gestión de referencias están disponibles a través de un paquete sin gestionar.

Quién: Los usuarios deben tener asignados la licencia del conjunto de permisos de Health Cloud y el conjunto de permisos de la plataforma Health Cloud.

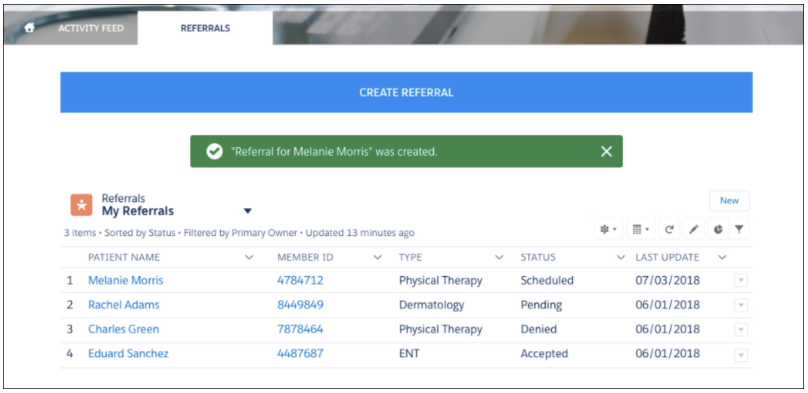
Por qué: La gestión de referencias cierra el bucle en el proceso de referencias: no más referencias abandonadas. Priorice las mejores referencias, garantice un procesamiento de referencias puntual y realice un seguimiento de la referencia en la confirmación final de vuelta al médico de referencia.

- Proporcione asistencia para múltiples canales para el modo en que llegan referencias a su compañía; ya sea a través de fax, a través de una comunidad de proveedores o desde un centro de llamadas.
- Obtenga perspectivas inteligentes sobre patrones de referencia, incluyendo puntuajes para referencias principales, prioridad de referencia basándose en condiciones de seguro o paciente, seguimiento de cierre y prioridad de referencia.
- Realice un seguimiento de referencias desde el envío al cierre, incluyendo seguimiento del cierre, distribuciones y recordatorios para asegurarse de que no se abandona ninguna referencia.

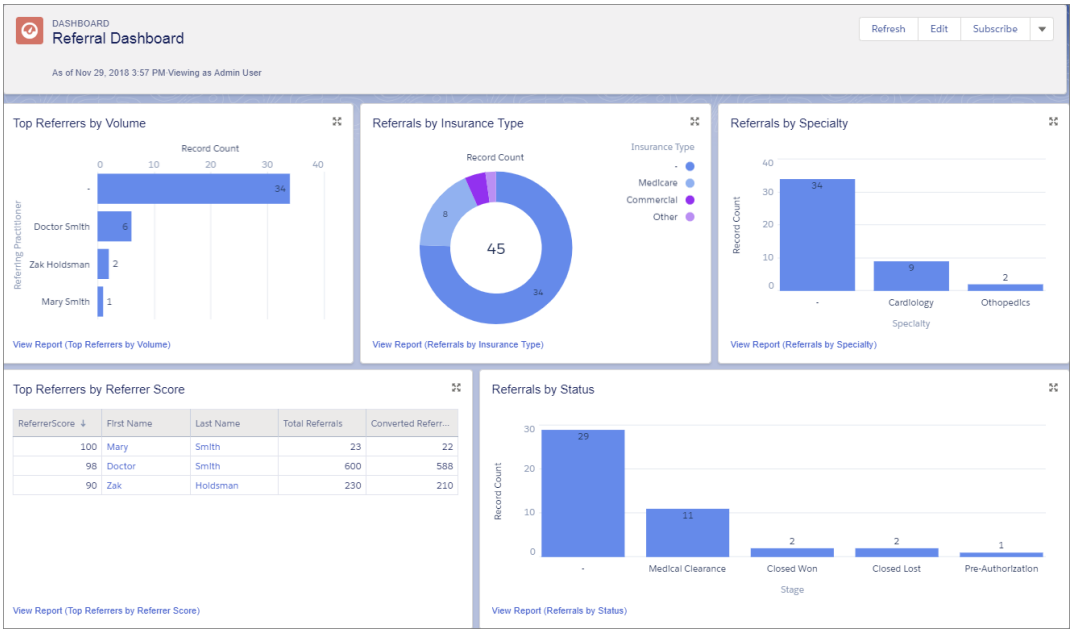
Cómo: Health Cloud ofrece la siguiente asistencia para la gestión de referencias.

- Dos registros de referencia: uno basado en el objeto Prospecto y el otro en el objeto Oportunidad
- Tipos de registro para referencias de pacientes en objetos Prospecto y Oportunidad
- Formatos de página estándar y compactos para referencias en objetos Prospecto y Oportunidad
- Una cola de prospectos para referencias abiertas
- Nuevos campos agregados a objetos Prospecto, Oportunidad y Contacto que admiten la gestión de referencias

Agregue la lista Referencias a una comunidad de socios y permita a médicos y otros crear referencias en su organización.



Incluimos un conjunto de reportes que puede colocar en su tablero de página de inicio. Instale el paquete sin gestionar y permita a sus usuarios desglosar tipos de referencias, referencias abiertas y pérdida de red; todo desde un solo tablero práctico.



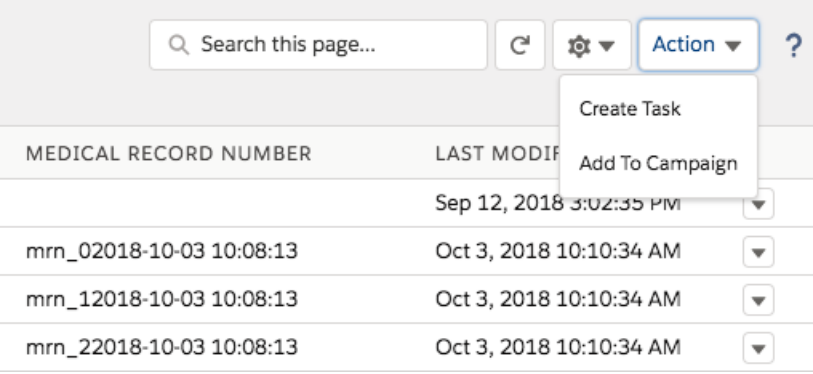
Configurar atención al paciente con campañas y trayectorias personalizadas

Los coordinadores de cuidados disponen ahora de una forma sencilla de inscribir grupos por edad de pacientes en campañas mientras aprovechan el filtrado de múltiples dimensiones de la Lista de pacientes. La inscripción de pacientes en campañas también puede ayudar a desbloquear el poder de Journey Builder en Marketing Cloud y el marketing distribuido para una implicación dinámica generosamente personalizada.

Dónde: Esta función está disponible en Lightning Experience en Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition que tengan activado Health Cloud.

Cómo: Las campañas aprovechan el poder de Salesforce Marketing Cloud. Marketing Cloud facilita a los coordinadores de cuidados u otros proveedores de cuidados la tarea de configurar, ejecutar y monitorear la eficacia de las campañas.

Quién: Los usuarios de Health Cloud tienen automáticamente acceso al objeto Campañas, que les permite crear y modificar campañas.



CONSULTE TAMBIÉN

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

Completar una evaluación médica en nombre de otro

Una encuesta de evaluación es una forma valiosa de recopilar de forma eficiente información acerca del estado de las personas cuyos cuidados gestiona. Pero, ¿qué sucede si está realizando una evaluación telefónica o gestionando alguien que no tiene acceso a una comunidad? Ahora puede abrir la evaluación y completar las preguntas en nombre del paciente o miembro que está gestionando.

Dónde: Este cambio se aplica en Lightning Experience, Salesforce Classic y todas las versiones de la aplicación Salesforce en Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition donde Health Cloud está activada.

Cómo: En la ficha Disponible, seleccione **Completar evaluación**, abra la encuesta de evaluación y realice la evaluación en nombre de la persona con la que está platicando. Su nombre se guarda como el remitente de la evaluación.



Agregar conjuntos de códigos a solicitudes de autorización previa y procesos de aprobación

Cuando un proveedor envía una solicitud de autorización, debe incluir códigos para lo que se está solicitando y por qué. Del mismo modo, los pagadores deben responder con lo que se está aprobando utilizando conjuntos de códigos estándar de la industria. Proporcione a los agentes de servicio, la plantilla del proveedor y otros implicados en solicitudes de autorización previa acceso a códigos de diagnóstico o procedimientos estándar de la industria.

Dónde: Esta función está disponible a través de la licencia de conjunto de permisos de la plataforma Health Cloud en Lightning Experience y Salesforce Classic en Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition con Health Cloud activado.

Quién: Los usuarios deben tener asignada la licencia del conjunto de permisos de Health Cloud y de la plataforma Health Cloud. Los usuarios también necesitan al menos uno de los siguientes conjuntos de permisos: Licencia de conjunto de permisos de Health Cloud, Gestión de utilización de Health Cloud y Servicios de miembros de Health Cloud.

Por qué: Con el nuevo modelo de datos de conjuntos de códigos, puede hacer disponibles los códigos de diagnóstico y el procedimiento estándar de la industria para su uso en Health Cloud. Estos códigos se pueden utilizar para almacenar diagnósticos y procedimientos discretos como parte del registro clínico de un paciente o se pueden utilizar en solicitudes de autorización previa en la gestión de la utilización.

Cómo: Obtenga códigos, como Terminología procesal actual (CPT) o Clasificación Estadística Internacional de Enfermedades y Problemas Relacionados con la Salud (ICD), DE LA Asociación Médica Estadounidense u organizaciones similares. Utilice Cargador de datos para importar los códigos y luego asigne campos de código de diagnóstico al objeto HealthCareDiagnosis, y asigne los códigos de procedimiento al objeto HealthCareProcedure. Puede modificar los datos mostrados de modo que solo la información utilizada por su compañía sea visible. Utilice reglas de colaboración para otorgar acceso a las personas que trabajan con conjuntos de códigos.

Implicar pacientes y miembros con la plantilla de la aplicación Health Cloud

Cree fácilmente aplicaciones con marca personalizadas para pacientes y miembros con el fin de dirigir la implicación digital y capacitar los consumidores de salud para permanecer al día de los objetivos de salud, obtener acceso rápido a la información, adherirse a planes de tratamiento y tomar el control sobre sus propias trayectorias de salud. Utilice el nuevo Publicador móvil para Community Cloud para empaquetar y distribuir estas aplicaciones nativas en Apple Store y Google App Store.

Dónde: Esta función está disponible en comunidades Lightning a las que se accede mediante Lightning Experience y Salesforce Classic y está disponible en Essentials Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition. Su organización debe tener el paquete gestionado Health Cloud instalado y la licencia de conjunto de permisos de Health Cloud asignada.

Por qué: El conocimiento es poder. Ponga ese poder en manos de sus pacientes con su propia aplicación para smartphones con marca exclusiva. Su aplicación puede ayudar los pacientes a interactuar cómodamente con componentes de Health Cloud como Objetivos, Planes de cuidados, Tareas y Equipo de cuidados, de modo que puedan realizar un seguimiento de tareas, apegarse a sus planes de cuidados y hacer contacto con sus proveedores.



Cómo: Health Cloud proporciona in paquete sin gestionar opcional que contiene una plantilla de Bolt. Personalice esta plantilla para crear una aplicación de comunidad, luego publíquela en Apple App Store o Google Play Store utilizando la nueva función Publicador móvil para Comunidades, adquirido por separado. La plantilla está creada expresamente para funcionar con Publicador móvil.

CONSULTE TAMBIÉN

https://developer.salesforce.com/docs/atlas.en-us.health_cloud.meta/health_cloud/admin_campaigns.htm

Personalizar citas de miembros y pacientes con Lightning Scheduler

Lightning Scheduler es un potente conjunto de funciones que facilitan la tarea de programar citas con un coordinador de cuidados o gestor de casos.

Dónde: Esta función está disponible por un costo adicional en Enterprise Edition y Unlimited Edition.

CONSULTE TAMBIÉN

Crear citas personalizadas con Lightning Scheduler

Ayuda de Salesforce: Gestionar citas de servicio con Lightning Scheduler (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

Health Cloud incluye nuevos objetos

Estos objetos son nuevos.

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

Quién: Para tener acceso a los objetos, los administradores deben instalar el paquete gestionado Health Cloud y asignar a los usuarios la licencia de conjunto de permisos de Health Cloud y las licencias de conjunto de permisos de plataforma Health Cloud.

CareBarrier

Representa limitaciones u obstáculos evitando que una persona reciba los cuidados apropiados.

CareBarrierDeterminant

Representa la relación de una barrera en un elemento determinante para un paciente.

CareBarrierType

Representa la lista definida estándar de barreras mantenidas por una organización.

CareDeterminant

Representa los determinantes de salud para un paciente como la disponibilidad de vivienda segura, empleo adecuado o mercados alimentarios locales.

CareDeterminantType

Representa la lista definida estándar de determinantes de salud mantenidos por una organización, incluyendo el dominio y el tipo.

CareInterventionType

Representa la lista definida estándar de intervenciones mantenidas por una organización.

HealthCareDiagnosis

Representa información relacionada con códigos de diagnóstico sanitario estándar de la industria.

HealthCareProcedure

Representa información relacionada con códigos de procedimiento sanitario estándar de la industria.

Objetos de Health Cloud modificados

Agregamos campos personalizados a los siguientes objetos.

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

Quién: Para acceder a los objetos, los administradores deben instalar el paquete gestionado Health Cloud. A continuación, deben asignar a los usuarios la licencia de conjunto de permisos de Health Cloud y las licencias de conjunto de permisos de plataforma Health Cloud.

Cómo: Los siguientes objetos tienen campos personalizados.

Prospecto

Estos campos son nuevos.

- `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`

Oportunidad

Estos campos son nuevos.

- `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

Contacto

Estos campos son nuevos.

- ConvertedReferrals__c
- ReferrerScore__c
- TotalReferrals__c

Componentes nuevos y modificados de Health Cloud Lightning

Agregamos un componente a Health Cloud.

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

Quién: Para tener acceso al componente, los administradores deben instalar el paquete gestionado Health Cloud y asignar a los usuarios la licencia de conjunto de permisos de Health Cloud y las licencias de conjunto de permisos de plataforma Health Cloud.

Cómo: El siguiente componente es nuevo.

Determinantes de salud

El componente Lightning Determinantes de salud le permite asociar barreras con un objeto y configurar el modo en que aparecen barreras en la aplicación.

Personalización: Einstein Next Best Action, Generador de flujos Lightning y Mejoras en Salesforce Connect

Haga que su organización sea más inteligente con Einstein Next Best Action, ahora disponible de forma general. Cree flujos más sencillos y más simplificados con el nuevo Generador de flujos. Cree e interactúe con conexiones a sistemas de datos externos con mayor facilidad con nuevas herramientas, mejoras en herramientas existentes y límites aumentados.

EN ESTA SECCIÓN:

Einstein: Next Best Action y Prediction Builder

Aproveche el poder de Salesforce Einstein para recomendar ofertas y acciones a sus clientes y pronosticar lo que sucede después en su negocio.

Flujo de Lightning: Generador de flujos, Plantillas de flujos y procesos y Compatibilidad de objetos externos

¡Es un placer presentar Generador de flujos! Sustituye Diseñador de flujos de nube con una interfaz completamente nueva que simplifica el modo en que crea flujos tanto en Salesforce Classic como Lightning Experience. También proporcionamos procesos de negocio pregenerados a través de plantillas que puede duplicar y personalizar. ¿Desea más? ¡Bien, ahora puede crear un proceso o un flujo único que puede buscar, crear o actualizar datos almacenados fuera de Salesforce!

Salesforce Connect: Límites aumentados, Validador de conexión y mucho más

Agregamos algunas herramientas para crear e interactuar con conexiones a sistemas de datos externos. Aumentamos los límites por hora predeterminados de Salesforce Connect por organización para llamadas de Odata y nuevas filas recuperadas o creadas. Pruebe y solucione problemas de sus conexiones de objeto externo utilizando validador, una herramienta de diagnóstico incorporada. Para rematarlo, obtendrá un adaptador de Odata 2.0 mejorado.

Generador de aplicaciones Lightning: Cambio de plantilla y nuevos componentes

Proporcione a cualquier página Lightning una nueva plantilla sin crear una nueva página. Saque provecho de nuevos componentes para mejorar sus páginas de registro y paneles de aplicaciones de email.

Privacidad y protección de datos: Más granularidad para preferencias de consentimiento

Realice un seguimiento de las preferencias de privacidad de datos a nivel granular utilizando nuevos objetos y campos. Los nuevos campos de metadatos le ayudan a clasificar datos confidenciales de clientes.

Globalización: Nuevos idiomas y un formato de derecha a izquierda mejorado

Agregamos 10 nuevos idiomas de plataforma, ayudándole a conectar con clientes en India y Sudáfrica. También agregamos compatibilidad mejorada para idiomas de derecha a izquierda en Lightning Experience.

Colaboración: Colaboración basada en territorios y documentación mejorada

Gestión de territorio de compañía admite nuevas opciones de colaboración. También actualizamos la documentación de Reglas de colaboración en Ayuda de Salesforce, haciéndola más concisa e informativa.

Configuración general: Big Objects en Configuración y páginas de inicio predeterminadas de aplicaciones

Ya no está limitado a la API de metadatos, ahora puede crear un Big Object directamente desde Configuración. Muestre a los usuarios la página de inicio más relevante para ellos asignando páginas de inicio predeterminadas por aplicación.

Einstein: Next Best Action y Prediction Builder

Aproveche el poder de Salesforce Einstein para recomendar ofertas y acciones a sus clientes y pronosticar lo que sucede después en su negocio.

EN ESTA SECCIÓN:

Einstein Prediction Builder: Tarjeta de puntuaje mejorada, notificaciones y nuevo flujo de configuración (Disponibles de forma general)

Después de un programa beta satisfactorio, Einstein Prediction Builder está disponible ahora de forma general. Encuentre detalles sobre la repercusión de cada predictor en la tarjeta de puntuaje. Obtenga notificaciones cuando su predicción esté lista. Construya sus predicciones de manera más eficiente en un flujo de configuración simplificado.

Einstein Next Best Action: Utilizar estrategias para recomendar acciones y ofertas (Disponible de forma general)

Muestre las recomendaciones correctas, en el momento correcto y las personas correctas con Einstein Next Best Action. Integre reglas de negocio, modelos predictivos y datos (dentro y fuera de Salesforce) para crear estrategias únicas para todos sus casos de uso. Quizás tenga ofertas, como descuentos y mejoras, que son relevantes únicamente bajo condiciones específicas. Es posible que los agentes de servicio dispongan de varias maneras para ayudar a los clientes y simplemente desea guiar a los agentes para que utilicen la mejor acción. Para todas estas situaciones, considere la posibilidad de utilizar Einstein Next Best Action.

Crear una estrategia de acción para producir ofertas y acciones recomendadas

Utilice Generador de estrategias para crear un flujo de acciones y ofertas que puede mostrar en páginas de registro de Lightning y páginas de Comunidad. El Generador de estrategias es una herramienta de automatización de apuntar y hacer clic para la creación de estrategias para Einstein Next Best Action. Con Generador de estrategias, puede clasificar, filtrar y priorizar sus recomendaciones.

Einstein Prediction Builder: Tarjeta de puntuaje mejorada, notificaciones y nuevo flujo de configuración (Disponibles de forma general)

Después de un programa beta satisfactorio, Einstein Prediction Builder está disponible ahora de forma general. Encuentre detalles sobre la repercusión de cada predictor en la tarjeta de puntuaje. Obtenga notificaciones cuando su predicción esté lista. Construya sus predicciones de manera más eficiente en un flujo de configuración simplificado.

EN ESTA SECCIÓN:

Comprender el impacto de cada predictor en su modelo

Los predictores son valores de campo que podrían influir en su predicción. ¿Se siente abrumado por el número de predictores en su tarjeta de puntuaje de modelo? ¿No esta seguro a cuál prestar atención? Ahora, Einstein le proporciona un puntuaje de impacto para cada predictor.

Obtener notificaciones acerca de estado de predicción

La creación de predicciones puede tardar un poco de tiempo. Ahora, Einstein le notifica cuando se crea su predicción y si tiene problemas. No es necesario mantener el control del estado de predicción. Puede seguir con su trabajo y sabrá cuando la predicción está lista.

Trabajar con mayor rapidez con un flujo de predicciones simplificado

Cuando crea una predicción, observará que se reordenaron y se consolidaron algunas páginas en el flujo de configuración. Por ejemplo, selecciona un objeto y configura la segmentación en la misma página.

CONSULTE TAMBIÉN

Salesforce Einstein: Clasificación de casos, Reportes para perspectivas y contactos y Puntuaje de comportamiento de Pardot (Disponible de forma general)

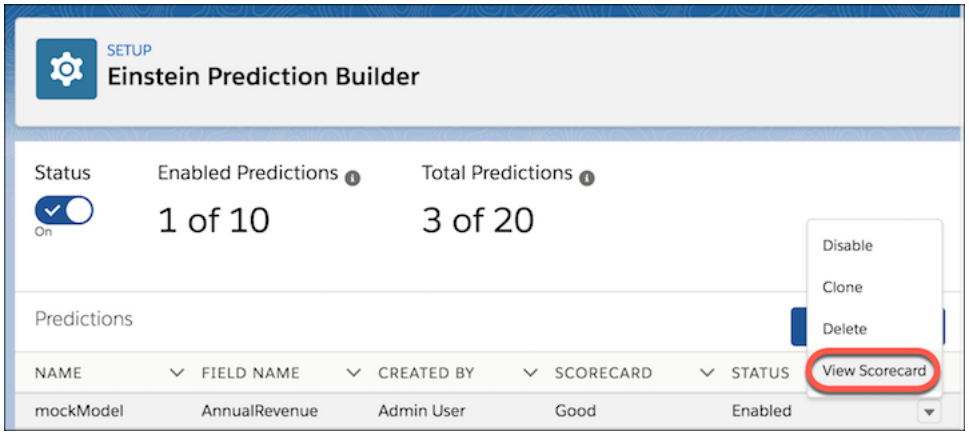
Comprender el impacto de cada predictor en su modelo

Los predictores son valores de campo que podrían influir en su predicción. ¿Se siente abrumado por el número de predictores en su tarjeta de puntuaje de modelo? ¿No esta seguro a cuál prestar atención? Ahora, Einstein le proporciona un puntuaje de impacto para cada predictor.

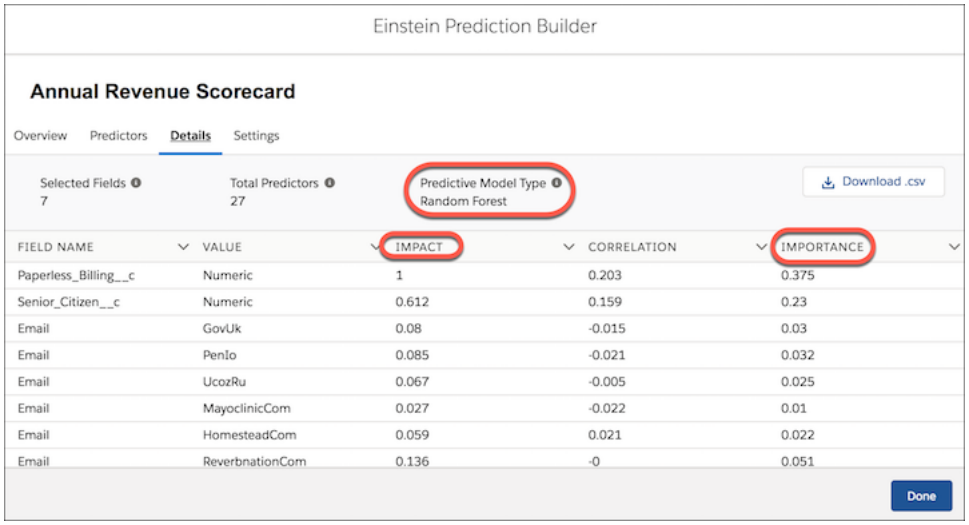
Quién: Esta función está disponible para administradores con la licencia Einstein Analytics Plus o Einstein Predictions.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience en Enterprise Edition y Developer Edition.

Cómo: Tras finalizar la creación de una predicción, búsquela en su lista de predicciones y seleccione Ver tarjeta de puntuaje desde el menú de acciones.



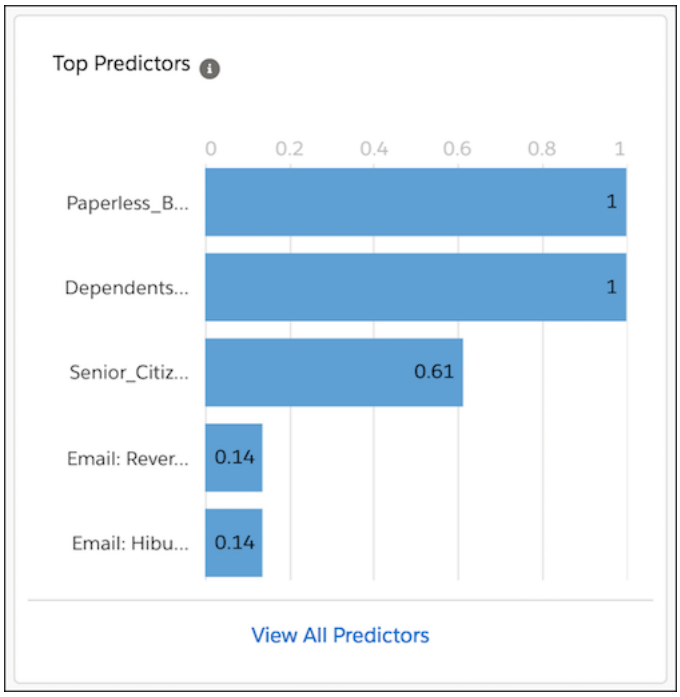
Impacto es un número entre 0 y 1 que representa la ponderación ampliada o importancia de un predictor.



Importancia (o *ponderación*, dependiendo del tipo de modelo) representa cuán significativo es un predictor en el modelo predictivo. Einstein crea modelos predictivos utilizando el tipo de modelo con mejor desempeño para los datos en el modelo concreto. Como algunos modelos utilizan importancia y otros utilizan ponderación, puede ser difícil comparar predictores entre múltiples modelos. Es por eso que Einstein le proporciona un puntuaje de impacto, que puede encontrar en la página Detalles de la tarjeta de puntuaje.

La tarjeta de puntuaje también le muestra el tipo de modelo predictivo que se utilizó para crear el modelo. Para campos verdadero/falso, Einstein prueba los tipos de modelo Bosque aleatorio y Retroceso logístico. Para campos numéricos, Einstein prueba los tipos de modelo Bosque aleatorio y Retroceso lineal.

Puede ver el impacto del predictor visualmente en la página Descripción general de la tarjeta de puntuaje. Aqyí puede ver el impacto de los 5 predictores principales en su modelo Para ver el impacto para todos los predictores, haga clic en **Ver todos los predictores**.



CONSULTE TAMBIÉN

Salesforce Einstein: Clasificación de casos, Reportes para perspectivas y contactos y Puntuaje de comportamiento de Pardot (Disponible de forma general)

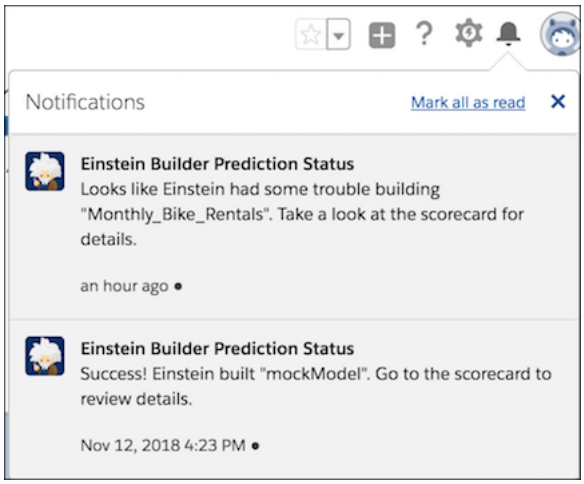
Obtener notificaciones acerca de estado de predicción

La creación de predicciones puede tardar un poco de tiempo. Ahora, Einstein le notifica cuando se crea su predicción y si tiene problemas. No es necesario mantener el control del estado de predicción. Puede seguir con su trabajo y sabrá cuando la predicción está lista.

Quién: Esta función está disponible para administradores con la licencia Einstein Analytics Plus o Einstein Predictions.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience en Enterprise Edition y Developer Edition.

Cómo: ¡Cuando esté trabajando en Salesforce, mantenga los ojos abiertos sobre ese pequeño número de color rojo en su campana Notificaciones! Haga clic en él para ver qué sucede con sus predicciones.



CONSULTE TAMBIÉN

Salesforce Einstein: Clasificación de casos, Reportes para perspectivas y contactos y Puntuaje de comportamiento de Pardot (Disponible de forma general)

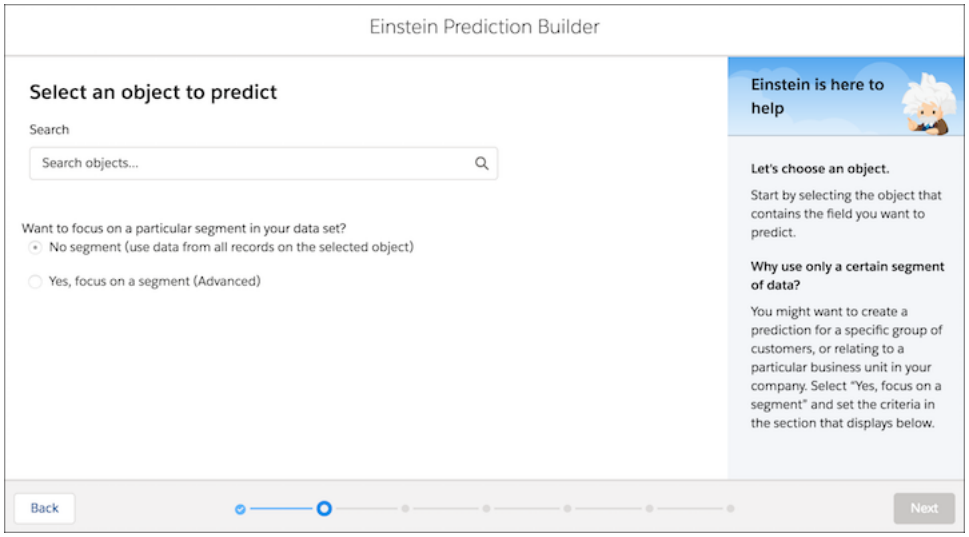
Trabajar con mayor rapidez con un flujo de predicciones simplificado

Cuando crea una predicción, observará que se reordenaron y se consolidaron algunas páginas en el flujo de configuración. Por ejemplo, selecciona un objeto y configura la segmentación en la misma página.

Quién: Esta función está disponible para administradores con la licencia Einstein Analytics Plus o Einstein Predictions.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience en Enterprise Edition y Developer Edition.

Cómo: Este nuevo flujo de baja interactividad significa menos clics y menos carga de trabajo para usted.



CONSULTE TAMBIÉN

Salesforce Einstein: Clasificación de casos, Reportes para perspectivas y contactos y Puntuaje de comportamiento de Pardot (Disponible de forma general)

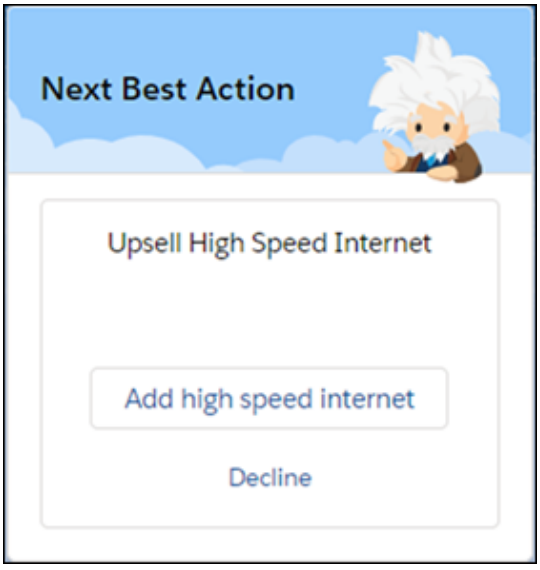
Einstein Next Best Action: Utilizar estrategias para recomendar acciones y ofertas (Disponible de forma general)

Muestre las recomendaciones correctas, en el momento correcto y las personas correctas con Einstein Next Best Action. Integre reglas de negocio, modelos predictivos y datos (dentro y fuera de Salesforce) para crear estrategias únicas para todos sus casos de uso. Quizás tenga ofertas, como descuentos y mejoras, que son relevantes únicamente bajo condiciones específicas. Es posible que los agentes de servicio dispongan de varias maneras para ayudar a los clientes y simplemente desea guiar a los agentes para que utilicen la mejor acción. Para todas estas situaciones, considere la posibilidad de utilizar Einstein Next Best Action.

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

Por qué: Por ejemplo, cuando un agente abre un registro de contacto, el componente Einstein Next Best Action solicita un conjunto de recomendaciones de Generador de estrategias y muestra ofertas recomendadas para ese contacto. Pueden afloran tres posibles acciones, por lo que la estrategia ejecuta y produce la mejor.

- La primera oferta se filtra porque el puntuaje de crédito del cliente no supera un umbral determinado.
- La segunda acción se filtra porque es una oferta de venta complementaria para un servicio del que ya dispone el cliente.
- La acción final aflora y se recomienda porque el puntuaje de satisfacción del cliente supera la media y una oferta de venta complementaria es adecuada.



Cómo: Cree recomendaciones para filtrar a través de su estrategia. Cree y active flujos de pantalla que incluyen acciones y ofertas y conéctelos a sus recomendaciones. Cuando un usuario acepta una recomendación, se ejecuta el flujo de pantalla asociado.

Buscar Generador de estrategias bajo Next Best Action en Configuración. Cree estrategias que cargan recomendaciones y filtre o clasifique esas recomendaciones basándose en reglas, predicciones, valores de campo y datos externos.

Muestre recomendaciones para una estrategia determinada agregando el componente Lightning a sus páginas de registro. Para páginas de registro de Lightning, agregue el componente Einstein Next Best Action. Para páginas de comunidad de Lightning, agregue el componente Acciones sugeridas. En páginas de Visualforce, utilice Lightning Out para agregar el componente lightning:nextBestAction.

CONSULTE TAMBIÉN

Ayuda de Salesforce: Einstein Next Best Action

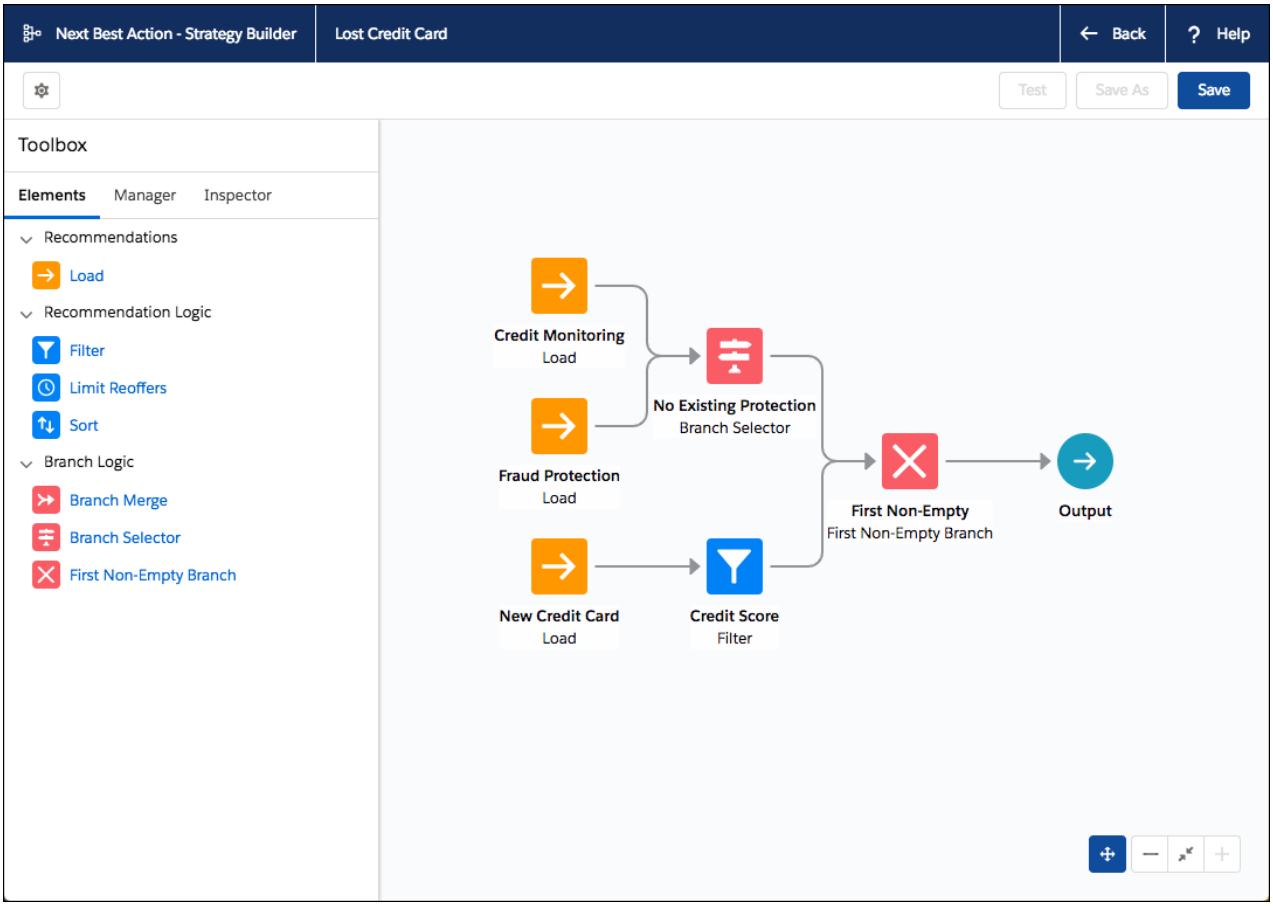
Crear una estrategia de acción para producir ofertas y acciones recomendadas

Utilice Generador de estrategias para crear un flujo de acciones y ofertas que puede mostrar en páginas de registro de Lightning y páginas de Comunidad. El Generador de estrategias es una herramienta de automatización de apuntar y hacer clic para la creación de estrategias para Einstein Next Best Action. Con Generador de estrategias, puede clasificar, filtrar y priorizar sus recomendaciones.

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

Por qué: Entregue las recomendaciones correctas en el momento correcto designando una estrategia que se adapta a su caso de uso.

Por ejemplo: Supongamos que es propietario de un banco y desea que sus representantes de servicio vean las ofertas que mejor se ajustan a la situación del cliente. Cuando un cliente pierde una tarjeta de crédito y hace contacto con el servicio de atención al cliente, el representante de servicio crea un caso con el tipo "pérdida de tarjeta de crédito". Puede crear una estrategia que reconoce el tipo de caso y recomienda ofertas. La estrategia aquí sugiere el monitoreo del crédito, la protección frente a fraudes y quizás una oferta de una nueva tarjeta de crédito, dependiendo de la calificación crediticia del cliente.



Utilizando Generador de estrategias, puede tomar todas las recomendaciones posibles y filtrarlas basándose en puntuaje de crédito y protección existentes. Generador de estrategias solo muestra ofertas que se ajustan a sus criterios.

Cómo: Cree y active flujos de pantalla que incluyen acciones u ofertas. Cree recomendaciones y conéctelas a sus flujos existentes. Cuando un usuario acepta una recomendación, se ejecuta su flujo de pantalla asociado.

Muestre recomendaciones para una estrategia determinada agregando el componente Lightning a sus páginas. Para páginas de Lightning, agregue el componente Einstein Next Best Action. Para páginas de comunidad de Lightning, agregue el componente Acciones sugeridas. En páginas de Visualforce, utilice Lightning Out para agregar el componente lightning:nextBestAction.

CONSULTE TAMBIÉN

Einstein Next Best Action: Utilizar estrategias para recomendar acciones y ofertas (Disponible de forma general)

Flujo de Lightning: Generador de flujos, Plantillas de flujos y procesos y Compatibilidad de objetos externos

¡Es un placer presentar Generador de flujos! Sustituye Diseñador de flujos de nube con una interfaz completamente nueva que simplifica el modo en que crea flujos tanto en Salesforce Classic como Lightning Experience. También proporcionamos procesos de negocio pregenerados a través de plantillas que puede duplicar y personalizar. ¿Desea más? ¡Bien, ahora puede crear un proceso o un flujo único que puede buscar, crear o actualizar datos almacenados fuera de Salesforce!

EN ESTA SECCIÓN:

Crear flujos de forma más intuitiva con Generador de flujos

¡Su experiencia de creación de flujos se acaba de volver mejor! Estamos sustituyendo Diseñador de flujos de nube con una herramienta más rápida: Generador de flujos. Simplifica la creación y el mantenimiento de flujos con una interfaz de usuario simplificada.

Diseño de flujos y procesos: Acceso de datos externos, Plantillas de flujo y proceso, Flujos de solicitud de ayuda para comunidades

¡Anuncio de superpoderes de procesos! ¡Obtenga procesos de negocio pregenerados a través de plantillas que puede duplicar y personalizar! Además, los procesos y los flujos pueden acceder a datos almacenados fuera de su organización y responder a notificaciones de error de Salesforce. Las acciones programadas son compatibles con todos los tipos de proceso y existe un nuevo tipo de flujo.

Distribución de flujos: Flujos recomendados con Next Best Action, Implementaciones de acciones guiadas y Snap-Ins que permiten a los usuarios invitados ejecutar flujos.

Existe una nueva forma de poner en marcha sus flujos: recomiende flujos de pantalla al usuario correcto en el momento correcto con Einstein Next Best Action, ¡Inteligente! Además, obtuvimos otras mejoras acerca de cómo funcionan los flujos en el componente Lista de acciones guiadas e implementaciones de snap-in.

Probar acciones programadas del proceso y Eventos reanudar flujos con Apex

Para ayudarle a disponer de mayor cobertura de prueba para las automatizaciones que tienen lugar en segundo plano, el método de Apex `stopTest` ejecuta acciones programadas pendientes de procesos y reanuda los flujos que están a la espera de un evento de reanudación basado en tiempo. Antes, las pruebas de Apex podían iniciar procesos y flujos que se inician automáticamente; sin embargo, no podían validar acciones programadas ni comprobar si se reanuda un flujo.

Crear flujos de forma más intuitiva con Generador de flujos

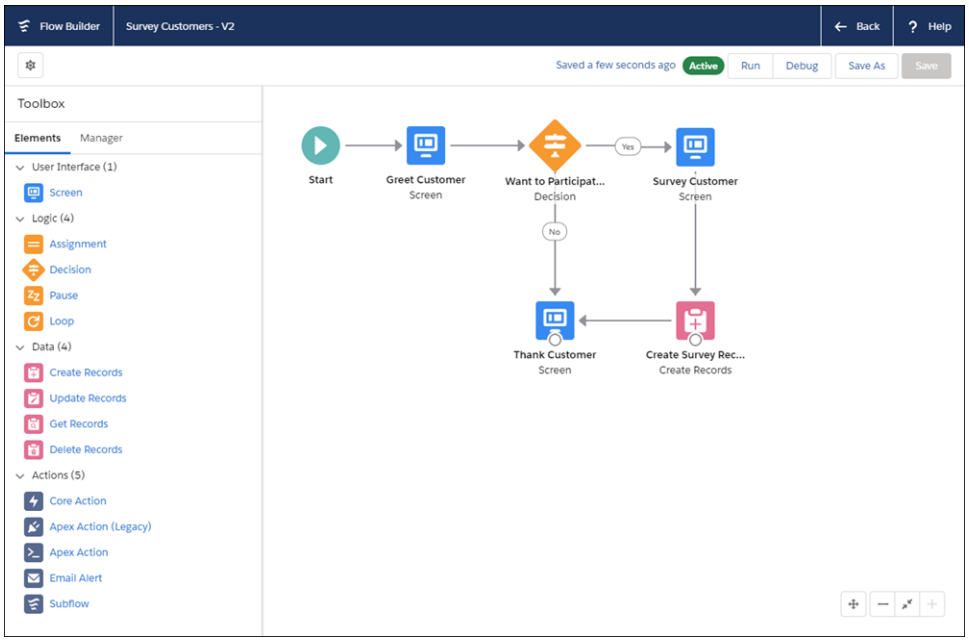
¡Su experiencia de creación de flujos se acaba de volver mejor! Estamos sustituyendo Diseñador de flujos de nube con una herramienta más rápida: Generador de flujos. Simplifica la creación y el mantenimiento de flujos con una interfaz de usuario simplificada.

Dónde: Generador de flujos está disponible en Lightning Experience y Salesforce Classic en Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition. Generador de flujos no es compatible en Internet Explorer 11 y anterior.

Quién: Como Diseñador de flujos de nube, Generador de flujos está disponible para administradores con el permiso de usuario Gestionar flujo.

Por qué: Si está familiarizado con otros generadores en Salesforce Platform, como Generador de aplicaciones Lightning o Generador de comunidad, debe sentirse como en casa.

Con Generador de flujos, simplificamos la caja de herramientas, por lo que es más sencillo elegir el elemento o el recurso correcto para su flujo. Por ejemplo, consolidamos los elementos de datos y cómo crea variables. Ya no necesita mantener un seguimiento de si utilizar Creación rápida o Creación de registro, o qué tipo de variable necesita. También cambiamos el nombre de algunos elementos y recursos para ser más intuitivos. Por ejemplo, el tipo de datos de sObject se denomina ahora "Registro".



Cómo: Generador de flujos es ahora la herramientas de creación de flujos predeterminada en todas las organizaciones, Salesforce Classic o Lightning Experience, por lo que no se requiere ninguna migración. Cuando modifica un flujo existente o hace clic en **Nuevo flujo**, abre Generador de flujos.

Cuando utilice Generador de flujos, el único cambio está en cómo crear o modificar flujos. El nuevo Generador de flujos no afecta al modo en que se comportan sus flujos o la experiencia de sus usuarios cuando se ejecutan los flujos.

Por ahora, todavía puede acceder a flujos con ambas herramientas de flujos. Diseñador de flujos de nube está desactivado de forma predeterminada, pero puede volver a activarlo. Desde Configuración, vaya a Configuración de automatización de procesos y anule la selección de **Desactivar acceso a Diseñador de flujos de nube**. Cuando se vuelva a activar Diseñador de flujos de nube, verá el botón **Nuevo flujo en Diseñador de flujos de nube** en la página Flujos. Cuando ambas herramientas están activadas, un flujo se abre en la herramienta con la que se creó.

Nota:

- Ya no se requiere Adobe Flash para crear un flujo.
- Actualizamos mensajes de error de flujos, incluyendo aquellos devueltos a través de Diseñador de flujos de nube, API de metadatos y API de herramientas, para reflejar la terminología utilizada en Generador de flujos. Si redactó un código que comprueba cadenas de error específicas, es posible que tenga que actualizar ese código. La terminología en algunas advertencias, mensajes de error y detalles de depuración no está actualizada en Flow Builder o Cloud Flow Designer.

Diseño de flujos y procesos: Acceso de datos externos, Plantillas de flujo y proceso, Flujos de solicitud de ayuda para comunidades

¡Anuncio de superpoderes de procesos! ¡Obtenga procesos de negocio pregenerados a través de plantillas que puede duplicar y personalizar! Además, los procesos y los flujos pueden acceder a datos almacenados fuera de su organización y responder a notificaciones de error de Salesforce. Las acciones programadas son compatibles con todos los tipos de proceso y existe un nuevo tipo de flujo.

EN ESTA SECCIÓN:

Crear o instalar procesos pregenerados que puede personalizar

Una plantilla de flujo o proceso es un proceso de negocio básico que puede duplicar para crear procesos de negocio personalizados. A diferencia de los flujos y procesos no de plantilla, si instala una plantilla desde un paquete gestionado, puede abrirla y duplicarla. Incluso si crea sus propias plantillas y no utiliza paquetes gestionados, marcar un proceso o un flujo como una plantilla lo identifica claramente como un proceso de negocio básico.

Responder a errores de Salesforce con procesos o flujos

Los procesos y los flujos admiten ahora eventos de plataforma estándar que Salesforce Platform proporciona para usted. Evento de plataforma de Apex por lotes (`BatchApexErrorEvent`) y Evento de alerta de estado de plataforma (`PlatformStatusAlertEvent`) capturan información acerca de errores en Salesforce. Al igual que con eventos de plataforma personalizados, puede iniciar un proceso o reanudar un flujo cuando se reciben mensajes de eventos para estos eventos de plataforma estándar. Anteriormente, los únicos eventos de plataforma compatibles con procesos y flujos eran los personalizados.

Crear un flujo para permitir a los usuarios de comunidad solicitar ayuda

Utilice un flujo para permitir a miembros de comunidad solicitar que su equipo de asistencia les llame. Al crear flujos, busque el nuevo tipo Flujo de solicitud de contacto y la acción Crear solicitud de contacto del cliente. Tras crear un flujo, utilice Generador de comunidad para agregar el componente a su página.

Mostrar una imagen y capturar información de dirección con mayor facilidad en sus flujos

Dos nuevos componentes de pantalla mejoran sus flujos. Utilice el componente Mostrar imagen para insertar imágenes en pantallas de flujos. Utilice el componente Dirección para mostrar un formulario de dirección completa personalizado en su configuración.

Acceder a datos fuera de Salesforce con procesos y flujos a través de objetos externos

Automatice un proceso único que puede acceder a datos de Salesforce y datos que se encuentran fuera de Salesforce. Con objetos externos de Salesforce Connect, puede crear un proceso o un flujo que puede buscar, crear o actualizar datos almacenados en un sistema externo. Tanto procesos de eventos como procesos invocables, flujos de pantalla y flujos iniciados automáticamente admiten objetos externos. Como los procesos de cambio de registro no admiten objetos externos, inicie un proceso cuando se reciba un mensaje de evento de plataforma.

Ejecutar acciones programadas en procesos de eventos

Cuando crea un proceso que se inicia cuando se recibe un evento de plataforma, puede establecer horas para ejecutar acciones. Anteriormente, solo los procesos de cambio de registro admitían acciones programadas. Pero los procesos de eventos pueden hacer más con acciones programadas. Estas acciones programadas pueden crear o actualizar datos almacenados fuera de Salesforce mediante objetos externos. Los procesos de cambio de registro no admiten objetos externos.

Programar acciones en procesos para que se produzcan de forma inmediata

Ahora puede crear una programación en Process Builder que espera cero horas o días, lo que significa que las acciones pendientes se ejecutan lo más pronto posible. Anteriormente, una hora el tiempo mínimo para una acción programada pendiente ajustada desde la hora actual. Puede utilizar acciones programadas para evitar límites del regulador, porque las acciones programadas se ejecutan en una transacción separada desde acciones inmediatas.

Devolver valores nulos en fórmulas de flujos y procesos (Actualización crítica)

Esta actualización permite a las fórmulas de flujo y proceso devolver valores nulos cuando los cálculos implican una variable de registro nula o un campo de relación de búsqueda nulo.

Se ha pospuesto la actualización crítica "Impedir que las actualizaciones de campos automatizadas supriman las notificaciones por email"

Esta actualización crítica, publicada en Summer '17, estaba programada para activarse automáticamente en Spring '19, pero se pospuso al 1 de marzo de 2020 GMT.

Crear o instalar procesos pregenerados que puede personalizar

Una plantilla de flujo o proceso es un proceso de negocio básico que puede duplicar para crear procesos de negocio personalizados. A diferencia de los flujos y procesos no de plantilla, si instala una plantilla desde un paquete gestionado, puede abrirla y duplicarla. Incluso si crea sus propias plantillas y no utiliza paquetes gestionados, marcar un proceso o un flujo como una plantilla lo identifica claramente como un proceso de negocio básico.

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

Por qué: Supongamos que su compañía necesita un proceso o un flujo ligeramente diferentes para cada país donde haga negocios. Puede crear o instalar una plantilla para el proceso de negocio básico y luego duplicarla para crear cada proceso de negocio específico del país.

Cómo: Para convertir un proceso en una plantilla, ábralo en Process Builder y haga clic en **Modificar propiedades**. Para Plantilla, seleccione **Sí**. Para convertir un flujo en una plantilla, vaya a la página de lista de flujos en Configuración. Busque el flujo, haga clic en **Modificar** y seleccione **Plantilla**.

Aunque puede activar plantillas y hacer que se ejecuten justo como otros procesos y flujos, las plantillas permanecen habitualmente inactivas. Tras duplicar una plantilla y personalizar el duplicado, active el duplicado en su organización. Si instala una plantilla desde un paquete gestionado y a continuación instala una actualización, su plantilla se sobrescribe con la versión actualizada, pero sus duplicados no se ven afectados.

Nota:

- Si instala una plantilla de proceso *desde* un paquete, asegúrese de que el proceso es inactivo a menos que desee que se ejecute de forma activa en su organización. Si agrega una plantilla de proceso *a* un paquete, primero desactive el proceso a menos que esté seguro de que los instaladores desean que el proceso esté activo en sus organizaciones tras la instalación. Puede ver el estado de un proceso en la página de gestión de procesos. Para desactivar un proceso, ábralo en Process Builder y haga clic en **Desactivar**.
- No recomendamos abrir plantillas de flujo en Diseñador de flujos de nube. Hacer esto anula la selección del campo Plantilla para esos flujos. Puede volver a seleccionar el campo Plantilla en la página de detalles de flujos.

Actualizaciones relacionadas para desarrolladores

API de metadatos

Se agregó el campo `isTemplate` al tipo de metadatos Flujo.

API de herramientas

Se agregó el campo `IsTemplate` al objeto Flujo.

CONSULTE TAMBIÉN

Empaquetar procesos de negocio pregenerados que los suscriptores pueden abrir y sobre los que pueden construir

Empaquetar flujos y procesos inactivos

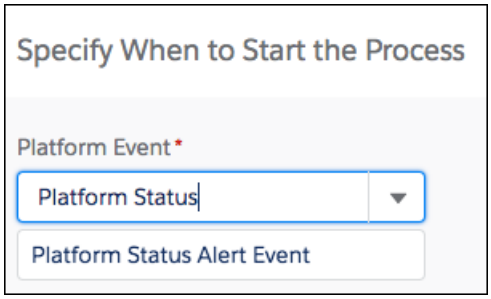
Responder a errores de Salesforce con procesos o flujos

Los procesos y los flujos admiten ahora eventos de plataforma estándar que Salesforce Platform proporciona para usted. Evento de plataforma de Apex por lotes (`BatchApexErrorEvent`) y Evento de alerta de estado de plataforma (`PlatformStatusAlertEvent`) capturan información acerca de errores en Salesforce. Al igual que con eventos de plataforma personalizados, puede iniciar un proceso o reanudar un flujo cuando se reciben mensajes de eventos para estos eventos de plataforma estándar. Anteriormente, los únicos eventos de plataforma compatibles con procesos y flujos eran los personalizados.

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

Cómo: Cuando selecciona un evento de plataforma para iniciar un proceso o reanudar un flujo, Evento de plataforma de Apex por lotes y Evento de alerta de estado de plataforma están disponibles, junto con los eventos de plataforma personalizados de su organización.

Por ejemplo, desea personalizar quién recibe notificaciones de error para estrategias de Einstein Next Best Action. Esos errores están señalizados con el evento de plataforma Evento de alerta de estado de plataforma. Cree un proceso que se inicia cuando recibe un mensaje de evento de Evento de alerta de estado de plataforma. A continuación utilice criterios y acciones para enviar el error al usuario apropiado.



Actualizaciones relacionadas para desarrolladores

API de herramientas

Se ha actualizado el objeto EventSubscription con un nuevo valor para el campo EventType.

CONSULTE TAMBIÉN

Guía del desarrollador de Apex: Iniciar eventos de plataforma desde Apex por lotes

Crear un flujo para permitir a los usuarios de comunidad solicitar ayuda

Utilice un flujo para permitir a miembros de comunidad solicitar que su equipo de asistencia les llame. Al crear flujos, busque el nuevo tipo Flujo de solicitud de contacto y la acción Crear solicitud de contacto del cliente. Tras crear un flujo, utilice Generador de comunidad para agregar el componente a su página.

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

CONSULTE TAMBIÉN

Comunidades: Permitir a sus clientes solicitar una llamada del Servicio de Atención al Cliente

Mostrar una imagen y capturar información de dirección con mayor facilidad en sus flujos

Dos nuevos componentes de pantalla mejoran sus flujos. Utilice el componente Mostrar imagen para insertar imágenes en pantallas de flujos. Utilice el componente Dirección para mostrar un formulario de dirección completa personalizado en su configuración.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience y Salesforce Classic en Essentials Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition. Los componentes de pantalla solo se admiten en el tiempo de ejecución de flujos de Lightning.

Cómo: Para agregar Mostrar imagen o dirección a su flujo, abra o agregue un elemento Pantalla en Generador de flujos. Arrastre el componente que desea en el lienzo de pantalla y luego configure sus propiedades.

¡Bonificación! El componente de pantalla Dirección puede aprovechar Listas de selección País y Estado/Territorio, si los tiene activados en su organización.

Para utilizar el componente de pantalla Mostrar imagen, cargue imágenes en su organización como recursos estáticos. A continuación, puede hacer referencia a ellos al configurar el componente.

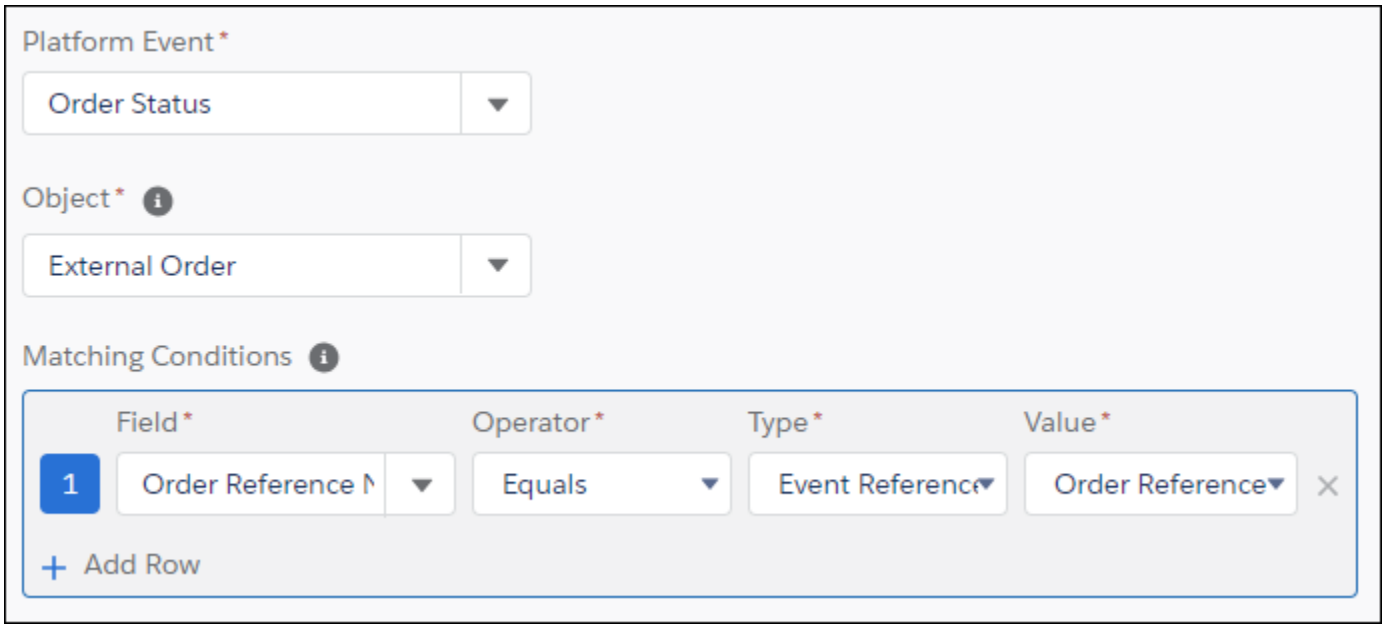
Acceder a datos fuera de Salesforce con procesos y flujos a través de objetos externos

Automatice un proceso único que puede acceder a datos de Salesforce y datos que se encuentran fuera de Salesforce. Con objetos externos de Salesforce Connect, puede crear un proceso o un flujo que puede buscar, crear o actualizar datos almacenados en un sistema externo. Tanto procesos de eventos como procesos invocables, flujos de pantalla y flujos iniciados automáticamente admiten objetos externos. Como los procesos de cambio de registro no admiten objetos externos, inicie un proceso cuando se reciba un mensaje de evento de plataforma.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience y Salesforce Classic. Salesforce Connect es gratuito para Developer Edition y está disponible por un costo adicional en Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition.

Por qué: Por ejemplo, cuando se actualice un pedido, el sistema de gestión de pedidos externo publica el mensaje de evento de plataforma para Estado de pedido. Cuando un proceso recibe el mensaje de evento, el proceso coincide con el número de referencia de pedido de un registro de orden externo con el número de referencia de pedido del mensaje de evento. Este ejemplo asume que el evento de plataforma y el objeto externo están definidos en su organización.

Cuando se modifican los datos de Salesforce en un proceso de eventos, debemos iniciar una nueva transacción antes de poder actualizar datos fuera de Salesforce. Las acciones programadas nos permiten hacer justo eso. Para actualizar los datos externos lo antes posible, establezca la programación como **0 horas desde ahora**.



Cómo: Cuando selecciona un objeto para un proceso o un flujo para acceder, los objetos estándar, personalizados y externos se muestran como opciones.

CONSULTE TAMBIÉN

Guía del desarrollador de eventos de plataforma

Ejecutar acciones programadas en procesos de eventos

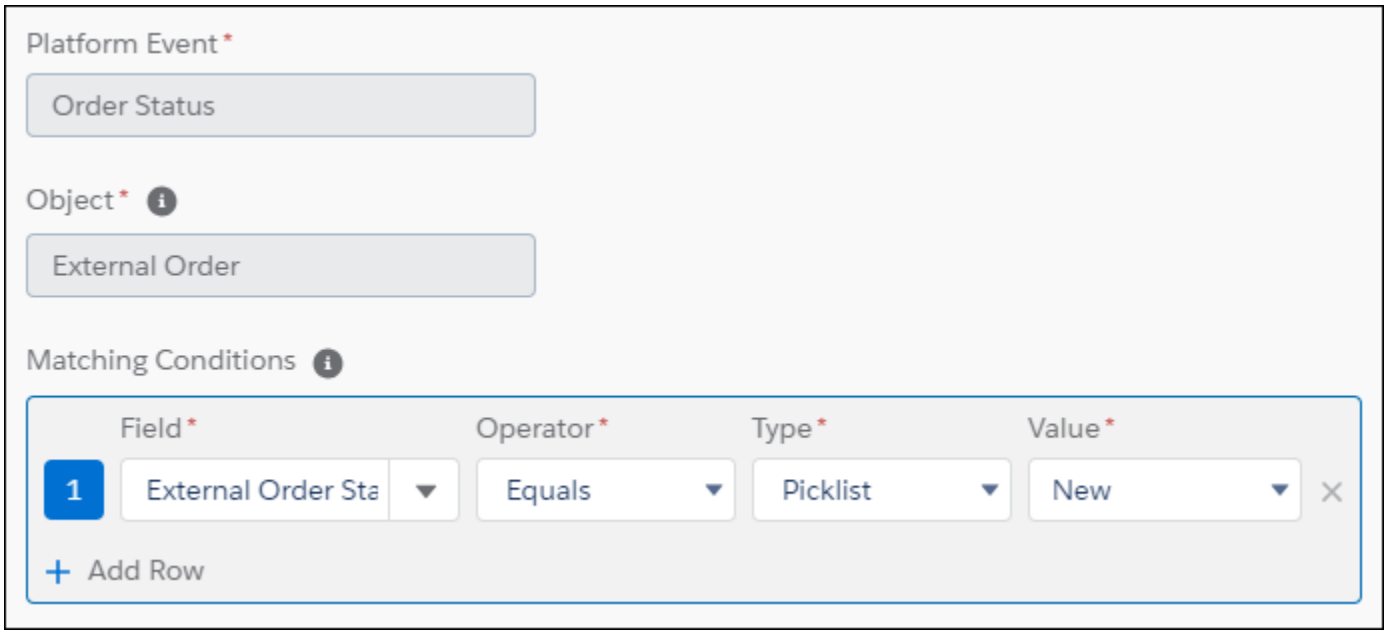
Programar acciones en procesos para que se produzcan de forma inmediata

Ejecutar acciones programadas en procesos de eventos

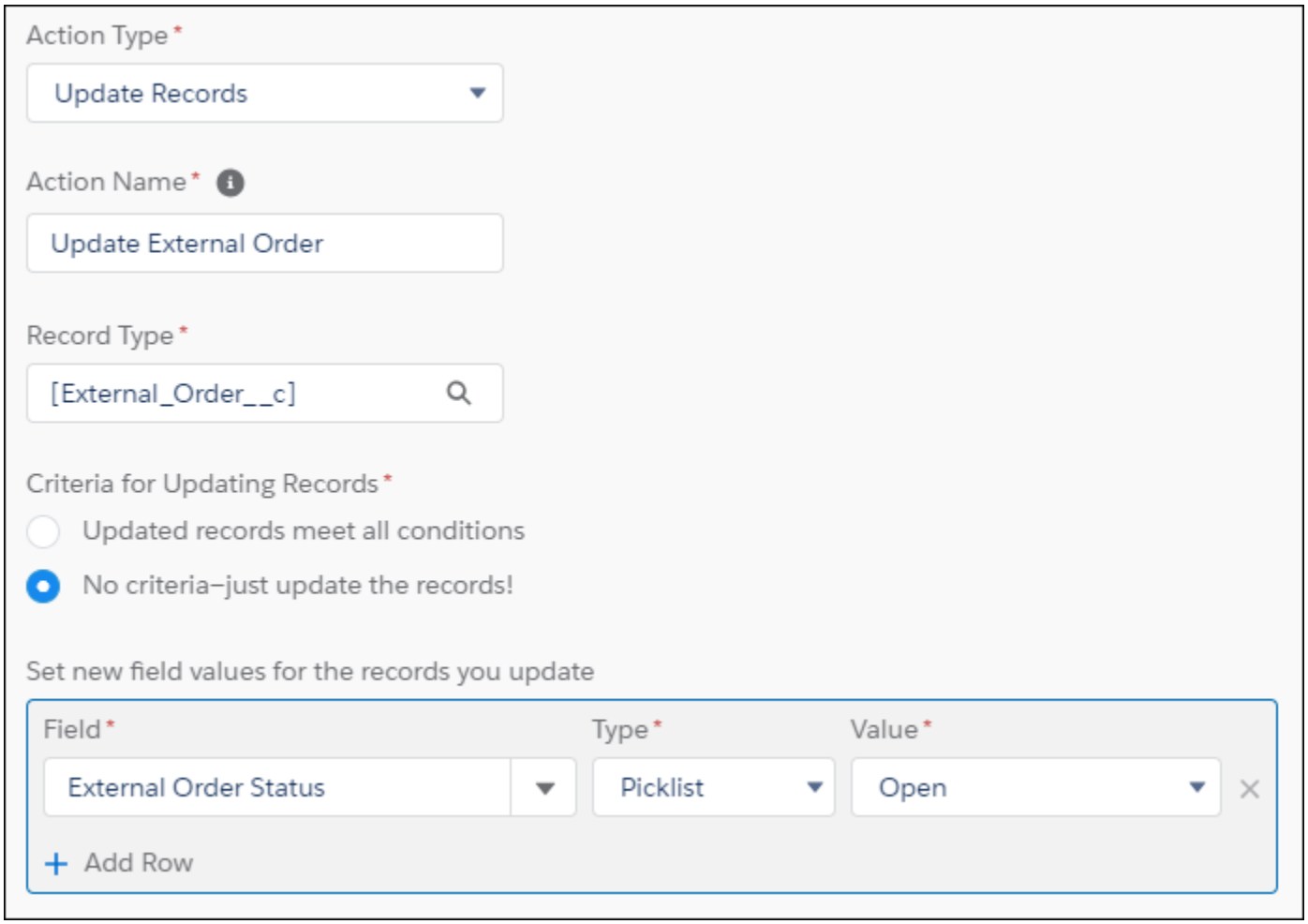
Cuando crea un proceso que se inicia cuando se recibe un evento de plataforma, puede establecer horas para ejecutar acciones. Anteriormente, solo los procesos de cambio de registro admitían acciones programadas. Pero los procesos de eventos pueden hacer más con acciones programadas. Estas acciones programadas pueden crear o actualizar datos almacenados fuera de Salesforce mediante objetos externos. Los procesos de cambio de registro no admiten objetos externos.

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

Por qué: Por ejemplo, cuando se crea un pedido, el sistema de gestión de pedidos externo publica el mensaje de evento de plataforma para Estado de pedido. Cuando un proceso recibe el mensaje de evento, el proceso comprueba que el estado de la orden externa es nueva. Orden externa es un objeto externo.



El proceso crea a continuación un registro de contacto en Salesforce y programa una acción para actualizar el estado de la orden externa.



Nota: Cuando se modifican los datos de Salesforce en un proceso de eventos, debemos iniciar una nueva transacción antes de poder actualizar datos fuera de Salesforce. La acción programada nos permite hacer justo eso. Para actualizar los datos externos lo antes posible, establezca la programación como **0 horas desde ahora**.

Cómo: Cuando crea un proceso de evento, tantos las acciones inmediatas como programadas se muestran como opciones.

CONSULTE TAMBIÉN

Acceder a datos fuera de Salesforce con procesos y flujos a través de objetos externos

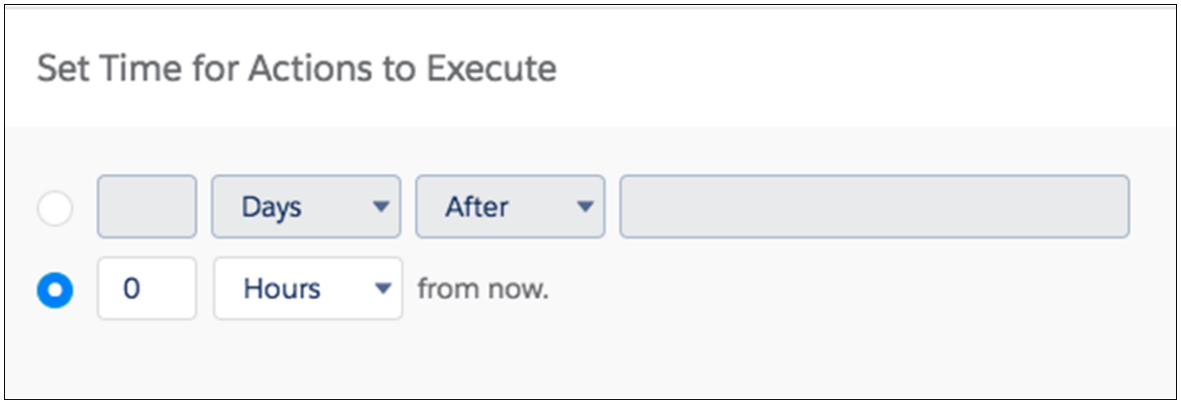
Programar acciones en procesos para que se produzcan de forma inmediata

Programar acciones en procesos para que se produzcan de forma inmediata

Ahora puede crear una programación en Process Builder que espera cero horas o días, lo que significa que las acciones pendientes se ejecutan lo más pronto posible. Anteriormente, una hora el tiempo mínimo para una acción programada pendiente ajustada desde la hora actual. Puede utilizar acciones programadas para evitar límites del regulador, porque las acciones programadas se ejecutan en una transacción separada desde acciones inmediatas.

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

Cómo: Cuando agrega una programación a un proceso, defina el tiempo para que se ejecuten las acciones como **0 horas a partir de ahora**.



Nota: Las acciones se ejecutan en una hora, pero se podrían ejecutar antes dependiendo del número de acciones que Salesforce está procesando actualmente.

CONSULTE TAMBIÉN

Acceder a datos fuera de Salesforce con procesos y flujos a través de objetos externos

Devolver valores nulos en fórmulas de flujos y procesos (Actualización crítica)

Esta actualización permite a las fórmulas de flujo y proceso devolver valores nulos cuando los cálculos implican una variable de registro nula o un campo de relación de búsqueda nulo.

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

Por qué: En procesos y flujos, una fórmula puede hacer referencia al campo de un registro a través de un campo de variable de registro o relación de búsqueda. En el momento de ejecución, cuando el campo de variable de registro o relación de búsqueda es nulo, la fórmula devuelve en ocasiones nulo. De lo contrario, devuelve una excepción no gestionada. Con esta actualización, la fórmula siempre devuelve un valor nulo cuando el campo de variable de registro o relación de búsqueda es nulo. Esta actualización no afecta a campos de combinación.

Por ejemplo, cuando actualiza una cuenta, se inicia un proceso y comprueba los criterios antes de que lleve a cabo acciones. Los criterios incluyen una fórmula que hace referencia al nombre de la cuenta principal a través del campo Cuenta principal de la cuenta. El campo Cuenta principal es un campo de relación de búsqueda: `[Account].Parent.Name`.

Si el valor del campo de relación de búsqueda es nulo, la fórmula devuelve nulo. Sin esta actualización, la fórmula a veces devuelve una excepción no gestionada en vez de nulo.

Cómo: Para probar esta actualización clave, se recomienda trabajar en un entorno sandbox. En Configuración, ingrese *`Actualizaciones importantes`* en el cuadro Búsqueda rápida. A continuación, seleccione **Actualizaciones importantes**. Revise los detalles para la actualización crítica Comprobación para variables de registro nulo o valores nulos de campos de relación de búsqueda en fórmulas de lujo y proceso y luego haga clic en **Activar**.Pruebe todas las fórmulas de flujos y procesos que hacen referencia

a campos de relaciones de búsqueda o campos de variables de registro. Los procesos tienen fórmulas en criterios y en acciones. Los flujos tienen fórmulas en recursos y en validación de componentes de entrada.

CONSULTE TAMBIÉN

Actualizaciones críticas

Se ha pospuesto la actualización crítica "Impedir que las actualizaciones de campos automatizadas supriman las notificaciones por email"

Esta actualización crítica, publicada en Summer '17, estaba programada para activarse automáticamente en Spring '19, pero se pospuso al 1 de marzo de 2020 GMT.

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

CONSULTE TAMBIÉN

Actualizaciones críticas

Notas de la versión Summer '17: Impedir que las actualizaciones de campos automatizadas supriman las notificaciones por email (Actualización crítica)

Distribución de flujos: Flujos recomendados con Next Best Action, Implementaciones de acciones guiadas y Snap-Ins que permiten a los usuarios invitados ejecutar flujos.

Existe una nueva forma de poner en marcha sus flujos: recomiende flujos de pantalla al usuario correcto en el momento correcto con Einstein Next Best Action, ¡Inteligente! Además, obtuvimos otras mejoras acerca de cómo funcionan los flujos en el componente Lista de acciones guiadas e implementaciones de snap-in.

EN ESTA SECCIÓN:

Utilizar estrategias de acción y Einstein Next Best Action para recomendar flujos a usuarios y miembros de comunidad (Disponible de forma general)

Muestre sus flujos a los usuarios correctos, en el momento correcto, con la información correcta. Utilizando Einstein Next Best Action, puede integrar reglas de negocio, modelos predictivos y datos (dentro y fuera de Salesforce) para asegurarse de que afloran los mejores flujos para los usuarios correctos.

Reutilizar parámetros de Lista de acciones guiadas y Ver flujos en pausa

Cree flujos que guíen los usuarios a través de un procedimiento de múltiples pasos, como una secuencia de llamadas, en la lista Acción guiada. Para facilitar la tarea de configurar la lista, agregamos implementaciones que gestiona en Configuración. Las implementaciones le permiten reutilizar parámetros, como qué flujos se pueden agregar a la lista en el tiempo de ejecución, en diferentes páginas de registro. Para ayudar los usuarios a buscar y completar flujos en pausa, la lista muestra todos los flujos en pausa para el registro.

Utilizar Snap-Ins para permitir a usuarios invitados ejecutar flujos

Los usuarios no autenticados pueden ejecutar flujos desde su sitio web. Seleccione o cree un flujo y luego incrústelo en su sitio web utilizando una implementación de Snap-ins.

Utilizar estrategias de acción y Einstein Next Best Action para recomendar flujos a usuarios y miembros de comunidad (Disponible de forma general)

Muestre sus flujos a los usuarios correctos, en el momento correcto, con la información correcta. Utilizando Einstein Next Best Action, puede integrar reglas de negocio, modelos predictivos y datos (dentro y fuera de Salesforce) para asegurarse de que afloran los mejores flujos para los usuarios correctos.

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

CONSULTE TAMBIÉN

Einstein Next Best Action: Utilizar estrategias para recomendar acciones y ofertas (Disponible de forma general)

Reutilizar parámetros de Lista de acciones guiadas y Ver flujos en pausa

Cree flujos que guíen los usuarios a través de un procedimiento de múltiples pasos, como una secuencia de llamadas, en la lista Acción guiada. Para facilitar la tarea de configurar la lista, agregamos implementaciones que gestiona en Configuración. Las implementaciones le permiten reutilizar parámetros, como qué flujos se pueden agregar a la lista en el tiempo de ejecución, en diferentes páginas de registro. Para ayudar los usuarios a buscar y completar flujos en pausa, la lista muestra todos los flujos en pausa para el registro.

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

CONSULTE TAMBIÉN

Lightning Flow for Service: Implementaciones reutilizables y flujos en pausa fáciles de encontrar

Utilizar Snap-Ins para permitir a usuarios invitados ejecutar flujos

Los usuarios no autenticados pueden ejecutar flujos desde su sitio web. Seleccione o cree un flujo y luego incrústelo en su sitio web utilizando una implementación de Snap-ins.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience en Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition y Developer Edition, utilizando el miniprograma de código de Snap-ins con la versión 5.0 y posteriores.

CONSULTE TAMBIÉN

Permitir a usuarios invitados ejecutar flujos

Probar acciones programadas del proceso y Eventos reanudar flujos con Apex

Para ayudarle a disponer de mayor cobertura de prueba para las automatizaciones que tienen lugar en segundo plano, el método de Apex `stopTest` ejecuta acciones programadas pendientes de procesos y reanuda los flujos que están a la espera de un evento de reanudación basado en tiempo. Antes, las pruebas de Apex podían iniciar procesos y flujos que se inician automáticamente; sin embargo, no podían validar acciones programadas ni comprobar si se reanuda un flujo.

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

Cómo: El método `stopTest` marca el punto en el código de prueba cuando finaliza la prueba. Cuando se ejecuta `stopTest`, todos los procesos asincrónicos se ejecutan de forma sincrónica.

Para las pruebas de Apex que desencadenan procesos de cambio de registro (incorporado en el Generador de procesos), el método `stopTest` ejecuta acciones programadas para cualquier fecha, incluso si el grupo de criterios incluye varias programaciones. Para

pruebas de Apex que desencadenan procesos de eventos (creados en Process Builder), publique el evento y utilice el método `Test.getEventBus().deliver()` para iniciar el proceso. Utilice el método `stopTest` para ejecutar acciones programadas asociadas.

Para las pruebas de Apex que desencadenan flujos que se inician automáticamente con elementos Pause, el método `stopTest` reanuda el flujo y ejecuta los elementos restantes. Para cada elemento Pause a la espera en un evento de reanudación basado en tiempo, el flujo reanuda y ejecuta todos los elementos de la trayectoria.

Actualizaciones relacionadas para desarrolladores

Apex

Método cambiado en `System.Test`: stopTest()

Salesforce Connect: Límites aumentados, Validador de conexión y mucho más

Agregamos algunas herramientas para crear e interactuar con conexiones a sistemas de datos externos. Aumentamos los límites por hora predeterminados de Salesforce Connect por organización para llamadas de Odata y nuevas filas recuperadas o creadas. Pruebe y solucione problemas de sus conexiones de objeto externo utilizando validador, una herramienta de diagnóstico incorporada. Para rematarlo, obtendrá un adaptador de Odata 2.0 mejorado.

EN ESTA SECCIÓN:

Realizar seguimiento de cambios en objetos externos con mayor facilidad (Beta)

Realice un seguimiento de cambios realizados en datos almacenados fuera de su organización de Salesforce con Captura de cambios de datos externos. Anteriormente, contactó el Servicio de atención al cliente de Salesforce, pero ahora está activo de forma predeterminada tras activarlo Captura de datos de cambios externos se denominaba Seguimiento de cambios de datos externos en su versión piloto de Winter '18 y cambió el nombre de Desencadenadores en su versión beta de Spring '19.

Conectar sus usuarios a más datos externos con límites por hora aumentados

Aumentamos los límites por hora predeterminados de Salesforce Connect por organización para llamadas de OData y nuevas filas recuperadas o creadas. Límites más altos significan más oportunidades para que los usuarios vean y modifiquen datos almacenados fuera de su organización de Salesforce.

Validar sus conexiones en datos de objetos externos

Pruebe y solucione problemas de sus conexiones de objeto externo utilizando validador, una herramienta de diagnóstico incorporada. Con solo unos clics el validador comprueba que su objeto externo de fuentes de datos de Apex y OData está conectado y está respondiendo correctamente. Si la prueba no concluye de forma satisfactoria, obtiene mensajes fáciles de comprender para reparar la conexión.

Adaptador de OData 2.0 mejorado para Salesforce Connect

Si está utilizando el adaptador de OData 2.0 con Salesforce Connect, estamos enviando mejoras. Para prepararse, asegúrese de que sus fuentes de datos externos que se conectan utilizando el adaptador de OData 2.0 pueden descodificar direcciones URL codificadas. Pero si está siguientes estándares HTTP, ya es compatible.

Utilizar objetos externos en procesos y flujos

Ahora puede utilizar datos externos en flujos y procesos que no sean procesos de cambio de registro. Esta compatibilidad amplía su caja de herramientas de hacer clic, sin programación, lo que le permite crear secuencias de llamadas para agentes de asistencia con Salesforce y datos externos, crear mensajes de email automatizados incorporando datos externos y mucho más.

Actualizaciones relacionadas para desarrolladores

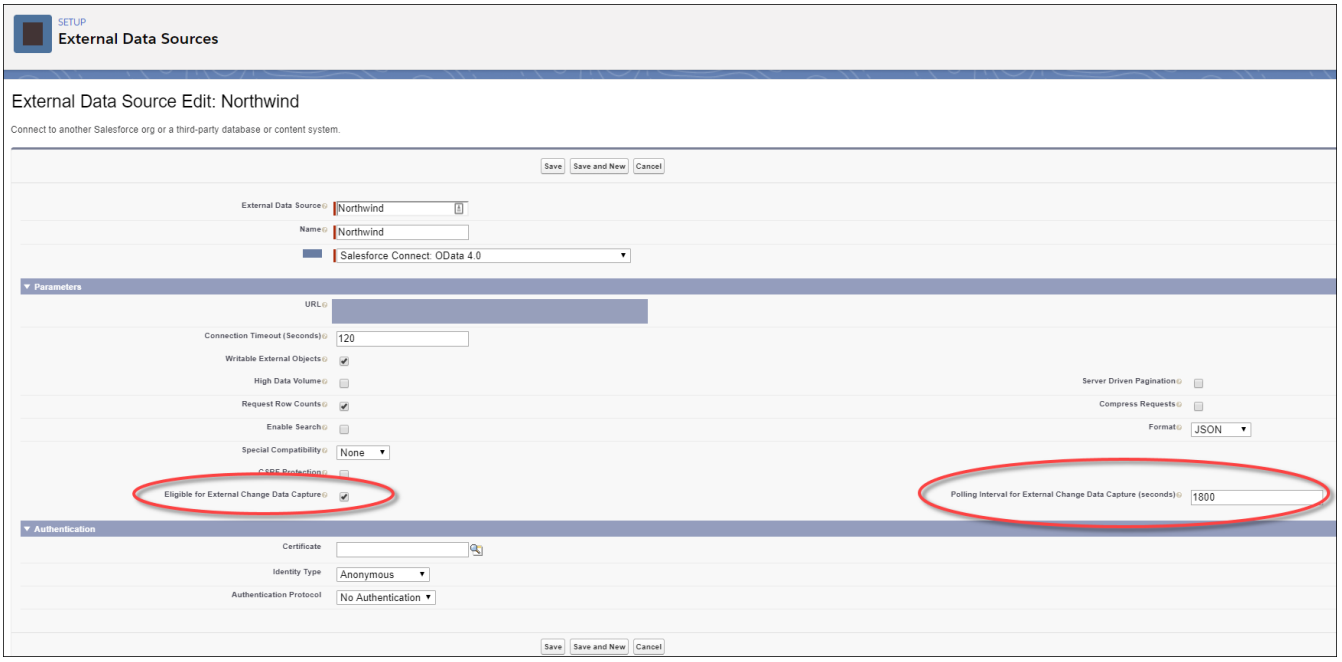
Realizar seguimiento de cambios en objetos externos con mayor facilidad (Beta)

Realice un seguimiento de cambios realizados en datos almacenados fuera de su organización de Salesforce con Captura de cambios de datos externos. Anteriormente, contactó el Servicio de atención al cliente de Salesforce, pero ahora está activo de forma predeterminada tras activarlo Captura de datos de cambios externos se denominaba Seguimiento de cambios de datos externos en su versión piloto de Winter '18 y cambió el nombre de Desencadenadores en su versión beta de Spring '19.

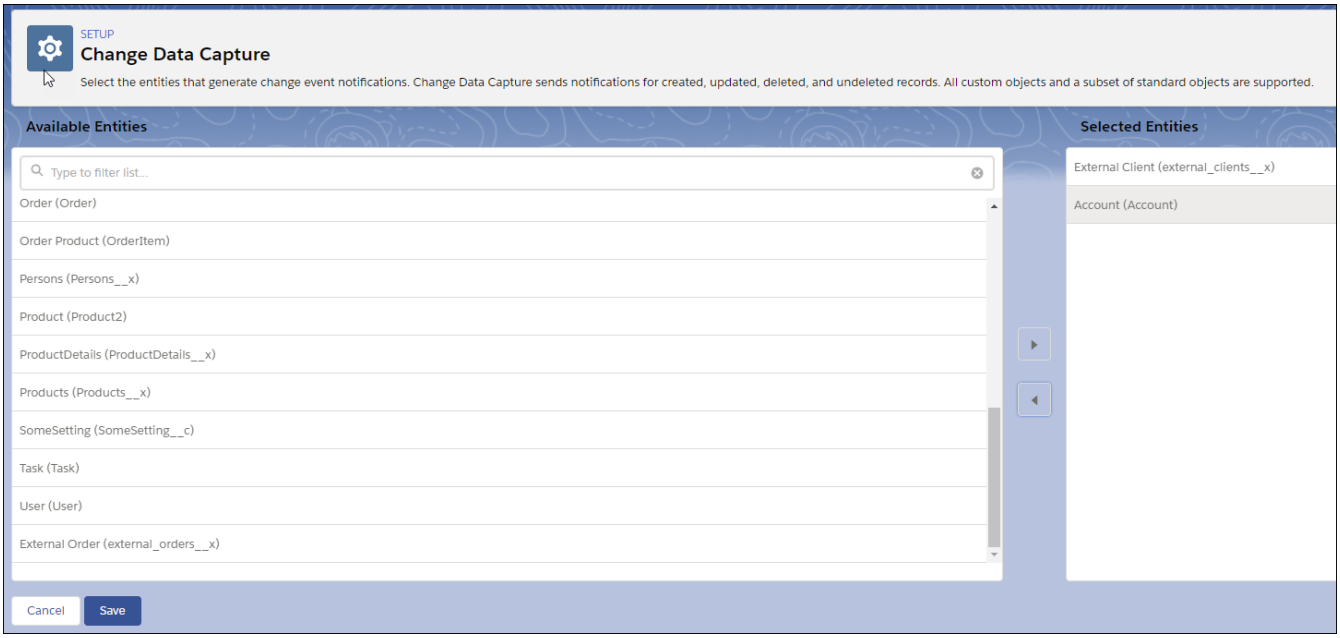
Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience y Salesforce Classic como parte de Salesforce Connect utilizando el adaptador de OData 4.0. Salesforce Connect es gratuito para Developer Edition y está disponible por un costo adicional en Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition.

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

Cómo: Para activar una fuente de datos para el seguimiento de cambios, desde Configuración, en el cuadro Búsqueda rápida, ingrese `Fuente de datos externa`, y luego seleccione **Fuente de datos externa**. Seleccione su fuente de datos externa y seleccione **Apto para captura de cambios de datos**. Luego ingrese el intervalo de sondeo.



Ahora también puede ver sus entidades seleccionadas en la pantalla Captura de datos de cambios, una vez active la casilla de verificación Realizar seguimiento de cambios de datos en objetos externos.



Conectar sus usuarios a más datos externos con límites por hora aumentados

Aumentamos los límites por hora predeterminados de Salesforce Connect por organización para llamadas de OData y nuevas filas recuperadas o creadas. Límites más altos significan más oportunidades para que los usuarios vean y modifiquen datos almacenados fuera de su organización de Salesforce.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience y Salesforce Classic como parte de Salesforce Connect. Salesforce Connect es gratuito para Developer Edition y está disponible por un costo adicional en Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition.

Máximo de llamadas de OData por hora.	20.000
Número máximo de nuevas filas a las que se accede por hora. Este límite no se aplica a: • Fuentes de datos externas con un gran volumen de datos • Las filas se recuperan solo como resultados de búsqueda y no se abren o modifican • Otras filas que ya se han recuperado Para evitar alcanzar este límite de forma inesperada, siga su límite de llamadas por hora con el recurso Límites de API de REST de Lightning utilizando el límite HourlyLongTermIdMapping.	100.000

Validar sus conexiones en datos de objetos externos

Pruebe y solucione problemas de sus conexiones de objeto externo utilizando validador, una herramienta de diagnóstico incorporada. Con solo unos clics el validador comprueba que su objeto externo de fuentes de datos de Apex y OData está conectado y está respondiendo correctamente. Si la prueba no concluye de forma satisfactoria, obtiene mensajes fáciles de comprender para reparar la conexión.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience y Salesforce Classic como parte de Salesforce Connect. Salesforce Connect es gratuito para Developer Edition y está disponible por un costo adicional en Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition.

Adaptador de OData 2.0 mejorado para Salesforce Connect

Si está utilizando el adaptador de OData 2.0 con Salesforce Connect, estamos enviando mejoras. Para prepararse, asegúrese de que sus fuentes de datos externos que se conectan utilizando el adaptador de OData 2.0 pueden descodificar direcciones URL codificadas. Pero si está siguientes estándares HTTP, ya es compatible.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience y Salesforce Classic como parte de Salesforce Connect. Salesforce Connect es gratuito para Developer Edition y está disponible por un costo adicional en Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition.

Utilizar objetos externos en procesos y flujos

Ahora puede utilizar datos externos en flujos y procesos que no sean procesos de cambio de registro. Esta compatibilidad amplía su caja de herramientas de hacer clic, sin programación, lo que le permite crear secuencias de llamadas para agentes de asistencia con Salesforce y datos externos, crear mensajes de email automatizados incorporando datos externos y mucho más.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience y Salesforce Classic como parte de Salesforce Connect. Salesforce Connect es gratuito para Developer Edition y está disponible por un costo adicional en Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition.

Actualizaciones relacionadas para desarrolladores

Recurso Límites

El recurso Límites tiene estos nuevos límites: HourlyLongTermIdMapping y HourlyShortTermIdMapping.

Niveles de acceso actualizados

Los niveles de acceso cambiaron para usuarios sin credenciales exclusivas definidas para los objetos ExternalDataSource, BackgroundOperation, NamedCredential y ExternalDataUserAuth. Volver a sincronizar una fuente de datos externa otorga ahora acceso de seguridad a nivel de campo a usuarios con el mismo perfil que el usuario que inició la nueva sincronización. Revise el acceso a nivel de campo para asegurarse de que sus usuarios tienen los permisos correctos.

Generador de aplicaciones Lightning: Cambio de plantilla y nuevos componentes

Proporcione a cualquier página Lightning una nueva plantilla sin crear una nueva página. Saque provecho de nuevos componentes para mejorar sus páginas de registro y paneles de aplicaciones de email.

EN ESTA SECCIÓN:

Cambiar su página Lightning a una plantilla diferente

¿No le gusta el formato de una página Lightning? ¿Su negocio necesita cambios? Ahora con algunos clics, puede cambiar la plantilla de una página Lightning.

Sugerir recomendaciones y ofertas a sus usuarios de Lightning Experience (Disponible de forma general)

Dirija a sus usuarios al siguiente mejor paso con el componente Einstein Next Best Action. Disponible en páginas de registro de Lightning, este componente utiliza estrategias que aplican las reglas de negocio de su organización para mostrar ofertas y acciones sensibles al contexto, como una actualización, un descuento o un servicio. Defina las condiciones y reglas que determinan qué recomendaciones mostrar a sus usuarios. Este componente está disponible como parte de Einstein Next Best Action.

Agregar documentos de Quip directamente a registros de Salesforce (Beta)

Aporte documentos, hojas de cálculo, diapositivas y salas de chat de Quip directamente a sus aplicaciones Lightning con el nuevo componente Documento de Quip. Sus usuarios se familiarizarán con funciones de Quip como la modificación enriquecida, las actualizaciones en tiempo real, los comentarios y las @menciones sin salir de Salesforce. También puede crear plantillas para simplificar el flujo de trabajo de su equipo.

Agregar el componente Cola de trabajo a los paneles de aplicaciones de email

Proporcione a sus representantes la misma Cola de trabajo de High Velocity Sales que utilizan en Salesforce directamente en Microsoft® Outlook® y Gmail™.

El componente de texto enriquecido utiliza el editor de texto de Quill

Para asegurarse de que el componente Texto enriquecido funciona sin problemas con Lightning Locker, cambiamos su editor de texto de CKEditor a Quill.

Cambio de las etiquetas de plantilla de página Lightning estándar

Como parte de la función de cambio de plantilla de página Lightning, revisamos los títulos, las descripciones y los nombres de región de algunas de nuestras plantillas de página. Sustituimos "Columna" por "Región" y mejoramos el texto de descripción de la plantilla. Este cambio es estético. La estructura y las funciones de las plantillas permanecen iguales.

Mejores etiquetas para los factores de forma en las reglas de visibilidad de componentes

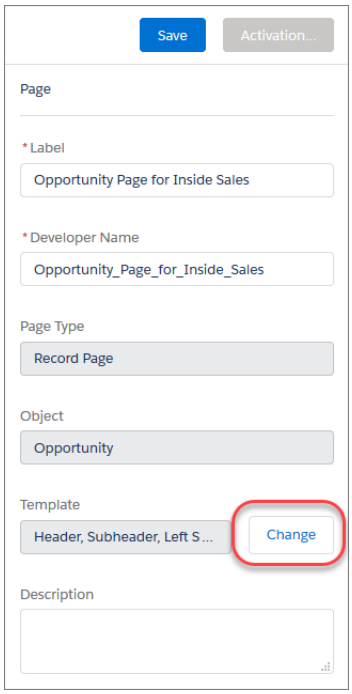
Estuvimos trabajando en hacer más intuitivos los valores de factores de forma al crear reglas de visibilidad para componentes. En Winter '19, comenzamos por cambiar los valores de factor de forma en el campo Valor de Pequeño, Mediano y Grande a Teléfono, Tablet y Escritorio. En Spring '19, terminamos actualizando el texto del filtro para reflejar los valores Teléfono, Tablet y Escritorio.

Cambiar su página Lightning a una plantilla diferente

¿No le gusta el formato de una página Lightning? ¿Su negocio necesita cambios? Ahora con algunos clics, puede cambiar la plantilla de una página Lightning.

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

Cómo: Cuando visualiza propiedades de una página Lightning en el Generador de aplicaciones Lightning, haga clic en **Cambiar** junto al campo Plantilla para iniciar el proceso de cambio de plantilla.



Sugerir recomendaciones y ofertas a sus usuarios de Lightning Experience (Disponible de forma general)

Dirija a sus usuarios al siguiente mejor paso con el componente Einstein Next Best Action. Disponible en páginas de registro de Lightning, este componente utiliza estrategias que aplican las reglas de negocio de su organización para mostrar ofertas y acciones sensibles al contexto, como una actualización, un descuento o un servicio. Defina las condiciones y reglas que determinan qué recomendaciones mostrar a sus usuarios. Este componente está disponible como parte de Einstein Next Best Action.

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

Cómo: Cuando un usuario acepta una sugerencia, se ejecuta un flujo de pantalla. Para ejecutar un flujo, los usuarios debe tener el permiso Ejecutar flujos o tener el campo Usuario de flujo activado en la página de detalles del usuario.

CONSULTE TAMBIÉN

Einstein Next Best Action: Utilizar estrategias para recomendar acciones y ofertas (Disponible de forma general)

Ayuda de Salesforce: Componente Einstein Next Best Action(puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

Agregar documentos de Quip directamente a registros de Salesforce (Beta)

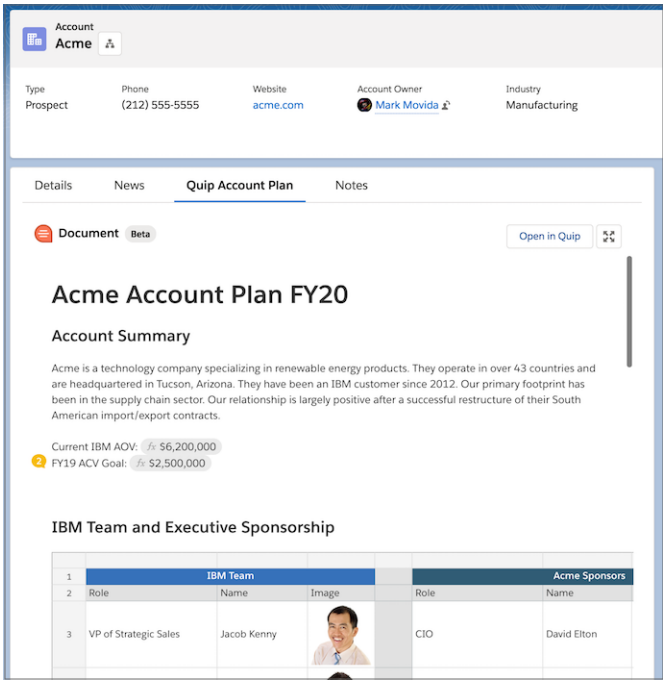
Aporte documentos, hojas de cálculo, diapositivas y salas de chat de Quip directamente a sus aplicaciones Lightning con el nuevo componente Documento de Quip. Sus usuarios se familiarizarán con funciones de Quip como la modificación enriquecida, las actualizaciones en tiempo real, los comentarios y las @menciones sin salir de Salesforce. También puede crear plantillas para simplificar el flujo de trabajo de su equipo.

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

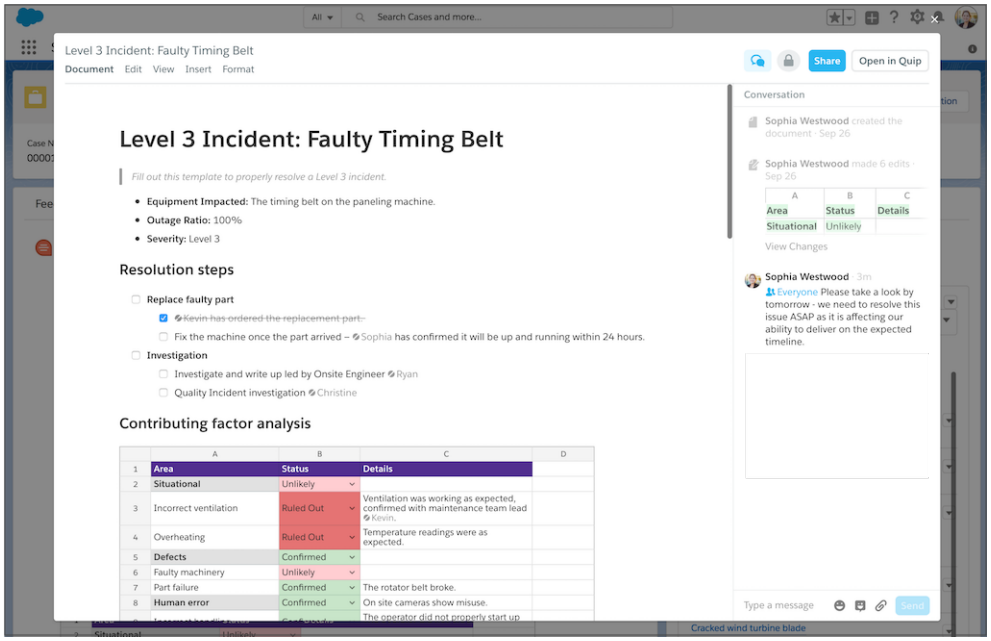
Nota: Dado que se trata de una función beta, el componente Documento de Quip es una versión preliminar y no forma parte de los "Servicios" según su acuerdo general de suscripción con Salesforce. Utilice esta función a su única discreción y tome sus decisiones de compra solo en base a funciones y productos disponibles de forma general. Salesforce no garantiza la disponibilidad general de esta función dentro de ningún plazo de tiempo y podemos interrumpirla en cualquier momento. Esta función es únicamente para fines de evaluación, no para uso de producción. Se ofrece tal cual y no es compatible, y Salesforce no tiene responsabilidad por cualquier daño emergente o en conexión con ella. Todas las restricciones, la reserva de derechos de Salesforce, las obligaciones en lo referente a los Servicios y condiciones para aplicaciones y contenido relacionados que no son de Salesforce se aplican por igual a su uso de esta función.

Quién: Disponible en organizaciones con un plan Quip Enterprise o prueba gratuita.

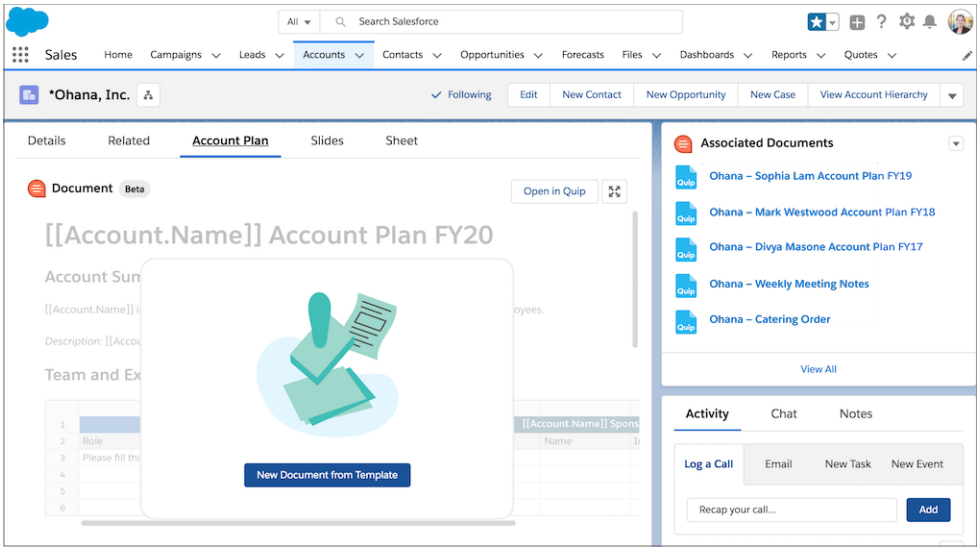
Por qué: Los usuarios pueden colaborar en documentos directamente donde trabajan sin cambiar de aplicación. Todos los documentos creados a partir de un componente Documento de Quip se adjuntan automáticamente como archivos a un registro de Salesforce.



Actualice documentos directamente en el registro, o amplíelos en una vista modal para una experiencia de modificación enriquecida. Vea el historial de modificaciones de un documento, contribuya a la plática y comparta el documento con nuevos colaboradores sin salir de su ficha de navegador. Los comentarios, las @menciones, Live Apps y otras funciones interactivas de Quip funcionan exactamente de la misma manera que en las aplicaciones web y de escritorio de Quip.



Para acelerar realmente y simplificar su flujo de trabajo, cree plantillas. Puede configurar cualquier documento de Quip como una plantilla, que su equipo puede utilizar para crear rápidamente documentos sobre registros de Salesforce. Puede incluso rellenar nuevos documentos automáticamente con campos estándar y personalizados procedentes del registro empleando sintaxis de combinación de email. Imagine las posibilidades: estandarizar la recopilación de información, realizar seguimientos de actividades de ventas o crear listas de comprobación de equipos.



Cómo: Conecte su organización de Salesforce a su sitio de Quip pasando por la configuración guiada de Quip. En Configuración, utilice el cuadro Búsqueda rápida para encontrar Quip y luego siga los pasos. Abra el Generador de aplicaciones Lightning y arrastre el componente Documento de Quip sobre una página de registro. Luego complete la configuración del componente en el Generador de aplicaciones Lightning.

Agregar el componente Cola de trabajo a los paneles de aplicaciones de email

Proporcione a sus representantes la misma Cola de trabajo de High Velocity Sales que utilizan en Salesforce directamente en Microsoft® Outlook® y Gmail™.

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

Quién: Las compañías con High Velocity Sales e Inbox activados pueden agregar el componente Cola de trabajo a sus paneles de aplicaciones de email.

Cómo: Para obtener la mejor experiencia, recomendamos agregar una ficha al componente Ficha de integración de Outlook y colocar el componente Cola de trabajo en la nueva ficha. Incluya el componente en cada panel asignado a sus representantes de ventas internos que utilizan las funciones de High Velocity Sales.

El componente de texto enriquecido utiliza el editor de texto de Quill

Para asegurarse de que el componente Texto enriquecido funciona sin problemas con Lightning Locker, cambiamos su editor de texto de CKEditor a Quill.

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

Cómo: A continuación encontrará algunas diferencias que verá con el editor de texto de Quill.

- El editor de Quill admite un conjunto diferente de fuentes a CKEditor. El texto en su componente permanece en la antigua fuente hasta que lo modifica. Las fuentes compatibles de Quill son Arial, Courier, Garamond, Salesforce Sans, Tahoma, Times New Roman y Verdana.
- La API de Quill encierra cada línea de texto entre etiquetas `<p> </p>`. Las etiquetas pueden aumentar el número de caracteres en el valor de API de texto enriquecido cuando guarde el texto. Si obtiene una advertencia de longitud máxima, divida el texto en dos componentes Texto enriquecido.

- El panel de editor de vínculos en Quill tiene menos opciones que CKEditor. Por ejemplo, el panel de Quill no incluye las opciones de menú Tipo de vínculo o Destino, pero puede especificar estas opciones manualmente.
- En Quill, el color predeterminado para el texto es gris en el editor, pero el texto de representa en negro en el resultado.
- La selección de texto utilizando accesos directos del teclado, como con Cmd+A y luego escribir algo nuevo restablece el formato del texto existente.

Cambio de las etiquetas de plantilla de página Lightning estándar

Como parte de la función de cambio de plantilla de página Lightning, revisamos los títulos, las descripciones y los nombres de región de algunas de nuestras plantillas de página. Sustituimos "Columna" por "Región" y mejoramos el texto de descripción de la plantilla. Este cambio es estético. La estructura y las funciones de las plantillas permanecen iguales.

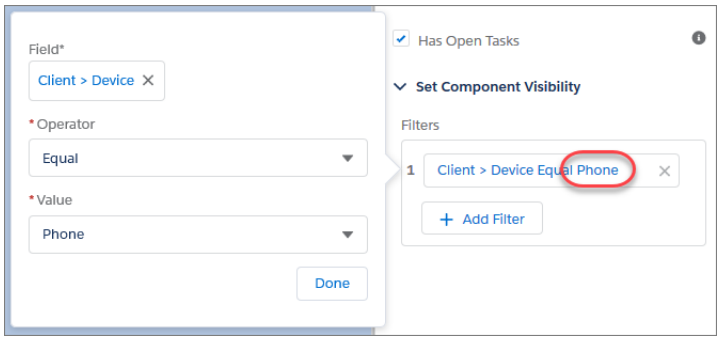
Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience en Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Mejores etiquetas para los factores de forma en las reglas de visibilidad de componentes

Estuvimos trabajando en hacer más intuitivos los valores de factores de forma al crear reglas de visibilidad para componentes. En Winter '19, comenzamos por cambiar los valores de factor de forma en el campo Valor de Pequeño, Mediano y Grande a Teléfono, Tablet y Escritorio. En Spring '19, terminamos actualizando el texto del filtro para reflejar los valores Teléfono, Tablet y Escritorio.

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

Cómo: Por ejemplo, cuando selecciona **Teléfono** como el valor en los criterios de reglas, ese valor se refleja ahora en el texto de filtro.



Privacidad y protección de datos: Más granularidad para preferencias de consentimiento

Realice un seguimiento de las preferencias de privacidad de datos a nivel granular utilizando nuevos objetos y campos. Los nuevos campos de metadatos le ayudan a clasificar datos confidenciales de clientes.

EN ESTA SECCIÓN:

Ajustar su seguimiento de privacidad de datos con nuevos objetos
Realice un seguimiento de las preferencias de privacidad de datos de una forma más granular utilizando nuevos objetos: Consentimiento del tipo de punto de contacto, Fin de uso de datos y Base legal de uso de datos. Por ejemplo, puede indicar que un cliente permite el contacto mediante email pero no mediante email y llamadas de teléfono. También puede configurar categorías para especificar el fin para el que el contacto es legítimo, como facturación. Además, puede especificar la base legal para hacer contacto con alguien en contra de su voluntad.

Combinar solicitudes de API de Consent en una sola llamada con el extremo de múltiples acciones
Ahora puede combinar múltiples solicitudes en una sola llamada utilizando el extremo de múltiples acciones API de Consent. Descubra si puede enviar un email, perfilar o seguir un cliente utilizando una sola llamada.

Combinar registros de privacidad de datos en Lightning Experience
Ahora puede combinar registros de privacidad de datos basándose en el objeto Individual del mismo modo que combina otros registros como prospectos y cuentas.

Agregar información demográfica a sus registros de privacidad de datos
Los registros de privacidad de datos basados en el objeto Individual incluyen ahora campos que almacenan información demográfica, como ocupación, propiedad de viviendas y servicio militar. Puede acceder a estos campos cuando configure el formato de página para sus registros de privacidad de datos.

Crear reportes sobre historial de campo para registros de privacidad de datos
Ahora puede recopilar el historial de campo para registros de privacidad de datos basándose en el objeto Individual con el nuevo reporte de historial individual. Este tipo de reporte estándar está disponible en organizaciones con Privacidad y protección de datos activado.

Clasificar sus datos confidenciales para garantizar la compatibilidad con sus políticas de gestión de datos (Beta)
Clasifique sus datos para ayudar a cumplir con sus políticas de gestión de datos. Registre el propietario de los datos, el uso de campo y la confidencialidad de los datos en cualquier campo. Puede a continuación aplicar un valor de nivel de confidencialidad de los datos predeterminado a todos los contactos, prospectos, cuentas personales y usuarios.

Ajustar su seguimiento de privacidad de datos con nuevos objetos

Realice un seguimiento de las preferencias de privacidad de datos de una forma más granular utilizando nuevos objetos: Consentimiento del tipo de punto de contacto, Fin de uso de datos y Base legal de uso de datos. Por ejemplo, puede indicar que un cliente permite el contacto mediante email pero no mediante email y llamadas de teléfono. También puede configurar categorías para especificar el fin para el que el contacto es legítimo, como facturación. Además, puede especificar la base legal para hacer contacto con alguien en contra de su voluntad.

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

Cómo: Desde Configuración, ingrese `Privacidad y protección de datos` en el cuadro Búsqueda rápida y a continuación seleccione **Privacidad y protección de datos**. Haga clic en **Modificar**, seleccione **Hacer que los detalles de protección de los datos estén disponibles en registros** y haga clic en **Guardar**.

CONSULTE TAMBIÉN

Ayuda de Salesforce: Objetos de gestión de consentimiento

Combinar solicitudes de API de Consent en una sola llamada con el extremo de múltiples acciones

Ahora puede combinar múltiples solicitudes en una sola llamada utilizando el extremo de múltiples acciones API de Consent. Descubra si puede enviar un email, perfilar o seguir un cliente utilizando una sola llamada.

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

Quién: La API de Consent requiere el permiso de usuario Ver todos los datos o Permitir al usuario acceder a datos de privacidad.

Combinar registros de privacidad de datos en Lightning Experience

Ahora puede combinar registros de privacidad de datos basándose en el objeto Individual del mismo modo que combina otros registros como prospectos y cuentas.

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

Cómo: Para acceder a registros de privacidad de datos basados en el objeto Individual, active Privacidad y protección de datos. Desde Configuración, ingrese `Privacidad y protección de datos` en el cuadro Búsqueda rápida y a continuación seleccione **Privacidad y protección de datos**. Haga clic en **Modificar**, seleccione **Hacer que los detalles de protección de los datos estén disponibles en registros** y haga clic en **Guardar**.

Agregar información demográfica a sus registros de privacidad de datos

Los registros de privacidad de datos basados en el objeto Individual incluyen ahora campos que almacenan información demográfica, como ocupación, propiedad de viviendas y servicio militar. Puede acceder a estos campos cuando configure el formato de página para sus registros de privacidad de datos.

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

Cómo: Para acceder a registros de privacidad de datos basados en el objeto Individual, active Privacidad y protección de datos. Desde Configuración, ingrese `Privacidad y protección de datos` en el cuadro Búsqueda rápida y a continuación seleccione **Privacidad y protección de datos**. Haga clic en **Modificar**, seleccione **Hacer que los detalles de protección de los datos estén disponibles en registros** y haga clic en **Guardar**.

Crear reportes sobre historial de campo para registros de privacidad de datos

Ahora puede recopilar el historial de campo para registros de privacidad de datos basándose en el objeto Individual con el nuevo reporte de historial individual. Este tipo de reporte estándar está disponible en organizaciones con Privacidad y protección de datos activado.

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

Cómo: Para acceder a registros de privacidad de datos basados en el objeto Individual, active Privacidad y protección de datos. Desde Configuración, ingrese `Privacidad y protección de datos` en el cuadro Búsqueda rápida y a continuación seleccione **Privacidad y protección de datos**. Haga clic en **Modificar**, seleccione **Hacer que los detalles de protección de los datos estén disponibles en registros** y haga clic en **Guardar**.

CONSULTE TAMBIÉN

Ayuda de Salesforce: Tipos de reporte estándar

Clasificar sus datos confidenciales para garantizar la compatibilidad con sus políticas de gestión de datos (Beta)

Clasifique sus datos para ayudar a cumplir con sus políticas de gestión de datos. Registre el propietario de los datos, el uso de campo y la confidencialidad de los datos en cualquier campo. Puede a continuación aplicar un valor de nivel de confidencialidad de los datos predeterminado a todos los contactos, prospectos, cuentas personales y usuarios.

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

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

Quién: Para modificar campos de clasificación de datos, necesita el permiso Personalizar aplicación o Modificar clasificación de datos.

Cómo: En Configuración, ingrese `Clasificación de datos` en el cuadro Búsqueda rápida. A continuación seleccione **Habilitar campos de metadatos de clasificación de datos**.

CONSULTE TAMBIÉN

Ayuda de Salesforce: Clasificar datos confidenciales para garantizar la compatibilidad con políticas de gestión de datos

Globalización: Nuevos idiomas y un formato de derecha a izquierda mejorado

Agregamos 10 nuevos idiomas de plataforma, ayudándole a conectar con clientes en India y Sudáfrica. También agregamos compatibilidad mejorada para idiomas de derecha a izquierda en Lightning Experience.

EN ESTA SECCIÓN:

Conectar con más clientes con nuevos idiomas de plataforma

Agregamos 10 idiomas y configuraciones regionales para nuestros clientes de India y Sudáfrica. Estos idiomas están disponibles como idiomas de plataforma.

Hacer las cosas bien con idiomas de derecha a izquierda (Beta)

Para mayor comodidad de los usuarios de idiomas de derecha a izquierda, las columnas y las barras laterales fluyen de derecha a izquierda y el texto está alineado de forma apropiada. Este formato de derecha a izquierda está disponible para Árabe, Hebreo y Urdú. Árabe y Hebreo están ahora disponibles como idiomas de usuario final en Lightning Experience, mientras que Urdú es compatible como un idioma de plataforma.

El Sistema de traducción admite traducción de encuestas

Hable el idioma de sus clientes. Conecte con su audiencia global traduciendo sus encuestas en más de 10 idiomas. Los participantes de su organización ver automáticamente una encuesta en su idioma predeterminado. Los participantes fuera de su organización pueden elegir entre una lista de idiomas en los que se tradujo la encuesta.

Conectar con más clientes con nuevos idiomas de plataforma

Agregamos 10 idiomas y configuraciones regionales para nuestros clientes de India y Sudáfrica. Estos idiomas están disponibles como idiomas de plataforma.

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

Por qué: Agregamos compatibilidad con los siguientes idiomas y configuraciones regionales:

- Afrikáans (Sudáfrica)
- Guyaratí (India)
- Canarés (India)
- Malabar (India)
- Maratí (India)
- Ruso (Kazajistán)
- Suajili (Kenia)
- Télugu (India)
- Xosa (Sudáfrica)
- Zulú (Sudáfrica)

CONSULTE TAMBIÉN

Ayuda de Salesforce: Idiomas compatibles

Ayuda de Salesforce: Configuraciones regionales disponibles

Ayuda de Salesforce: Formatos de fecha y hora compatibles

Hacer las cosas bien con idiomas de derecha a izquierda (Beta)

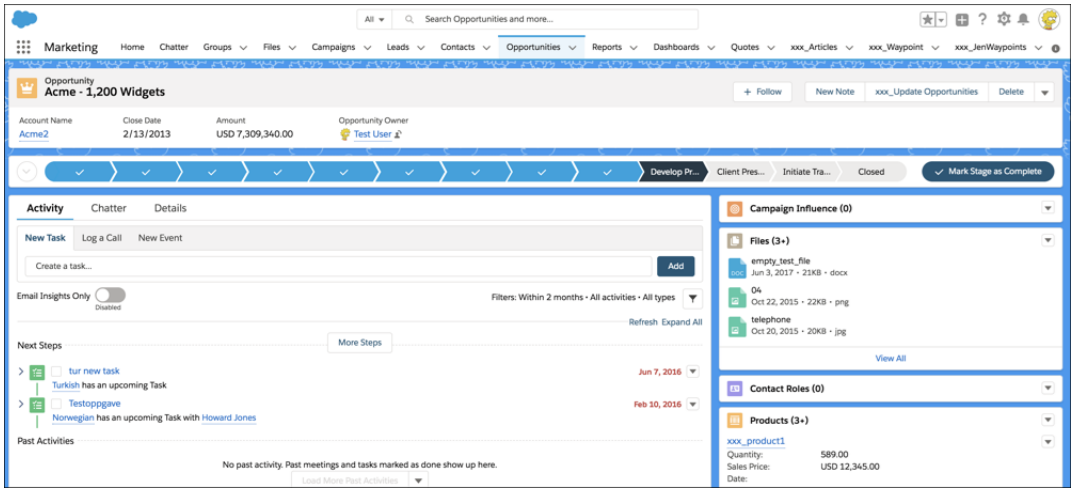
Para mayor comodidad de los usuarios de idiomas de derecha a izquierda, las columnas y las barras laterales fluyen de derecha a izquierda y el texto está alineado de forma apropiada. Este formato de derecha a izquierda está disponible para Árabe, Hebreo y Urdú. Árabe y Hebreo están ahora disponibles como idiomas de usuario final en Lightning Experience, mientras que Urdú es compatible como un idioma de plataforma.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience en todas las ediciones excepto **Database.com**.

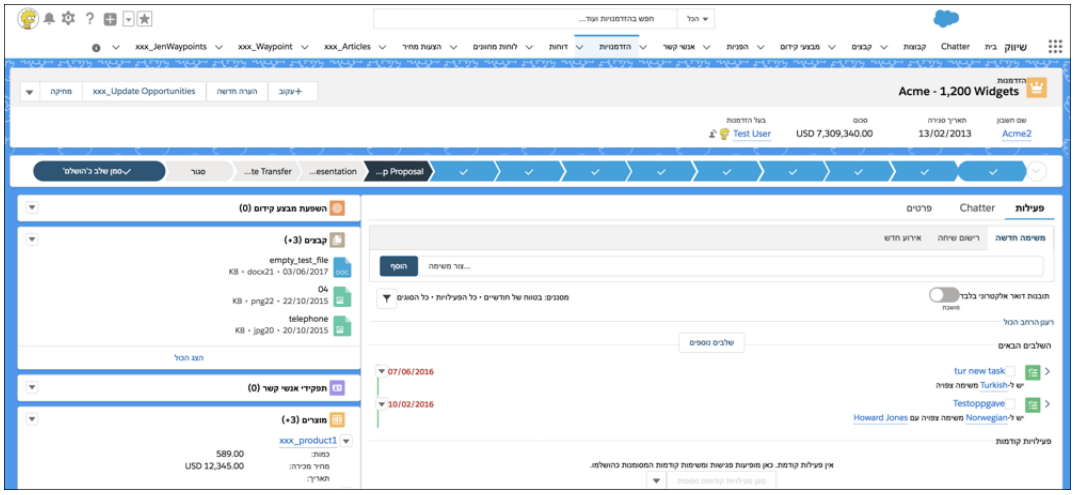
Como una función beta, la compatibilidad de derecha a izquierda es una vista previa y no forma parte de los "Servicios" bajo su acuerdo general de suscripción con Salesforce. Utilice esta función a su única discreción y tome sus decisiones de compra solo en base a funciones y productos disponibles de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

Por qué: Hemos mejorado el formato para idiomas de derecha a izquierda, dándoles un aspecto más natural.

Por ejemplo, éste es un formato de izquierda a derecha en Inglés en Lightning Experience.



Y esta es la misma vista en Hebreo, derecha a izquierda.



Cómo: Para activar la compatibilidad de idiomas de derecha a izquierda en Lightning Experience, en Configuración, ingrese `Interfaz de usuario` en el cuadro Búsqueda rápida, a continuación seleccione **Interfaz de usuario**. A continuación seleccione **Activar compatibilidad de derecha a izquierda de Lightning (Beta)**.

Tras activar la compatibilidad de idiomas de derecha a izquierda, un usuario puede decidir si utilizar el formato de derecha a izquierda. En configuración personal, ingrese `Idioma y Zona horaria` en el cuadro Búsqueda rápida y a continuación seleccione **Idioma y Zona horaria**. Seleccione **Activar compatibilidad de derecha a izquierda (RTL) de Lightning (Beta)**.

CONSULTE TAMBIÉN

Ayuda de Salesforce: Modificar sus configuraciones de idioma y configuración regional

El Sistema de traducción admite traducción de encuestas

Hable el idioma de sus clientes. Conecte con su audiencia global traduciendo sus encuestas en más de 10 idiomas. Los participantes de su organización ver automáticamente una encuesta en su idioma predeterminado. Los participantes fuera de su organización pueden elegir entre una lista de idiomas en los que se tradujo la encuesta.

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

CONSULTE TAMBIÉN

Traducir sus encuestas

Colaboración: Colaboración basada en territorios y documentación mejorada

Gestión de territorio de compañía admite nuevas opciones de colaboración. También actualizamos la documentación de Reglas de colaboración en Ayuda de Salesforce, haciéndola más concisa e informativa.

EN ESTA SECCIÓN:

Obtener nuevas opciones de colaboración con Gestión de territorio de compañía

Si utiliza Gestión de territorio de compañía, ahora puede definir reglas de colaboración basándose en los usuarios asignados a territorios específicos. Puede agregar representantes a grupos y colas en la asignación de territorios. Además, puede compartir carpetas de reportes, carpetas de tableros y vistas de listas por territorio.

Documentación de reglas de colaboración mejorada

Actualizamos la documentación de Reglas de colaboración en Ayuda de Salesforce para facilitar la tarea de encontrar la información que necesita.

Obtener nuevas opciones de colaboración con Gestión de territorio de compañía

Si utiliza Gestión de territorio de compañía, ahora puede definir reglas de colaboración basándose en los usuarios asignados a territorios específicos. Puede agregar representantes a grupos y colas en la asignación de territorios. Además, puede compartir carpetas de reportes, carpetas de tableros y vistas de listas por territorio.

Dónde: Estos cambios se aplican a Lightning Experience y Salesforce Classic en Performance Edition y Developer Edition y en Enterprise Edition y Unlimited Edition con Sales Cloud. En Salesforce Classic en estas ediciones, los representantes también pueden compartir manualmente registros por territorio.

CONSULTE TAMBIÉN

Otorgar acceso a registros, carpetas de reportes y tableros y vistas de lista por territorio

Agregar representantes de ventas a grupos y colas en base a la asignación de territorios

Compartir registros individuales por territorio

Activar la colaboración de cuentas manual en Gestión de territorio de compañía (Actualización crítica)

Documentación de reglas de colaboración mejorada

Actualizamos la documentación de Reglas de colaboración en Ayuda de Salesforce para facilitar la tarea de encontrar la información que necesita.

Dónde: Las Reglas de colaboración están disponibles en Lightning Experience y Salesforce Classic en Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Por qué: Mejoramos la siguiente documentación.

- Hemos sustituido las páginas de instrucciones repetitivas para objetos individuales con descripciones más concisas acerca de la creación y la modificación de reglas de colaboración.
- Hemos agregado información acerca de reglas de colaboración basadas en propietario y basadas en criterios.
- Hemos consolidado la disponibilidad de la información para reglas de colaboración.

CONSULTE TAMBIÉN

Ayuda de Salesforce: Reglas de colaboración (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

Ayuda de Salesforce: Crear reglas de colaboración (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

Ayuda de Salesforce: Modificar reglas de colaboración (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

Ayuda de Salesforce: Tipos de reglas de colaboración (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

Ayuda de Salesforce: Consideraciones de reglas de colaboración (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

Configuración general: Big Objects en Configuración y páginas de inicio predeterminadas de aplicaciones

Ya no está limitado a la API de metadatos, ahora puede crear un Big Object directamente desde Configuración. Muestre a los usuarios la página de inicio más relevante para ellos asignando páginas de inicio predeterminadas por aplicación.

EN ESTA SECCIÓN:

Crear Big Objects personalizados desde Configuración

Un Big Object almacena y gestiona una cantidad masiva de datos de forma nativa en la plataforma Salesforce. Puede archivar datos desde otros objetos o aportar conjuntos de datos masivos desde sistemas externos en un Big Object para obtener una vista completa de sus clientes. Big objects proporcionan un desempeño coherente, ya tenga 1 millón de registros, 100 millones o incluso mil millones. Anteriormente, la creación de un Big Object requería el uso de la API de metadatos. Pero ahora, si no está cómodo utilizando la API, puede crear un Big Object en Configuración, definir sus campos y crear el índice que define cómo se consulta el Big Object.

Asignar páginas de inicio predeterminada basándose en la aplicación Lightning

Asegúrese de que los usuarios ven la página de inicio más relevante para ellos asignando páginas de inicio predeterminadas por aplicación. La página de inicio predeterminada de la aplicación sobrescribe la página de inicio predeterminada de la organización para usuarios en la aplicación. También, si crea asignaciones de aplicación y perfil, esas asignaciones de páginas de inicio anulan al resto.

Ya no se pueden modificar asignaciones de perfil de página de inicio para aplicaciones de Classic visibles en Lightning

Como parte de la entrega de la función para asignar páginas Inicio predeterminadas por aplicación, cambiamos la capacidad de configuración de asignaciones de página Inicio Lightning personalizada para usuarios trabajando en aplicaciones de Classic visibles en Lightning Experience. Si tenía asignaciones de perfil de página Inicio Lightning personalizado antes de Spring '19, sus usuarios continúan viendo las páginas Inicio basadas en perfil previstas al trabajar en aplicaciones de Classic visibles en Lightning Experience. Sin embargo, las asignaciones de perfil de página Inicio para esas aplicaciones de Classic son ahora de solo lectura, de modo que ya no puede modificarlas.

Comprobar las referencias de un campo antes de modificarlo (Beta)

En una organización de sandbox, puede ver las referencias a un campo personalizado, como, por ejemplo, en una fórmula, un formato o una clase de Apex, con el clic de un botón. El nuevo botón **¿Dónde se utiliza?** indica dónde se utiliza un campo y dónde aparecen los cambios en el campo. Puede comunicar los cambios que realizó a los demás usuarios que utilicen el campo en una fórmula o en otro contexto.

Incluir nombres de Apex reservados en esquema de servicios externos

Puede ocultar esa lista de palabras a evitar. Sus nombres de variable del esquema de servicios externos puede ahora utilizar cualquier palabra que desee, incluyendo "final", número", "objeto" y "transacción".

Agregar un prefijo de espacio de nombres a parámetros de consulta y propiedades de pageReference.state

Como se mencionó en las notas de versión de Spring '19, esta actualización crítica soluciona un problema con conflictos de denominación entre componentes de paquete. Un prefijo de espacio de nombres distingue su paquete y su contenido de paquetes de otros desarrolladores. El prefijo de espacio de nombres evita conflictos entre componentes en el nombre de parámetro de consulta o estado. Los parámetros de consulta y propiedades `pageReference.state` deben tener un prefijo de espacio de nombres. Si no tienen, esta actualización crítica los elimina de las direcciones URL de la organización. Esta actualización crítica se activa para Summer '19 el 17 de mayo de 2019.

Enviar el Id. de sesión de forma segura en mensajes salientes

Para proteger datos de sesión confidenciales, el protocolo HTTPS se aplica ahora para notificaciones de mensajes salientes que incluyen el Id. de sesión. Si configura el mensaje saliente con la opción **Enviar Id. de sesión** activada, asegúrese de que la URL de extremo comienza con `https://`.

Actualización crítica "Garantizar que los registros enviados en segundo plano se dirigen al proceso de aprobación adecuado" pospuesta

Esta actualización crítica, publicada en Summer '16, estaba programada para activarse automáticamente en Spring '18, pero se pospuso a Spring '19.

Crear Big Objects personalizados desde Configuración

Un Big Object almacena y gestiona una cantidad masiva de datos de forma nativa en la plataforma Salesforce. Puede archivar datos desde otros objetos o aportar conjuntos de datos masivos desde sistemas externos en un Big Object para obtener una vista completa de sus clientes. Big objects proporcionan un desempeño coherente, ya tenga 1 millón de registros, 100 millones o incluso mil millones. Anteriormente, la creación de un Big Object requería el uso de la API de metadatos. Pero ahora, si no está cómodo utilizando la API, puede crear un Big Object en Configuración, definir sus campos y crear el índice que define cómo se consulta el Big Object.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience y Salesforce Classic.

Cómo: En Configuración, ingrese *`Big Objects`* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Big Objects**. Haga clic en **Nuevo**, y el asistente le guía por los pasos.

Asignar páginas de inicio predeterminada basándose en la aplicación Lightning

Asegúrese de que los usuarios ven la página de inicio más relevante para ellos asignando páginas de inicio predeterminadas por aplicación. La página de inicio predeterminada de la aplicación sobrescribe la página de inicio predeterminada de la organización para usuarios en la aplicación. También, si crea asignaciones de aplicación y perfil, esas asignaciones de páginas de inicio anulan al resto.

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

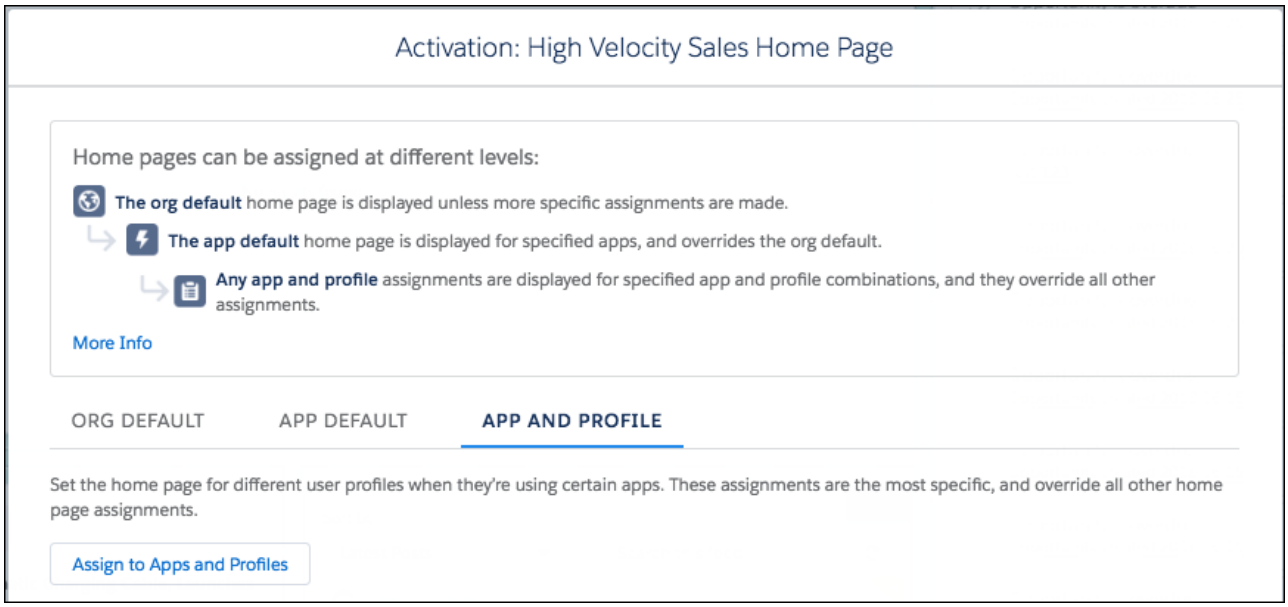
Nota: Este cambio se aplica únicamente a aplicaciones Lightning. Las aplicaciones Classic se pueden ver en Lightning Experience, pero no puede mostrar diferentes páginas de inicio asignadas para perfiles y aplicaciones específicos. Actualice las aplicaciones Classic a aplicaciones Lightning en el Gestor de aplicaciones para aprovechar las funciones de Lightning Experience.

Por qué: Asigne una página de inicio personalizada para diferentes aplicaciones, de modo que los usuarios que están en aplicaciones diferentes no utilicen el mismo formato. Esta capa adicional de asignación simplifica el diseño de una página de inicio, de modo que puede especificar diferentes personalizaciones para diferentes usuarios de la aplicación.

Por ejemplo, la página de inicio para la aplicación de ventas internas de su organización puede tener un formato diferente y componentes diferentes a la página de inicio para su aplicación de ventas de campo, cada una centrada en conectar representantes en esas áreas con las herramientas y la información que necesitan.

La configuración de una página de inicio predeterminada de la aplicación no afecta a asignaciones de perfil existentes. Las asignaciones de perfiles existentes están anidadas debajo de la capa de asignaciones de aplicación. Como resultado, los usuarios con diferentes perfiles pueden ver diferentes páginas de inicio en la misma aplicación.

Cómo: Para asignar una página de inicio como un valor predeterminado de la aplicación, desde Configuración, ingrese `Inicio` en el cuadro Búsqueda rápida y luego seleccione **Inicio**. También puede asignar páginas de Inicio específicas desde el Generador de aplicaciones Lightning.



CONSULTE TAMBIÉN

Ya no se pueden modificar asignaciones de perfil de página de inicio para aplicaciones de Classic visibles en Lightning

IdeaExchange: Asignar páginas de inicio Lightning por aplicación (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

Ya no se pueden modificar asignaciones de perfil de página de inicio para aplicaciones de Classic visibles en Lightning

Como parte de la entrega de la función para asignar páginas Inicio predeterminadas por aplicación, cambiamos la capacidad de configuración de asignaciones de página Inicio Lightning personalizada para usuarios trabajando en aplicaciones de Classic visibles en Lightning Experience. Si tenía asignaciones de perfil de página Inicio Lightning personalizado antes de Spring '19, sus usuarios continúan viendo las páginas Inicio basadas en perfil previstas al trabajar en aplicaciones de Classic visibles en Lightning Experience. Sin embargo, las asignaciones de perfil de página Inicio para esas aplicaciones de Classic son ahora de solo lectura, de modo que ya no puede modificarlas.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience en Essentials Edition, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition. Este cambio se aplica únicamente a aplicaciones de Classic marcadas como visibles en Lightning.

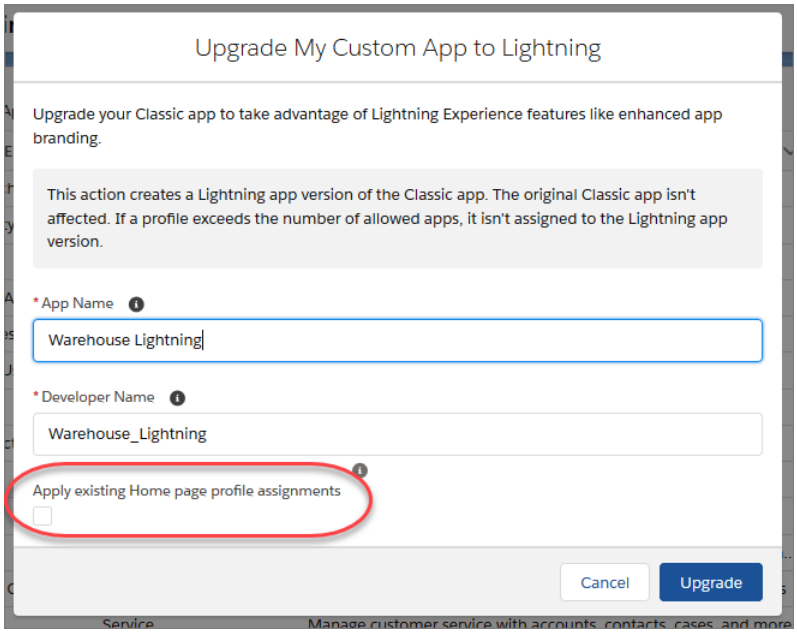
Por qué: Si desea modificar las asignaciones de perfil de página Inicio Lightning personalizado para sus aplicaciones de Classic activadas por Lightning, debe actualizarlas a aplicaciones Lightning.

Si actualiza sus aplicaciones de Classic antes de que se implemente Spring '19 en su organización, actualizaremos automáticamente sus asignaciones de página Inicio Lightning personalizadas existentes para funcionar con sus aplicaciones de Classic.

Si actualiza sus aplicaciones de Classic después de la implementación de Spring '19 en su organización, debe aplicar las asignaciones de perfil de página Inicio existente a la aplicación actualizada usted mismo. Agregamos una casilla de verificación al diálogo de actualización de aplicación que le permite hacer esto.

Si elige no actualizar una aplicación de Classic visible en Lightning Experience, sus usuarios ven las páginas Inicio que se asignaron a sus perfiles en Winter '19 al trabajar con esa aplicación. Las asignaciones de perfil para las aplicaciones no actualizadas permanecen de solo lectura. Si crea una nueva aplicación de Classic activada por Lightning durante o después de Spring '19, los usuarios en esas aplicaciones continuarán viendo la página Inicio Lightning personalizada de Winter '19 asignada a su perfil.

Cómo: Para actualizar una aplicación de Classic y migrar sis asignaciones de perfil de la página Inicio, navegue al Gestor de aplicaciones en Configuración, haga clic en ▾ para una aplicación de Classic y seleccione **Actualizar**. En el diálogo de actualización, seleccione **Aplicar las asignaciones de perfil de página Inicio existentes**.



Esta casilla de verificación está disponible hasta el lanzamiento de Summer '19. Tras la implementación de Summer '19, cualquier aplicación de Classic que se actualice a Lightning debe tener sus asignaciones de página Inicio establecidas manualmente.

CONSULTE TAMBIÉN

Asignar páginas de inicio predeterminada basándose en la aplicación Lightning

Ayuda de Salesforce: Actualizar aplicaciones Classic a aplicaciones Lightning

Comprobar las referencias de un campo antes de modificarlo (Beta)

En una organización de sandbox, puede ver las referencias a un campo personalizado, como, por ejemplo, en una fórmula, un formato o una clase de Apex, con el clic de un botón. El nuevo botón **¿Dónde se utiliza?** indica dónde se utiliza un campo y dónde aparecen los cambios en el campo. Puede comunicar los cambios que realizó a los demás usuarios que utilicen el campo en una fórmula o en otro contexto.

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

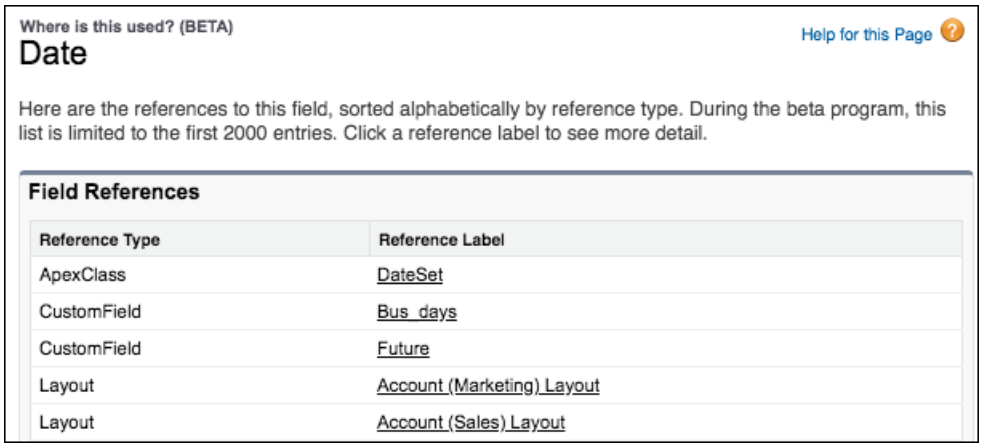
Nota: Dado que se trata de una función beta, el botón **¿Dónde se utiliza?** es una versión preliminar y no forma parte de los "Servicios" según su acuerdo general de suscripción con Salesforce. Utilice esta función a su única discreción y tome sus decisiones de compra solo en base a funciones y productos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

Quién: Los administradores con el permiso Personalizar aplicación pueden utilizar el botón **¿Dónde se utiliza?** para campos personalizados.

Cómo: El botón **¿Dónde se utiliza?** está en la página de detalles de campo personalizado.



Haga clic en el botón para ver los detalles de referencia del campo.


Where is this used? (BETA)

Date

Help for this Page

Here are the references to this field, sorted alphabetically by reference type. During the beta program, this list is limited to the first 2000 entries. Click a reference label to see more detail.

Field References

Reference Type	Reference Label
ApexClass	DateSet
CustomField	Bus_days
CustomField	Future
Layout	Account (Marketing) Layout
Layout	Account (Sales) Layout

La lista puede incluir las referencias siguientes. Haga clic en una etiqueta de referencia para ver la configuración para el formato, la fórmula o cualquier otra referencia.

- Regla de validación
- Formato
- Campo de fórmula
- Página de Visualforce
- Clase de Apex
- Desencadenador de Apex
- Plantilla de email (Salesforce Classic, basada en texto)
- Conjunto de campos
- Flujo (consulta)
- Marcado de componente Lightning (atributo)
- Process Builder (criterios)
- Botón de URL (fórmula)
- Página Lightning (lista relacionada única)
- Filtro de búsqueda (búsqueda y principal-detalle)

Haga clic en una etiqueta de referencia para ir a la configuración para ese formato, esa fórmula o cualquier otra referencia.

Las referencias de paquetes gestionados no se incluyen en la lista de la organización del suscriptor. Supongamos, por ejemplo, que en una fórmula se hace referencia a un campo de número. Si agrega el campo al paquete e instala dicho paquete en una organización de suscriptor, la página de detalles de referencia del campo de la organización del suscriptor no mostrará que se hace referencia a dicho campo de número en un campo de fórmula.

Sin embargo, las nuevas referencias que se creen tras instalar el paquete gestionado en la organización del suscriptor sí que aparecerán. Por ejemplo, la nueva referencia aparecerá tras instalar el paquete gestionado y agregar el campo de número a otra fórmula en la organización del suscriptor.

Incluir nombres de Apex reservados en esquema de servicios externos

Puede ocultar esa lista de palabras a evitar. Sus nombres de variable del esquema de servicios externos puede ahora utilizar cualquier palabra que desee, incluyendo "final", número", "objeto" y "transacción".

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

Agregar un prefijo de espacio de nombres a parámetros de consulta y propiedades de pageReference.state

Como se mencionó en las notas de versión de Spring '19, esta actualización crítica soluciona un problema con conflictos de denominación entre componentes de paquete. Un prefijo de espacio de nombres distingue su paquete y su contenido de paquetes de otros desarrolladores. El prefijo de espacio de nombres evita conflictos entre componentes en el nombre de parámetro de consulta o estado. Los parámetros de consulta y propiedades `pageReference.state` deben tener un prefijo de espacio de nombres. Si no tienen, esta actualización crítica los elimina de las direcciones URL de la organización. Esta actualización crítica se activa para Summer '19 el 17 de mayo de 2019.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience y la aplicación Salesforce en todas las ediciones. Este cambio no afecta a direcciones URL de Visualforce o Salesforce Classic, Comunidades o URL de reporte que contienen parámetros de consulta no personalizados.

Nota: Si su organización muestra una fecha de activación automática del 10 de enero de 2019, ignórelo. Esta fecha era la fecha de activación original para la actualización clave antes de que pospusiera. Cuando su organización se actualiza a la versión Spring '19, la fecha de activación automática mostrada será la correcta.

Cómo: Para agregar un prefijo de espacio de nombres para un paquete gestionado, consulte Registrar un prefijo de espacio de nombres. Si no dispone de un espacio de nombres registrado, agregue el espacio de nombres predeterminado de `c__`. Para probar y asegurarse de que sus prefijos de espacio de nombres funcionan, active esta actualización crítica. Pruebe cualquier página con parámetros de consulta personalizados y luego navegue a una dirección URL que contiene `/lightning/`. Si tiene paquetes gestionados, pruebe páginas desde dentro y fuera de paquetes gestionados. Si se encuentra con problemas, asegúrese de que haya prefijado los valores con un espacio de nombres. Si continúa teniendo problemas, haga contacto con el Servicio de Atención al Cliente de Salesforce.

Tras agregar prefijos de espacio de nombres, active la actualización crítica. En Configuración, ingrese *`Actualizaciones importantes`* en el cuadro Búsqueda rápida. A continuación, seleccione **Actualizaciones importantes**. Para Agregar prefijo de espacio de nombres a parámetros de consulta y Propiedades de pageReference.state, haga clic en **Confirmar**.

Enviar el Id. de sesión de forma segura en mensajes salientes

Para proteger datos de sesión confidenciales, el protocolo HTTPS se aplica ahora para notificaciones de mensajes salientes que incluyen el Id. de sesión. Si configura el mensaje saliente con la opción **Enviar Id. de sesión** activada, asegúrese de que la URL de extremo comienza con `https://`.

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

Cómo: Para crear o modificar una configuración de mensajes salientes en Configuración, ingrese *`Mensajes salientes`* en el cuadro Búsqueda rápida y seleccione **Mensajes salientes**.

CONSULTE TAMBIÉN

Ayuda de Salesforce: Seguridad de sesión

Actualización crítica "Garantizar que los registros enviados en segundo plano se dirigen al proceso de aprobación adecuado" pospuesta

Esta actualización crítica, publicada en Summer '16, estaba programada para activarse automáticamente en Spring '18, pero se pospuso a Spring '19.

CONSULTE TAMBIÉN

Notas de la versión Winter '17: Actualización crítica "Garantizar que los registros enviados en segundo plano se dirigen al proceso de aprobación adecuado" pospuesta

Actualizaciones críticas

Seguridad e identidad: Nuevas opciones de inicio de sesión, gestión de dispositivos y claves solo de caché para todos

Los usuarios pueden iniciar sesión con una dirección de email, números de teléfono y más. Utilice Gestión de dispositivos para realizar un seguimiento y revocar el acceso de dispositivos. El Servicio de claves solo de caché tiene ahora disponibilidad general.

EN ESTA SECCIÓN:

Autenticación e identidad: Más opciones de inicio de sesión, mejoras de seguridad Ironclad y configuración y mantenimiento más sencillos

Las nuevas funciones de autenticación e identidad de Salesforce dan a sus usuarios más opciones de inicio de sesión, como permitir a los usuarios iniciar sesión con sus direcciones email, números de teléfono o certificados digitales. También aumentamos la seguridad de las contraseñas, y también puede salvaguardar su organización viendo y gestionando los dispositivos que están accediendo a ella. Ahora puede crear y gestionar aplicaciones conectadas dinámicamente y los usuarios externos sin contacto.

Salesforce Shield: Compatibilidad con el objeto Seguimiento de auditoría de campo, claves solo de caché con disponibilidad general y nuevos eventos de Apex

En Cifrado de plataforma Shield, el Servicio de claves solo de caché tiene ahora disponibilidad general. También obtiene la libertad del cifrado en segundo plano de autoservicio y compatibilidad con más nubes. En Event Monitoring, dos nuevos tipos de eventos EventLogFile captura excepciones de Apex e información de solicitudes de Apex de ejecución larga. Seguimiento de auditoría de campo también admite la archivación automatizada de más objetos.

Autenticación e identidad: Más opciones de inicio de sesión, mejoras de seguridad Ironclad y configuración y mantenimiento más sencillos

Las nuevas funciones de autenticación e identidad de Salesforce dan a sus usuarios más opciones de inicio de sesión, como permitir a los usuarios iniciar sesión con sus direcciones email, números de teléfono o certificados digitales. También aumentamos la seguridad de las contraseñas, y también puede salvaguardar su organización viendo y gestionando los dispositivos que están accediendo a ella. Ahora puede crear y gestionar aplicaciones conectadas dinámicamente y los usuarios externos sin contacto.

EN ESTA SECCIÓN:

Crear una página de inicio de sesión en la que se prima la identidad con Detección de inicio de sesión de Mi dominio

Configure Mi dominio con Detección de inicio de sesión para simplificar el proceso de inicio de sesión para usuarios. Este proceso de inicio de sesión se denomina a veces inicio de sesión basado en entrevista o donde se prima la identidad. En vez de requerir a los usuarios iniciar sesión con su nombre de usuario y contraseña, la página Detección de inicio de sesión de Mi dominio les solicita ingresar un identificador único como una dirección de email o un número de teléfono. A continuación, se solicita a los usuarios autenticarse basándose en el identificador que proporcionan. Si están configurados para SSO, no tiene que elegir. Detección de inicio de sesión de Mi dominio los envía directamente a la página de inicio de sesión del proveedor de identidad (IdP) para autenticarse.

Autenticar sus usuarios con certificados

Salesforce proporciona ahora autenticación basada en certificados. Ya sea utilizando Configuración de Salesforce o la API, puede cargar certificados digitales X.509 exclusivos con codificación PEM para autenticar usuarios individuales en su organización.

Localizar solicitudes de inicio de sesión y mensajes de error personalizados para Detección de inicio de sesión

Cuando utiliza el tipo de página Detección de inicio de sesión en Mi dominio y Comunidades, puede localizar la solicitud de inicio de sesión con una etiqueta personalizada. También puede localizar mensajes de error de inicio de sesión personalizados en Apex. Por ejemplo, puede alertar a los usuarios cuando intentan iniciar sesión con una dirección de email personal en vez de su dirección de email corporativa.

Simplificar las integraciones de aplicaciones conectadas con extremos de OAuth 2.0 (Disponible de forma general)

Un cliente OAuth, como MuleSoft, ahora puede enviar una solicitud al extremo de registro de cliente dinámico para registrar automáticamente una nueva aplicación secundaria cliente conectada con OAuth 2.0 con Salesforce. Con un registro realizado correctamente, Salesforce devuelve un nuevo identificador de cliente y metadatos sobre la nueva aplicación secundaria registrada. La aplicación conectada con OAuth 2.0 puede comprobar el estado actual de sus tokens de acceso y actualización. El cliente de OAuth puede comprobar el estado actual de los tokens de acceso y actualización para sí mismo y sus aplicaciones secundarias. Además, los administradores pueden autorizar que una única aplicación conectada introspeccione todos los tokens de acceso y actualización dentro de toda la organización.

Los secretos de clientes de aplicaciones conectadas con OAuth 2.0 requieren más caracteres

Cuando crea una aplicación conectada, Salesforce genera el valor para el secreto del consumidor (llamado secreto del cliente en OAuth 2.0). Por motivos de seguridad, aumentamos el requisito de tamaño mínimo de al menos 8 caracteres a 32. También cambiamos el formato del secreto generado. Desde Spring '19, si sustituye el secreto generado por Salesforce con el suyo propio empleando la API de metadatos, asegúrese de que el tamaño es de al menos 32 caracteres. Este cambio no afecta a aplicaciones conectadas con OAuth 2.0.

Crear su propia página Verificar para inscripciones de comunidad

Cuando los usuarios se inscriben en una comunidad con una dirección de email o número de teléfono, Salesforce les envía un código de verificación y genera la página Verificar. La página Verificar es donde los usuarios confirman su identidad. Anteriormente, podía marcar la página con su logotipo, colores y fondo, pero no podía cambiar el formulario procedente de Salesforce. Ahora puede sustituir la página Verificar de Salesforce con su propia página que crea utilizando Visualforce y un par de métodos de Apex.

Enviar verificaciones de email asíncrono

La nueva función de email asíncrono de Salesforce Identity permite a los usuarios verificar su dirección de email en cualquier momento. Envía a los usuarios un vínculo de verificación en un mensaje de email. Los usuarios pueden verificar su dirección de email haciendo clic en el vínculo cuando sea conveniente. No es necesario detener lo que están haciendo. También puede personalizar el mensaje de email de modo que los usuarios reconozcan su marca.

Crear usuarios sin contactos de External Identity ligeros (Disponible de forma general)

Reduzca la carga de trabajo de la gestión de usuarios de identidad externa creando usuarios sin información de contactos. Sin contactos, no tiene que preocuparse de mantener los registros de usuario y contacto sincronizados. Solo tiene que mantener una base de datos de usuarios para fines de identidad. Puede agregar contactos más adelante si decide que los desea; por ejemplo, cuando el usuario se convierte en un prospecto cualificado. También puede eliminar contactos de usuarios existentes para aprovechar al máximo sus licencias de comunidad.

Ver y revocar dispositivos con Gestión de dispositivos (Beta)

Ahora puede realizar un seguimiento y monitorear qué dispositivos están accediendo a su organización de Salesforce con Gestión de dispositivos, lo que le da un control mayor sobre la seguridad de sus datos. Empleando una llamada de API o de Apex, puede revocar el acceso y los tokens de actualización asociados procedentes de dispositivos perdidos y robados. También puede construir procesos y políticas que definan cómo acceden los dispositivos a su organización, como requiriendo una solicitud de aprobación desde el dispositivo antes de autorizar un inicio de sesión. Además, cree reportes personalizados para ver datos estadísticos de Gestión de dispositivos, como los tipos de dispositivos que acceden a su organización.

Enviar a los usuarios a una URL personalizada cuando cierran sesión

Ahora puede enviar a los usuarios a una URL personalizada durante el cierre de sesión único (SLO) cuando Salesforce es el proveedor del servicio.

Redireccionar usuarios a su sitio web después del registro automático

Ahora puede configurar Inicio de sesión incrustado de Salesforce Identity para redireccionar usuarios de nuevo a su sitio web después de que completen el registro automático. Anteriormente, cuando los usuarios se registraban automáticamente en su sitio web, se redireccionaban a la página de su comunidad.

Incluir incluso más caracteres especiales en contraseñas

Póngase más creativo con sus contraseñas. Salesforce admite ahora estos caracteres especiales: ! " # $ % & ' ( ) * + , - . / : ; < = > ? @ [\ ] ^ _ ` { | } ~.

Obtener más seguridad con una lista negra de contraseñas actualizada

Actualizamos la lista negra de contraseñas para dar a su organización seguridad adicional. Por ejemplo, los usuarios ya no pueden utilizar la cadena "1234567" para iniciar sesión en su organización.

Verificar que las credenciales de usuario son seguras cuando los usuarios acceden a sesiones

Ahora puede ver el método HTTP utilizado para el inicio de sesión: POST, GET o Desconocido. Utilice esta información para determinar si un usuario está exponiendo inadvertidamente credenciales de usuario a través de una solicitud GET. Por ejemplo, si un usuario ingresó un nombre de usuario y contraseña en la página de inicio de sesión, el método HTTP para el inicio de sesión es una solicitud POST segura. No obstante, si el usuario inició sesión proporcionando el nombre de usuario y la contraseña en la URL como una solicitud GET, las credenciales quedan expuestas.

Establecer la política de seguridad de sesiones en acceso seguro a funciones de modificación

Ahora puede requerir que los usuarios tengan un nivel de sesión de alta seguridad antes de permitirles acceder a la configuración de funciones en la página Configuración de funciones, el objeto UserRole y el objeto Role en la API de metadatos. El establecimiento de un nivel de sesión de alta seguridad ayuda a asegurar las operaciones confidenciales. Estos parámetros se aplican únicamente a usuarios que tienen permisos de usuario para acceder a estas operaciones. Si los usuarios tienen una sesión de alta seguridad después de iniciar sesión, no se les solicita verificar sus identidades en la misma sesión, incluso si requiere alta seguridad para operaciones confidenciales.

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

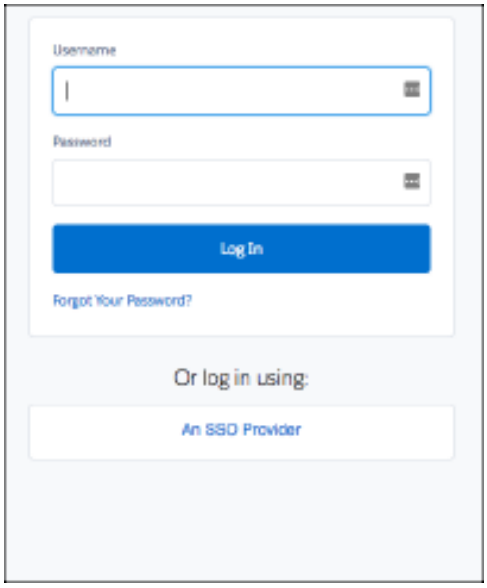
Esta actualización crítica, publicada en Summer '18, estaba programada para activarse automáticamente en Spring '19, pero se pospuso a Winter '20.

Crear una página de inicio de sesión en la que se prima la identidad con Detección de inicio de sesión de Mi dominio

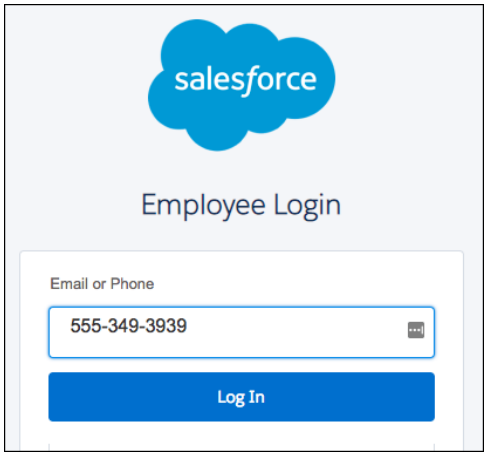
Configure Mi dominio con Detección de inicio de sesión para simplificar el proceso de inicio de sesión para usuarios. Este proceso de inicio de sesión se denomina a veces inicio de sesión basado en entrevista o donde se prima la identidad. En vez de requerir a los usuarios iniciar sesión con su nombre de usuario y contraseña, la página Detección de inicio de sesión de Mi dominio les solicita ingresar un identificador único como una dirección de email o un número de teléfono. A continuación, se solicita a los usuarios autenticarse basándose en el identificador que proporcionan. Si están configurados para SSO, no tiene que elegir. Detección de inicio de sesión de Mi dominio los envía directamente a la página de inicio de sesión del proveedor de identidad (IdP) para autenticarse.

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

Por qué: Detección de inicio de sesión simplifica varios escenarios de autenticación, incluyendo múltiples opciones de inicio de sesión y múltiples IdPs. A menudo, los clientes obtienen una página de inicio de sesión donde pueden ingresar sus credenciales o hacer clic en un botón SSO. Algunos clientes podrían no percatarse del botón SSO o saber para qué sirve. Este es un ejemplo de una página de inicio de sesión con múltiples opciones de inicio de sesión.



Este es un ejemplo de una página Detección de inicio de sesión de Mi dominio. Tiene una opción para que los usuarios ingresen un identificador. Detección de inicio de sesión muestra a continuación una página de contraseña de Salesforce o redirige a una página de inicio de sesión del proveedor de identidad.



Cómo: Para implementar Detección de inicio de sesión para Mi dominio, cree un gestor en Apex y luego haga referencia al gestor desde la página Configuración de Mi dominio. La clase de Apex implementa la interfaz `MyDomainLoginDiscoveryHandler`. A continuación, desde Configuración, ingrese *`Mi dominio`* y seleccione **Mi dominio**. Bajo Configuración de autenticación, haga clic en **Modificar**. Para el tipo de página de inicio de sesión, seleccione **Detección**. Para su solicitud de inicio de sesión, ingrese texto o una etiqueta personalizada. Luego elija el gestor de Apex que creó.

CONSULTE TAMBIÉN

- Localizar solicitudes de inicio de sesión y mensajes de error personalizados para Detección de inicio de sesión
- Apex: Elementos nuevos y modificados
- *Ayuda de Salesforce*: Mi dominio (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

Autenticar sus usuarios con certificados

Salesforce proporciona ahora autenticación basada en certificados. Ya sea utilizando Configuración de Salesforce o la API, puede cargar certificados digitales X.509 exclusivos con codificación PEM para autenticar usuarios individuales en su organización.

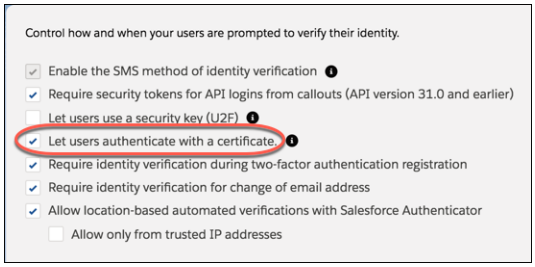
Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience y Salesforce Classic en todas las ediciones y está disponible únicamente en organizaciones configuradas con Mi dominio.

Por qué: Este nuevo método de autenticación cumple con los requisitos de identidad digital de FedRAMP y la certificación a través de tarjetas de verificación de identificación personal. Su organización también puede utilizar certificados firmados por autoridades emisoras de certificados con este método de autenticación.

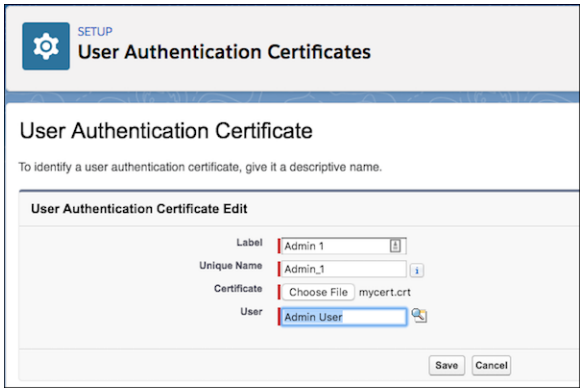
Cómo: Active la autenticación basada en certificados desde Configuración de Salesforce o la API.

Si utiliza la API para configurar la autenticación basada en certificados, puede integrar los certificados de usuario cargados con una herramienta de API externa, como el Cargador de datos. Las herramientas de API externas pueden ayudarle a gestionar sus certificados de usuario. Para configurar el nuevo objeto UserAuthCertificate, puede utilizar la API de REST, la API de SOAP y la creación de objetos de API estándar.

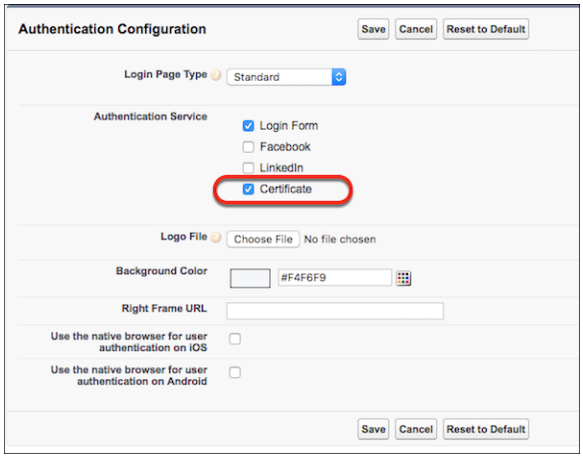
Desde Configuración de Salesforce, active la autenticación basada en certificados desde Configuración de sesión.



Cargue certificados en Certificados de autenticación de usuarios.



Active también la autenticación basada en certificados en Mi dominio.



CONSULTE TAMBIÉN

Ayuda de Salesforce: Configurar la autenticación basada en certificados (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

Localizar solicitudes de inicio de sesión y mensajes de error personalizados para Detección de inicio de sesión

Cuando utiliza el tipo de página Detección de inicio de sesión en Mi dominio y Comunidades, puede localizar la solicitud de inicio de sesión con una etiqueta personalizada. También puede localizar mensajes de error de inicio de sesión personalizados en Apex. Por ejemplo, puede alertar a los usuarios cuando intentan iniciar sesión con una dirección de email personal en vez de su dirección de email corporativa.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience y Salesforce Classic en Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition. Está disponible en todas las comunidades a las que se accede mediante Lightning Experience y Salesforce Classic en Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Cómo: Para localizar la solicitud de inicio de sesión, utilice la variable global `$Label`, por ejemplo, `$Label.loginPrompt`.

Para localizar mensajes de error personalizados en Apex `Auth.LoginDiscoveryHandler` o `Auth.MyDomainLoginDiscoveryHandler`, cree el mensaje de error como una etiqueta personalizada con la excepción `Auth.DiscoveryCustomErrorException`. En este ejemplo, `CustomError` es una etiqueta personalizada.

```
throw new
   Auth.DiscoveryCustomErrorException(Label.CustomError)
```

CONSULTE TAMBIÉN

Ayuda de Salesforce: Etiquetas personalizadas (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

Ayuda de Salesforce: Traducir etiquetas personalizadas (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

Crear una página de inicio de sesión en la que se prima la identidad con Detección de inicio de sesión de Mi dominio

Simplificar las integraciones de aplicaciones conectadas con extremos de OAuth 2.0 (Disponible de forma general)

Un cliente OAuth, como MuleSoft, ahora puede enviar una solicitud al extremo de registro de cliente dinámico para registrar automáticamente una nueva aplicación secundaria cliente conectada con OAuth 2.0 con Salesforce. Con un registro realizado correctamente, Salesforce devuelve un nuevo identificador de cliente y metadatos sobre la nueva aplicación secundaria registrada. La aplicación conectada con OAuth 2.0 puede comprobar el estado actual de sus tokens de acceso y actualización. El cliente de OAuth puede comprobar el estado actual de los tokens de acceso y actualización para sí mismo y sus aplicaciones secundarias. Además, los administradores pueden autorizar que una única aplicación conectada introspeccione todos los tokens de acceso y actualización dentro de toda la organización.

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

Cómo: Esta solución sigue el Protocolo de registro de cliente dinámico de OAuth 2.0 y la Especificación de introspección de tokens de OAuth 2.0. Configure las integraciones de aplicaciones conectadas con extremos OAuth 2.0 con estos pasos.

Después de crear una aplicación conectada, genere un token de acceso inicial y configure sus nuevos extremos. Asegúrese de registrar su token de acceso inicial e integre sus extremos de OAuth 2.0 con su cliente OAuth 2.0, como MuleSoft.

CONSULTE TAMBIÉN

- *Ayuda de Salesforce*: Crear una aplicación conectada (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)
- *Ayuda de Salesforce*: Prepararse para el registro de clientes dinámico (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)
- *Ayuda de Salesforce*: Generar un token de acceso inicial (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)
- *Ayuda de Salesforce*: Extremo de registro de cliente dinámico de OpenID Connect (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)
- *Ayuda de Salesforce*: Extremo de introspección de token de OpenID Connect (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

Los secretos de clientes de aplicaciones conectadas con OAuth 2.0 requieren más caracteres

Cuando crea una aplicación conectada, Salesforce genera el valor para el secreto del consumidor (llamado secreto del cliente en OAuth 2.0). Por motivos de seguridad, aumentamos el requisito de tamaño mínimo de al menos 8 caracteres a 32. También cambiamos el formato del secreto generado. Desde Spring '19, si sustituye el secreto generado por Salesforce con el suyo propio empleando la API de metadatos, asegúrese de que el tamaño es de al menos 32 caracteres. Este cambio no afecta a aplicaciones conectadas con OAuth 2.0.

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

CONSULTE TAMBIÉN

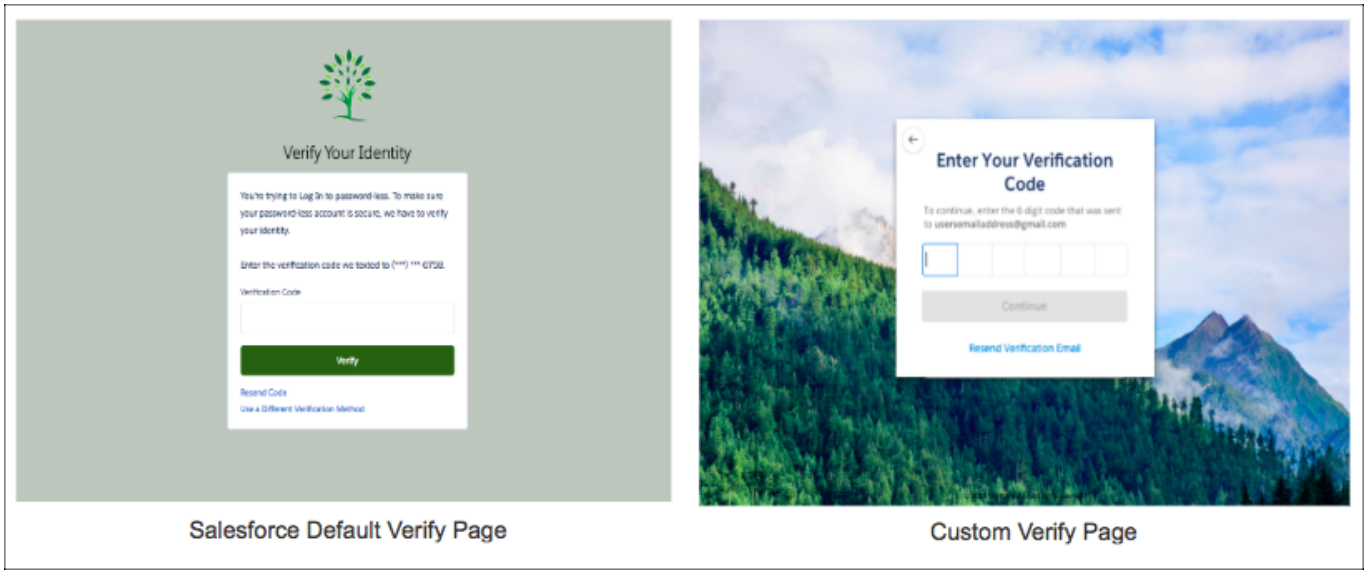
- *Ayuda de Salesforce*: Crear una aplicación conectada (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

Crear su propia página Verificar para inscripciones de comunidad

Cuando los usuarios se inscriben en una comunidad con una dirección de email o número de teléfono, Salesforce les envía un código de verificación y genera la página Verificar. La página Verificar es donde los usuarios confirman su identidad. Anteriormente, podía marcar la página con su logotipo, colores y fondo, pero no podía cambiar el formulario procedente de Salesforce. Ahora puede sustituir la página Verificar de Salesforce con su propia página que crea utilizando Visualforce y un par de métodos de Apex.

Dónde: Este cambio se aplica a comunidades Lightning y se accede mediante Lightning Experience y Salesforce Classic. Las comunidades están disponibles en Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Cómo: Aquí puede comparar entre la página Verificar generada por Salesforce predeterminada y una página personalizada creada en Visualforce. La página de Visualforce utiliza diferentes fuentes, colores y formatos. También personaliza el modo en que los usuarios ingresan el código de verificación.



Salesforce Default Verify Page

Custom Verify Page

Para generar su propia página Verificar para registro automático, cree una página de Visualforce e incluya los métodos de Apex `System.UserManagement.initSelfRegistration` y `System.UserManagement.verifySelfRegistration`. Primero llame `initSelfRegistration`, e incluya un objeto de usuario para insertar tras un registro correcto. Devuelve el identificador de usuario como una cadena.

```
global String initSelfRegistration(Auth.VerificationMethod method, User u)
```

A continuación llame `verifySelfRegistration`, pasando por el identificador devuelto desde `initSelfRegistration` y el código de verificación que el usuario ingresó. El método devuelve el resultado de la verificación, que contiene el Id. de sesión y el estado de verificación.

```
global Auth.VerificationResult verifySelfRegistration(Auth.VerificationMethod method,
String identifier, String code, String startUrl)
```

Este ejemplo verifica la identidad de un usuario que ingresa un número de teléfono.

```
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
}
```

Los métodos de Apex admiten la verificación por email y SMS. Controlan la verificación solo para el proceso de registro automático. No se aplican al proceso de inicio de sesión.

Puede comprobar si los usuarios verificaron sus direcciones de email y números de teléfono creando una vista de lista desde la página Configuración de usuarios. Por ejemplo, incluya estos campos relacionados con la verificación.

- Número de teléfono celular verificado del administrador
- Aplicación de contraseña simultánea
- Salesforce Authenticator
- Código temporal

- Llave de seguridad U2F
- Email verificado del usuario
- Número de teléfono celular verificado del usuario

CONSULTE TAMBIÉN

Apex: Elementos nuevos y modificados

Enviar verificaciones de email asíncrono

La nueva función de email asíncrono de Salesforce Identity permite a los usuarios verificar su dirección de email en cualquier momento. Envía a los usuarios un vínculo de verificación en un mensaje de email. Los usuarios pueden verificar su dirección de email haciendo clic en el vínculo cuando sea conveniente. No es necesario detener lo que están haciendo. También puede personalizar el mensaje de email de modo que los usuarios reconozcan su marca.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience y Salesforce Classic en Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition. Está disponible en todas las comunidades a las que se accede mediante Lightning Experience y Salesforce Classic en Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Por qué: Si configura una verificación de email asíncrono para inscripciones de comunidad, los clientes pueden acceder a su comunidad de forma inmediata, incluso antes de verificar sus direcciones de email. Puede enviar a los clientes un vínculo de verificación en el mensaje de email. Tras hacer clic en el vínculo, se verifica su dirección de email. Por lo tanto, los clientes pueden iniciar sesión con la dirección de email en su próxima visita. Además, los clientes externos pueden iniciar sesión sin una contraseña únicamente tras verificar su dirección de email.

Como mejor práctica para usuarios tanto internos como externos, envíe verificaciones de email asíncrono en ocasiones. El envío de verificaciones de email garantiza que los usuarios estén registrados con una dirección de email válida de su propiedad.

Cómo: Configure la verificación de identidad de email utilizando el método de Apex `asyncEmailConfirmation`, que envía el vínculo de verificación en un mensaje de email. A continuación se incluye un ejemplo.

```
System.UserManagement.sendAsyncEmailConfirmation('005RM000001a0Ox', '00XRM000000hxnG',
'0DBRM000000015i', '/s/contactsupport');
```

Puede personalizar mensajes de email de verificación modificando la plantilla Comunidades: Email de verificación de usuario o a través de la API utilizando el campo AsyncVerificationLink en el objeto de API Network. Para determinar qué usuarios reciben un email con el vínculo de verificación, compruebe que el bit Email verificado del usuario está establecido. Puede encontrar el bit Email verificado del usuario en Configuración o a través de la API.

CONSULTE TAMBIÉN

Apex: Elementos nuevos y modificados

Ayuda de Salesforce: Personalizar email enviado desde comunidades (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

Ayuda de Salesforce: Enviar verificaciones de email asíncronas (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

Crear usuarios sin contactos de External Identity ligeros (Disponible de forma general)

Reduzca la carga de trabajo de la gestión de usuarios de identidad externa creando usuarios sin información de contactos. Sin contactos, no tiene que preocuparse de mantener los registros de usuario y contacto sincronizados. Solo tiene que mantener una base de datos de usuarios para fines de identidad. Puede agregar contactos más adelante si decide que los desea; por ejemplo, cuando el usuario se convierte en un prospecto cualificado. También puede eliminar contactos de usuarios existentes para aprovechar al máximo sus licencias de comunidad.

Dónde: Este cambio se aplica a todas las comunidades a las que se accede a través de Lightning Experience y Salesforce Classic en Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Quién: Esta función solo se aplica a usuarios con la licencia de External Identity: usuarios con el producto Identity for Customers and Partners. También está disponible para usuarios de Comunidades cuando desean descender a una licencia de External Identity. Haga contacto con el Servicio de atención al cliente de Salesforce para activar esta función.

Cómo: Para crear un usuario de External Identity sin contactos, cree un registro de usuario utilizando API de Apex, SOAP o Masiva.

```
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;
```

Para agregar un contacto al usuario de identidad de External Identity, cree un contacto y asocie el contacto con el usuario.

```
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;
```

Solo los usuarios con una licencia de External Identity pueden no tener contactos. Por lo que si desea eliminar un contacto de un usuario con una licencia Communities, debe primero descender el usuario a la licencia External Identity. A continuación puede eliminar el contacto.

CONSULTE TAMBIÉN

Salesforce Identity para clientes y socios: Gestionar comunidades para usuarios externos (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

Ver y revocar dispositivos con Gestión de dispositivos (Beta)

Ahora puede realizar un seguimiento y monitorear qué dispositivos están accediendo a su organización de Salesforce con Gestión de dispositivos, lo que le da un control mayor sobre la seguridad de sus datos. Empleando una llamada de API o de Apex, puede revocar el acceso y los tokens de actualización asociados procedentes de dispositivos perdidos y robados. También puede construir procesos y políticas que definan cómo acceden los dispositivos a su organización, como requiriendo una solicitud de aprobación desde el dispositivo antes de autorizar un inicio de sesión. Además, cree reportes personalizados para ver datos estadísticos de Gestión de dispositivos, como los tipos de dispositivos que acceden a su organización.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience, Salesforce Classic y todas las versiones de la aplicación Salesforce en Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

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

Quién: Para ver dispositivos que acceden a Salesforce, debe tener el permiso Ver dispositivos. Para revocar el acceso de los dispositivos, debe tener el permiso Gestionar dispositivos.

CONSULTE TAMBIÉN

Ayuda de Salesforce: Gestión de dispositivos (Beta) (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

Enviar a los usuarios a una URL personalizada cuando cierran sesión

Ahora puede enviar a los usuarios a una URL personalizada durante el cierre de sesión único (SLO) cuando Salesforce es el proveedor del servicio.

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

Cómo: Configure tanto la URL de SLO del proveedor de identidad como la URL de cierre de sesión personalizada en la página Configuración de inicio de sesión único de SAML.

Cuando Salesforce es el proveedor del servicio e inicia una solicitud de cierre de sesión, el proveedor de identidad puede publicar una respuesta de cierre de sesión para redireccionar de nuevo el usuario a Salesforce. En este escenario, Salesforce envía al usuario a la URL personalizada al cerrar sesión. Si el proveedor de identidad no redirecciona de nuevo al usuario a Salesforce en una respuesta de cierre de sesión, el proveedor de identidad determina la URL de redireccionamiento de SLO al cerrar sesión.

CONSULTE TAMBIÉN

Ayuda de Salesforce: Configurar los parámetros de SAML para el cierre de sesión único cuando Salesforce es el proveedor del servicio (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

Redireccionar usuarios a su sitio web después del registro automático

Ahora puede configurar Inicio de sesión incrustado de Salesforce Identity para redireccionar usuarios de nuevo a su sitio web después de que completen el registro automático. Anteriormente, cuando los usuarios se registraban automáticamente en su sitio web, se redireccionaban a la página de su comunidad.

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

Cómo: Los desarrolladores web de Salesforce pueden agregar la nueva etiqueta meta salesforce-self-register-starturl-enabled al Inicio de sesión incrustado de su sitio web. Esta etiqueta meta genera automáticamente y anexa la URL de inicio al extremo de registro automático. Cuando un usuario se registra automáticamente en su sitio web, la URL de inicio generada automáticamente inicia el flujo de usuario-agente de OAuth, lo que redirecciona al usuario de nuevo a su sitio web.

CONSULTE TAMBIÉN

Guía de implementación de External Identity de Salesforce: Inicio de sesión incrustado: Permitir que los visitantes inicien sesión en sus páginas web (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

Guía de implementación de External Identity de Salesforce: Referencia de etiquetas meta de inicio de sesión incrustado (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

Incluir incluso más caracteres especiales en contraseñas

Póngase más creativo con sus contraseñas. Salesforce admite ahora estos caracteres especiales: ! " # $ % & ' ( ) * + , - . / : ; < = > ? @ [\ ] ^ _ ` { | } ~.

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

Obtener más seguridad con una lista negra de contraseñas actualizada

Actualizamos la lista negra de contraseñas para dar a su organización seguridad adicional. Por ejemplo, los usuarios ya no pueden utilizar la cadena "1234567" para iniciar sesión en su organización.

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

Verificar que las credenciales de usuario son seguras cuando los usuarios acceden a sesiones

Ahora puede ver el método HTTP utilizado para el inicio de sesión: POST, GET o Desconocido. Utilice esta información para determinar si un usuario está exponiendo inadvertidamente credenciales de usuario a través de una solicitud GET. Por ejemplo, si un usuario ingresó un nombre de usuario y contraseña en la página de inicio de sesión, el método HTTP para el inicio de sesión es una solicitud POST segura. No obstante, si el usuario inició sesión proporcionando el nombre de usuario y la contraseña en la URL como una solicitud GET, las credenciales quedan expuestas.

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

Cómo: Vea el método de inicio HTTP en la página Historial de inicios de sesión.

CONSULTE TAMBIÉN

Ayuda de Salesforce: Monitorear el historial de inicios de sesión (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

Establecer la política de seguridad de sesiones en acceso seguro a funciones de modificación

Ahora puede requerir que los usuarios tengan un nivel de sesión de alta seguridad antes de permitirles acceder a la configuración de funciones en la página Configuración de funciones, el objeto UserRole y el objeto Role en la API de metadatos. El establecimiento de un nivel de sesión de alta seguridad ayuda a asegurar las operaciones confidenciales. Estos parámetros se aplican únicamente a usuarios que tienen permisos de usuario para acceder a estas operaciones. Si los usuarios tienen una sesión de alta seguridad después de iniciar sesión, no se les solicita verificar sus identidades en la misma sesión, incluso si requiere alta seguridad para operaciones confidenciales.

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

Cómo: En Configuración, ingrese `Verificación de identidad` en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Verificación de identidad**. Localice la sección Políticas de nivel de seguridad de sesión y actualice la configuración Gestionar funciones.

CONSULTE TAMBIÉN

Ayuda de Salesforce: Requerir seguridad de sesión de alta seguridad para operaciones confidenciales (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

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

Esta actualización crítica, publicada en Summer '18, estaba programada para activarse automáticamente en Spring '19, pero se pospuso a Winter '20.

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

Salesforce Shield: Compatibilidad con el objeto Seguimiento de auditoría de campo, claves solo de caché con disponibilidad general y nuevos eventos de Apex

En Cifrado de plataforma Shield, el Servicio de claves solo de caché tiene ahora disponibilidad general. También obtiene la libertad del cifrado en segundo plano de autoservicio y compatibilidad con más nubes. En Event Monitoring, dos nuevos tipos de eventos EventLogFile captura excepciones de Apex e información de solicitudes de Apex de ejecución larga. Seguimiento de auditoría de campo también admite la archivación automatizada de más objetos.

EN ESTA SECCIÓN:

Seguimiento de auditoría de campo admite más objetos

Los datos cambian continuamente, y los administradores y auditores necesitan acceder a datos históricos más allá de los 18 meses. Para garantizar que su organización captura los cambios en los campos y los objetos durante un máximo de 10 años, Seguimiento de auditoría de campo admite ahora la archivación automática de más objetos, incluyendo el nuevo objeto Persona. Ahora puede establecer políticas de retención del historial de campos sobre estos objetos. Campañas, Personas, Pedidos y Productos de pedido.

Cifrado de plataforma Shield: Claves solo de caché con disponibilidad general, cifrado en segundo plano de autoservicio y más compatibilidad entre nubes

Una vez más, Cifrado de plataforma Shield le permite utilizar más funciones para acceder a datos cifrados. El Servicio de claves de solo caché le da más formas de controlar su material clave. Y para ayudarle a trabajar más rápido, agregamos opciones de autoservicio para paquetes gestionados y el servicio de cifrado en segundo plano.

Monitoreo de eventos: Nuevos tipos de eventos para solución de problemas de Apex y Asistente de políticas de transacciones mejorado

Dos nuevos tipos de eventos EventLogFile captura excepciones de Apex e información de solicitudes de Apex de ejecución larga. Del mismo modo, puede activar políticas de Seguridad de transacciones a medida que las crea, y agregamos más mensajes de error de políticas informativos.

Seguimiento de auditoría de campo admite más objetos

Los datos cambian continuamente, y los administradores y auditores necesitan acceder a datos históricos más allá de los 18 meses. Para garantizar que su organización captura los cambios en los campos y los objetos durante un máximo de 10 años, Seguimiento de auditoría de campo admite ahora la archivación automática de más objetos, incluyendo el nuevo objeto Persona. Ahora puede establecer políticas de retención del historial de campos sobre estos objetos. Campañas, Personas, Pedidos y Productos de pedido.

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

Cifrado de plataforma Shield: Claves solo de caché con disponibilidad general, cifrado en segundo plano de autoservicio y más compatibilidad entre nubes

Una vez más, Cifrado de plataforma Shield le permite utilizar más funciones para acceder a datos cifrados. El Servicio de claves de solo caché le da más formas de controlar su material clave. Y para ayudarle a trabajar más rápido, agregamos opciones de autoservicio para paquetes gestionados y el servicio de cifrado en segundo plano.

EN ESTA SECCIÓN:

Mantener el control de sus claves con el servicio de claves de solo caché (Disponible de forma general)

Obtenga más control sobre la cadena de custodia de su material clave. Con Cifrado de plataforma: Servicio de claves de solo caché, puede almacenar su material de claves fuera de Salesforce utilizando un servicio de claves de su elección. Servicio de claves de solo caché obtiene el material clave on demand. Su servicio de clave transmite su material clave a lo largo de un canal seguro que configura. A continuación se cifra y se almacena en el caché para operaciones de cifrado y descifrado inmediatas.

Sincronizar sus datos con cifrado en segundo plano de autoservicio

A veces agrega campos a su política de cifrado, aplica un esquema de cifrado diferente a un campo, o rota material de claves. En estos casos, es importante sincronizar los datos cifrados con su política de cifrado y material de claves activo. Ahora puede sincronizar datos en la mayoría de los campos, así como el historial de campos y los cambios del seguimiento de noticias en tiempo real desde Configuración. Cifrado en segundo plano de autoservicio le da la autonomía de mantener su política de cifrado en su propia programación con menos llamadas al Servicio de Atención al Cliente de Salesforce.

Cifrado de autoservicio para campos personalizados en paquetes gestionados instalados

El Servicio de Atención al Cliente de Salesforce, pero el autoservicio es aún mejor. Ahora puede activar el parámetro Cifrar campos personalizados para paquetes gestionados para su organización directamente desde Configuración. Se acabaron las llamadas al Servicio de Atención al Cliente. Si el paquete gestionado instalado admite cifrado, podrá llegar al asunto importante de incorporar capas adicionales de seguridad a sus datos y a los de sus clientes.

Cifrar datos en campos de área de texto enriquecido personalizados (Disponible de forma general)

Los clientes de Cifrado de plataforma Shield puede ahora cifrar campos de área de texto enriquecido personalizados, lo que agrega una capa de seguridad y cumplimiento adicionales a una gama más amplia de sus datos. Puede cifrar campos de área de texto enriquecido personalizados en objetos estándar y personalizados.

Compatibilidad de cifrado en series de eventos

Cuando cifra el campo Descripción de evento, su serie de eventos en Lightning Experience y en la aplicación Salesforce también se cifran.

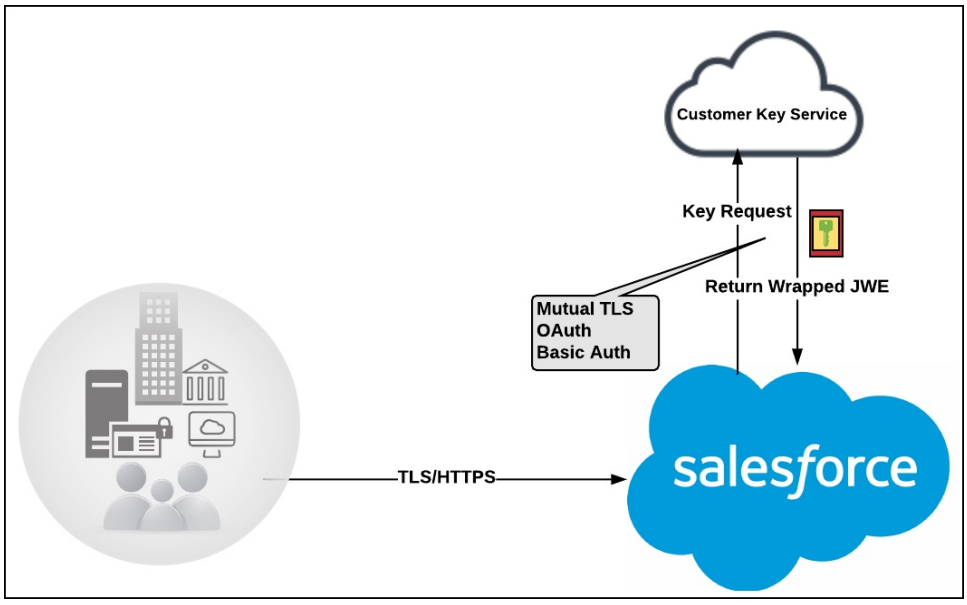
Mantener el control de sus claves con el servicio de claves de solo caché (Disponible de forma general)

Obtenga más control sobre la cadena de custodia de su material clave. Con Cifrado de plataforma: Servicio de claves de solo caché, puede almacenar su material de claves fuera de Salesforce utilizando un servicio de claves de su elección. Servicio de claves de solo caché obtiene el material clave on demand. Su servicio de clave transmite su material clave a lo largo de un canal seguro que configura. A continuación se cifra y se almacena en el caché para operaciones de cifrado y descifrado inmediatas.

Dónde: Este cambio se aplica a Salesforce Classic, Lightning Experience y todas las versiones de la aplicación Salesforce en Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Quién: Está disponible para clientes que adquirieron la suscripción complementaria Servicio de claves de solo caché. Para adquirirlo, haga contacto con su ejecutivo de cuenta.

Por qué: El Servicio de claves de solo caché soluciona una necesidad exclusiva de material de clave no persistente. Las claves de solo caché no persisten en cualquier sistema de Salesforce de registro o copias de seguridad. En su lugar, el servicio obtiene material clave desde un servicio de claves en las instalaciones, servicio de claves basado en nube o distribuir de negocio de claves basado en la nube de su elección. Después de obtener su material de claves, se cifra y se almacena en la caché para operaciones de cifrado de descifrado.



Puede destruir y rotar material clave on demand y realizar un seguimiento de eventos clave de solo caché, proporcionándole un control completo de su material clave.

Cómo: La creación y el alojamiento de claves compatibles con caché requiere alguna configuración dentro y fuera de Salesforce. Tras generar y preparar su material de claves, cree una credencial nombrada para utilizar como un canal seguro por el que el servicio obtiene el material de claves. A continuación configura su conexión desde la página Gestión de claves en Configuración.

Utilice la página Comprobación de llamadas para comprobar que la conexión de llamadas a su servicio de claves está funcionando. Si no lo está, la página le da la información que necesita para realizar los ajustes apropiados. También puede utilizar la página Comprobación de llamadas para monitorear su conexión y responder rápidamente a interrupciones del servicio de claves que podrían evitar que el servicio obtenga sus claves.

Novedad en Spring '19

- Gire, genere y actualice claves de solo caché de forma programática empleando la API de Enterprise.

- Suscríbase para reproducir la detección con el fin de obtener seguridad adicional. Actualice su servicio de claves para aceptar números aleatorios utilizados solo una vez como parte de la llamada de clave de solo caché. Luego active **Activar detección de reproducción para claves solo de caché** en la página Configuración avanzada en Configuración.
- Actualice rápidamente los certificados asociados de sus claves solo de caché y credenciales nombradas. En la página Gestión de claves, haga clic en **Detalles**. En la sección Detalles de conexión de llamada, haga clic en **Modificar**. Seleccione el nombre exclusivo de certificado actualizado de su llamada y las credenciales nombradas y guarde. También puede actualizar estos campos a través de la API de Enterprise.

CONSULTE TAMBIÉN

Ayuda de Salesforce: Servicio de clave de solo caché (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

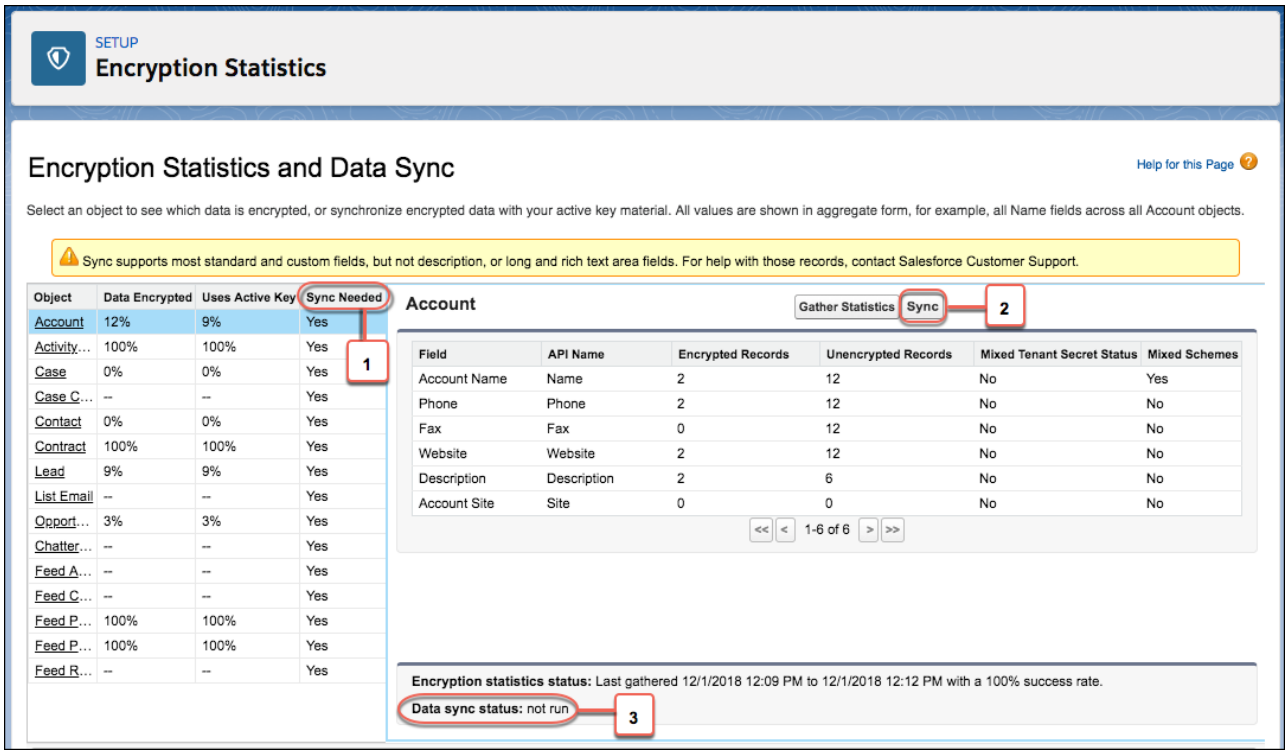
Objetos modificados

Sincronizar sus datos con cifrado en segundo plano de autoservicio

A veces agrega campos a su política de cifrado, aplica un esquema de cifrado diferente a un campo, o rota material de claves. En estos casos, es importante sincronizar los datos cifrados con su política de cifrado y material de claves activo. Ahora puede sincronizar datos en la mayoría de los campos, así como el historial de campos y los cambios del seguimiento de noticias en tiempo real desde Configuración. Cifrado en segundo plano de autoservicio le da la autonomía de mantener su política de cifrado en su propia programación con menos llamadas al Servicio de Atención al Cliente de Salesforce.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience y Salesforce Classic en Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition como una vista previa de sandbox.

Cómo: Para sincronizar sus datos, diríjase a la página Estadísticas de cifrado en Configuración.



La nueva columna Se necesita sincronización indica si necesita sincronizar sus datos (1). Haga clic en **Sincronizar** (2) y Salesforce sincroniza los datos del objeto en segundo plano. Compruebe el estado del proceso de cifrado en la parte inferior de la página (3), o

espere el email que le hará saber que el trabajo está completo. Después de sincronizar sus datos, recopilamos datos estadísticos para usted de modo que pueda ver los detalles más recientes sobre sus datos cifrados.

También puede cifrar el historial de campos y los cambios del seguimiento de las noticias en tiempo real cuando sincronice sus datos desde Configuración. En la página Configuración avanzada, active **Cifrar valores de Historial de campos y Seguimiento de noticias en tiempo real**. Ahora, siempre que sincronice datos desde Configuración, los valores del historial de campos y del seguimiento de noticias en tiempo real también los cifra su material de claves activo.

El cifrado en segundo plano de autoservicio no está disponible para todos los elementos de datos. No puede sincronizar campos de descripción estándar, campos de área de texto enriquecido y larga, así como los elementos de datos, como los archivos y los datos adjuntos, y los datos de Chatter a través de Configuración. Para ayudar a sincronizar estos datos, haga contacto con el Servicio de Atención al Cliente de Salesforce. También puede solicitar que el Servicio de Atención al Cliente de Salesforce cifre los valores del historial de campos y de seguimiento de noticias en tiempo real.

CONSULTE TAMBIÉN

Ayuda de Salesforce: Sincronizar datos con el cifrado en segundo plano de autoservicio (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

Cifrado de autoservicio para campos personalizados en paquetes gestionados instalados

El Servicio de Atención al Cliente de Salesforce, pero el autoservicio es aún mejor. Ahora puede activar el parámetro Cifrar campos personalizados para paquetes gestionados para su organización directamente desde Configuración. Se acabaron las llamadas al Servicio de Atención al Cliente. Si el paquete gestionado instalado admite cifrado, podrá llegar al asunto importante de incorporar capas adicionales de seguridad a sus datos y a los de sus clientes.

Dónde: Este cambio se aplica a Salesforce Classic, Lightning Experience y todas las versiones de la aplicación Salesforce en Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Cómo: En la página Configuración avanzada de Configuración, active **Cifrar campos personalizados en paquetes gestionados**. A partir de ahora, si un paquete gestionado instalado admite cifrado, puede cifrar los campos personalizados de ese paquete.

Nota: ¿No sabe si su aplicación admite campos cifrados? Busque el indicador Compatibilidad con Shield en el listado de AppExchange. Si no ve este indicador, hable con el proveedor de su aplicación.

Si ya hizo que Salesforce activara esta función por usted, solo tiene que suscribirse de nuevo en la página Configuración avanzada. Si no se suscribe, sus campos personalizados cifrados en los paquetes gestionados instalados se mantienen sin cifrar. No obstante, no puede activar o desactivar el cifrado en esos campos en sus paquetes gestionados instalados.

CONSULTE TAMBIÉN

Ayuda de Salesforce: ¿Qué campos personalizados puedo cifrar? (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

Ayuda de Salesforce: Cifrar campos en objetos personalizados y campos personalizados (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

Cifrar datos en campos de área de texto enriquecido personalizados (Disponible de forma general)

Los clientes de Cifrado de plataforma Shield puede ahora cifrar campos de área de texto enriquecido personalizados, lo que agrega una capa de seguridad y cumplimiento adicionales a una gama más amplia de sus datos. Puede cifrar campos de área de texto enriquecido personalizados en objetos estándar y personalizados.

Dónde: Este cambio se aplica a Salesforce Classic, Lightning Experience y todas las versiones de la aplicación Salesforce en Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Cómo: Active el cifrado cuando cree o modifique un campo de área de texto enriquecido.

En Lightning Experience, desde el Gestor de objetos, seleccione su objeto estándar o personalizado y seleccione **Campos y relaciones**. Cuando cree o modifique un campo de área de texto enriquecido, seleccione **Cifrado** en la página de detalles del campo.

En Salesforce Classic, navegue al objeto en Configuración y seleccione **Campos**. En la sección Campos y relaciones, haga clic en **Nuevo** o **Modificar** y seleccione **Cifrado** en la página de detalles del campo.

CONSULTE TAMBIÉN

Ayuda de Salesforce: Cifrar campos en objetos personalizados y campos personalizados (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

Compatibilidad de cifrado en series de eventos

Cuando cifra el campo Descripción de evento, su serie de eventos en Lightning Experience y en la aplicación Salesforce también se cifran.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience y todas las versiones de la aplicación Salesforce en Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Cómo: En la página Política de cifrado de Configuración, haga clic en **Cifrar campos** y cifre el campo Descripción (tarea y evento) de actividad. A partir de ahora, su serie de eventos en Lightning Experience y en la aplicación Salesforce también se cifran.

Los datos de las series de eventos históricos se mantienen sin cifrar después de que active Cifrado de plataforma Shield. Para cifrar los datos de las series de eventos existentes en Lightning Experience, actualice sus registros de series de eventos. La actualización sincroniza los datos de series de eventos existentes con su material de claves activo.

CONSULTE TAMBIÉN

Programar una serie de eventos (Disponible de forma general)

Monitoreo de eventos: Nuevos tipos de eventos para solución de problemas de Apex y Asistente de políticas de transacciones mejorado

Dos nuevos tipos de eventos EventLogFile captura excepciones de Apex e información de solicitudes de Apex de ejecución larga. Del mismo modo, puede activar políticas de Seguridad de transacciones a medida que las crea, y agregamos más mensajes de error de políticas informativos.

EN ESTA SECCIÓN:

Obtener más información cuando terminan solicitudes de Apex concurrentes de ejecución larga

El tipo de evento de Límite de Apex Ejecución larga concurrente en el objeto EventLogFile captura información acerca de solicitudes de Apex de ejecución larga concurrente en su organización que Salesforce terminó tras alcanzar el límite de concurrencia. Por ejemplo, puede monitorear conteos de registro para obtener un indicador o trazar un conteo por hora. A continuación puede utilizar los datos del registro para identificar dónde se superó un límite. Además, puede identificar la URI de la solicitud que se ha terminado.

Obtener información sobre excepciones inesperadas

El nuevo tipo de evento Excepción imprevista de Apex en el objeto EventLogFile captura información acerca de excepciones imprevistas en la ejecución de código de Apex. La forma estándar de obtener información de excepción es desde email generado. Sin embargo, ahora tiene la opción de analizar el objeto EventLogFile para información de excepción de Apex, incluyendo seguimientos de pila.

Crear y gestionar políticas de transacciones con mayor facilidad

En el asistente de creación de políticas, ahora puede activar una política a medida que la crea, y no especifica un usuario de ejecución para políticas que no son de Apex. Del mismo modo, más mensajes de error informativos le alertan de problemas cuando crea o actualiza políticas. Encuentre sus políticas fácilmente ordenándolas en la página de resumen de políticas.

Obtener más información cuando terminan solicitudes de Apex concurrentes de ejecución larga

El tipo de evento de Límite de Apex Ejecución larga concurrente en el objeto EventLogFile captura información acerca de solicitudes de Apex de ejecución larga concurrente en su organización que Salesforce terminó tras alcanzar el límite de concurrencia. Por ejemplo, puede monitorear conteos de registro para obtener un indicador o trazar un conteo por hora. A continuación puede utilizar los datos del registro para identificar dónde se superó un límite. Además, puede identificar la URI de la solicitud que se ha terminado.

Dónde: Este cambio se aplica a Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition. Este evento está disponible en la API, pero no en la aplicación Event Monitoring Analytics.

Quién: Disponible para clientes que adquirieron suscripciones de complementos de Salesforce Shield o Salesforce Event Monitoring.

Por qué: Las solicitudes con un contexto de Apex establecido de 5 segundos cuentan en los límites de su organización de solicitudes concurrentes de ejecución larga. (Las solicitudes asíncronas no cuentan en el límite.) Cuando tiene más de 10 solicitudes de ejecución larga, que es el límite de la organización predeterminado, las solicitudes de ejecución larga adicionales se terminan.

Cómo: Si es un cliente de Event Monitoring, recibe automáticamente datos del registro de eventos de Límite de Apex de ejecución larga concurrente cuando su organización supera el límite de solicitudes de Apex concurrentes que están tardando más del límite del tiempo de ejecución de solicitudes general.

Para identificar dónde se superó un límite, consulte el campo REQUEST_URI. Puede establecer referencias cruzadas de estos datos con datos de eventos de ejecución de Apex cuando RUN_TIME medio supera 5 segundos.

Para identificar solo solicitudes síncronas, establezca referencias cruzadas de datos de eventos con el campo QUIDDITY en los datos de eventos de ejecución de Apex. Por ejemplo, QUIDDITY NOT IN (A,BA,F,Q,S) y CALLOUT_TIME (>5000).

Nota: Para cambiar el límite de solicitudes de ejecución larga predeterminado, haga contacto con el Servicio de Atención al Cliente de Salesforce.

CONSULTE TAMBIÉN

Referencia de objetos para Salesforce y la plataforma Lightning: Tipo de evento Límite de Apex de ejecución larga concurrente (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

Referencia rápida de límites y asignaciones de Salesforce Developer: Límites de del regulador de Apex (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

Ayuda de Salesforce: Límites de solicitudes web

Artículo de Knowledge: Monitoreo de alertas por anticipado de errores de Apex simultáneos

Blog de desarrolladores de Salesforce: Diseño de aplicaciones de Force.com que evitan alcanzar los límites de solicitudes simultáneas

Obtener información sobre excepciones inesperadas

El nuevo tipo de evento Excepción imprevista de Apex en el objeto EventLogFile captura información acerca de excepciones imprevistas en la ejecución de código de Apex. La forma estándar de obtener información de excepción es desde email generado. Sin embargo, ahora tiene la opción de analizar el objeto EventLogFile para información de excepción de Apex, incluyendo seguimientos de pila.

Dónde: Este cambio se aplica a Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition. Este evento está disponible en la API, pero no en la aplicación Event Monitoring Analytics.

Cómo: Si es un cliente de Event Monitoring, recibe datos de excepciones cuando una operación de Apex termina debido a una excepción no controlada.

CONSULTE TAMBIÉN

Referencia de objetos para Salesforce y la plataforma Lightning: Tipo de evento Excepción no esperada de Apex (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

Crear y gestionar políticas de transacciones con mayor facilidad

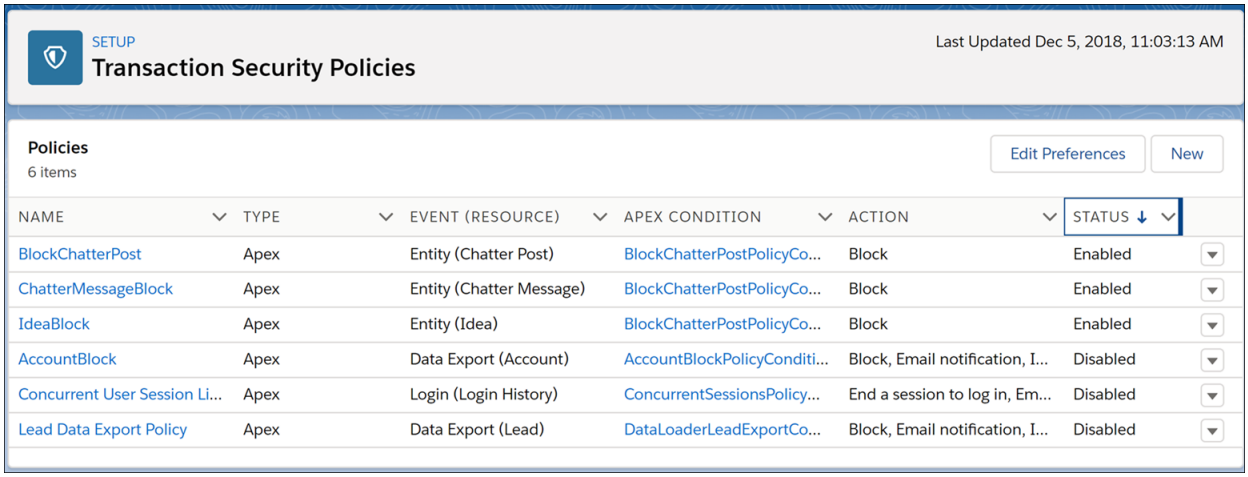
En el asistente de creación de políticas, ahora puede activar una política a medida que la crea, y no especifica un usuario de ejecución para políticas que no son de Apex. Del mismo modo, más mensajes de error informativos le alertan de problemas cuando crea o actualiza políticas. Encuentre sus políticas fácilmente ordenándolas en la página de resumen de políticas.

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

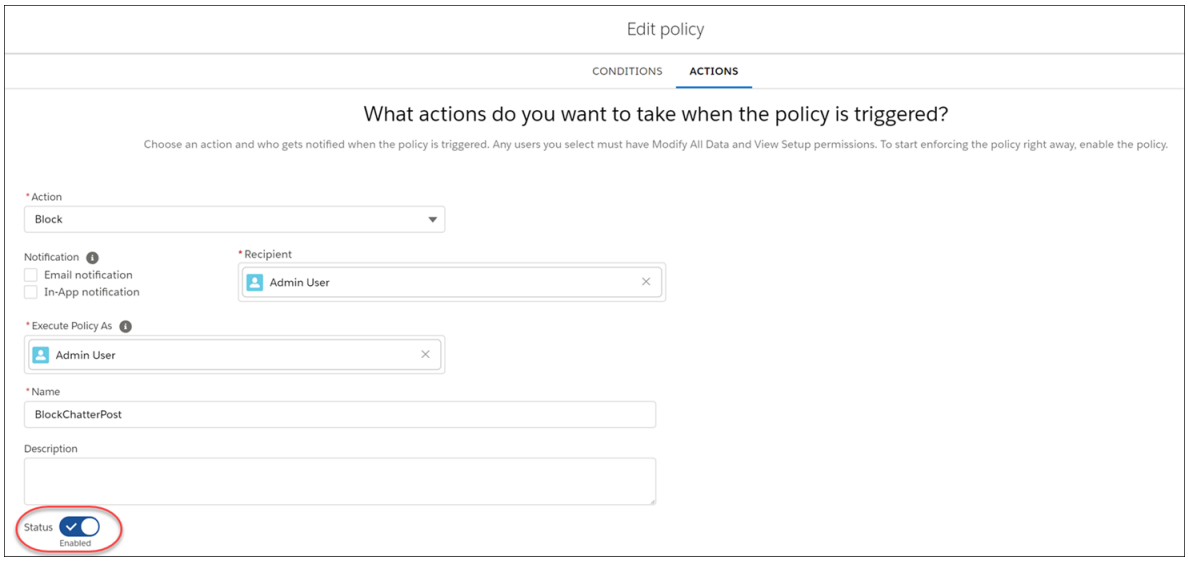
Quién: Disponible para clientes que adquirieron suscripciones de complementos de Salesforce Shield o Salesforce Event Monitoring. Para crear y gestionar políticas de seguridad de transacciones, debe tener el permiso de usuario Personalizar aplicación.

Importante: Si está participando en el piloto Eventos en tiempo real, no puede crear políticas de Apex o modificar políticas de Apex desactivadas para eventos que se admiten en el piloto.

Cómo: Desde Configuración, ingrese `Seguridad de transacción` en el cuadro Búsqueda rápida, luego seleccione **Políticas de seguridad de transacción**.



Para crear una política, haga clic en **Nueva**. Para actualizar una política, haga clic en el menú desplegable a la derecha y seleccione **Modificar**.



CONSULTE TAMBIÉN

Ayuda de Salesforce: Seguridad de transacción (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

Implementación: Operación de conjunto de cambios con menos clics

Realice acciones en un conjunto de cambios sin cargar su página de detalles.

EN ESTA SECCIÓN:

Duplicar, implementar, cargar y validar conjuntos de cambios con menos clics

Ya no necesita cargar la página de detalles del conjunto de cambios para iniciar estas operaciones. Agregamos vínculos a la página Conjunto de cambios entrante que puede utilizar para iniciar operaciones de validación e implementación para conjuntos de cambios implementados y no implementados. Si se eliminó el conjunto de cambios de su organización de origen, estos vínculos de operaciones no están disponibles. Si una implementación del conjunto de cambios está en curso, estos vínculos de operaciones no estarán disponibles hasta que se complete la implementación. También agregamos la página Conjunto de cambios saliente que puede utilizar para cargar o duplicar conjuntos de cambios. Si el conjunto de cambios no contiene ningún componente, el vínculo Cargar no está disponible.

Componentes nuevos y modificados para conjuntos de cambios

Los componentes disponibles para un conjunto de cambios varían en función de la edición.

Duplicar, implementar, cargar y validar conjuntos de cambios con menos clics

Ya no necesita cargar la página de detalles del conjunto de cambios para iniciar estas operaciones. Agregamos vínculos a la página Conjunto de cambios entrante que puede utilizar para iniciar operaciones de validación e implementación para conjuntos de cambios implementados y no implementados. Si se eliminó el conjunto de cambios de su organización de origen, estos vínculos de operaciones no están disponibles. Si una implementación del conjunto de cambios está en curso, estos vínculos de operaciones no estarán disponibles hasta que se complete la implementación. También agregamos la página Conjunto de cambios saliente que puede utilizar para cargar o duplicar conjuntos de cambios. Si el conjunto de cambios no contiene ningún componente, el vínculo Cargar no está disponible.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience y Salesforce Classic, versiones Enterprise Edition, Performance Edition, Professional Edition, Unlimited Edition y Database.com Edition.

Componentes nuevos y modificados para conjuntos de cambios

Los componentes disponibles para un conjunto de cambios varían en función de la edición.

Paquete de componentes Aura
Representa un componente Aura en su organización.

Este cambio solo es un cambio de etiqueta. En versiones anteriores, este componente se denominaba Paquete de componentes Lightning. No necesita actualizar sus conjuntos de cambios.

Paquete de componentes web Lightning
Representa un componente web Lightning en su organización.

Salesforce IoT: Perspectivas de IoT disponibles en Field Service Lightning para Android, IoT en Service Cloud y un proceso de configuración con contexto mejorado

Los trabajadores móviles ahora pueden ver datos de Salesforce IoT en Field Service Lightning para Android empleando Perspectivas de IoT. Salesforce IoT se ofrece ahora como parte de Service Cloud en Unlimited Edition. También mejoramos el flujo de configuración de contexto, agregando un asistente para simplificar el proceso y otras funciones para hacer que la navegación por el proceso sea más eficiente.

EN ESTA SECCIÓN:

Mejorar la experiencia del cliente con IoT en Service Cloud Unlimited Edition
Una versión limitada de Salesforce IoT se incluye ahora en Service Cloud sin costo adicional. Mediante la entrega de datos de IoT en Service Cloud, Salesforce proporciona a los usuarios el acceso a más información de diagnóstico acerca de los dispositivos conectados de sus clientes. Los agentes pueden analizar y resolver problemas de forma más rápida y proporcionar a sus clientes un mejor servicio.

Disfrutar de un proceso de configuración más sencillo para la creación de contextos
Mejoramos el proceso de configuración de contexto de IoT e hicimos que la creación de contextos sea más sencilla y simplificada. Todos los pasos de configuración se movieron a un proceso basado en asistente único.

Mostrar sus datos de Salesforce IoT en la aplicación móvil Field Service Lightning para Android
Con Perspectivas de IoT en Field Service Lightning para Android, la plantilla móvil puede ahora acceder a datos de IoT valiosos para dispositivos conectados de clientes desde cualquier lugar.

Mejorar la experiencia del cliente con IoT en Service Cloud Unlimited Edition

Una versión limitada de Salesforce IoT se incluye ahora en Service Cloud sin costo adicional. Mediante la entrega de datos de IoT en Service Cloud, Salesforce proporciona a los usuarios el acceso a más información de diagnóstico acerca de los dispositivos conectados de sus clientes. Los agentes pueden analizar y resolver problemas de forma más rápida y proporcionar a sus clientes un mejor servicio.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience en Unlimited Edition con Service Cloud.

Cómo: Si su organización tiene una licencia de Service Cloud, puede encontrar Salesforce IoT en **Configuración** bajo **Configuración de funciones**.

Nota: Para más información, haga contacto con su ejecutivo de cuentas de Salesforce.

Disfrutar de un proceso de configuración más sencillo para la creación de contextos

Mejoramos el proceso de configuración de contexto de IoT e hicimos que la creación de contextos sea más sencilla y simplificada. Todos los pasos de configuración se movieron a un proceso basado en asistente único.

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

Por qué: Para simplificar el flujo de configuración aún más, realizamos algunos otros cambios. Combinamos los dos pasos para la selección de campos clave para el evento de plataforma y el objeto de Salesforce en una sola pantalla. Puede ver las opciones de campo clave de lado a lado para el objeto y el evento de la plataforma. También existe una opción volver, de modo que puede volver a la versión en vivo de su contexto en cualquier momento.

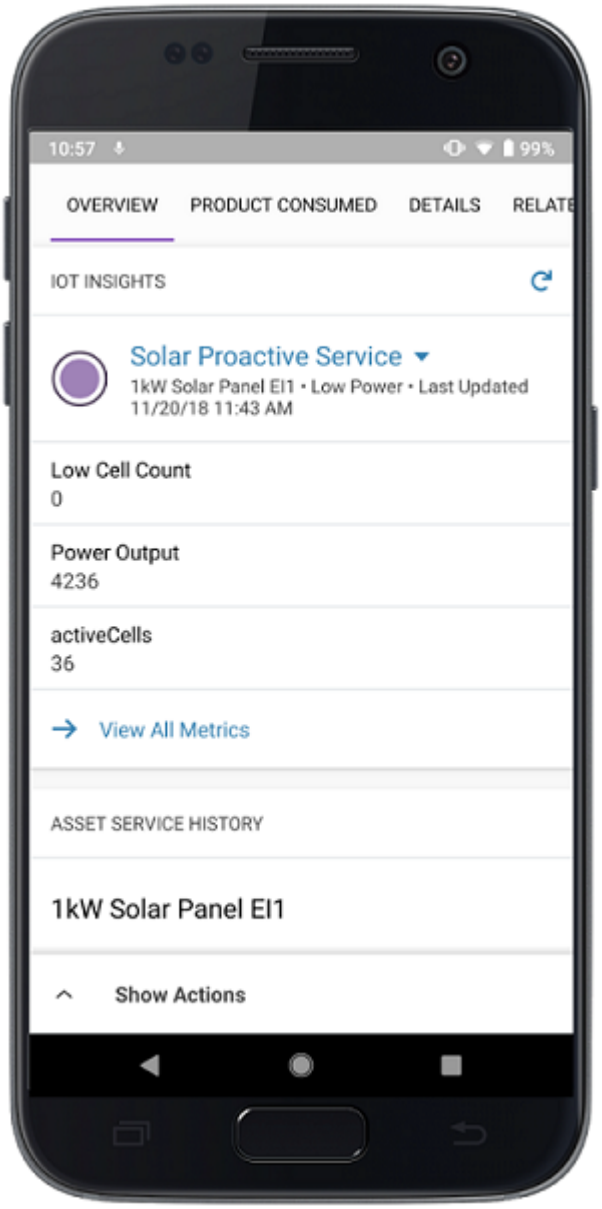
Mostrar sus datos de Salesforce IoT en la aplicación móvil Field Service Lightning para Android

Con Perspectivas de IoT en Field Service Lightning para Android, la plantilla móvil puede ahora acceder a datos de IoT valiosos para dispositivos conectados de clientes desde cualquier lugar.

Dónde: Ahora puede mostrar los datos de Salesforce IoT de su plantilla móvil para los dispositivos conectados de sus clientes empleando Perspectivas de Salesforce IoT en Field Service Lightning para Android.

Quién: Los usuarios que tengan acceso al registro principal puede ver los datos en el componente Perspectivas de Salesforce IoT. Solo los usuarios con una licencia de usuario de Field Service Lightning tienen acceso a Perspectivas de IoT en Field Service Mobile.

Por qué: Por ejemplo, con acceso a datos de diagnóstico sobre el estado del dispositivo de un cliente, un técnico de servicio de campo puede analizar y resolver rápidamente problemas in situ.



Cómo: En Configuración, ingrese *Aplicaciones conectadas* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Gestionar aplicaciones conectadas**. Junto a **Salesforce Field Service para Android**, haga clic en **Modificar**. Confirme que *ENABLED_IOT* está establecido en *TRUE*, o haga clic en **Modificar** y cambie el atributo a *TRUE*. Haga clic en **Guardar**.

Desarrollo: Creación de su propia aplicación de Salesforce

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

Nota: ¿Se pregunta dónde puede averiguar información acerca de objetos nuevos y modificados, clases, componentes y más en esta versión? Colocamos las listas de elementos nuevos y modificados al final de la sección Desarrollo de las notas de versión. Aún estamos abarcando todos los cambios sobre los que desea obtener información. Es sencillo leer acerca de nuevas funciones

de Desarrollo cuando no es interrumpido por largas listas de elementos nuevos y modificados. Háganos saber lo que piensa. Utilice el formulario de comentarios en temas de nota de versión o twitéenos en @salesforcedocs.

EN ESTA SECCIÓN:

Componentes Lightning: Presentación de Componentes web Lightning

Componentes web Lightning es un nuevo modelo de programación en el estándar Componentes web. Componentes web Lightning aportan estándares web y de JavaScript modernos al marco de trabajo de Componente Lightning, mejoran la productividad del desarrollador y potencian el desempeño. Además, se cambió el nombre de Locker Service a Lightning Locker.

Visualforce: Mostrar un aviso emergente en JavaScript, compatibilidad de componentes mejorada y actualización crítica pospuesta

Utilice una nueva función de JavaScript para mostrar un mensaje de aviso emergente. Los componentes `<apex:detail>` y `<apex:enhancedList>` tienen compatibilidad mejorada cuando funcionan con objetos personalizados. El tamaño del estado de vista máximo se incrementó. La actualización crítica que elimina nos nombres de instancias de las direcciones URL se pospuso hasta Winter '20.

Apex

Ahora puede activar la comprobación de permisos de seguridad a nivel de campo y de objeto en consultas de `SOQL SELECT` utilizando la cláusula `WITH SECURITY_ENFORCED`. Las nuevas clases de Apex `OrgLimit` y `OrgLimits` incluyen métodos para obtener una lista o un mapa de todas las instancias `OrgLimit`, como solicitudes de API de SOAP, Solicitudes de API masivas y límites de API de transmisión. Un nuevo método `System.SObject.isSet()` comprueba si se consultó un campo o se estableció por una asignación de Apex. Un nuevo tipo de evento Excepción imprevista de Apex se agrega el objeto EventLogFile.

API

Para el objeto FlexiPage en API de herramientas, puede realizar acciones sobre múltiples registros que pertenecen al mismo tipo de sObject en una sola solicitud.

Metadatos personalizados: Configurar valores de campo predeterminados con tipos de metadatos personalizados

Haga referencia a un registro de tipo de metadatos personalizado en un valor predeterminado para simplificar la actualización de campos. Si el valor de campo predeterminado cambia, puede actualizarlo en el tipo de metadatos personalizado en vez de actualizar múltiples referencias de campo.

Salesforce CLI: Versión previa al lanzamiento, Salesforce Plug-In Generator

La interfaz de la línea de comandos de Salesforce (CLI) sigue evolucionando con más funciones y comandos que admiten los modelos de desarrollo de Salesforce DX. Utilícela para crear fácilmente entornos para el desarrollo y pruebas, sincronizar código fuente, ejecutar pruebas y controlar el ciclo de vida completo de la aplicación.

Socios de AppExchange (ISVforce): Plantillas para procesos de negocio, Procesos inactivos y flujos en paquetes y Fin de compatibilidad para formularios web de Trialforce

Distribuya aplicaciones, servicios y otras soluciones en AppExchange con herramientas para socios. Desarrolle procesos y flujos que los suscriptores pueden ver y personalizar. Permita a los suscriptores decidir si y cuándo activar un proceso o un flujo instalado. La compatibilidad para el formulario web de Trialforce finaliza el 1 de marzo de 2019, pero puede utilizar la API de SignupRequest para proporcionar organizaciones de prueba para clientes potenciales.

Mensajería de negocios: Cambiar captura de datos y Eventos de plataforma de gran volumen disponibles de forma general

Use eventos para simplificar la comunicación entre los sistemas de negocio. Cambiar captura de datos y Eventos de plataforma de gran volumen están ahora disponibles de forma general.

Entornos Sandbox: Duplicación con disponibilidad general y un nuevo formato de direcciones de email de usuario

Estamos mejorando el desarrollo de aplicaciones con la duplicación en sandbox. Además, estamos presentando un nuevo formato para direcciones de email de usuario copiadas en entornos sandbox.

Extensiones de Salesforce para VS Code: Compatibilidad con componentes web Lightning, Refactorización de Apex, Próxima retirada del IDE de Force.com

Además de los cambios que realizamos en las versiones semanales, Extensiones de Salesforce para VS Code v45 incluye algunas mejoras principales. Acelere el desarrollo de componentes web Lightning con la extensión Componentes web Lightning de VS Code, que ahora se incluye en el Paquete de extensiones de Salesforce. Cambie el nombre de sus símbolos de Apex. Comience ahora a prepararse para la retirada en octubre de 2019 de IDE de Force.com.

Elementos nuevos y modificados para desarrolladores

Aquí es donde puede encontrar objetos nuevos y modificados, llamadas, clases, componentes, comandos y mucho más que le ayudan a personalizar funciones de Salesforce.

Componentes Lightning: Presentación de Componentes web Lightning

Componentes web Lightning es un nuevo modelo de programación en el estándar Componentes web. Componentes web Lightning aportan estándares web y de JavaScript modernos al marco de trabajo de Componente Lightning, mejoran la productividad del desarrollador y potencian el desempeño. Además, se cambió el nombre de Locker Service a Lightning Locker.

Para obtener más información, consulte la *Guía del desarrollador de componentes Aura Lightning*.

Nota: ¿Busca componentes web Lightning nuevos y modificados, componentes Aura e interfaces de componentes Aura? Recibimos comentarios indicando que nuevas funciones descritas en la sección Desarrollo eran difíciles de explorar. En esta versión, consolidamos las listas de elementos nuevos y modificados al final de la sección Desarrollo. Aún estamos abarcando todos los cambios sobre los que desea obtener información. Háganos saber lo que piensa. Utilice el formulario de comentarios en temas de nota de versión o twitéenos en @salesforcedocs.

EN ESTA SECCIÓN:

Componentes web Lightning (Disponible de forma general)

Ahora puede crear componentes Lightning utilizando dos modelos de programación: Componentes web Lightning Web, y el modelo original, Componentes Aura. Los componentes web Lightning son elementos HTML personalizados creados utilizando HTML JavaScript moderno. Los componentes web Lightning y los componentes Aura pueden coexistir e interoperar en una página. Para administradores y usuarios finales, aparecen como componentes Lightning.

Locker Service es ahora Lightning Locker

Locker Service cambió de nombre a Lightning Locker para reflejar mejor que es para proteger la ejecución de códigos en la Plataforma Lightning.

Cambios en Lightning Locker

Lightning Locker es compatible con el nuevo modelo de programación Componentes web Lightning, mejora Visor de la API de Locker y contiene varias soluciones de problemas y mejoras de seguridad.

Valores predeterminados en desuso sin corchetes para atributos Array, Set y List

Establecer un valor predeterminado sin corchetes está en desuso y puede llevar a comportamientos imprevistos. Para establecer un valor predeterminado para estos tipos de atributo, rodee los valores separados por coma con `[]`; por ejemplo, `default="['red', 'green', 'blue']"`.

Obtener notificaciones acerca de cambios no guardados

Notifique la interfaz de usuario acerca de cambios no guardados en su componente con el componente Aura `lightning:unsavedChanges`. Puede utilizar `lightning:unsavedChanges` en aplicaciones de navegación estándar y de consola. A continuación puede utilizar un controlador para guardar o descartar los cambios.

Hacer referencia a archivos de activos con el proveedor de valores globales $ContentAsset

El proveedor de valores globales `$ContentAsset` le permite hacer referencia a imágenes, hojas de estilo y JavaScript utilizados como archivos de activos en sus componentes Lightning. Haga referencia a archivos de activos de `$ContentAsset` por nombre en vez de utilizar rutas de archivo engorrosas o direcciones URL. `$ContentAsset` proporciona colaboración, versión y control de acceso para todos los archivos de activos, así como opciones para optimización móvil y ajuste de tamaño de archivos de imágenes. Puede utilizar `$ContentAsset` en marcas de componentes Lightning y en el controlador de JavaScript y el código de asistente.

Nuevos atributos $Locale de fecha y hora

El proveedor de valores globales `$Locale` tiene nuevos atributos para el formato de fecha y hora. `$Locale` devuelve información acerca de la configuración regional preferida del usuario actual.

Mejoras del desempeño para comunidades

La red de entrega de contenido (CDN) de Akamai está ahora etiquetada en todas las comunidades nuevas y existentes. Una CDN acelera el tiempo de carga de página almacenando versiones en caché en múltiples ubicaciones geográficas.

Agregar etiquetas de regiones a sus componentes de plantilla de página de Aura

Como parte de la nueva función de cambio de plantilla en el Generador de aplicaciones Lightning, ahora puede agregar etiquetas a cada región en sus componentes de plantilla de página de Aura. Estas etiquetas aparecen en el asistente de cambio de plantilla en el Generador de aplicaciones Lightning cuando los usuarios asignan contenido de región a una nueva plantilla.

Pruebas de inspección DOM están sujetas a cambios

El contenido y la estructura de HTML, CSS y el DOM en Lightning Experience pueden cambiar en cualquier momento y no se pueden considerar una API estable. Las pruebas de interfaz de usuario que llegan hasta el interior del componente empleando herramientas, como Selenium WebDriver, requieren su mantenimiento constante. Este no es un cambio en Spring '19, ya que nunca garantizamos la compatibilidad con versiones anteriores de HTML, CSS y el DOM. Destacamos de nuevo la fragilidad de estas pruebas debido a cambios en esta versión, ya que Lightning Experience sigue evolucionando con estándares web modernos. Comprendemos el valor que nuestros clientes obtienen de las pruebas automatizadas de la interfaz de usuario y la carga de mantenimiento que esto pone sobre ellos.

Etiquetas de secuencias de comandos bloqueadas en componentes creados dinámicamente

Ya no puede agregar una etiqueta `<script>` a un componente creado dinámicamente por `$A.createComponent()` o `$A.createComponents()`. Esta restricción no es nueva para componentes, pero no aplicábamos esta restricción para componentes creados dinámicamente. En Spring '19 cerramos esa vulnerabilidad de seguridad.

Navegar a una URL con el tipo de referencia de página standard__webPage

El servicio de navegación utiliza un objeto `PageReference` para describir páginas. Un nuevo tipo `PageReference` de `standard__webPage` encierra una dirección URL sin procesar de modo que pueda navegar a sitios web externos

Lightning Data Service devuelve nuevos valores de error

Lightning Data Service devuelve un error cuando un recurso, como un registro o un objeto, no está accesible en el servidor. El nuevo objeto de error contiene el cuerpo de la respuesta y un código y mensaje de estado.

CONSULTE TAMBIÉN

Guía del desarrollador de componentes web Lightning

Guía del desarrollador de componentes Aura Lightning

Componentes Lightning: Elementos nuevos y modificados

Componentes web Lightning (Disponible de forma general)

Ahora puede crear componentes Lightning utilizando dos modelos de programación: Componentes web Lightning Web, y el modelo original, Componentes Aura. Los componentes web Lightning son elementos HTML personalizados creados utilizando HTML JavaScript moderno. Los componentes web Lightning y los componentes Aura pueden coexistir e interoperar en una página. Para administradores y usuarios finales, aparecen como componentes Lightning.

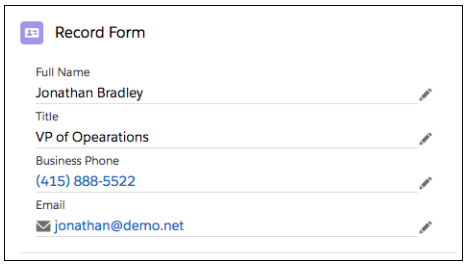
Dónde: Esta función está disponible en Lightning Experience, Comunidades Lightning y todas las versiones de la aplicación móvil en todas las ediciones. Para crear un componente web Lightning, utilice Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Por qué: Los componentes web Lightning aportan los últimos avances en estándares web y de JavaScript al marco de trabajo Componente Lightning. Desde que incorporamos el marco de trabajo Componente Lightning en 2014, la pila web evolucionó en una plataforma de desarrollo de aplicaciones. Varias funciones que requerían marcos de trabajo son ahora estándar. Desarrollamos el modelo de programación Componentes web Lightning para sacar provecho de esta evolución. Los ingenieros de Salesforce ayudaron a despejar el camino en TC39, que es el comité que define ECMAScript (JavaScript).

Componentes web Lightning utiliza estándares de Componentes web principales y proporciona únicamente los necesario para un buen desempeño en todos los navegadores compatibles con Salesforce. Como está construido sobre código que se ejecuta de forma nativa en navegadores, el modelo de programación de Componentes web Lightning es ligero y entrega un desempeño excepcional. Gran parte del código que redacta es JavaScript y HTML estándar.

También puede utilizar los componentes,las herramientas y los servicios que facilitan el desarrollo en la Plataforma Lightning: Componentes Lightning base, Lightning Design System, Generador de aplicaciones Lightning, Generador de comunidad, Servicio de datos Lightning y Lightning Locker.

El componente web Lightning es un formulario que se puede modificar en su totalidad creado con seis líneas de JavaScript.



Echemos un vistazo a algunos códigos. Cada componente web Lightning está compuesto de una plantilla HTML y una clase de JavaScript. Este componente contiene un componente base `<lightning-record-form>`, creado en Servicio de datos Lightning. Los atributos del componente son `object-api-name`, `record-id` y `fields`.

```
<!-- 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>
```

La clase de JavaScript del componente declara las propiedades `recordId`, `objectApiName` y `fields`, que están vinculadas a la plantilla HTML.

Las propiedades decoradas con `@api` son públicas y reactivas. Cuando cambian sus valores, el componente se representa con los nuevo valores. Este componente obtiene los valores para sus propiedades públicas desde la página de registro de Lightning que lo contiene. ¡Genial!

```
// recordFormDynamicContact.js

import { LightningElement, api } from 'lwc';

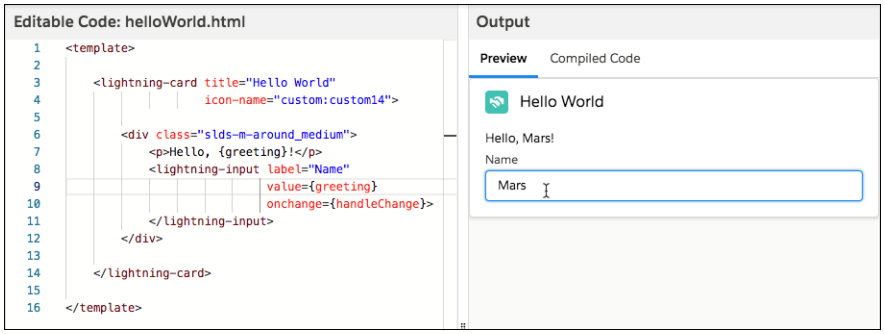
export default class RecordFormDynamicContact extends LightningElement {

    @api recordId;
    @api objectApiName;
    fields = ['Name', 'Title', 'Phone', 'Email'];

}
```

Cómo: Utilice la Salesforce CLI para sincronizar el código fuente de Componentes web Lightning entre Salesforce y su editor de código favorito. Recomendamos Visual Studio Code porque el Paquete de extensiones de Salesforce incluye comandos de Salesforce CLI, terminación de código y linting, que hacen que la codificación sea más rápida y fluida.

También puede experimentar en el Playground, nuestro editor de código interactivo. Redacte código de JavaScript, HTML y CSS y realice una vista previa del resultado conforme desarrolla. Guarde aplicaciones de Playground y compártalas con otros desarrolladores en su organización.



CONSULTE TAMBIÉN

- Nuevos componentes web Lightning
- Biblioteca de componentes
- Inicio rápido: Componentes web Lightning

Locker Service es ahora Lightning Locker

Locker Service cambió de nombre a Lightning Locker para reflejar mejor que es para proteger la ejecución de códigos en la Plataforma Lightning.

Cambios en Lightning Locker

Lightning Locker es compatible con el nuevo modelo de programación Componentes web Lightning, mejora Visor de la API de Locker y contiene varias soluciones de problemas y mejoras de seguridad.

La capa arquitectónica de Lightning Locker mejora la seguridad mediante el aislamiento de los componentes Lightning individuales en sus propios contenedores y la aplicación de prácticas de codificación seguras.

Compatibilidad para Componentes web Lightning

Los nuevos componentes web Lightning están protegidos por Lightning Locker.

Seguridad aumentada para archivos SVG

Lightning Locker limpia los archivos SVG para eliminar código JavaScript potencialmente malintencionado. Esto evita el uso de archivos SVG en ataques de secuencias de comandos de sitio cruzadas.

Cambios del Visor de la API de Locker

- Visor de la API de Locker reporta diferencias de forma más precisa entre las API de navegador nativas y las API de Locker. Ve más aspectos destacados de color naranja, lo que indica que una API está presente y protegida por Lightning Locker.
- El Visor de la API de Locker original que estaba en `documentation.auraframework.org` está en desuso. Ese sitio ahora vincula al Visor de la API de Locker actual.

Valores predeterminados en desuso sin corchetes para atributos Array, Set y List

Establecer un valor predeterminado sin corchetes está en desuso y puede llevar a comportamientos imprevistos. Para establecer un valor predeterminado para estos tipos de atributo, rodee los valores separados por coma con `[]`; por ejemplo, `default="['red', 'green', 'blue']"`.

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

Cómo: Este es un ejemplo de atributos para una matriz, una lista y un conjunto.

```
<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']" />
```

Obtener notificaciones acerca de cambios no guardados

Notifique la interfaz de usuario acerca de cambios no guardados en su componente con el componente Aura `lightning:unsavedChanges`. Puede utilizar `lightning:unsavedChanges` en aplicaciones de navegación estándar y de consola. A continuación puede utilizar un controlador para guardar o descartar los cambios.

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

Hacer referencia a archivos de activos con el proveedor de valores globales `$ContentAsset`

El proveedor de valores globales `$ContentAsset` le permite hacer referencia a imágenes, hojas de estilo y JavaScript utilizados como archivos de activos en sus componentes Lightning. Haga referencia a archivos de activos de `$ContentAsset` por nombre en vez de utilizar rutas de archivo engorrosas o direcciones URL. `$ContentAsset` proporciona colaboración, versión y control de acceso para todos los archivos de activos, así como opciones para optimización móvil y ajuste de tamaño de archivos de imágenes. Puede utilizar `$ContentAsset` en marcas de componentes Lightning y en el controlador de JavaScript y el código de asistente.

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

Cómo: Para hacer referencia a un archivo de activo específico en marcas de componentes, utilice ***`$ContentAsset.yourNamespace__assetName`***. Las organizaciones sin un espacio de nombres pueden utilizar ***`$ContentAsset.assetDeveloperName`***. Utilice esta sintaxis independientemente de su un activo es para sesiones autenticadas o sin autenticar. Para hacer referencia a un activo de contenido en un archivo, agregue ***`pathinarchive`*** como un parámetro adjunto a la sintaxis básica: ***`$ContentAsset.yourNamespace__assetName + 'pathinarchive=images/sampleImage.jpg'`***.

Incluya hojas de estilo en cascada o bibliotecas de JavaScript en un componente utilizando la etiqueta `<ltng:require>`.

Nota: El proveedor de valores globales `$ContentAsset` no permite parámetros de ampliación o versiones. Solo se sirve la versión más reciente del archivo de activo, y solo se devuelve el tamaño original de la imagen.

Nuevos atributos `$Locale` de fecha y hora

El proveedor de valores globales `$Locale` tiene nuevos atributos para el formato de fecha y hora. `$Locale` devuelve información acerca de la configuración regional preferida del usuario actual.

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

Cómo: Estos son los nuevos atributos con resultado de muestra para Inglés (Estados Unidos).

Atributo	Descripción	Resultado de muestra
`longDateFormat`	Formato de fecha largo.	"MMMM d, aaaa"
`shortDateFormat`	Formato de fecha corto.	"M/d/aaaa"
`shortDatetimeFormat`	Formato de fecha y hora corto.	"M/d/aaaa h:mm a"
`shortTimeFormat`	Formato de hora corto.	"h:mm a"

CONSULTE TAMBIÉN

Guía del desarrollador de componentes Aura Lightning

Mejoras del desempeño para comunidades

La red de entrega de contenido (CDN) de Akamai está ahora etiquetada en todas las comunidades nuevas y existentes. Una CDN acelera el tiempo de carga de página almacenando versiones en caché en múltiples ubicaciones geográficas.

CONSULTE TAMBIÉN

Obtener cargas de página más rápidas en su comunidad

Agregar etiquetas de regiones a sus componentes de plantilla de página de Aura

Como parte de la nueva función de cambio de plantilla en el Generador de aplicaciones Lightning, ahora puede agregar etiquetas a cada región en sus componentes de plantilla de página de Aura. Estas etiquetas aparecen en el asistente de cambio de plantilla en el Generador de aplicaciones Lightning cuando los usuarios asignan contenido de región a una nueva plantilla.

Dónde: Este cambio se aplica a las organizaciones con componentes Aura en Lightning Experience y todas las versiones de la aplicación Salesforce.

Cómo: En el archivo design para su componente, agregue el atributo `label` a la etiqueta `flexipage:region` del siguiente modo:

```
<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>
```

Las etiquetas de región son compatibles únicamente en componentes Aura que implementan una de estas interfaces:

- `lightning:appHomeTemplate`
- `lightning:homeTemplate`
- `lightning:recordHomeTemplate`

CONSULTE TAMBIÉN

Cambiar su página Lightning a una plantilla diferente

Pruebas de inspección DOM están sujetas a cambios

El contenido y la estructura de HTML, CSS y el DOM en Lightning Experience pueden cambiar en cualquier momento y no se pueden considerar una API estable. Las pruebas de interfaz de usuario que llegan hasta el interior del componente empleando herramientas, como Selenium WebDriver, requieren su mantenimiento constante. Este no es un cambio en Spring '19, ya que nunca garantizamos la compatibilidad con versiones anteriores de HTML, CSS y el DOM. Destacamos de nuevo la fragilidad de estas pruebas debido a cambios en esta versión, ya que Lightning Experience sigue evolucionando con estándares web modernos. Comprendemos el valor que nuestros clientes obtienen de las pruebas automatizadas de la interfaz de usuario y la carga de mantenimiento que esto pone sobre ellos.

Dónde: Esta nota de versión se aplica a Lightning Experience y Salesforce Classic.

Por qué: Partes de Lightning Experience utilizan componentes web Lightning, que están basados en el estándar Componentes web. Este estándar incluye Shadow DOM, que oculta la marca, el estilo y el comportamiento de un componente a otros componentes. Esta

encapsulación crea desafíos para pruebas de IU, especialmente pruebas que se basan en la búsqueda global de DOM o alcanzan el funcionamiento interno de elementos personalizados.

Cómo: En Spring '19, realizamos importantes cambios para introducir una propiedad `shadowRoot` que encapsula el subárbol de DOM de un elemento. Esta `shadowRoot` está representada como un `DocumentFragment` en el DOM y elementos en este subárbol de DOM no están disponibles por métodos de consulta de DOM tradicionales. Los elementos que se representan por componentes web Lightning contienen esta nueva propiedad `shadowRoot`, y estos elementos están ocultos a las consultas DOM normales.

Recomendamos el uso de herramientas de pruebas de unidades para probar componentes Aura y componentes web Lightning individuales, y solo utilizar herramientas de prueba de la interfaz de usuario para pruebas de extremo a extremo.

Para componentes Aura, utilice el Servicio de pruebas Lightning para escribir pruebas de unidades para garantizar que sus componentes tienen el desempeño esperado. El Servicio de pruebas Lightning admite las pruebas con marcos de trabajo de prueba JavaScript estándar. Proporciona contenedores fáciles de utilizar para el uso de Jasmine y Mocha.

Para componentes web Lightning, utilice lwc-jest para escribir pruebas de unidades.

Para pruebas de la interfaz de usuario de extremo a extremo, necesitará adaptar sus pruebas existentes para el uso Shadow DOM. El modo de hacer esto varía según la herramienta y está evolucionando rápidamente. En este momento, este artículo es un buen ejemplo para Selenium WebDriver.

Etiquetas de secuencias de comandos bloqueadas en componentes creados dinámicamente

Ya no puede agregar una etiqueta `<script>` a un componente creado dinámicamente por `$A.createComponent()` o `$A.createComponents()`. Esta restricción no es nueva para componentes, pero no aplicábamos esta restricción para componentes creados dinámicamente. En Spring '19 cerramos esa vulnerabilidad de seguridad.

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

Cómo: Para hacer referencia a una biblioteca JavaScript, debe cargarla como un recurso estático y utiliza una etiqueta `<ltng:require>` para hacer referencia a ella en su marca `.cmp` o `.app`.

Puede seguir agregando una etiqueta `<script>` a la plantilla de una aplicación, que es un tipo especial de componente que amplía `aura:template`.

Navegar a una URL con el tipo de referencia de página standard__webPage

El servicio de navegación utiliza un objeto `PageReference` para describir páginas. Un nuevo tipo `PageReference` de `standard__webPage` encierra una dirección URL sin procesar de modo que pueda navegar a sitios web externos

Dónde: Este cambio se aplica a las organizaciones con componentes Lightning en Lightning Experience, Comunidades Lightning y todas las versiones de la aplicación Salesforce.

El tipo `standard__webPage` sustituye el evento `force:navigateToURL`. Consulte Tipos de pageReference en la Guía del desarrollador de componentes Lightning de Spring '19.

Lightning Data Service devuelve nuevos valores de error

Lightning Data Service devuelve un error cuando un recurso, como un registro o un objeto, no está accesible en el servidor. El nuevo objeto de error contiene el cuerpo de la respuesta y un código y mensaje de estado.

Dónde: Este cambio se aplica a las organizaciones con componentes web Lightning en Lightning Experience, Comunidades Lightning y todas las versiones de la aplicación móvil en todas las ediciones. Para crear un componente web Lightning, utilice Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Por qué: El nuevo objeto de error, que está modelado según el objeto Respuesta de la API de obtención, tiene una forma más sencilla para admitir la API de la interfaz de usuario y otras API de Salesforce.

Cómo: Anteriormente, capturaba el mensaje de error empleando `error.message` y el objeto de error tenía este aspecto.

```
//Before Spring '19
{
    type: enum<string>;
    message: string;
    details: object;
}
```

Ahora captura el mensaje de error utilizando `error.body.message` o `error.body[].message`, dependiendo de la API que lo devuelve. El objeto de error se cambió de la manera siguiente.

```
//After Spring '19
{
    body: object|array;
    ok: boolean;
    status: number;
    statusText: string
}
```

- `body` (objeto|matriz): El cuerpo de la respuesta definido por la API subyacente.
- `ok` (booleano): Especifica si la respuesta fue correcta o no. `ok` siempre está establecido en `false`.
- `status` (número): Contiene el código de estado de la respuesta, como por ejemplo, 404 si no se encuentra un recurso o 500 para un error de servidor interno.
- `statusText` (cadena): Contiene el mensaje de estado correspondiente al código de estado, como por ejemplo, `Not Found` para un código de estado 404.

El cuerpo de la respuesta del error depende de la API que lo devuelve.

- En operaciones de lectura de la API de la interfaz de usuario, como el adaptador de transferencia `getRecord`, devuelve `error.body` como una matriz de objetos.
- En operaciones de escritura de la API de la interfaz de usuario, como el adaptador de transferencia `createRecord`, devuelve `error.body` como un objeto, a menudo con errores a nivel de campo y a nivel de objeto.
- Las operaciones de lectura y escritura de Apex devuelven `error.body` como un objeto.
- Los errores de red, como un error offline, devuelven `error.body` como un objeto.

Visualforce: Mostrar un aviso emergente en JavaScript, compatibilidad de componentes mejorada y actualización crítica pospuesta

Utilice una nueva función de JavaScript para mostrar un mensaje de aviso emergente. Los componentes `<apex:detail>` y `<apex:enhancedList>` tienen compatibilidad mejorada cuando funcionan con objetos personalizados. El tamaño del estado de vista máximo se incrementó. La actualización crítica que elimina nos nombres de instancias de las direcciones URL se pospuso hasta Winter '20.

Para obtener más información sobre las funciones afectadas por estas mejoras, consulte la *Guía del desarrollador de Visualforce*.

EN ESTA SECCIÓN:

Mostrar un aviso emergente con una nueva función de JavaScript

Muestre un aviso emergente con la función `sforce.one.showToast()`. Un aviso emergente muestra un mensaje por debajo del encabezado en la parte superior de una vista.

Permitir iframes externos de páginas de Visualforce con protección frente a secuestros de clics

Utilice iframes para incluir páginas de Visualforce en páginas web externas permitiendo al mismo tiempo la protección frente a secuestros de clics. Incluya en la lista blanca los dominios externos de su confianza para llevar su contenido de Visualforce fuera del dominio de Salesforce. Anteriormente, era todo o nada: Podía permitir iframes en páginas de Visualforce en todos los dominios externos o en ninguno.

Los componentes <apex:detail> y <apex:enhancedList> arreglaron sus diferencias

Los componentes `<apex:detail>` y `<apex:enhancedList>` ahora funcionan conjuntamente en una página de Visualforce que utilice el controlador estándar para objetos personalizados. Anteriormente, estos componentes entraban en conflicto cuando se utilizaban con objetos personalizados.

Crear páginas de Visualforce más complejas con límite de estado de vista ampliado

El límite de tamaño de estado de vista máximo se aumentó de 135 KB a 170 KB. Ahora puede construir y cargar páginas de Visualforce más complejas, siempre que no superen el límite aumentado. El estado de vista es un formulario oculto que mantiene un seguimiento del estado de los componentes, el controlador y los valores de campos. Los estados de vista grandes requieren más tiempo de procesamiento.

Actualización crítica de "Eliminar nombres de instancia de direcciones de URL para Visualforce, Generador de comunidades, Site.com Studio y Archivos de contenido" pospuesta

Esta actualización crítica, publicada en Spring '18, estaba programada para activarse automáticamente en Spring '19, pero se pospuso a Winter '20.

Solucionar problemas de página en banco requiere actualizaciones de prueba

Presentamos una solución para un problema de página en blanco para páginas de Visualforce en Lightning Experience. Esta solución podría afectar a sus automatizaciones de prueba de interfaz de usuario que tratan páginas de Lightning Experience con páginas de Visualforce incrustadas. El contenido y la estructura de HTML, CSS y el DOM en Lightning Experience pueden cambiar en cualquier momento y no se pueden considerar una API estable. Las pruebas de interfaz de usuario que llegan hasta el interior del componente empleando herramientas, como Selenium WebDriver, requieren su mantenimiento constante. Este no es un cambio en Spring '19, ya que nunca garantizamos la compatibilidad con versiones anteriores de HTML, CSS y el DOM. Destacamos de nuevo la fragilidad de estas pruebas debido a cambios en esta versión, ya que Lightning Experience sigue evolucionando con estándares web modernos. Comprendemos el valor que nuestros clientes obtienen de las pruebas automatizadas de la interfaz de usuario y la carga de mantenimiento que esto pone sobre ellos.

Mostrar un aviso emergente con una nueva función de JavaScript

Muestre un aviso emergente con la función `sforce.one.showToast()`. Un aviso emergente muestra un mensaje por debajo del encabezado en la parte superior de una vista.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience, comunidades Lightning y todas las versiones de la aplicación móvil. La función está disponible para páginas de Visualforce establecidas en la versión 45.0 de la API.

Cómo: La sintaxis de la función es:

```
sforce.one.showToast({toastParams})
```

El objeto `toastParams` establece los atributos para el aviso emergente como el título y el mensaje del aviso. Utilice cualquier atributo disponible para el evento Aura `force:showToast`.

La función `sforce.one.showToast` es un contenedor para el evento Aura `force:showToast`. Para los detalles de todos los atributos disponibles, consulte `force:showToast` en la Biblioteca de componentes.

Ejemplo: Muestre un aviso emergente en una página de Visualforce empleando `sforce.one.showToast`.

```
sforce.one.showToast({
    "title": "Success!",
    "message": "The record was updated successfully."
});
```

Permitir iframes externos de páginas de Visualforce con protección frente a secuestros de clics

Utilice iframes para incluir páginas de Visualforce en páginas web externas permitiendo al mismo tiempo la protección frente a secuestros de clics. Incluya en la lista blanca los dominios externos de su confianza para llevar su contenido de Visualforce fuera del dominio de Salesforce. Anteriormente, era todo o nada: Podía permitir iframes en páginas de Visualforce en todos los dominios externos o en ninguno.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience, Salesforce Classic y todas las versiones de la aplicación de Salesforce en Contact Manager Edition, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Cómo: En Configuración, busque *`Configuración de la sesión`*. Bajo Protección frente a secuestros de clics, seleccione **Activar la protección contra secuestro de clics en páginas de Visualforce de cliente**, ya sea **con encabezados desactivados** o **con encabezados estándar**. Ambas opciones permiten los marcos en dominios externos incluidos en la lista blanca y proporcionan protección frente a secuestros de clics.

Luego, bajo Dominios en la lista blanca para Marcos en línea de Visualforce, agregue los dominios externos de confianza donde permite los marcos.

CONSULTE TAMBIÉN

Guía del desarrollador de Visualforce: Colocación de páginas de Visualforce en dominios externos (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

Los componentes `<apex:detail>` y `<apex:enhancedList>` arreglaron sus diferencias

Los componentes `<apex:detail>` y `<apex:enhancedList>` ahora funcionan conjuntamente en una página de Visualforce que utilice el controlador estándar para objetos personalizados. Anteriormente, estos componentes entraban en conflicto cuando se utilizaban con objetos personalizados.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience, Salesforce Classic y todas las versiones de la aplicación de Salesforce en Contact Manager Edition, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Crear páginas de Visualforce más complejas con límite de estado de vista ampliado

El límite de tamaño de estado de vista máximo se aumentó de 135 KB a 170 KB. Ahora puede construir y cargar páginas de Visualforce más complejas, siempre que no superen el límite aumentado. El estado de vista es un formulario oculto que mantiene un seguimiento del estado de los componentes, el controlador y los valores de campos. Los estados de vista grandes requieren más tiempo de procesamiento.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience, Salesforce Classic y todas las versiones de la aplicación de Salesforce en Contact Manager Edition, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

CONSULTE TAMBIÉN

Guía del desarrollador de Visualforce: Desempeño de Visualforce: Mejores prácticas

Actualización crítica de "Eliminar nombres de instancia de direcciones de URL para Visualforce, Generador de comunidades, Site.com Studio y Archivos de contenido" pospuesta

Esta actualización crítica, publicada en Spring '18, estaba programada para activarse automáticamente en Spring '19, pero se pospuso a Winter '20.

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

Solucionar problemas de página en banco requiere actualizaciones de prueba

Presentamos una solución para un problema de página en blanco para páginas de Visualforce en Lightning Experience. Esta solución podría afectar a sus automatizaciones de prueba de interfaz de usuario que tratan páginas de Lightning Experience con páginas de Visualforce incrustadas. El contenido y la estructura de HTML, CSS y el DOM en Lightning Experience pueden cambiar en cualquier momento y no se pueden considerar una API estable. Las pruebas de interfaz de usuario que llegan hasta el interior del componente empleando herramientas, como Selenium WebDriver, requieren su mantenimiento constante. Este no es un cambio en Spring '19, ya que nunca garantizamos la compatibilidad con versiones anteriores de HTML, CSS y el DOM. Destacamos de nuevo la fragilidad de estas pruebas debido a cambios en esta versión, ya que Lightning Experience sigue evolucionando con estándares web modernos. Comprendemos el valor que nuestros clientes obtienen de las pruebas automatizadas de la interfaz de usuario y la carga de mantenimiento que esto pone sobre ellos.

Dónde: Esta nota de versión se aplica a Lightning Experience.

Cómo: Si una página de Visualforce incrustada contiene un `<apex:form>` que desencadena una navegación de página, como un botón Cancelar o cualquier `<apex:commandButton>`, los clientes veían una página en blanco tras hacer clic en **Cancelar** o cuando se desencadenaba la navegación de página.

Para que pasen sus pruebas de automatización de interfaz de usuario, no se base en una estructura de DOM como una API. En su lugar, actualice su código de prueba para llamar un método similar a este ejemplo de Selenium WebDriver. Siempre que la operación desencadena POST desde la página de Visualforce, cambia al iFrame de Visualforce activo.

```
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);
}
```

Para obtener más detalles, consulte Pruebas de inspección DOM están sujetas a cambios.

Apex

Ahora puede activar la comprobación de permisos de seguridad a nivel de campo y de objeto en consultas de `SOQL SELECT` utilizando la cláusula `WITH SECURITY_ENFORCED`. Las nuevas clases de Apex `OrgLimit` y `OrgLimits` incluyen métodos para obtener una lista o un mapa de todas las instancias `OrgLimit`, como solicitudes de API de SOAP, Solicitudes de API masivas y límites de API de transmisión. Un nuevo método `System.SObject.isSet()` comprueba si se consultó un campo o se estableció por una asignación de Apex. Un nuevo tipo de evento Excepción imprevista de Apex se agrega el objeto EventLogFile.

Para obtener más información sobre estas mejoras, consulte la *Guía del desarrollador de Apex*.

Nota: ¿Busca clases, interfaces y enumeraciones nuevas y modificadas para Apex y ConnectAPI (Chatter en Apex)? Recibimos comentarios indicando que nuevas funciones descritas en la sección Desarrollo eran difíciles de explorar. En esta versión, consolidamos las listas de elementos nuevos y modificados al final de la sección Desarrollo. Aún estamos abarcando todos los cambios sobre los que desea obtener información. Háganos saber lo que piensa. Utilice el formulario de comentarios en temas de nota de versión o twitéenos en @salesforcedocs.

EN ESTA SECCIÓN:

Aplicar permisos de seguridad a nivel de campo para consultas de SOQL (Beta)

Utilice la cláusula `WITH SECURITY_ENFORCED` para permitir la comprobación de permisos de seguridad a nivel de objeto y de campo en consultas de `SOQL SELECT`, incluyendo subconsultas y relaciones entre objetos. Aunque la realización de estas comprobaciones era posible en versiones anteriores, esta cláusula reduce considerablemente el contenido y la complejidad técnica en operaciones de consultas. Esta función está adaptada a desarrolladores de Apex con una experiencia de desarrollo mínima con seguridad y a aplicaciones donde no se requiere una degradación gradual en errores de permisos.

Habilitar caché mejorado de esquema de organización (actualización crítica, pospuesta)

Esta actualización crítica estaba programada para activarse automáticamente en Spring '19, pero se pospuso a Summer '19. Esta actualización crítica habilita el caché mejorado de detalles del esquema de organización y resuelve problemas conocidos con gestión de campo y objeto específico de la versión.

CONSULTE TAMBIÉN

Apex: Elementos nuevos y modificados

Aplicar permisos de seguridad a nivel de campo para consultas de SOQL (Beta)

Utilice la cláusula `WITH SECURITY_ENFORCED` para permitir la comprobación de permisos de seguridad a nivel de objeto y de campo en consultas de `SOQL SELECT`, incluyendo subconsultas y relaciones entre objetos. Aunque la realización de estas comprobaciones era posible en versiones anteriores, esta cláusula reduce considerablemente el contenido y la complejidad técnica en operaciones de consultas. Esta función está adaptada a desarrolladores de Apex con una experiencia de desarrollo mínima con seguridad y a aplicaciones donde no se requiere una degradación gradual en errores de permisos.

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

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

Cómo: Si los campos o los objetos a los que se hace referencia en la cláusula `SELECT` utilizando `WITH SECURITY_ENFORCED` no son accesibles para el usuario, se lanza una excepción y no se devuelve ningún dato.

Nota: La cláusula `WITH SECURITY_ENFORCED` solo está disponible en Apex. No se recomienda el uso de `WITH SECURITY_ENFORCED` en clases de Apex o desencadenadores con una versión de API anterior a 45.0.

Ejemplo: Si la seguridad a nivel de campo para el campo `LastName` o `Description` está oculta, esta consulta lanza una excepción indicando permisos insuficientes.

```
SELECT Id, (SELECT LastName FROM Contacts),
   (SELECT Description FROM Opportunities)
   FROM Account WITH SECURITY_ENFORCED
```

Ejemplo: Si la seguridad a nivel de campo para `Website` está oculta, esta consulta lanza una excepción indicando permisos insuficientes.

```
SELECT Id, Parent.Name, Parent.Website FROM Account WITH SECURITY_ENFORCED
```

Habilitar caché mejorado de esquema de organización (actualización crítica, pospuesta)

Esta actualización crítica estaba programada para activarse automáticamente en Spring '19, pero se pospuso a Summer '19. Esta actualización crítica habilita el caché mejorado de detalles del esquema de organización y resuelve problemas conocidos con gestión de campo y objeto específico de la versión.

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

Por qué: Esta actualización crítica soluciona fallos conocidos mejorando sistemas internos que definen e incluyen el esquema de organización en caché, incluyendo objetos estándar, objetos personalizados y sus campos. El comportamiento documentado del esquema de su organización permanece sin cambios. La actualización soluciona problemas donde la documentación no coincide con el comportamiento conocido. Esta actualización también resuelve casos puntuales excepcionales donde los tipos de objeto no documentados que son visibles en Apex describen métodos de resultados o donde detalles de esquema específicos de versión pueden reutilizarse de forma inadecuada.

Cómo: Desde Configuración, en el cuadro Búsqueda rápida , ingrese *`Actualizaciones críticas`*. Para obtener más información acerca de la actualización, haga clic en **Revisar**. Para activar la actualización, haga clic en **Activar**.

API

Para el objeto FlexiPage en API de herramientas, puede realizar acciones sobre múltiples registros que pertenecen al mismo tipo de sObject en una sola solicitud.

Nota: ¿Busca tipos, objetos de API y recursos de API nuevos y modificados? Recibimos comentarios indicando que nuevas funciones descritas en la sección Desarrollo eran difíciles de explorar. En esta versión, consolidamos las listas de elementos nuevos y modificados al final de la sección Desarrollo. Aún estamos abarcando todos los cambios sobre los que desea obtener información. Háganos saber lo que piensa. Utilice el formulario de comentarios en temas de nota de versión o twitéenos en @salesforcedocs.

EN ESTA SECCIÓN:

Acciones invocables
Acciones invocables representan las acciones que se pueden llevar a cabo en Salesforce con API.

Menos recorridos de ida y vuelta para el objeto FlexiPage utilizando recopilaciones de SObject
Utilizando API de herramientas, ahora puede realizar acciones sobre múltiples registros que pertenecen al objeto de FlexiPage con una sola solicitud. Agrupando operaciones por tipo de objeto, reduce el número de recorridos de ida y vuelta entre el cliente y el servidor. Recopilaciones de SObject admite formatos XML y JSON. Solo se admite el objeto de FlexiPage.

CONSULTE TAMBIÉN

API: Elementos nuevos y modificados

Acciones invocables

Acciones invocables representan las acciones que se pueden llevar a cabo en Salesforce con API.

Las acciones invocables están disponibles a través de la API de REST. Se han agregado las siguientes acciones:

assignTargetToSalesCadence
Agrega un registro de prospecto o contacto a una cadencia de ventas. Esta acción requiere los siguientes.

- `salesCadenceNameOrId`: El nombre o Id. de la cadencia de ventas.
- `targetId`: El Id. del prospecto o contacto.

removeTargetFromSalesCadence
Elimina el registro de contacto o prospecto especificado de la cadencia de ventas especificada. Esta acción requiere los siguientes.

- `targetId`: El Id. del prospecto o contacto.
- `completionReasonCode`: La razón por la cual se eliminó el prospecto o el contacto. El único valor válido para este campo es `ManuallyRemoved`.

Para obtener más información sobre acciones invocables, consulte la *Guía del desarrollador de acciones*.

EDICIONES

Disponible en: Salesforce Classic

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

Menos recorridos de ida y vuelta para el objeto FlexiPage utilizando recopilaciones de SObject

Utilizando API de herramientas, ahora puede realizar acciones sobre múltiples registros que pertenecen al objeto de FlexiPage con una sola solicitud. Agrupando operaciones por tipo de objeto, reduce el número de recorridos de ida y vuelta entre el cliente y el servidor. Recopilaciones de SObject admite formatos XML y JSON. Solo se admite el objeto de FlexiPage.

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

Cómo: Utilice una solicitud POST para agregar hasta 200 registros o una solicitud PATCH para actualizar hasta 200 registros, devolviendo una lista de objetos SaveResult.

```
/vXX.X/tooling/composite/sobjects
```

Utilice una solicitud GET para recuperar uno o más registros del mismo tipo de objeto, especificado por Id..

```
/vXX.X/tooling/composite/sobjects/sobjectType?ids=recordId1,recordId2&fields=fieldname1,fieldname2
```

Utilice una solicitud DELETE para eliminar hasta 200 registros, especificados por Id., devolviendo una lista de objetos DeleteResult.

```
/vXX.X/tooling/composite/sobjects/?ids=recordId1,recordId2
```

Para obtener más información, consulte la *Guía del desarrollador y Referencia de API de herramientas*.

Nota: Háganos saber en IdeaExchange qué objetos de API de herramientas le gustaría ver compatibles con Recopilaciones de SObject.

CONSULTE TAMBIÉN

IdeaExchange en Success Community

Metadatos personalizados: Configurar valores de campo predeterminados con tipos de metadatos personalizados

Haga referencia a un registro de tipo de metadatos personalizado en un valor predeterminado para simplificar la actualización de campos. Si el valor de campo predeterminado cambia, puede actualizarlo en el tipo de metadatos personalizado en vez de actualizar múltiples referencias de campo.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience y Salesforce Classic en Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Developer Edition y Database.com Edition. Las organizaciones de Professional Edition pueden crear, modificar y eliminar registros de metadatos personalizados únicamente desde tipos en paquetes instalados.

Por qué: Supongamos que su organización aplica diferentes tasas de descuentos en oportunidades.

1. Cree un tipo de metadatos personalizados. En este ejemplo, lo denominamos DiscountPercent.
2. Cree un campo personalizado para su tipo denominado descuento.
3. Cree un registro y denomínelo TI.
4. Cree un campo personalizado en el objeto Oportunidades y denomínelo Tasa de descuento.

Nota: El editor de fórmulas no incluye tipos de campos de metadatos personalizados Haga referencia al valor del campo de metadatos personalizado manualmente. La función `TEXT()` para listas de selección no es compatible.

Una vez hecho, puede hacer referencia al valor del campo de metadatos personalizado como un valor predeterminado para rellenar el campo Tasa de descuento. La sintaxis es:

```
$CustomMetadata.CustomMetadataTypeAPIName.RecordAPIName.FieldAPIName
```

Utilice los sufijos correctos. Para el tipo de metadatos personalizados, utilice `__mdt`. Para campos, utilice `__c`. Los registros no requieren sufijos. Nuestro ejemplo tiene el siguiente aspecto:

```
$CustomMetadata.DiscountPercent__mdt.IT.discount__c
```

Cuando el importe del descuento máximo cambia, puede realizar la actualización en una ubicación.

Sugerencia: Recuerde que los usuarios pueden sobrescribir valores predeterminados si no establece la configuración del campo como solo lectura.

Salesforce CLI: Versión previa al lanzamiento, Salesforce Plug-In Generator

La interfaz de la línea de comandos de Salesforce (CLI) sigue evolucionando con más funciones y comandos que admiten los modelos de desarrollo de Salesforce DX. Utilícela para crear fácilmente entornos para el desarrollo y pruebas, sincronizar código fuente, ejecutar pruebas y controlar el ciclo de vida completo de la aplicación.

Publicamos cambios en Salesforce CLI de forma habitual. Lea las notas de la versión semanales para conocer actualizaciones recientes en la versión 44 de los complementos de la CLI principales. Para más información, consulte versión 45 previa al lanzamiento de la Referencia de comandos de la CLI de Salesforce.

Nota: ¿Busca comandos de Salesforce CLI nuevos y modificados? Recibimos comentarios indicando que nuevas funciones descritas en la sección Desarrollo eran difíciles de explorar. En esta versión, consolidamos las listas de elementos nuevos y modificados al final de la sección Desarrollo. Aún estamos abarcando todos los cambios sobre los que desea obtener información. Háganos saber lo que piensa. Utilice el formulario de comentarios en temas de nota de versión o twitéenos en @salesforcedocs.

EN ESTA SECCIÓN:

Aprovechar funciones ampliadas para componentes web Lightning con Salesforce CLI
Cree componentes web Lightning con la versión previa al lanzamiento de Salesforce CLI.

Construir sus propios complementos de Salesforce CLI con herramientas de código abierto
Los complementos agregan funciones a Salesforce CLI. Salesforce incluye varios complementos cuando instala CLI que proporcionan comandos y funciones para cumplir las necesidades habituales que tienen los clientes y socios. También puede elegir instalar otros complementos construidos por Salesforce y otros fabricantes. Pero cuando tiene requisitos que los complementos existentes no cumplen, Salesforce Plug-In Generator simplifica los suyos propios empleando Node.js. Salesforce Plug-In Generator y las bibliotecas `@salesforce/core` y `@salesforce/command` de CLI son de código abierto.

CONSULTE TAMBIÉN

Salesforce CLI: Comandos nuevos y modificados

Aprovechar funciones ampliadas para componentes web Lightning con Salesforce CLI

Cree componentes web Lightning con la versión previa al lanzamiento de Salesforce CLI.

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

Cuándo: v45 del complemento agregado `salesforcedx` se publica el 9 de febrero de 2019. Una versión previa al lanzamiento de v45 está disponible ahora.

Instalar la versión previa al lanzamiento de la CLI

Instale la versión previa al lanzamiento para utilizar nuevos comandos y parámetros disponibles en `salesforcedx` v45.

Nota: Si desea empezar a probar los componentes web Lightning, instale la versión previa al lanzamiento. En caso contrario, la mayoría de las nuevas funciones se agregan en los lanzamientos semanales de Salesforce CLI, así que ya debería disponer de ellos.

```
sfdx plugins:install salesforcedx@pre-release
```

Asegúrese de tener la versión previa al lanzamiento.

```
sfdx plugins --core
salesforcedx 45.0.1-xx
```

Cuando lancemos oficialmente v45 en febrero de 2019, desinstale la versión previa al lanzamiento, luego ejecute el comando `update`.

```
sfdx plugins:uninstall salesforcedx
```

```
sfdx update
```

CONSULTE TAMBIÉN

Salesforce CLI: Comandos nuevos y modificados

Construir sus propios complementos de Salesforce CLI con herramientas de código abierto

Los complementos agregan funciones a Salesforce CLI. Salesforce incluye varios complementos cuando instala CLI que proporcionan comandos y funciones para cumplir las necesidades habituales que tienen los clientes y socios. También puede elegir instalar otros complementos construidos por Salesforce y otros fabricantes. Pero cuando tiene requisitos que los complementos existentes no cumplen, Salesforce Plug-In Generator simplifica los suyos propios empleando Node.js. Salesforce Plug-In Generator y las bibliotecas `@salesforce/core` y `@salesforce/command` de CLI son de código abierto.

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

Cuándo: Los cambios en Salesforce Plug-In Generator se publican con regularidad. Para obtener información sobre los lanzamientos semanales, consulte el registro de cambios.

Cómo: Para obtener información sobre el uso de Salesforce Plug-In Generator para crear su propio complemento, consulte la *Guía del desarrollador de complementos de Salesforce CLI*. Para consultar recursos útiles, como los depósitos de código abierto para el generador de complementos y sus dependencias, consulte la guía Recursos para el desarrollo de complementos de Salesforce CLI.

Socios de AppExchange (ISVforce): Plantillas para procesos de negocio, Procesos inactivos y flujos en paquetes y Fin de compatibilidad para formularios web de Trialforce

Distribuya aplicaciones, servicios y otras soluciones en AppExchange con herramientas para socios. Desarrolle procesos y flujos que los suscriptores pueden ver y personalizar. Permita a los suscriptores decidir si y cuándo activar un proceso o un flujo instalado. La compatibilidad para el formulario web de Trialforce finaliza el 1 de marzo de 2019, pero puede utilizar la API de SignupRequest para proporcionar organizaciones de prueba para clientes potenciales.

EN ESTA SECCIÓN:

Empaquetar procesos de negocio pregenerados que los suscriptores pueden abrir y sobre los que pueden construir

Cree plantillas de flujo y proceso que los suscriptores pueden ver y duplicar y que puede mantener mediante actualizaciones de paquete. Cuando se instalan desde paquetes gestionados, los procesos y los flujos no se pueden visualizar o duplicar por suscriptores debido a la protección de la propiedad intelectual. Pero cuando estos procesos y flujos son plantillas, los suscriptores pueden abrirlos en un generador, duplicarlos y personalizar los duplicados. Puede actualizar plantillas según sea necesario sin afectar a los duplicados de los suscriptores.

Empaquetar flujos y procesos inactivos

Cuando un suscriptor instala un paquete que contiene un flujo o un proceso activo, ese proceso o flujo permanece activo. Sin embargo, en ocasiones los suscriptores desean decidir si y cuándo activar cada proceso o flujo. Por ejemplo, los suscriptores probablemente no desean que se activen plantillas de proceso de cambio de registro tras la instalación. Ahora puede empaquetar flujos y procesos inactivos de modo que los suscriptores puedan activarlos a su conveniencia.

Fin de la compatibilidad para formularios web de Trialforce

El día 1 de marzo de 2019 finaliza la compatibilidad para formularios web de Trialforce. Proporcionar organizaciones de prueba con formularios web de Trialforce es una solución sencilla que presentamos en 2009, que empieza a notar el paso de los años. Los formularios web no proporcionan comentarios acerca del éxito o del fallo de solicitudes de aprovisionamiento ni le permiten recopilar información adicional de sus clientes potenciales. Sin embargo, la API de SignupRequest le permite proporcionar organizaciones de prueba y recopilar y analizar información detallada de forma programática en todas las inscripciones desde su organización de negocio.

Empaquetar procesos de negocio pregenerados que los suscriptores pueden abrir y sobre los que pueden construir

Cree plantillas de flujo y proceso que los suscriptores pueden ver y duplicar y que puede mantener mediante actualizaciones de paquete. Cuando se instalan desde paquetes gestionados, los procesos y los flujos no se pueden visualizar o duplicar por suscriptores debido a la protección de la propiedad intelectual. Pero cuando estos procesos y flujos son plantillas, los suscriptores pueden abrirlos en un generador, duplicarlos y personalizar los duplicados. Puede actualizar plantillas según sea necesario sin afectar a los duplicados de los suscriptores.

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

Por qué: Supongamos que crea y empaqueta procesos y flujos para compañías aseguradoras. Como las leyes y las regulaciones de las aseguradores pueden cambiar y variar por ubicación, sus suscriptores desean tener la capacidad de modificar sus procesos de negocio pregenerados cuando lo desee.

Cómo: Para convertir un proceso en una plantilla, ábralo en Process Builder y haga clic en **Modificar propiedades**. Para Plantilla, seleccione **Sí**.

Para convertir un flujo en una plantilla, vaya a la página de lista de flujos en Configuración. Busque el flujo, haga clic en **Modificar** y seleccione **Plantilla**.

Le recomendamos empaquetar solo plantillas de procesos inactivos excepto cuando está seguro de que los suscriptores desean que esos procesos sean activos tras la instalación.

Actualizaciones relacionadas para desarrolladores

API de metadatos

Se agregó el campo `isTemplate` al tipo de metadatos Flujo.

API de herramientas

Se agregó el campo `IsTemplate` al objeto Flujo.

CONSULTE TAMBIÉN

Empaquetar flujos y procesos inactivos

Empaquetar flujos y procesos inactivos

Cuando un suscriptor instala un paquete que contiene un flujo o un proceso activo, ese proceso o flujo permanece activo. Sin embargo, en ocasiones los suscriptores desean decidir si y cuándo activar cada proceso o flujo. Por ejemplo, los suscriptores probablemente no desean que se activen plantillas de proceso de cambio de registro tras la instalación. Ahora puede empaquetar flujos y procesos inactivos de modo que los suscriptores puedan activarlos a su conveniencia.

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

Por qué: Supongamos que crea una plantilla de proceso que los suscriptores tienen más posibilidades de duplicar y personalizar en vez de utilizarla tal cual. Le recomendamos mantener esa plantilla inactiva en el paquete.

Cómo: Cuando carga un paquete que contiene un proceso o un flujo, la versión activa del proceso o del flujo se distribuye a suscriptores. Si el proceso o el flujo no tiene ninguna versión activa, la versión más reciente se distribuye a suscriptores.

CONSULTE TAMBIÉN

Empaquetar procesos de negocio pregenerados que los suscriptores pueden abrir y sobre los que pueden construir

Fin de la compatibilidad para formularios web de Trialforce

El día 1 de marzo de 2019 finaliza la compatibilidad para formularios web de Trialforce. Proporcionar organizaciones de prueba con formularios web de Trialforce es una solución sencilla que presentamos en 2009, que empieza a notar el paso de los años. Los formularios web no proporcionan comentarios acerca del éxito o del fallo de solicitudes de aprovisionamiento ni le permiten recopilar información adicional de sus clientes potenciales. Sin embargo, la API de SignupRequest le permite proporcionar organizaciones de prueba y recopilar y analizar información detallada de forma programática en todas las inscripciones desde su organización de negocio.

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

Cuándo: Tras el 1 de marzo de 2019, sus clientes pueden solicitar organizaciones de prueba utilizando formularios web existentes. Sin embargo, no puede solicitar nuevos formularios web desde Salesforce o modificar sus formularios existentes.

CONSULTE TAMBIÉN

Referencia de objetos para Salesforce y la plataforma Lightning: SignupRequest (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

Mensajería de negocios: Cambiar captura de datos y Eventos de plataforma de gran volumen disponibles de forma general

Use eventos para simplificar la comunicación entre los sistemas de negocio. Cambiar captura de datos y Eventos de plataforma de gran volumen están ahora disponibles de forma general.

EN ESTA SECCIÓN:

Mantener sus datos externos actualizados gracias a Captura de datos de cambio (Disponible de forma general)

Reciba casi en tiempo real los cambios realizados en los registros de Salesforce y sincronice los registros correspondientes en un almacén de datos externo. La función Captura de datos de cambio publica los eventos de cambio que representan cambios en los registros de Salesforce. Los cambios incluyen la creación, actualización, eliminación y anulación de eliminación de registros. La función Captura de datos de cambio se ofreció en la última versión como una vista previa del desarrollador y una versión piloto, y realizamos mejoras para esta versión.

Ampliar sus aplicaciones basadas en eventos con eventos de plataforma de alto volumen (Disponible de forma general)

Utilice eventos de plataforma de alto volumen para publicar y procesar millones de eventos de forma eficiente. Reciba notificaciones en tiempo real y utilice un modelo de programación dirigido por eventos para automatizar sus procesos e integrar sus aplicaciones con procesos de negocio externos. Con eventos de plataforma de alto volumen, sus aplicaciones se distribuyen mejor que con eventos de volumen estándar, y puede recibir mensajes de eventos conservados hasta tres días. Los eventos de plataforma de alto volumen son ahora el tipo de evento predeterminado para nuevas definiciones de eventos.

Monitorear su uso de eventos de plataforma de volumen estándar

Para sus eventos de volumen estándar definidos anteriormente, ahora puede inspeccionar el uso de entrega de eventos en clientes de CometD y evitar alcanzar el límite. Monitoree su uso de 24 horas con el recurso de API de REST `limits`, en el valor de respuesta `DailyStandardVolumePlatformEvents`.

Nuevos códigos de estado para fallos de publicaciones de eventos

Cuando falla la publicación de un mensaje de evento debido a la no disponibilidad del servicio de publicación o la superación de un límite, el SaveResult devuelto contiene el error con un código de estado.

Suscribirse a eventos de plataforma estándar en Procesos y Flujos

Ahora puede iniciar un proceso o reanudar un flujo cuando se recibe un mensaje de evento de plataforma estándar. Los procesos y flujos admiten estos eventos de plataforma estándar: Evento de plataforma de Apex por lotes (`BatchApexErrorEvent`) y Evento de alerta de estado de plataforma (`PlatformStatusAlertEvent`).

Mantener sus datos externos actualizados gracias a Captura de datos de cambio (Disponible de forma general)

Reciba casi en tiempo real los cambios realizados en los registros de Salesforce y sincronice los registros correspondientes en un almacén de datos externo. La función Captura de datos de cambio publica los eventos de cambio que representan cambios en los registros de Salesforce. Los cambios incluyen la creación, actualización, eliminación y anulación de eliminación de registros. La función Captura de datos de cambio se ofreció en la última versión como una vista previa del desarrollador y una versión piloto, y realizamos mejoras para esta versión.

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

Por qué: Por ejemplo, supongamos que tiene un sistema de recursos humanos (RR. HH.) con copias de registros de objetos personalizados de empleados de Salesforce. Ahora podrá sincronizar los registros de empleados del sistema de RR. HH. al recibir los eventos de cambio de Salesforce. Tras recibir los eventos, puede procesar las operaciones de inserción, actualización, eliminación o anulación de eliminación correspondientes en el sistema de RR. HH. Puesto que los cambios se reciben casi en tiempo real, los datos de su sistema de RR. HH. se mantendrán actualizados.

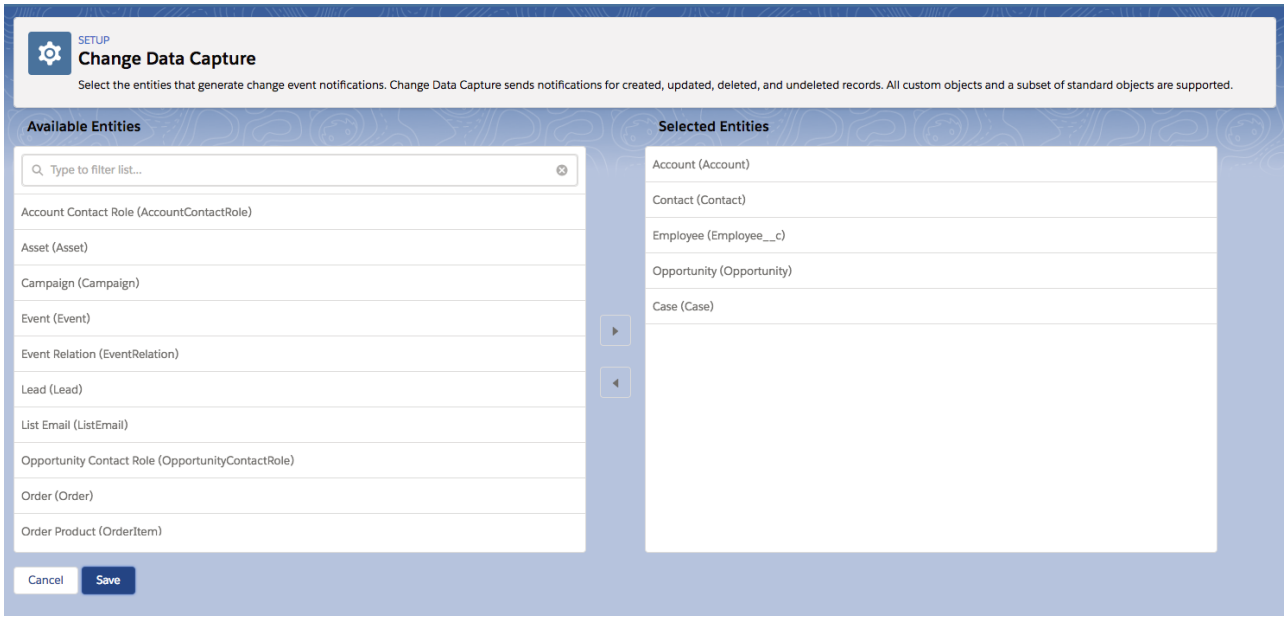
Cómo: Los eventos de cambio se basan en eventos de plataforma y comparten algunas de sus características. Por ejemplo, puede reproducir una transmisión de eventos pasados almacenados por hasta tres años. Además, los eventos de cambio comparten la asignaciones basadas en el uso para la entrega de eventos de CometD con eventos de plataforma de gran volumen.

Los eventos de cambio están disponibles para todos los objetos personalizados que se definieron en su organización de Salesforce y para un subconjunto de objetos estándar. Seleccione los objetos para los que desde recibir notificaciones desde la nueva página Captura de datos de cambio en Configuración. A continuación se indican los objetos estándar que admiten los eventos de cambio.

- Cuenta (incluido el objeto Cuenta personal)
- AccountContactRole
- Activo
- Campaña
- Caso

- Contacto
- ContractLineItem
- Asignación
- Evento
- EventRelation
- Prospecto
- ListEmail
- LiveChatTranscript
- Oportunidad
- OpportunityContactRole
- Pedido
- OrderItem
- Product2
- Presupuesto
- QuoteLineItem
- ServiceContract
- Tarea
- TaskRelation
- Usuario (incluidos los usuarios socios)

Para seleccionar objetos en Configuración, ingrese `Captura de datos de cambio` en el cuadro Búsqueda rápida y haga clic en **Captura de datos de cambio**.



Compatibilidad con el Cifrado de plataforma Shield

La función Captura de datos de cambio es compatible cuando se activa la el Cifrado de plataforma Shield. Si los campos de registros de Salesforce están cifrados con el Cifrado de plataforma Shield, los cambios en los valores de campos cifrados generarán eventos de cambio. Los datos de los mensajes de eventos de cambio se entregan mediante una capa de transporte segura (HTTPS y TLS).

Los eventos de cambio se guardan en almacenes de datos distintos en Salesforce durante tres días. Antes del almacenamiento, los datos se cifran. Esta operación requiere que cree un secreto de arrendatario de Bus de eventos. Para activar el cifrado y la entrega de eventos de cambio, cree en primer lugar un secreto de arrendatario de Bus de eventos en la página Gestión de claves en la Configuración. A continuación, en la página Política de cifrado, seleccione **Cifrar y entregar eventos de Captura de datos de cambio**.

En esta versión, hemos realizado las siguientes mejoras.

EN ESTA SECCIÓN:

Migrar selecciones de entidad de Captura de datos de cambio con API de metadatos
Recupere e implemente las entidades seleccionadas para notificaciones de cambio con el tipo de API de metadatos PlatformEventChannel.

Capturar cambios de datos para conversiones de tipo de cambio
Un evento de cambio o un evento de fallo se genera cuando una conversión de tipo de campo personalizado causa un cambio de datos. Anteriormente, esos cambios no se capturaban.

Capturar cambios de datos para valores de lista de selección en registros
Las actualizaciones de valores de campo de registro de lista de selección resultantes del cambio de nombre o la sustitución de un valor de lista de selección se capturan ahora. Anteriormente, esos cambios se ignoraban. Los eventos de cambio se pueden agrupar por eficiencia. Cuando sucede esto, el campo de encabezado `recordIds` contiene una matriz de Id. de registro.

CONSULTE TAMBIÉN

Guía del desarrollador de Captura de datos de cambio

Migrar selecciones de entidad de Captura de datos de cambio con API de metadatos

Recupere e implemente las entidades seleccionadas para notificaciones de cambio con el tipo de API de metadatos PlatformEventChannel.

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

Cómo: Este componente PlatformEventChannel representa tres objetos seleccionados: Cuenta, Contacto y el objeto personalizado Employee__c. Contiene los nombres de evento de los objetos correspondientes.

```
<?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>
```

Capturar cambios de datos para conversiones de tipo de cambio

Un evento de cambio o un evento de fallo se genera cuando una conversión de tipo de campo personalizado causa un cambio de datos. Anteriormente, esos cambios no se capturaban.

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

Cómo: Por ejemplo, una conversión entre tipos de campo incompatibles causa el establecimiento de datos de campo como nulos en los registros correspondientes. La conversión genera un evento de cambio para todos los registros afectados. Las siguientes son algunas conversiones de campos incompatibles.

- Cambio de un campo de Fecha o Fecha/Hora a otro tipo de campo y viceversa
- Cambio de un campo Casilla de verificación a otro tipo de campo
- Cambio de un campo Lista de selección (Selección múltiple) a otro tipo de campo

Otras conversiones, como aquellas que preservan o truncan valores de campo, no generan eventos.

Capturar cambios de datos para valores de lista de selección en registros

Las actualizaciones de valores de campo de registro de lista de selección resultantes del cambio de nombre o la sustitución de un valor de lista de selección se capturan ahora. Anteriormente, esos cambios se ignoraban. Los eventos de cambio se pueden agrupar por eficiencia. Cuando sucede esto, el campo de encabezado `recordIds` contiene una matriz de Id. de registro.

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

Ampliar sus aplicaciones basadas en eventos con eventos de plataforma de alto volumen (Disponible de forma general)

Utilice eventos de plataforma de alto volumen para publicar y procesar millones de eventos de forma eficiente. Reciba notificaciones en tiempo real y utilice un modelo de programación dirigido por eventos para automatizar sus procesos e integrar sus aplicaciones con procesos de negocio externos. Con eventos de plataforma de alto volumen, sus aplicaciones se distribuyen mejor que con eventos de volumen estándar, y puede recibir mensajes de eventos conservados hasta tres días. Los eventos de plataforma de alto volumen son ahora el tipo de evento predeterminado para nuevas definiciones de eventos.

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

Cómo: Los eventos de volumen estándar creados en la versión 44.0 de API y anteriores continúan siendo compatibles, pero no puede definir nuevos eventos de volumen estándar. Puede definir un evento de plataforma de alto volumen desde la interfaz de usuario o a través de API de metadatos.

Desde la interfaz de usuario, en Configuración, ingrese *`Eventos de plataforma`* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Eventos de plataforma**. Al completar los campos estándar, seleccione **Alto volumen** para Tipo de evento.

En API de metadatos, la definición del evento se representa en el tipo CustomObject con `eventType` establecido como `HighVolume`.

Publique eventos de plataforma de gran volumen y suscribirse a ellos de la misma manera que publica y se suscribe a eventos de plataforma de volumen estándar. Puede utilizar herramientas declarativas, como Process Builder y flujo,o redactar códigos con Apex y aplicaciones de API de CometD.

Los eventos de plataforma de alto volumen se publican de forma asíncrona de modo que el sistema pueda procesar altas cargas de eventos de forma eficiente. La llamada de publicación coloca la solicitud de publicación en una cola. El mensaje de evento podría no publicarse de inmediato tras las devoluciones de llamadas, pero se publica cuando los recursos del sistema están disponibles.

Asignaciones de eventos basadas en el uso

Cada edición de Salesforce proporciona una asignación predeterminada para el número de eventos de alto volumen entregados a clientes de CometD. Puede adquirir una licencia de complemento para aumentar su asignación de entrega de eventos de CometD diaria. Con la licencia de complemento, la asignación de entrega de eventos de CometD depende de su asignación mensual y se amplía con ella. Con el complemento, puede superar la asignación equivalente diaria de la asignación mensual por u importe concreto para un periodo de 24 horas. Las medias de eventos se calculan para un mes de calendario, comenzando con el primer día del mes o la fecha de inicio de su contrato.

Monitoree la asignación y el uso de entrega de eventos de alto volumen con el recurso de API de REST `limits`. La información de uso y asignación se devuelve en el valor de respuesta `MonthlyPlatformEvents`.

Las asignaciones basadas en uso y la asignación diaria solo se aplican a suscriptores de CometD. No se aplican a otros suscriptores, como flujos, procesos o desencadenadores de Apex.

CONSULTE TAMBIÉN

Guía del desarrollador de eventos de plataforma

Monitorear su uso de eventos de plataforma de volumen estándar

Para sus eventos de volumen estándar definidos anteriormente, ahora puede inspeccionar el uso de entrega de eventos en clientes de CometD y evitar alcanzar el límite. Monitoree su uso de 24 horas con el recurso de API de REST `limits`, en el valor de respuesta `DailyStandardVolumePlatformEvents`.

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

CONSULTE TAMBIÉN

Llamadas nuevas, cambiadas y desusadas

Nuevos códigos de estado para fallos de publicaciones de eventos

Cuando falla la publicación de un mensaje de evento debido a la no disponibilidad del servicio de publicación o la superación de un límite, el SaveResult devuelto contiene el error con un código de estado.

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

Se agregó el siguiente código de estado.

`PLATFORM_EVENT_PUBLISHING_UNAVAILABLE`
: Los mensajes de evento de la plataforma de publicación fallaron debido a que un servicio no está disponible temporalmente. Inténtelo más tarde.

El siguiente código de estado se devuelve cuando los mensajes del evento de publicación superan un límite. Anteriormente, se devolvía un error no especificado.

`LIMIT_EXCEEDED`
: El número de mensajes de eventos de plataforma publicados superaron el límite de publicación por hora o el límite de pruebas para mensajes de eventos publicados desde un contexto de pruebas de Apex.

Suscribirse a eventos de plataforma estándar en Procesos y Flujos

Ahora puede iniciar un proceso o reanudar un flujo cuando se recibe un mensaje de evento de plataforma estándar. Los procesos y flujos admiten estos eventos de plataforma estándar: Evento de plataforma de Apex por lotes (`BatchApexErrorEvent`) y Evento de alerta de estado de plataforma (`PlatformStatusAlertEvent`).

CONSULTE TAMBIÉN

Responder a errores de Salesforce con procesos o flujos

Entornos Sandbox: Duplicación con disponibilidad general y un nuevo formato de direcciones de email de usuario

Estamos mejorando el desarrollo de aplicaciones con la duplicación en sandbox. Además, estamos presentando un nuevo formato para direcciones de email de usuario copiadas en entornos sandbox.

EN ESTA SECCIÓN:

Ahorrar tiempo duplicando entornos sandbox (Disponible de forma general)

La duplicación de entornos sandbox simplifica la gestión de múltiples transmisiones de trabajo simultáneas en el ciclo de vida de su aplicación. Duplique un entorno sandbox para cada tipo de trabajo, como desarrollo, pruebas y etapas. A medida que pasa de una fase de desarrollo a la siguiente, duplique un entorno sandbox existente en vez de utilizar su organización de producción como su origen. Este patrón simplifica la personalización de entornos sandbox individuales. Sus colegas pueden duplicar fácilmente entornos sandbox individuales en vez de compartir un solo entorno sandbox para evitar pisarse los talones.

Formato más sencillo de direcciones de email de usuario en entornos sandbox

Cuando crea o actualiza un entorno sandbox, Salesforce anexa `.invalid` a todas las direcciones de email de usuario. Esta invalidación del email garantiza que no se envían a los usuarios de producción mensajes generados automáticamente desde el sandbox.

Ahorrar tiempo duplicando entornos sandbox (Disponible de forma general)

La duplicación de entornos sandbox simplifica la gestión de múltiples transmisiones de trabajo simultáneas en el ciclo de vida de su aplicación. Duplique un entorno sandbox para cada tipo de trabajo, como desarrollo, pruebas y etapas. A medida que pasa de una fase de desarrollo a la siguiente, duplique un entorno sandbox existente en vez de utilizar su organización de producción como su origen. Este patrón simplifica la personalización de entornos sandbox individuales. Sus colegas pueden duplicar fácilmente entornos sandbox individuales en vez de compartir un solo entorno sandbox para evitar pisarse los talones.

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

Cómo: Dentro de cada sandbox duplicado, personalice los datos y los metadatos para acomodar la fase en el ciclo de vida de su aplicación, como para realizar pruebas o etapas.

En Configuración, ingrese *`Sanboxes`* en el cuadro Búsqueda rápida y, a continuación, seleccione **Sanboxes**. Haga clic en **Duplicar** junto al nombre de un entorno sandbox completado. También puede seleccionar **Nuevo sandbox**, y en el menú desplegable Crear desde, seleccione el sandbox que hay que duplicar.

Cuando su nuevo entorno sandbox esté listo, podrá gestionarlo desde su organización de producción como cualquier otro entorno sandbox.

Para duplicar un entorno sandbox utilizando la API de herramientas, especifique el Id. en el campo `SourceId` en su objeto SandboxInfo.

Formato más sencillo de direcciones de email de usuario en entornos sandbox

Cuando crea o actualiza un entorno sandbox, Salesforce anexa `.invalid` a todas las direcciones de email de usuario. Esta invalidación del email garantiza que no se envían a los usuarios de producción mensajes generados automáticamente desde el sandbox.

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

Cómo: Cree un sandbox y observe cómo cambian las direcciones de email de usuario. Por ejemplo, la dirección `nombre@email.com` se convierte en `nombre@email.com.invalid`. Anteriormente, la dirección cambiaba a `nombre=email.com@ejemplo.com`.

CONSULTE TAMBIÉN

Ayuda de Salesforce: Consideraciones de configuración de sandbox

Extensiones de Salesforce para VS Code: Compatibilidad con componentes web Lightning, Refactorización de Apex, Próxima retirada del IDE de Force.com

Además de los cambios que realizamos en las versiones semanales, Extensiones de Salesforce para VS Code v45 incluye algunas mejoras principales. Acelere el desarrollo de componentes web Lightning con la extensión Componentes web Lightning de VS Code, que ahora se incluye en el Paquete de extensiones de Salesforce. Cambie el nombre de sus símbolos de Apex. Comience ahora a prepararse para la retirada en octubre de 2019 de IDE de Force.com.

Para obtener información sobre cómo empezar a trabajar con Extensiones de Salesforce para VS Code, consulte la documentación de Extensiones de Salesforce para VS Code en Visual Studio Code Marketplace. Para ver todas las extensiones de VS Code que publicó Salesforce, visite nuestra página de publicadores en Visual Studio Code Marketplace.

Para obtener información sobre las mejoras realizadas en las versiones semanales, consulte el registro de cambios de Extensiones de Salesforce para VS Code.

EN ESTA SECCIÓN:

Simplificar el desarrollo de componentes web Lightning con el Paquete de extensión de VS Code

Instale el Paquete de extensión de VS Code de Extensiones de Salesforce y obtenga la extensión Componente web Lightning para acelerar el desarrollo de sus componentes. Ya no necesita instalar o gestionar extensiones separadas ni preocuparse sobre el orden en el que instala y actualiza sus extensiones de Salesforce.

Cambiar el nombre de sus símbolos de Apex en Visual Studio Code

Salesforce Extensions for VS Code ahora incluye Apex Refactor: función de cambio de nombres. Utilice esta herramienta para cambiar el nombre de los métodos, las variables locales, los campos, las propiedades, los constructores o los tipos (clases, desencadenadores o enumeraciones). Cuando cambia el nombre a un símbolo, el código que hace referencia al símbolo se actualiza. Cuando cambia el nombre de tipos externos o de sus constructores, cambiamos el nombre de sus archivos.

Retirada de IDE de Force.com en octubre de 2019

El complemento IDE de Force.com para Eclipse está en estado de solo mantenimiento. Seguiremos proporcionando asistencia a través de nuestros canales oficiales para el producto hasta su fecha de retirada prevista el 12 de octubre de 2019, pero las únicas actualizaciones serán para problemas de seguridad críticos que se producen antes de la fecha de retirada.

Simplificar el desarrollo de componentes web Lightning con el Paquete de extensión de VS Code

Instale el Paquete de extensión de VS Code de Extensiones de Salesforce y obtenga la extensión Componente web Lightning para acelerar el desarrollo de sus componentes. Ya no necesita instalar o gestionar extensiones separadas ni preocuparse sobre el orden en el que instala y actualiza sus extensiones de Salesforce.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience, Salesforce Classic y todas las versiones de la aplicación Salesforce en Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Cuándo: Este cambio está disponible con el lanzamiento de Extensiones de Salesforce para VS Code v45 el 9 de febrero de 2019. Para actualizaciones, eche un vistazo al registro de cambios de Extensiones de Salesforce para VS Code.

Cómo: Instale el Paquete de extensiones de Salesforce desde VS Code Marketplace. Para trabajar con componentes web Lightning en VS Code antes del lanzamiento de Extensiones de Salesforce para VS Code v45, instale el paquete de extensiones, la extensión Componente web Lightning y la versión previa al lanzamiento de Salesforce CLI.

CONSULTE TAMBIÉN

Aprovechar funciones ampliadas para componentes web Lightning con Salesforce CLI

Cambiar el nombre de sus símbolos de Apex en Visual Studio Code

Salesforce Extensions for VS Code ahora incluye Apex Refactor: función de cambio de nombres. Utilice esta herramienta para cambiar el nombre de los métodos, las variables locales, los campos, las propiedades, los constructores o los tipos (clases, desencadenadores o enumeraciones). Cuando cambia el nombre a un símbolo, el código que hace referencia al símbolo se actualiza. Cuando cambia el nombre de tipos externos o de sus constructores, cambiamos el nombre de sus archivos.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience, Salesforce Classic y todas las versiones de la aplicación Salesforce en Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Cuándo: Apex Refactor: el cambio de nombres está disponible de forma general desde el 9 de febrero de 2019.

Cómo: Para obtener información sobre Apex Refactor: función de cambio de nombres, consulte la página de la extensión de Apex en Visual Studio Marketplace.

Retirada de IDE de Force.com en octubre de 2019

El complemento IDE de Force.com para Eclipse está en estado de solo mantenimiento. Seguiremos proporcionando asistencia a través de nuestros canales oficiales para el producto hasta su fecha de retirada prevista el 12 de octubre de 2019, pero las únicas actualizaciones serán para problemas de seguridad críticos que se producen antes de la fecha de retirada.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience, Salesforce Classic y todas las versiones de la aplicación Salesforce en Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition y Developer Edition.

Cuándo: El 12 de octubre de 2019, ya no proporcionaremos asistencia o actualizaciones de ningún tipo para IDE de Force.com. Comenzaremos también a archivar documentación y eliminar vínculos de descarga para el producto en esa fecha.

Cómo: Le recomendamos comenzar migrando a Extensiones de Salesforce for Visual Studio Code o una de las magníficas herramientas creadas por nuestros socios. Para más información, consulte El futuro de los IDE de Salesforce en el Blog de desarrolladores de Salesforce.

El depósito https://github.com/forcedotcom/idecore se archivará el 12 de octubre de 2019. El código fuente permanecerá disponible en el depósito, pero el deposito ya no aceptará solicitudes de extracción. Para contribuir en IDE de Force.com IDE una vez archivado el depósito, cree una bifurcación. Para obtener detalles acerca de depósitos archivados, consulte Acerca del archivado de depósitos en Ayuda de GitHub.

Elementos nuevos y modificados para desarrolladores

Aquí es donde puede encontrar objetos nuevos y modificados, llamadas, clases, componentes, comandos y mucho más que le ayudan a personalizar funciones de Salesforce.

EN ESTA SECCIÓN:

Componentes Lightning: Elementos nuevos y modificados

Cree la interfaz de usuario con mayor rapidez con estos recursos nuevos y modificados.

Apex: Elementos nuevos y modificados

Estas clases, enumeraciones e interfaces son nuevas o tienen cambios.

API: Elementos nuevos y modificados

Acceda a tipos de metadatos, objetos de datos, recursos de REST y mucho más en la versión de API 45.0.

Salesforce CLI: Comandos nuevos y modificados

Publicamos cambios en Salesforce CLI de forma habitual. Lea las notas de la versión semanales para conocer actualizaciones recientes en la versión 44 de los complementos de la CLI principales. Para más información, consulte versión 45 previa al lanzamiento de la Referencia de comandos de la CLI de Salesforce.

Dev Hub: Nueva licencia Acceso limitado

¿Busca utilizar Dev Hub en su organización de negocio o de producción pero no dispone de una licencia de usuario de Salesforce? No siga buscando. La licencia Acceso limitado a Salesforce - Gratis permite a los desarrolladores acceder a Dev Hub para crear y gestionar organizaciones borrador.

Organizaciones borrador: Entornos de Salesforce configurables

Las organizaciones borrador, que están diseñadas para un uso efímero y de fácil recreación, están dedicadas y son configurables para entornos de Salesforce que puede preparar rápidamente para diversos fines. Pueden ser su entorno de desarrollo personal, o puede crear organizaciones borrador sin contenido para realizar pruebas automatizadas. Puede crear organizaciones borrador si activó Dev Hub en su organización de producción o en una organización de Developer Edition o tiene una organización de prueba de Dev Hub.

Componentes Lightning: Elementos nuevos y modificados

Cree la interfaz de usuario con mayor rapidez con estos recursos nuevos y modificados.

EN ESTA SECCIÓN:

Nuevos componentes web Lightning

Spring '19 presenta un nuevo tipo de componente Lightning denominado un componente web Lightning. Lo que utilizábamos para llamar un componente Lightning, lo llamamos ahora un componente Aura. Los componentes Aura y los componentes web Lightning funcionan juntos y ambos forman parte del marco de trabajo Componente Lightning.

Componentes nuevos y modificados de Aura

Spring '19 presenta un nuevo tipo de componente Lightning denominado un componente web Lightning. Lo que utilizábamos para llamar un componente Lightning, lo llamamos ahora un componente Aura. Los componentes Aura y los componentes web Lightning funcionan juntos y ambos forman parte del marco de trabajo Componente Lightning.

Nuevas interfaces de componentes Aura

Las interfaces de componentes Aura permiten el uso de componentes en diferentes contextos o la recepción de datos de contexto adicionales.

CONSULTE TAMBIÉN

Componentes web Lightning (Disponible de forma general)

Nuevos componentes web Lightning

Spring '19 presenta un nuevo tipo de componente Lightning denominado un componente web Lightning. Lo que utilizábamos para llamar un componente Lightning, lo llamamos ahora un componente Aura. Los componentes Aura y los componentes web Lightning funcionan juntos y ambos forman parte del marco de trabajo Componente Lightning.

Componentes disponibles

Estos componentes web Lightning están disponibles de forma general para todos los desarrolladores.

Botones

Estos componentes proporcionan diferentes tipos de botón.

lightning-button
Un elemento de botón que ejecuta una acción.

lightning-button-icon
Un botón HTML solo de icono.

lightning-button-icon-stateful
Un botón solo de icono que mantiene el estado.

lightning-button-group
Representa un grupo de botones. Este componente es un contenedor `lightning-button`, que crea de forma colectiva una barra de navegación.

lightning-button-menu
Un menú desplegable con una lista de acciones o funciones. Este componente anida `lightning-menu-item` para crear un elemento de menú en el menú desplegable.

lightning-button-stateful
Un botón que cambia entre estados.

Entrada de datos

Utilice estos componentes para entrada de datos.

lightning-checkbox-group
Activa la selección de una o múltiples opciones.

lightning-combobox
Un widget que proporciona un campo de entrada que es de solo lectura, acompañado por un menú desplegable de opciones seleccionables.

lightning-dual-listbox
Un widget que proporciona un cuadro de lista de entrada con un cuadro de lista de opciones seleccionables.

lightning-file-upload
Un cargador de archivos para cargar y adjuntar archivos en registros.

lightning-helptext
Un icono con un cuadro emergente de texto que se utiliza como una sugerencia.

lightning-input
Controles interactivos que aceptan la entrada del usuario dependiendo del atributo tipo.

lightning-input-address
Un campo compuesto de dirección que contiene campos como calle y ciudad.

lightning-input-location
Un campo compuesto de geolocalización que acepta un valor de latitud y longitud.

lightning-input-name
Un campo compuesto de nombre que contiene campos como saludo y sufijo.

lightning-input-rich-text
Un editor WYSIWYG con una barra de herramientas personalizable para ingresar texto enriquecido.

lightning-radio-group
Activa la selección de una opción única.

lightning-slider
Un control deslizando de rango de entrada para especificar un valor entre dos número especificados.

lightning-textarea
Un campo de entrada de texto de múltiples líneas.

Mostrando datos

Utilice estos componentes para mostrar datos.

lightning-click-to-dial
Un número de teléfono con formato con capacidad de clic para marcar o desactivado para Open CTI y Voice.

lightning-datatable
Una tabla que muestra columnas de datos, con formato de acuerdo con el tipo.

lightning-formatted-address
Una dirección con formato que proporciona un vínculo a la ubicación concreta en Google Maps.

lightning-formatted-date-time
Una fecha y una hora que se pueden mostrar en diferentes formatos.

lightning-formatted-email
Un email como un hipervínculo con el esquema `mailto:` de la dirección URL.

lightning-formatted-location
Una geolocalización en grados decimales (DD) utilizando el formato `[latitude, longitude]`.

lightning-formatted-name
Un nombre con formato que puede incluir un saludo y un sufijo.

lightning-formatted-number
Un número que se puede mostrar como decimal, divisa o porcentaje.

lightning-formatted-phone
Un número de teléfono como un hipervínculo con el esquema `tel:` de la dirección URL.

lightning-formatted-rich-text
Texto enriquecido con formato con atributos y etiquetas incluidos en lista blanca. Otras etiquetas y atributos se eliminan y solo se muestra su contenido de texto.

lightning-formatted-text
Texto que sustituye nuevas líneas con saltos de línea, y admite la vinculación `href`.

lightning-formatted-time
Una hora que se puede mostrar en diferentes formatos.

lightning-formatted-url
Muestra una dirección URL como un hipervínculo.

lightning-relative-date-time
Muestra la diferencia de tiempo relativa entre la fecha-hora de la fuente y la fecha-hora proporcionadas.

lightning-tree
Un árbol anidado que muestra la visualización de una jerarquía de estructuras, como un mapa de sitio para un sitio web o una jerarquía de funciones en una organización.

lightning-tree-grid
Una vista jerárquica de datos en una tabla.

Formularios

Utilice estos componentes para modificar y ver registros.

lightning-record-edit-form
Un formato de modificación de registro que muestra uno o más campos.

Este componente anida `lightning-input-field` para mostrar campos.

lightning-record-form
Un formulario con capacidad de modificación o un formulario de visualización para un registro.

lightning-record-view-form
Una vista de registro que muestra uno o más campos. Este componente anida `lightning-output-field` para mostrar campos.

Formato

Utilice estos componentes para organizar contenido en varios formatos.

lightning-accordion
Un conjunto de secciones apiladas de forma vertical con múltiples áreas de contenido. Este componente anida `lightning-accordion-section` para crear secciones.

lightning-card
Un contenedor alrededor de un grupo de información relacionado.

lightning-layout
Un sistema de cuadrículas para organizar contenedores en una página. Este componente anida `lightning-layout-item` para agrupar información, lo que define cuadrículas visuales, espacios y secciones.

lightning-tabset
Una lista de fichas. Este componente anida `lightning-tab` para mantener contenidos relacionados en un solo contenedor.

lightning-tile
Agrupa información relacionada asociada con un registro.

Navegación

Utilice estos componentes para navegación.

lightning-breadcrumbs
Una ruta de la jerarquía de la página que está visitando dentro del sitio web o la aplicación. Este componente anida `lightning-breadcrumb` para crear un elemento en la ruta de la jerarquía.

lightning-navigation
Genera una dirección URL para una pageReference concreta para navegar a una página en Lightning Experience y la aplicación Salesforce.

lightning-vertical-navigation
Una lista vertical de vínculos que lleva el usuario a otra página o partes de la página en la que está el usuario. Este componente anida los siguientes componentes para crear secciones y elementos de vínculo.

- `lightning-vertical-navigation-item`
- `lightning-vertical-navigation-item-badge`
- `lightning-vertical-navigation-item-icon`
- `lightning-vertical-navigation-overflow`
- `lightning-vertical-navigation-section`

Utilidad

Utilice estos componentes para simplificar el desarrollo.

platform-resource-loader
Importa una biblioteca externa de JavaScript o CSS a través de un recurso estático.

lightning-platform-show-toast-event
Muestra mensajes a través de avisos emergentes.

Visual

Utilice estos componentes para agregar contexto visual.

lightning-avatar
Una representación visual de un objeto, como una imagen de una cuenta o un usuario.

lightning-badge
Una etiqueta que alberga una pequeña cantidad de información, como el número de notificaciones sin leer.

lightning-carousel
Un conjunto de imágenes mostradas una por una. Este componente anida `lightning-carousel-image` para crear imágenes de carrusel.

lightning-dynamic-icon
Iconos animados mostrados con diferentes estados.

lightning-icon
Un elemento visual que proporciona contexto y mejora la capacidad de uso.

lightning-map
Muestra un mapa de una o más ubicaciones.

lightning-pill-container
Una lista de píldoras agrupadas en un contenedor. Este componente es un contenedor para `lightning-pill` para crear píldoras individuales. Una píldora contiene una etiqueta con un vínculo que se puede eliminar de la vista.

lightning-progress-indicator
Proporciona una indicación visual en el progreso de un proceso concreto. Este componente anida `lightning-progress-step` para crear pasos de progreso.

lightning-spinner
Muestra un control de giro animado.

CONSULTE TAMBIÉN

Componentes web Lightning (Disponible de forma general)

Biblioteca de componentes

Componentes nuevos y modificados de Aura

Spring '19 presenta un nuevo tipo de componente Lightning denominado un componente web Lightning. Lo que utilizábamos para llamar un componente Lightning, lo llamamos ahora un componente Aura. Los componentes Aura y los componentes web Lightning funcionan juntos y ambos forman parte del marco de trabajo Componente Lightning.

Nuevos componentes Aura

El siguiente componente es nuevo y requiere la versión de API 45.0 o posterior.

lightning:unsavedChanges
Notifica la dirección URL acerca de cambios sin guardar en un componente.

Componentes Aura modificados

El atributo `tabindex` cambió para los siguientes componentes.

- 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` puede establecerse en `0` o `-1` únicamente. El valor predeterminado de `tabindex` es `0`, lo que significa que un componente tiene capacidad de enfoque y participa en una navegación de teclado secuencial. `-1` significa que el componente tiene capacidad de enfoque y pero no participa en una navegación de teclado. El uso de valores de `tabindex` superiores a `0` ya no se admite y dificulta la navegación por el contenido de páginas con tecnología de asistencia.

Los siguientes componentes tienen cambios.

aura:unescapedHtml
Ya no puede pasar en las etiquetas `<style>`, `<script>` o `<meta>` en este componente. Este cambio reduce el riesgo de una vulnerabilidad de secuencias de comandos de sitio cruzadas (XSS).

lightning:buttonMenu
Se modificó el siguiente atributo.

- `menuAlignment`: La alineación `auto` es ahora compatible. El atributo `auto` alinea el menú desplegable con la ventanilla y se encarga del desbordamiento de elementos ocultos.

lightning:combobox
El siguiente atributo es nuevo.

- `spinnerActive`: Muestra un control de giro para indicar actividad de carga en la lista desplegable. El valor predeterminado es `false`.

lightning:datatable
El siguiente atributo es nuevo.

- `suppressBottomBar`: Especifica si ocultar el pie de página que muestra los botones Guardar y Cancelar durante la modificación en línea. El valor predeterminado es `false`.

lightning:dualListbox
Los siguientes atributos son nuevos.

- `showActivityIndicator`: Muestra un control de giro para indicar actividad en el cuadro de lista. El valor predeterminado es `false`.
- `size`: Número de elementos que aparecen antes de que se muestre una barra de desplazamiento vertical para el cuadro de lista. Determina el tamaño vertical del cuadro de lista doble.

lightning:formattedAddress
Cuando hace clic en una dirección mostrada como un vínculo, el mapa se abre ahora en una nueva pestaña.

El siguiente atributo es nuevo.

- `showStaticMap`: Muestra un mapa estático de la ubicación. El valor predeterminado es `false`.

lightning:formattedDateTime
El atributo `timeZone` requiere un nombre de zona para la base de datos de zona horaria IANA. Si utilizó un código corto como PST anteriormente, podría funcionar en algunos navegadores. Los navegadores que utilizan la API de internacionalización ECMAScript podrían lanzar errores si utiliza el código corto. Actualice su componente para utilizar una zona horaria IANA como `timeZone="America/Los_Angeles"`.

lightning:inputAddress
El siguiente atributo es nuevo.

- `showLookupAddress`: Especifica si activa la búsqueda de dirección utilizando Google Maps. El valor predeterminado es `false`.

lightning:inputRichText
El siguiente atributo es nuevo.

- `formats`: Una lista de formatos aceptados por el editor de texto. De forma predeterminada, la lista se computa basándose en categorías activadas. El formato de tabla está siempre activado para proporcionar la capacidad de copiar y pegar tablas. Si se especifican formatos, se deben especificar todos los formatos deseados. La omisión de un formato desde la lista elimina el botón correspondiente.

lightning:navigation
El servicio de navegación utiliza un objeto `PageReference` para describir páginas. Un nuevo tipo de `PageReference` de `standard__webPage` encierra una dirección URL sin procesar de modo que pueda navegar a sitios web externos Consulte Navegar a una dirección URL con el tipo de referencia de página standard__webPage.

lightning:nextBestActions
Este componente ejecuta una estrategia y muestra las recomendaciones resultantes.

lightning:select
El siguiente método es nuevo.

- `checkValidity`: Devuelve el valor de propiedad `valid` (Booleano) en el objeto ValidityState para indicar si la selección tiene algún error de validez.

lightning:tab
Los siguientes atributos son nuevos.

- `iconName`: Especifica un icono de utilidad para mostrar junto a una etiqueta de ficha.
- `iconAssistiveText`: Texto de asistencia para el icono especificado por `iconName`.
- `showErrorIndicator`: Especifica si el contenido de la ficha contiene un error. Un icono de error aparece a la derecha de la etiqueta de ficha.

lightning:utilityBarAPI
El método `disableUtilityPopOut` es nuevo. Consulte API de JavaScript de la Consola Lightning.

lightning:workspaceAPI
Existen nuevos métodos para fichas y subfichas de espacio de trabajo. Consulte API de JavaScript de la Consola Lightning.

lightningsnapin:minimizedAPI
El siguiente valor eventName es nuevo.

- `chatConferenceState`: Pasa una lista de los agentes en la conferencia de chat, si un agente se está uniendo o está abandonando la conferencia de chat y el nombre del agente que se está uniendo o está abandonando.

El siguiente valor eventName ha cambiado:

- `queueUpdate`: Este evento se desencadena ahora en los siguientes escenarios.
  - El visitante solicita un chat y está esperando a un agente.
  - Tras solicitar un chat, el visitante navega a otra página, pero aún está esperando a un agente.
  - El visitante perdió previamente la conexión (consulte `reconnectingState`) y lo volvió a obtener.
  - El visitante avanzó en la cola, pero aún está esperando que un agente acepte la solicitud de chat.
  - Un bot o un agente solicitó una transferencia de chat y está esperando que otro agente acepte.
  - Durante una transferencia de chat, el visitante navega a otra página, pero aún está esperando su transferencia.
  - El visitante avanzó en la cola, pero aún está esperando que un agente acepte la transferencia de chat.

CONSULTE TAMBIÉN

Componentes web Lightning (Disponible de forma general)

Biblioteca de componentes

Nuevas interfaces de componentes Aura

Las interfaces de componentes Aura permiten el uso de componentes en diferentes contextos o la recepción de datos de contexto adicionales.

Nuevas interfaces

La siguiente interfaz es nueva.

lightning:utilityItem
Permite incluir un componente en la barra de utilidades.

CONSULTE TAMBIÉN

Componentes web Lightning (Disponible de forma general)

Biblioteca de componentes

Apex: Elementos nuevos y modificados

Estas clases, enumeraciones e interfaces son nuevas o tienen cambios.

Para obtener más información, consulte la *Guía del desarrollador de Apex*.

EN ESTA SECCIÓN:

Apex: Clases e interfaces nuevas y modificadas
Estas clases e interfaces son nuevas o tienen cambios.

ConnectApi (Chatter en Apex) Clases y enumeraciones nuevas y modificadas
Cree experiencias personalizadas en Salesforce mediante Chatter en Apex. Incluya hipervínculos en publicaciones, depure actividad de misión para usuarios y aproveche Next Best Action disponible de forma general.

CONSULTE TAMBIÉN

Crear una página de inicio de sesión en la que se prima la identidad con Detección de inicio de sesión de Mi dominio

Apex: Nuevas funciones

Apex: Clases e interfaces nuevas y modificadas

Estas clases e interfaces son nuevas o tienen cambios.

EN ESTA SECCIÓN:

Nuevas clases de Apex
Estas clases son nuevas en esta versión.

Clases de Apex modificadas
Estas clases existentes tienen métodos o constantes nuevos o modificados.

Nueva enumeración de Apex
Esta enumeración es nueva en esta versión.

Nueva excepción de Apex
Esta excepción es nueva en esta versión.

Nueva interfaz de Apex
Esta interfaz es nueva en esta versión.

Nuevas clases de Apex

Estas clases son nuevas en esta versión.

Clase en el espacio de nombres `Auth`

Clase VerificationResult

Almacena el resultado del método `System.UserManagement.verifySelfRegistration`. El método devuelve el resultado de un reto de verificación que invoca cuando crea su propia página Verificar. Contiene el estado de verificación y el Id. de sesión si se crea el usuario con éxito.

Clases del espacio de nombres `System`

Clase `OrgLimit`

La clase `System.OrgLimit` contiene métodos que devuelven el nombre, el valor actual y límite máximo para una instancia.

`getName()`

Devuelve el nombre del límite.

`getValue()`

Devuelve el valor de uso del límite.

`getLimit()`

Devuelve el valor del límite permitido máximo.

Clase `OrgLimits`

La clase `System.OrgLimits` contiene métodos que devuelven una lista de todos los límites de la organización o un mapa de todos los valores y los nombres del límite de la organización.

`getAll()`

Devuelve una lista de instancias de OrgLimit.

`getMap()`

Devuelve un mapa de todas las instancias de OrgLimit con el nombre del límite como clave.

CONSULTE TAMBIÉN

https://developer.salesforce.com/docs/atlas.en-us.api_rest.meta/api_rest/resources_limits.htm

Clases de Apex modificadas

Estas clases existentes tienen métodos o constantes nuevos o modificados.

Clase `AppLauncher.LoginFormController`

Método nuevo

`loginGetPageRefUrl(username, password, startUrl)`

Inicia sesión del usuario utilizando el nombre de usuario y la contraseña especificados. Si el inicio de sesión se realiza correctamente en un entorno Lightning, el usuario se redirige a la página especificada en `startUrl`. En un entorno no de Lightning, utilice la `startUrl` devuelta por el método para programar un redireccionamiento. Si el inicio de sesión falla, se devuelve una cadena de error.

Clase `Auth.AuthConfiguration`

Métodos nuevos

`getCertificateLoginEnabled(domainUrl)`

Devuelve verdadero si la autenticación basada en certificado está activada para la URL de Mi dominio.

`getCertificateLoginUrl(domainUrl, startUrl)`
Devuelve el extremo de autenticación basada en certificado para la URL de Mi dominio si la organización tiene la autenticación basada en certificado activada.

Clase `Auth.SessionManagement`

Método nuevo

`finishLoginDiscovery(method, userId)`
Finalice el proceso de inicio de sesión Detección de inicio de sesión de Mi dominio.

Clase `System.Test`

Método cambiado

stopTest()
Ejecuta acciones programadas para procesos de cambio de registros y procesos de eventos (generados en Process Builder), y reanuda flujos que estaban en espera para eventos basados en tiempo.

Clase `System.SObject`

Métodos nuevos

`isSet(fieldName)`
Devuelve información acerca del campo sObject consultado. Devuelve `true` si el campo sObject está completado, ya sea por asignación directa o por inclusión en una consulta SOQL. Devuelve `false` si el campo sObject no está establecido. Si se especifica un campo no válido, se lanza una SObjectException.

`isSet(field)`
Devuelve información acerca del campo sObject consultado. Devuelve `true` si el campo sObject está completado, ya sea por asignación directa o por inclusión en una consulta SOQL. Devuelve `false` si el campo sObject no está establecido. Si se especifica un campo no válido, se lanza una SObjectException.

Clase `System.String`

Método cambiado

`format(stringToFormat, formattingArguments)`
El tipo de parámetro formattingArguments utiliza ahora List<Object> en vez de List<String> para habilitar objetos no de cadena como parámetros. Trate el primer argumento como un patrón y devuelva una cadena utilizando el segundo argumento para sustitución y formato. La sustitución y el formato son lo mismo que `apex:outputText` y la clase `MessageFormat` de Java. Los tipos no de cadena en la lista del segundo argumento se convierten de forma implícita en cadenas, respetando las sustituciones del método toString() que existen en el tipo.

Clase `System.UserManagement`

Métodos nuevos

`initSelfRegistration(method, user)`
Utilice este método para invocar un reto de verificación al crear su propia página Verificar para el registro automático de la comunidad.

`sendAsyncEmailConfirmation(userId, emailTemplateId, networkId, startUrl)`
Envíe un mensaje de email a la dirección de email de un usuario para su verificación. El mensaje contiene un vínculo de verificación (URL) en el que el usuario hace clic para verificar la dirección de email más adelante. Puede enviar verificaciones de email de forma masiva.

`verifySelfRegistration(method, identifier, code, startUrl)`
Utilice este método para completar un reto de verificación al crear su propia página Verificar para el registro automático de la comunidad. Si la persona que está intentando registrarse ingresa el código de configuración con éxito, el usuario se crea e inicia sesión.

Nueva enumeración de Apex

Esta enumeración es nueva en esta versión.

`Auth.LoginDiscoveryMethod` Enum
Contiene el método utilizado para verificar la identidad del usuario.

Nueva excepción de Apex

Esta excepción es nueva en esta versión.

Espacio de nombres `Auth`

`DiscoveryCustomErrorException`
Provoque esta excepción para personalizar mensajes de error que aparecen en `MyDomainLoginDiscoveryHandler`, `LoginDiscoveryHandler` y `ConfigurableSelfRegHandler`.

Nueva interfaz de Apex

Esta interfaz es nueva en esta versión.

Interfaz `Auth.MyDomainLoginDiscoveryHandler`
El gestor utilizado para implementar la página Detección de inicio de sesión de Mi dominio, que es un proceso de inicio de sesión (dos pasos) basado en entrevista. En primer lugar, se solicita al usuario un identificador único como una dirección de email o un número de teléfono. A continuación, el gestor determina (descubre) cómo autenticar el usuario. El usuario ingresa una contraseña o se dirige a la página de inicio de sesión de un proveedor de identidad.

`login(identifier, startUrl, requestAttributes)`
Inicie la sesión de un usuario de Salesforce que proporcionó el identificador único, como el email o el número de teléfono. Si la operación se realiza correctamente, redirija al usuario a la página especificada por la URL de inicio.

ConnectApi (Chatter en Apex) Clases y enumeraciones nuevas y modificadas

Cree experiencias personalizadas en Salesforce mediante Chatter en Apex. Incluya hipervínculos en publicaciones, depure actividad de misión para usuarios y aproveche Next Best Action disponible de forma general.

Muchas acciones de recursos de la API de REST de Chatter se exponen como métodos estáticos en clases de Apex en el espacio de nombres `ConnectApi`. Estos métodos usan otras clases de `ConnectApi` para recibir y devolver información. El espacio de nombres `ConnectApi` se llama *Chatter en Apex*.

En Apex, puede acceder a determinados datos de Chatter mediante consultas SOQL y objetos. Sin embargo, es más sencillo exponer datos de Chatter en clases de `ConnectApi`, y los datos se localizan y se estructuran para su visualización. Por ejemplo, en lugar de hacer varias llamadas para acceder y organizar noticias en tiempo real, puede hacer esto con una sola llamada.

Nota: Para integrar aplicaciones móviles, sitios de intranet y aplicaciones web de terceros con Chatter y comunidades, use la API de REST de Chatter.

EN ESTA SECCIÓN:

Clases de Chatter en Apex nuevas y modificadas
Las clases que se indican a continuación son nuevas o tienen cambios.

Clases de entrada de Chatter en Apex nuevas y modificadas
Estas clases de entrada son nuevas o tienen cambios.

Clases de salida de Chatter en Apex nuevas y modificadas
Las clases de salida que se indican a continuación son nuevas o han cambiado.
Enumeraciones de Chatter en Apex nuevas y modificadas
Estas enumeraciones son nuevas o tienen cambios.

Clases de Chatter en Apex nuevas y modificadas

Las clases que se indican a continuación son nuevas o tienen cambios.

Noticias en tiempo real de Chatter

Estos métodos existentes se incluyen en la clase `ConnectApi.ChatterFeeds`.

Incluir un hipervínculo en una publicación

Utilice este método existente con las clases actualizadas `ConnectApi.MarkupBeginSegmentInput` y `ConnectApi.MarkupEndSegmentInput`.

- `postFeedElement(communityId, feedElement)`

Incluir un hipervínculo en un comentario

Utilice este método existente con las clases actualizadas `ConnectApi.MarkupBeginSegmentInput` y `ConnectApi.MarkupEndSegmentInput`.

- `postCommentToFeedElement(communityId, feedElementId, comment, feedElementFileUpload)`

Mover una publicación de un grupo público a otro

Utilice este método existente y establezca la propiedad `subjectId` de la clase `ConnectApi.FeedElementInput` existente como el nuevo Id. de grupo público.

- `updateFeedElement(communityId, feedElementId, feedElement)`

Misiones

Estos nuevos métodos están en la clase `ConnectApi.Missions`.

Exportar actividad de misiones para un usuario

- `exportUserMissionsActivities(communityId, userId)`

Iniciar un trabajo para depurar actividad de misión para un usuario

- `purgeUserMissionsActivities(communityId, userId)`

Actualizar los conteos de actividad de misión para un usuario

- `updateUserMissionActivityCount(activityType, activityCount, communityId, userId)`

Next Best Actions (Disponible de forma general)

Todos lo métodos de Next Best Action, incluso los métodos que se introdujeron en las versiones 43.0 y 44.0, ahora tienen la versión mínima 45.0. Todas las propiedades de las clases de salida y entrada relacionadas también tienen la versión mínima 45.0.

Estos nuevos métodos están en la clase `ConnectApi.NextBestAction`.

Obtener una recomendación

- `getRecommendation(recommendationId)`

  Nota: Este método sustituye el método `getProposition(propositionId)`.

Ejecutar una estrategia de recomendación y solicitar información de rastreo

- `executeStrategy(strategyName, maxResults, contextRecordId, debugTrace)`

Obtener reacciones de recomendaciones

- `getRecommendationReactions(onBehalfOfId, createdById, targetId, contextRecordId, pageParam, pageSize)`

Los usuarios con el permiso Gestionar recomendaciones de Next Best Action o Modificar todos los datos pueden obtener reacciones de recomendaciones.

Obtener una reacción de recomendaciones

- `getRecommendationReaction(reactionId)`

Los usuarios con el permiso Gestionar recomendaciones de Next Best Action o Modificar todos los datos pueden obtener reacciones de recomendaciones.

Eliminar una reacción de recomendaciones

- `deleteRecommendationReaction(reactionId)`

Los usuarios con el permiso Gestionar recomendaciones de Next Best Action o Modificar todos los datos pueden eliminar reacciones de recomendaciones.

Implicación en redes sociales

Estos nuevos métodos están en la clase `ConnectApi.SocialEngagement`.

Obtener intenciones disponibles para una publicación de redes sociales

- `getIntents(socialPostId)`

Seguir una persona en redes sociales

- `followSocialPersona(socialPersonaId, socialAccountId)`

  `socialPersonaId` es el Id. de la persona a seguir y `socialAccountId` es el Id. de la cuenta que sigue la persona.

- `followSocialPostPersona(socialPostId, socialAccountId)`

  `socialPostId` es el Id. de la publicación creada por la persona a seguir y `socialAccountId` es el Id. de la cuenta que sigue la persona.

Dejar de seguir una persona en redes sociales

- `unfollowSocialPersona(socialPersonaId, socialAccountId)`

  `socialPersonaId` es el Id. de la persona a dejar de seguir y `socialAccountId` es el Id. de la cuenta que deja de seguir a la persona.

- `unfollowSocialPostPersona(socialPostId, socialAccountId)`

  `socialPostId` es el Id. de la publicación creada por la persona a dejar de seguir y `socialAccountId` es el Id. de la cuenta que deja de seguir a la persona.

Usuarios

Estos nuevos métodos están en la clase `ConnectApi.ChatterUsers`.

Obtener información más detallada acerca de grupos de un usuario

- `getUserGroups(communityId, userId)`

- `getUserGroups(communityId, userId, pageParam, pageSize)`

Nota: Estos métodos sustituyen los métodos `getGroups(communityId, userId)` y `getGroups(communityId, userId, pageParam, pageSize)`.

Buscar grupos de un usuario y obtener información más detallada

- `searchUserGroupDetails(communityId, userId, q)`
- `searchUserGroupDetails(communityId, userId, q, pageParam, pageSize)`

Nota: Estos métodos sustituyen los métodos `searchUserGroups(communityId, userId, q)` y `searchUserGroups(communityId, userId, q, pageParam, pageSize)`.

Clases de entrada de Chatter en Apex nuevas y modificadas

Estas clases de entrada son nuevas o tienen cambios.

Noticias en tiempo real de Chatter

`ConnectApi.MarkupBeginSegmentInput`

Este clase de entrada tiene estas propiedades nuevas y modificadas.

- `altText`: Texto alternativo para el segmento `Hyperlink`.
- `markupType`: Ahora admite marca de hipervínculo.
- `url`: URL para el segmento `Hyperlink`. Las direcciones URL de hipervínculo compatibles comienzan por `http://` o `https://`.

`ConnectApi.MarkupEndSegmentInput`

Esta clase de entrada tiene esta propiedad cambiada.

- `markupType`: Ahora admite marca de hipervínculo.

Next Best Actions (Disponible de forma general)

`ConnectApi.NBAStrategyInput`

Esta clase de entrada tiene una nueva propiedad.

- `debugTrace`: Especifica si devolver rastreo y depurar información en la respuesta (`true`) o no (`false`). Si no se especifica, el valor predeterminado es `false`.

`ConnectApi.RecommendationReactionInput`

Esta clase de entrada estaba denominada anteriormente `ConnectApi.NBAReactionInput`.

Clases de salida de Chatter en Apex nuevas y modificadas

Las clases de salida que se indican a continuación son nuevas o han cambiado.

Noticias en tiempo real de Chatter

`ConnectApi.MarkupBeginSegmentOutput`

Este clase de salida tiene estas propiedades nuevas y modificadas.

- `altText`: Texto alternativo para el segmento, si disponible.
- `markupType`: Ahora admite marca de hipervínculo.
- `url`: URL para el segmento, si disponible.

`ConnectApi.MarkupEndSegmentOutput`
Esta clase de salida tiene esta propiedad cambiada.

- `markupType`: Ahora admite marca de hipervínculo.

Comunidades

`ConnectApi.Community`
Esta clase de salida tiene una nueva propiedad:

- `memberVisibilityEnabled`: Especifica si los miembros de la comunidad puede ver otros miembros de la comunidad (`true`) o no (`false`).

Misiones

`ConnectApi.UserMissionActivitiesJob`
Esta nueva clase de salida tiene estas propiedades:

- `jobToken`: Token que identifica el trabajo de actividades del usuario de misión.
- `jobType`: Tipo de trabajo de actividades del usuario, ya sea `export` o `purge`.
- `message`—Mensaje describiendo el estado y resultado esperado del trabajo.

`ConnectApi.UserMissionActivity`
Esta nueva clase de salida tiene estas propiedades:

- `activityCount`: Número de actividades de misión del tipo especificado para el usuario.
- `activityType`: Tipo de actividad de misión para un usuario.

`ConnectApi.UserMissionActivityCollection`
Esta nueva clase de salida tiene estas propiedades:

- `community`: Comunidad en la que el usuario llevó a cabo actividades.
- `userId`: Id. del usuario.
- `userMissionActivities`: Lista d actividades de misión realizadas por el usuario.
- `userName`: Nombre del usuario.

`ConnectApi.UserMissionActivityStatus`
Esta nueva clase de salida tiene estas propiedades:

- `message`: Mensaje de operación correcta o error.
- `status`: Estado de actividad de misión para un usuario.

Next Best Actions (Disponible de forma general)

`ConnectApi.NBANativeRecommendation`
Esta clase de salida estaba denominada anteriormente `ConnectApi.NBAPropositionRecommendation`.

`ConnectApi.NBARecommendation`
Estas propiedades se eliminaron de esta clase de salida.

- `actionReference`
- `id`
- `nombre`
- `url`

`ConnectApi.NBARecommendations`
Esta clase de salida tiene una nueva propiedad:

- `trace`: Información de rastreo para la ejecución de la estrategia de recomendación, si se solicita.

`ConnectApi.Recommendation`
Esta clase de salida estaba denominada anteriormente `ConnectApi.Proposition`.

`ConnectApi.RecommendationReaction`
Esta clase de salida estaba denominada anteriormente `ConnectApi.NBAReaction`. Tiene una nueva propiedad.

- `url`: URL a la reacción de recomendación.

`ConnectApi.RecommendationReactions`
Esta nueva clase de salida tiene estas propiedades:

- `currentPageUrl`: URL a la página actual de reacciones en el conjunto.
- `nextPageUrl`: URL a la página siguiente de reacciones en el conjunto.
- `reactions`: Conjunto de reacciones de recomendación.

`ConnectApi.StrategyTrace`
Esta nueva clase de salida tiene estas propiedades:

- `messages`: Mensajes y errores de la ejecución de la estrategia.
- `nodes`: Nodos de la ejecución de la estrategia utilizada para la depuración.

`ConnectApi.StrategyTraceNode`
Esta nueva clase de salida tiene estas propiedades:

- `inputCount`: Número de elementos colocados en el nodo.
- `messages`: Mensajes que se han producido durante la ejecución del nodo.
- `nodeName`: Nombre del nodo.
- `nodeTime`: Tiempo empleado procesando en el nodo.
- `nodeType`: Tipo de nodo.
- `outputCount`: Número de elementos devueltos del nodo.
- `outputs`: Recomendaciones devueltas del nodo.
- `totalTime`: Tiempo total empleado en el procesamiento.

Implicación en redes sociales

`ConnectApi.ApprovalIntent`
Esta nueva clase de salida tiene esta propiedad.

- `isRecallable`: Especifica si se puede recuperar la publicación de redes sociales (`true`) o no (`false`).

`ConnectApi.DeleteIntent`
Esta nueva clase de salida tiene esta propiedad.

- `managedSocialAccount`: Cuenta de redes sociales gestionada que elimina la publicación de redes sociales.

`ConnectApi.DeleteIntents`
Esta nueva clase de salida tiene esta propiedad.

- `deletes`: Lista de intenciones de eliminación para la publicación de redes sociales.

`ConnectApi.FollowIntents`
Esta nueva clase de salida tiene esta propiedad.

- `follows`: Lista de intenciones de seguimiento para la persona de redes sociales.

`ConnectApi.FollowSocialPersonaIntent`
Esta nueva clase de salida tiene estas propiedades:

- `managedSocialAccount`: Cuenta de redes sociales gestionada que elimina la publicación de redes sociales.
- `socialPersonaId`: Id. de la persona de redes sociales a seguir.

`ConnectApi.HideSocialPostIntent`
Esta nueva clase de salida tiene estas propiedades:

- `isHidden`: Especifica si la cuenta de redes sociales gestionada ocultó la publicación de redes sociales (`true`) o no (`false`).
- `managedSocialAccount`: Cuenta de redes sociales gestionada que oculta la publicación en redes sociales.

`ConnectApi.LikeIntent`
Esta nueva clase de salida tiene estas propiedades:

- `isLiked`: Especifica si la cuenta de redes sociales gestionada le gustó la publicación de redes sociales (`true`) o no (`false`).
- `managedSocialAccount`: Cuenta de redes sociales gestionada a la que le gustó la publicación en redes sociales.

`ConnectApi.LikeIntents`
Esta nueva clase de salida tiene esta propiedad.

- `likes`: Lista de intenciones de Me gusta para la publicación de redes sociales.

`ConnectApi.ReplyIntent`
Esta nueva clase de salida tiene esta propiedad.

- `managedSocialAccount`: Cuenta de redes sociales gestionada que responde a la publicación en redes sociales.

`ConnectApi.ReplyIntents`
Esta nueva clase de salida tiene esta propiedad.

- `replies`: Lista de intenciones de respuesta para la publicación de redes sociales.

`ConnectApi.SocialPostIntents`
Esta nueva clase de salida tiene estas propiedades:

- `approvalIntent`: Intención de aprobación para la publicación de redes sociales.
- `deleteIntent`: Intenciones de eliminación para la publicación de redes sociales.
- `followIntent`: Intenciones de seguimiento de la persona de redes sociales.
- `hideIntent`—Intención de ocultación para la publicación de redes sociales.
- `likeIntent`—Intenciones de Me gusta para la publicación de redes sociales.
- `replyIntent`—Intenciones de respuesta para la publicación de redes sociales.

Usuarios

`ConnectApi.UserGroupDetailPage`
Esta nueva clase de salida tiene estas propiedades:

- `currentPageUrl`: URL a la página actual.
- `groups`: Conjunto de grupos de los que le usuario es miembro.
- `nextPageUrl`: URL a la siguiente página, o `null` si no hay ninguna página de texto.
- `previousPageUrl`: URL a la página anterior, o `null` si no hay ninguna página previa.
- `total`: Número total de grupos de los que le usuario es miembro.

Enumeraciones de Chatter en Apex nuevas y modificadas

Estas enumeraciones son nuevas o tienen cambios.

Para obtener información sobre estas enumeraciones, consulte la sección de enumeraciones de ConnectApi en la *Guía del desarrollador de Apex*.

`ConnectApi.MarkupType`
Esta enumeración incluye un nuevo valor.

- `Hyperlink`: Etiqueta delimitadora de hipervínculo.

`ConnectApi.NBATargetType`
Esta enumeración incluye un valor con nuevo nombre.

- `Proposition` es ahora `Recommendation`.

`ConnectApi.RecommendationReactionType`
Esta enumeración estaba denominada anteriormente `ConnectApi.NBAReactionType`.

`ConnectApi.UserMissionActivityType`
Esta nueva enumeración incluye estos valores.

- `FeedItemAnswerAQuestion`: El usuario respondió a una pregunta.
- `FeedItemLikeSomething`: El usuario le gustó una publicación o un comentario.
- `FeedItemMarkAnswerAsBest`: El usuario marcó una respuesta como la mejor respuesta.
- `FeedItemPostQuestion`: El usuario publicó una pregunta.
- `FeedItemReceiveAComment`: El usuario recibió un comentario en una publicación.
- `FeedItemReceiveALike`: El usuario recibió un Me gusta en una publicación o un comentario.
- `FeedItemReceiveAnAnswer`: El usuario recibió una respuesta a una pregunta.
- `FeedItemWriteAComment`: El usuario comentó una publicación.
- `FeedItemWriteAPost`: El usuario realizó una publicación.
- `FeedItemYourAnswerMarkedBest`: La respuesta del usuario se marcó como la mejor respuesta.

API: Elementos nuevos y modificados

Acceda a tipos de metadatos, objetos de datos, recursos de REST y mucho más en la versión de API 45.0.

EN ESTA SECCIÓN:

Objetos nuevos y modificados
Acceda a más datos mediante estos objetos estándar nuevos y modificados.

API de REST
API de REST incluye llamadas nuevas, modificadas y desusadas.

API de REST de Chatter
Integre aplicaciones móviles, sitios de intranet y aplicaciones web de terceros con Salesforce con la API de REST de Chatter. Incluya hipervínculos en publicaciones, depure actividad de misión para usuarios y aproveche Next Best Action disponible de forma general.

API de REST de reportes y tableros
La API de REST de reportes y tableros se mejoró para admitir la versión beta de las mejoras de los reportes de seguimiento histórico en Lightning Experience. Para dar cobertura a esta función, el recurso `/analytics/report-types/` tiene una nueva propiedad y el recurso `/analytics/report-types/`***`type`*** admite un nuevo tipo de reporte.

API de la interfaz de usuario

Cree una interfaz de usuario de Salesforce utilizando la misma API que utiliza Salesforce para crear Lightning Experience y Salesforce para Android, Salesforce para iOS y la aplicación móvil Salesforce. Cree interfaces de usuarios que permiten a los usuarios trabajar con registros, vistas de lista, acciones, favoritos y mucho más.

API de herramientas

La API de herramientas incluye objetos nuevos y modificados.

API de metadatos

La API de metadatos incluye tipos y campos nuevos y cambiados.

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

Utilice las API de JavaScript de acciones rápidas Lightning y las API JavaScript del publicador de Salesforce Classic en una utilidad que se abre en una nueva ventana. También cambiamos la forma de la respuesta para el método `getAvailableActionFields` en la API de Acción rápida.

API de JavaScript de la Consola Lightning

La API de JavaScript de la Consola Lightning está ahora en paridad con los métodos y los eventos más utilizados del Kit de herramientas de integración de la consola de Salesforce Classic. Establezca colores de ficha, desactive mensajes emergentes de utilidades y modifique títulos de fichas del navegador.

Objetos nuevos y modificados

Acceda a más datos mediante estos objetos estándar nuevos y modificados.

EN ESTA SECCIÓN:

Objetos nuevos

Estos objetos son nuevos.

Objetos modificados

Estos objetos tienen cambios.

Objetos nuevos

Estos objetos son nuevos.

AccountInsight
Representa una perspectiva individual (un desarrollo clave de negocio o un momento clave) relacionada con un registro de cuenta.

AccountRelationship
Representa una relación de un tipo concreto entre dos cuentas.

AccountRelationshipFeed
Representa la actividad de noticias en tiempo real en un registro de relación de cuenta.

AccountRelationshipHistory
Representa el historial de cambios en los valores de los campos de una relación de cuenta.

AccountRelationshipShare
Representa una entrada de colaboración para una relación de cuenta, que permite al sistema saber quién puede acceder a una relación de cuenta.

AccountRelationshipShareRule
Representa la regla que determina qué registros de objeto están compartidos, cómo se comparten, el tipo de relación de cuenta que comparte el registro y el nivel de acceso otorgado a los registros.

ActivityMetric
Representa actividades que se agregaron a Salesforce automáticamente por Captura de actividad de Einstein y manualmente por usuarios.

AppointmentSchedulingPolicy
Representa un conjunto de reglas a aplicar cuando se programa una nueva cita en Lightning Scheduler.

Calendario
Representa un calendario. Puede ser un calendario de usuario predeterminado, un calendario público, un calendario de recursos o un calendario de vacaciones.

ContactPointTypeConsent
Representa el consentimiento para un tipo de punto de contacto, como email o teléfono.

ContactRequest
Representa la solicitud de un cliente para obtener asistencia acerca de un problema. Este objeto está disponible en API de la versión 45.0 y posteriores.

ContactRequestShare
Representa una lista de niveles de acceso a una ContactRequest con una explicación del nivel de acceso. Este objeto está disponible en API de la versión 45.0 y posteriores.

ContactSuggestionInsight
Representa una sugerencia para un nuevo registro de contacto.

CustomHelpMenuItem
Representa los elementos en una sección del menú de ayuda de Lightning Experience que el administrador agregó para mostrar recursos de ayuda específicos de la organización.

CustomHelpMenuSection
Representa una sección del menú de ayuda de Lightning Experience que el administrador agregó para mostrar recursos de ayuda específicos de la organización.

DataUseLegalBasis
Representa las bases legales para la contratación de un cliente, como facturación o contrato.

DataUseLegalBasisHistory
Representa el historial de cambios en valores de los campos de una base legal de uso de datos.

DataUseLegalBasisShare
Representa una lista de niveles de acceso a una base legal de uso de datos con una explicación del nivel de acceso.

DataUsePurpose
Representa el motivo para hacer contacto con un candidato o un cliente, como para facturación, marketing o encuestas.

DataUsePurposeHistory
Representa el historial de cambios en valores de los campos de un fin de uso de datos.

DataUsePurposeShare
Representa una lista de niveles de acceso a un fin de uso de datos con una explicación del nivel de acceso.

IframeWhiteListUrl
Representa una lista de dominios externos a los que permite enmarcar sus páginas de Visualforce.

MyDomainDiscoverableLogin
Representa parámetros de configuración cuando el tipo de página de inicio de sesión Mi dominio es Detección. Detección de inicio de sesión proporciona una experiencia de inicio de sesión en la que se prima la identidad, donde la página de inicio de sesión contiene únicamente el campo de identificador. Basándose en el identificador ingresado, un gestor determina cómo autenticar el usuario. Este objeto está disponible en API de la versión 45.0 y posteriores.

MessagingChannel
Representa un canal de comunicación que un usuario final puede utilizar para enviar un mensaje a un agente. Un canal de comunicación puede ser un número de SMS, una página de Facebook u otro canal de mensajería compatible. Este objeto está disponible en API de la versión 45.0 y posteriores.

MessagingChannelSkill
Objeto de unión que representa una asociación entre MessagingChannel y Skill. Este objeto está disponible en API de la versión 45.0 y posteriores.

OpportunityContactRoleSuggestionInsight
Representa una sugerencia para una nueva función de contacto de oportunidad.

OpportunityInsight
Representa una perspectiva individual (predicción de acuerdo, recordatorio de seguimiento o momento clave) relacionada con un registro de oportunidad.

PermissionSetTabSetting
Representa una configuración de ficha de conjunto de permisos. Requiere el permiso Ver configuración. Utilice este objeto para consultar todos los parámetros de ficha del conjunto de permisos. Este objeto está disponible en API de la versión 45.0 y posteriores.

Recommendation
Representa las recomendaciones afloradas como ofertas y acciones para Einstein Next Best Action. Este objeto se denominó anteriormente Propuestas en la versión piloto de Next Best Action.

ServiceTerritoryWorkType
Representa la relación entre un territorio de servicio y un tipo de trabajo para citas de Lightning Scheduler.

ServiceTerritoryWorkTypeFeed
Representa la actividad de noticias en tiempo real para un registro de tipo de trabajo del territorio de servicio, incluyendo publicaciones y comentarios.

ServiceTerritoryWorkTypeHistory
Representa el historial de cambios en los valores de los campos de registro de tipo de trabajo del territorio de servicio.

SurveyQuestionScore
Representa los puntuajes de los siguientes tipos de pregunta: clasificación, valoración, puntuaje, control deslizante y Net Promoter Score® (NPS®).

UserAuthCertificate
Representa un certificado de autenticación de usuario en su organización. Un certificado de usuario es un certificado digital X.509 codificado mediante PEM exclusivo para autenticar usuarios individuales en su organización. Este objeto está disponible en API de la versión 45.0 y posteriores.

WorkTypeGroup
Representa una agrupación de tipos de trabajo utilizada para categorizar tipos de citas disponibles en Lightning Scheduler.

WorkTypeGroupFeed
Representa la actividad de noticias en tiempo real para un registro de grupo de tipo de trabajo, incluyendo publicaciones y comentarios.

WorkTypeGroupHistory
Representa el historial de cambios en los valores de los campos de un registro de grupo de tipo de trabajo.

WorkTypeGroupMember
Representa la relación entre un tipo de trabajo y el grupo de tipo de trabajo al que pertenece.

WorkTypeGroupMemberFeed

Representa la actividad de noticias en tiempo real para un registro de miembro de grupo de tipo de trabajo, incluyendo publicaciones y comentarios.

WorkTypeGroupMemberHistory

Representa el historial de cambios en los valores de los campos de un registro de miembro de grupo de tipo de trabajo.

WorkTypeGroupShare

Representa una entrada de colaboración en un registro de grupo de tipo de trabajo.

Objetos modificados

Estos objetos tienen cambios.

Objetos modificados

AccountShare

`Territory2AssociationManual` se agregó como valor compatible al campo `RowCause`. Con Gestión de territorios de compañía en la versión 44.0 de API y anterior, el código de motivo `TerritoryManual` se redactó en registros de AccountShare cuando asignó manualmente una cuenta a un territorio. En la versión de API 45.0 y posterior, `Territory2AssociationManual` sustituye todas las instancias de `TerritoryManual`, y el código de motivo `Territory2AssociationManual` se redacta en registros de AccountShare cuando asigna manualmente una cuenta a un territorio.

AccountUserTerritory2View

Un criterio de filtro con un `AccountId` se requiere ahora cuando ejecuta una consulta de SOQL en este objeto.

Audiencia

`CustomLogicMatches` se agregó como valor compatible al campo `FormulaFilterName`.

AuthConfig

El campo `AuthOptionsCertificate` es nuevo. Si este campo se establece como `true`, el inicio de sesión basado en certificado se muestra en la página de inicio de sesión Mi dominio.

BackgroundOperation

Los niveles de acceso para usuarios sin credenciales exclusivas definidas han cambiado.

ChannelProgramMember

Estos campos son nuevos

- `LastReferencedDate`: Muestra la fecha más reciente a la que se hace referencia.
- `LastReferencedDate`: Muestra la fecha más reciente vista.

ContentDocument y ContentVersion

El nuevo permiso Consultar todos los archivos le permite consultar ContentDocument y ContentVersion y recuperar todos los archivos en la organización. Consultar todos los archivos devolverá todos los archivos incluyendo archivos en bibliotecas no de miembros y archivos en grupos sin registrar. (Por sí solo, el permiso Ver todos los datos solo le permite consultar archivos de su propiedad o a los que tiene acceso.)

ConversationEntry

Introducido en la versión de API 43.0, este objeto se agregó a la *Referencia de objetos para Salesforce y la plataforma Lightning*.

EmailDomainKey

Este campo es nuevo.

- `KeySize`: Indica el tamaño de la clave RSA.

EmailMessage

El campo `ActionCadenceStepTrackerId` se agregó, de modo que pueda realizar un seguimiento con el paso de cadencia asociado con el email.

El campo `EmailTemplateId` se agregó de modo que pueda realizar un seguimiento de qué plantilla se utilizó para el email.

EmailMessageRelation

`OtherAddress` se agregó como valor compatible al campo `RelationType`. Si utiliza para la dirección de email de una persona, como un contacto o un usuario que no era el remitente o un destinatario del email.

EmailTemplate

`FolderName` se agregó de modo que pueda realizar un seguimiento de qué carpeta incluye una plantilla de email. Anteriormente, solo Pública o Privada estaban disponibles.

Event

En el campo `GroupEventType`, la etiqueta para el valor `3` cambió de "Oculto" a "Patrón de serie IsRecurrence2".

El valor `Assigned to ID` del campo `OwnerId` puede corresponder a un calendario público o usuario que posee eventos. Anteriormente, solo los usuarios podían poseer eventos.

EventLogFile

Estos tipos de eventos son nuevos.

- El tipo de evento de Límite de Apex Ejecución larga concurrente en el objeto EventLogFile captura información acerca de solicitudes de Apex de ejecución larga concurrente en su organización que Salesforce terminó tras alcanzar el límite de concurrencia. Por ejemplo, puede monitorear conteos de registro para obtener un indicador o trazar un conteo por hora. A continuación puede utilizar los datos del registro para identificar dónde se superó un límite. Además, puede identificar la URI de la solicitud que se ha terminado.
- El nuevo tipo de evento Excepción imprevista de Apex en el objeto EventLogFile captura información acerca de excepciones imprevistas en la ejecución de código de Apex. La forma estándar de obtener información de excepción es desde email generado. Sin embargo, ahora tiene la opción de analizar el objeto EventLogFile para información de excepción de Apex, incluyendo seguimientos de pila.

ExternalDataSource

Los niveles de acceso para usuarios sin credenciales exclusivas definidas han cambiado.

ExternalDataUserAuth

Los niveles de acceso para usuarios sin credenciales exclusivas definidas han cambiado.

FieldHistoryArchive

Con Seguimiento de auditoría de campo, puede establecer políticas de retención de historial de campo en más objetos. La lista de selección FieldHistoryType incluyen ahora estas opciones: `Campaign`, `Individual`, `Order`, `OrderItem`.

Carpeta

`EmailTemplate` se agregó como valor compatible al campo `Type`. Se utiliza para una carpeta de plantilla de email Lightning.

Nota: Utilice `Email` para una carpeta de plantilla de email Classic.

ForecastingShare

Este campo es nuevo.

- `RoleType`: El tipo de jerarquía asociado con la colaboración de pronósticos.

ForecastingType

Este campo ha cambiado.

- `DeveloperName`: Agregamos el valor ***`Territory_Model_Name`***`_ProductFamily`, donde *`Territory_Model_Name`* es el nombre de su modelo de territorio activo.

KnowledgeArticle

Este campo es nuevo.

- `MigratedToFromArticle`: El Id. para el artículo anterior o posterior a la migración correspondiente. Este campo contiene valores solo en organizaciones que migran de Knowledge en Salesforce Classic a Lightning Knowledge.

KnowledgeArticleVersion

Este campo es nuevo.

- `MigratedToFromArticleVersion`: El Id. para el artículo anterior o posterior a la migración correspondiente. Este campo contiene valores solo en organizaciones que migran de Knowledge en Salesforce Classic a Lightning Knowledge.

LiveChatButton

Este campo está en desuso.

- `CustomRoutingClassId`

Estos campos son nuevos.

- `QueueId`: El Id. de registro de la cola utilizada para este botón de chat.
- `RoutingConfigurationId`: El Id. de registro de la configuración de ruta utilizada para este botón de chat.

LiveChatTranscript

Este campo es nuevo.

`IsChatBotSession`: Indica si el visitante está chateando con un Chatbot.

LoginEvent

Se han agregado los siguientes valores de lista de selección al campo `CipherSuite`.

- `ECDHE-RSA-AES128-SHA`
- `ECDHE-RSA-AES256-SHA`

LoginHistory

Estos campos son nuevos.

- `OptionsIsGET`: El método HTTP utilizado para el inicio de sesión es una solicitud GET.
- `OptionsIsPost`: El método HTTP utilizado para el inicio de sesión es una solicitud POST.

MacroHistory

Representa cambios en valores de campo en un objeto Macro. Este objeto se ha introducido en la versión de API 32.0 y se agregó a la *Guía del desarrollador de API de SOAP*.

MacroInstruction

`Close` es ahora un valor compatible en el campo `Operation`. Utilice para crear una instrucción de macro que cierra la ficha activa en aplicaciones de consola Lightning.

MacroShare

Representa una entrada de colaboración en un objeto Macro. Este objeto se ha introducido en la versión de API 32.0 y se agregó a la *Guía del desarrollador de API de SOAP*.

MaintenancePlan

Estos campos son nuevos.

- `WorkOrderGenerationMethod`: El método de generación de órdenes de trabajo. Puede elegir crear una orden de trabajo por activo o una partida de orden de trabajo por activo.
- `SvcApptGenerationMethod`: El método de generación de citas de servicio. Puede elegir crear una cita de servicio por orden de trabajo o una cita de servicio por partida de orden de trabajo.

NamedCredential

Los niveles de acceso para usuarios sin credenciales exclusivas definidas han cambiado.

NavigationLinkSet

Este objeto tiene estas nuevas llamadas compatibles: `create()`, `delete()`, `update()` y `upsert()`.

Se han agregado las propiedades Crear y Actualizar a estos campos.

- `DeveloperName`
- `MasterLabel`
- `NetworkId`

Se han agregado las propiedades Create, Defaulted on create, Nillable y Update al campo `Language`.

Red

Este campo es nuevo.

- `OptionsMemberVisibility`: Controla la visibilidad del usuario de comunidad según la comunidad. Si true, la preferencia Visibilidad de usuario de comunidad se activa para la comunidad seleccionada.

NetworkActivityAudit

Se han agregado nuevos valores de lista de selección al campo `ParentEntityType`.

OwnerChangeOptions

Se han agregado las siguientes opciones al campo `type`.

- `TransferOwnedClosedOpportunities`: En una cuenta, transfiere oportunidades cerradas propiedad del propietario de la cuenta al nuevo propietario.
- `TransferOwnedOpenCases`: En una cuenta, transfiere casos abiertos propiedad del propietario de la cuenta al nuevo propietario.
- `TransferAllOwnedCases`: En una cuenta, transfiere todos los casos (abiertos y cerrados) propiedad del propietario de la cuenta al nuevo propietario.

Dos opciones que anteriormente siempre eran verdaderas se pueden establecer ahora como verdadera o falsa.

- `KeepAccountTeam`: Si verdadera, el equipo de cuenta se mantiene con la cuenta cuando cambia el propietario. Si falsa, se elimina el equipo de cuenta.
- `KeepSalesTeam`: Si verdadera, el equipo de oportunidad se mantiene con la oportunidad cuando cambia el propietario. Si falsa, se elimina el equipo de oportunidad.

Han cambiado las siguientes etiquetas.

- `Transfer open opportunities not owned by you` cambió a `Transfer open opportunities owned by others`
- `Standalone and transferred contracts' draft orders` cambió a `Orders in Draft status (with or without a transferring contract)`

PackageSubscriber

Este campo es nuevo.

- `ParentOrg`: La organización de producción desde la que se creó un sandbox.

PartnerMarketingBudget

Este campo es nuevo.

- `ChannelPartnerId`: El Id. del socio de canal.

PermissionSet

Este campo es nuevo.

- `PermissionsHasUnlimitedNBAExecutions`: Proporciona al usuario un número ilimitado de ejecuciones de Einstein Next Best Action.

PermissionSetAssignment

Este campo es nuevo.

- `PermissionSetGroupId`: Si está asociado con un grupo de conjuntos de permisos, este es el Id. de ese grupo. Este campo está disponible en API de la versión 45.0 y posteriores como parte del programa piloto.

PricebookEntry

Este campo es nuevo:

- `isArchived`: Indica si PricebookEntry se archivó o no.

Perfil

Este campo es nuevo.

- `PermissionsHasUnlimitedNBAExecutions`: Proporciona al usuario un número ilimitado de ejecuciones de Einstein Next Best Action.

QueueRoutingConfig

Este campo es nuevo.

- `IsAttributeBased`: Indica si este enrutamiento está basado en atributos.

RecordAction

Este campo es nuevo.

- `IsUiRemoveHidden`: Especifica si la capacidad de eliminar la acción guiada está oculta en la interfaz de usuario.

Este campo se actualizó.

- `Status`: Este campo incluye un nuevo valor, `Unlinked`. Este valor indica que el registro actual asociado en la entrevista de flujo ha cambiado.

RecordActionHistory

Este campo se actualizó.

- `State`: Este campo incluye un nuevo valor, `Unlinked`. Este valor indica que el registro actual asociado en la entrevista de flujo ha cambiado.

RemoteKeyCalloutEvent

Este campo es nuevo.

- `RequestIdentifier`: Un marcador exclusivo generado automáticamente enviado con cada llamada cuando se habilita Activar detección de reproducción para claves solo de caché. Este marcador es un número aleatorio de 128 bita generado utilizando un generador de números aleatorios seguro compatible con FIPS.

ReputationPointsRule

El campo `Type` admite ahora la carga de una imagen de perfil (`ProfilePhotoUpload`) como una acción.

ScratchOrgInfo

Este campo es nuevo.

- `LoginUrl`: Una dirección URL que lo registra en la organización borrador. Este campo es de solo lectura.

SiteDetail

Los campos SiteDetail están expuestos en la versión de API de SOAP 45.0 y posterior. Puede utilizar API de herramientas para consultar campos SiteDetail en modo de usuario invitado en la versión de API 44.0 y anterior. En la versión de API 45.0 y posterior, utilice API de SOAP para obtener estos datos en modo de usuario invitado. SiteDetail aún está expuesto en API de herramientas en Perfiles de usuario con el permiso Ver configuración.

SurveyQuestionResponse
Este campo es nuevo.

- `Rank`

Tarea
Cadencia es una nueva entrada para el campo `Subtype`.

TenantSecret
Los siguientes campos son nuevos.

- `RemoteKeyCertificate`: El nombre del certificado cuya clave pública cifra el `SecretValue` durante una llamada de clave remota.
- `RemoteKeyIdentifier`: Un identificador exclusivo para material clave obtenido desde un servicio de clave remoto.
- `RemoteKeyServiceID`: La credencial denominada utilizada para obtener material clave desde un servicio de clave remoto.

Tema
El nuevo campo `ManagedTopicType` especifica el tipo de tema gestionado, como `Content`, `Featured` y `Navigational`, en vistas de lista de temas.

WorkOrderLineItem
Estos campos son nuevos.

- `SuggestedMaintenanceDate`: Fecha en que se planificó el trabajo de mantenimiento.
- `IsGeneratedFromMaintenancePlan`: Identifica si la partida de orden de trabajo se generó desde un plan de mantenimiento.
- `SuggestedMaintenanceDate`: El plan de mantenimiento asociado con la partida de orden de trabajo.

Campo BestCommentId agregado a objetos de noticias en tiempo real

El campo `BestCommentId` se agregó a todos los objetos *x*`Feed`.

- 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

CONSULTE TAMBIÉN

Mantener el control de sus claves con el servicio de claves de solo caché (Disponible de forma general)

API de REST

API de REST incluye llamadas nuevas, modificadas y desusadas.

Dónde: Este cambio se aplica a todas las versiones de la aplicación Salesforce en Enterprise Edition y Unlimited Edition.

Llamadas nuevas, cambiadas y desusadas

Nuevas llamadas

`vXX.X/sobjects/Event/{EventId}/fromThisEventOnwards`
Elimina todas los incidentes restantes de eventos de IsReccurrence2.

`/vXX.X/support/embeddedservice/configuration/{EmbeddedServiceConfigDeveloperName}`
Descripción de configuración de servicio incrustado recupera los valores para su configuración de implementación de Snap-ins, incluyendo colores de la marca, tipo de letra y URL del sitio.

Llamadas modificadas

`/vXX.X/limits/`
El recurso límites devuelve ahora la asignación máxima y restante para eventos de plataforma de volumen estándar diarios entregados a clientes de CometID.

Este ejemplo muestra la asignación devuelta para una organización de Developer Edition.

```
"DailyStandardVolumePlatformEvents" : {
    "Max" : 10000,
    "Remaining" : 10000
},
```

`/vXX.X/limits/`
El recurso límites ahora devuelve la asignación por hora y máxima para asignaciones de Id. de registro externo a largo plazo.

Este ejemplo muestra la asignación devuelta para una organización de Developer Edition.

```
"HourlyLongTermIdMapping" : {
    "Max" : 100000,
```

```
    "Remaining" : 99999
},
```

`/vXX.X/limits/`

El recurso límites ahora devuelve la asignación por hora y máxima para asignaciones de Id. de registro externo a corto plazo.

Este ejemplo muestra la asignación devuelta para una organización de Developer Edition.

```
"HourlyShortTermIdMapping" : {
    "Max" : 100000,
    "Remaining" : 99999
},
```

API de REST de Chatter

Integre aplicaciones móviles, sitios de intranet y aplicaciones web de terceros con Salesforce con la API de REST de Chatter. Incluya hipervínculos en publicaciones, depure actividad de misión para usuarios y aproveche Next Best Action disponible de forma general.

Nota: Para crear experiencias personalizadas de Chatter y comunidades en Salesforce, use ConnectApi (Chatter en Apex): Clases y enumeraciones nuevas y modificadas.

EN ESTA SECCIÓN:

Recursos nuevos y modificados de la API de REST de Chatter
Estos recursos son nuevos o tienen cambios.

Cuerpos de solicitud nuevos y modificados de la API de REST de Chatter
A continuación se describen los cuerpos de solicitud nuevos o que incluyen cambios.

Cuerpos de respuesta nuevos y modificados de la API de REST de Chatter
A continuación se describen los cuerpos de respuesta nuevos o que incluyen cambios.

Recursos nuevos y modificados de la API de REST de Chatter

Estos recursos son nuevos o tienen cambios.

Noticias en tiempo real de Chatter

Incluir un hipervínculo en una publicación

Realice una solicitud POST en el recurso `/chatter/feed-elements` con la entrada de segmento de mensaje actualizada: mensaje de inicio de marca y entrada de segmento de mensaje de fin de marca.

Incluir un hipervínculo en un comentario

Realice una solicitud POST al recurso existente `/chatter/feed-elements/feedElementId/capabilities/comments/items` con la nueva entrada de segmentos de mensaje: mensaje de inicio de marca y entrada de segmento de mensaje de fin de marca.

Mover una publicación de un grupo público a otro

Realice una solicitud PATCH al recurso `/chatter/feed-elements/`***`feedElementId`*** existente con el cuerpo de solicitud Entrada de elemento de noticias en tiempo real existente. Establezca la propiedad `subjectId` del cuerpo de solicitud Entrada de elemento de noticias en tiempo real como el nuevo Id. de grupo público.

Misiones

Exportar actividad de misiones para un usuario

Realice una solicitud GET al nuevo recurso `/connect/communities/communityId/missions/users/userId/activities/export-job`.

Iniciar un trabajo para depurar actividad de misión para un usuario

Realice una solicitud POST al nuevo recurso `/connect/communities/communityId/missions/users/userId/activities/purge-job`.

Nota: POST no implica parámetros de solicitud ni un cuerpo de solicitud.

Actualizar los conteos de actividad de misión para un usuario

Realice una solicitud PATCH al nuevo recurso `/connect/communities/communityId/missions/users/userId` con el nuevo cuerpo de solicitud Entrada de actividad de misión del usuario.

Next Best Actions (Disponible de forma general)

Todos los recursos Next Best Action, incluyendo los recursos presentados en las versiones 43.0 y 44.0 ahora tienen una versión mínima 45.0. Todas las propiedades de los cuerpos de la solicitudes y las respuestas relacionadas también tienen una versión mínima 45.0.

Obtener una recomendación

Realice una solicitud GET al nuevo recurso `/connect/recommendations/recommendationId` .

Nota: Este recurso sustituye `/connect/propositions/propositionId`.

Ejecutar una estrategia y solicitar información de rastreo

Realice una solicitud POST al recurso existente `/connect/recommendation-strategies/strategyName/recommendations` con el cuerpo de solicitud actualizado Entrada de estrategia de Next Best Action o con el nuevo parámetro `debugTrace` establecido como `true`.

Obtener reacciones de recomendaciones

Realice una solicitud GET al recurso existente `/connect/recommendation-strategies/reactions`.

Los usuarios con el permiso Gestionar recomendaciones de Next Best Action o Modificar todos los datos pueden obtener reacciones de recomendaciones.

Obtener una reacción de recomendaciones

Realice una solicitud GET al nuevo recurso `/connect/recommendation-strategies/reactions/reactionId` .

Los usuarios con el permiso Gestionar recomendaciones de Next Best Action o Modificar todos los datos pueden obtener reacciones de recomendaciones.

Eliminar una reacción de recomendaciones

Realice una solicitud DELETE al nuevo recurso `/connect/recommendation-strategies/reactions/reactionId` .

Los usuarios con el permiso Gestionar recomendaciones de Next Best Action o Modificar todos los datos pueden eliminar reacciones de recomendaciones.

Implicación en redes sociales

Obtener intenciones disponibles para una publicación de redes sociales

Realice una solicitud GET al nuevo recurso `/connect/social-engagement/social-posts/socialPostId/intents`.

Seguir una persona en redes sociales

Realice una solicitud PUT al nuevo recurso `/connect/social-engagement/social-persona/`***`socialPersonaId`***`/intents/follow/`***`socialAccountId`***.

`socialPersonaId` es el Id. de la persona a seguir y *`socialAccountId`* es el Id. de la cuenta que sigue la persona.

Realice una solicitud PUT al nuevo recurso `/connect/social-engagement/social-posts/`***`socialPostId`***`/intents/follow/`***`socialAccountId`***.

`socialPostId` es el Id. de la publicación creada por la persona a seguir y *`socialAccountId`* es el Id. de la cuenta que sigue la persona.

Dejar de seguir una persona en redes sociales

Realice una solicitud DELETE al nuevo recurso `/connect/social-engagement/social-persona/`***`socialPersonaId`***`/intents/follow/`***`socialAccountId`***.

`socialPersonaId` es el Id. de la persona a dejar de seguir y *`socialAccountId`* es el Id. de la cuenta que deja de seguir a la persona.

Realice una solicitud DELETE al nuevo recurso `/connect/social-engagement/social-posts/`***`socialPostId`***`/intents/follow/`***`socialAccountId`***.

`socialPostId` es el Id. de la publicación creada por la persona a dejar de seguir y *`socialAccountId`* es el Id. de la cuenta que deja de seguir a la persona.

Configuración de Implicación en redes sociales

Obtener la configuración de Servicio al cliente de redes sociales

Realice una solicitud GET al nuevo recurso `/connect/social-engagement/setup/config`.

Actualizar la configuración de Servicio al cliente de redes sociales

Realice una solicitud PATCH al nuevo recurso `/connect/social-engagement/setup/config` con el cuerpo de solicitud existente Configuración de servicio al cliente de redes sociales.

Usuarios

Obtener y buscar grupos de un usuario y obtener información de grupo más detallada

Realice una solicitud GET al recurso existente `/chatter/users/`***`userId`***`/groups`. Este recurso devuelve ahora un cuerpo de respuesta Conjunto de detalles de grupo de usuario.

Cuerpos de solicitud nuevos y modificados de la API de REST de Chatter

A continuación se describen los cuerpos de solicitud nuevos o que incluyen cambios.

Noticias en tiempo real de Chatter

Entrada de segmentos de mensaje: Inicio de marca

Este cuerpo de solicitud tiene estas propiedades nuevas y modificadas.

- `altText`: Texto alternativo para el segmento `Hyperlink`.
- `markupType`: Ahora admite marca de hipervínculo.
- `url`: URL para el segmento `Hyperlink`. Las direcciones URL de hipervínculo compatibles comienzan por `http://` o `https://`.

Entrada de segmentos de mensaje: Fin de marca
Este cuerpo de solicitud tiene esta propiedad modificada.

- `markupType`: Ahora admite marca de hipervínculo.

Misiones

Entrada de actividad de misión del usuario
Este nuevo cuerpo de solicitud tiene estas propiedades.

- `activityCount`: Número de actividades de misión del tipo especificado para el usuario.
- `activityType`: Tipo de actividad de misión para un usuario. Los valores son:
  - `FeedItemAnswerAQuestion`: El usuario respondió a una pregunta.
  - `FeedItemLikeSomething`: El usuario le gustó una publicación o un comentario.
  - `FeedItemMarkAnswerAsBest`: El usuario marcó una respuesta como la mejor respuesta.
  - `FeedItemPostQuestion`: El usuario publicó una pregunta.
  - `FeedItemReceiveAComment`: El usuario recibió un comentario en una publicación.
  - `FeedItemReceiveALike`: El usuario recibió un Me gusta en una publicación o un comentario.
  - `FeedItemReceiveAnAnswer`: El usuario recibió una respuesta a una pregunta.
  - `FeedItemWriteAComment`: El usuario comentó una publicación.
  - `FeedItemWriteAPost`: El usuario realizó una publicación.
  - `FeedItemYourAnswerMarkedBest`: La respuesta del usuario se marcó como la mejor respuesta.

Next Best Actions (Disponible de forma general)

Entrada de estrategia de Next Best Action
Este cuerpo de solicitud tiene una nueva propiedad.

- `debugTrace`: Especifica si devolver rastreo y depurar información en la respuesta (`true`) o no (`false`). Si no se especifica, el valor predeterminado es `false`.

Entrada de reacción de recomendación
Este cuerpo de solicitud se denominó anteriormente Entrada de reacción de Next Best Action.

Configuración de Implicación en redes sociales

Entrada de configuración del Servicio al cliente de redes sociales
Este cuerpo de solicitud tiene una nueva propiedad.

- `providerSettings`: Lista de parámetros de Servicio al cliente de redes sociales relacionados con el comportamiento de redes sociales específicas.

Entrada de configuración de tipo de mensaje de servicio de cliente de redes sociales
Este nuevo cuerpo de solicitud tiene estas propiedades.

- `enable`: Especifica si enviar el tipo de mensaje a Servicio al cliente de redes sociales (`true`) o no (`false`).
- `messageType`: Especifica el tipo de mensaje, como `PrivateMessage`.

Entrada de configuración del proveedor de servicio de cliente de redes sociales
Este nuevo cuerpo de solicitud tiene estas propiedades.

- `messageTypeSettings`: Lista de parámetros de Servicio al cliente de redes sociales relacionados con el comportamiento de tipos de mensaje específicos.
- `provider`: Especifica el proveedor de redes sociales, como `Facebook`.

Cuerpos de respuesta nuevos y modificados de la API de REST de Chatter

A continuación se describen los cuerpos de respuesta nuevos o que incluyen cambios.

Noticias en tiempo real de Chatter

Segmento de mensaje: Inicio de marca

Este cuerpo de respuesta tiene estas propiedades nuevas y modificadas.

- `altText`: Texto alternativo para el segmento, si disponible.
- `markupType`: Ahora admite marca de hipervínculo.
- `url`: URL para el segmento, si disponible.

Segmento de mensaje: Fin de marca

Este cuerpo de respuesta tiene esta propiedad modificada.

- `markupType`: Ahora admite marca de hipervínculo.

Comunidades

Comunidad

Este cuerpo de respuesta tiene una nueva propiedad.

- `memberVisibilityEnabled`: Especifica si los miembros de la comunidad puede ver otros miembros de la comunidad (`true`) o no (`false`).

Misiones

Trabajo de actividades de misión del usuario

Este nuevo cuerpo de respuesta tiene las propiedades que se indican a continuación.

- `jobToken`: Token que identifica el trabajo de actividades del usuario de misión.
- `jobType`: Tipo de trabajo de actividades del usuario, ya sea `export` o `purge`.
- `message`—Mensaje describiendo el estado y resultado esperado del trabajo.

Actividad de misión del usuario

Este nuevo cuerpo de respuesta tiene las propiedades que se indican a continuación.

- `activityCount`: Número de actividades de misión del tipo especificado para el usuario.
- `activityType`: Tipo de actividad de misión para un usuario.

Conjunto de actividad de misión del usuario

Este nuevo cuerpo de respuesta tiene las propiedades que se indican a continuación.

- `community`: Comunidad en la que el usuario llevó a cabo actividades.
- `userId`: Id. del usuario.
- `userMissionActivities`: Lista d actividades de misión realizadas por el usuario.
- `userName`: Nombre del usuario.

Estado de actividad de misión del usuario
Este nuevo cuerpo de respuesta tiene las propiedades que se indican a continuación.

- `message`: Mensaje de operación correcta o error.
- `status`: Estado de actividad de misión para un usuario.

Next Best Actions (Disponible de forma general)

Recomendación nativa de Next Best Action
Esta respuesta de solicitud se denominó anteriormente Recomendación propuesta de Next Best Action.

Recomendación de Next Best Action
Estas propiedades se eliminaron de este cuerpo de respuesta.

- `actionReference`
- `id`
- `nombre`
- `url`

Recomendaciones de Next Best Action
Este cuerpo de respuesta tiene una nueva propiedad.

- `trace`: Información de rastreo para la ejecución de la estrategia de recomendación, si se solicita.

Objeto de recomendación
Este cuerpo de respuesta se denominó anteriormente Propuesta

Reacción de recomendación
Esta respuesta de solicitud se denominó anteriormente Reacción de Next Best Action. Tiene una nueva propiedad.

- `url`: URL a la reacción de recomendación.

Reacciones de recomendación
Este nuevo cuerpo de respuesta tiene las propiedades que se indican a continuación.

- `currentPageUrl`: URL a la página actual de reacciones en el conjunto.
- `nextPageUrl`: URL a la página siguiente de reacciones en el conjunto.
- `reactions`: Conjunto de reacciones de recomendación.

Rastreo de estrategias
Este nuevo cuerpo de respuesta tiene las propiedades que se indican a continuación.

- `messages`: Mensajes y errores de la ejecución de la estrategia.
- `nodes`: Nodos de la ejecución de la estrategia utilizada para la depuración.

Nodo de rastreo de estrategias
Este nuevo cuerpo de respuesta tiene las propiedades que se indican a continuación.

- `inputCount`: Número de elementos colocados en el nodo.
- `messages`: Mensajes que se han producido durante la ejecución del nodo.
- `nodeName`: Nombre del nodo.
- `nodeTime`: Tiempo empleado procesando en el nodo.
- `nodeType`: Tipo de nodo.
- `outputCount`: Número de elementos devueltos del nodo.
- `outputs`: Recomendaciones devueltas del nodo.

- `totalTime`: Tiempo total empleado en el procesamiento.

Implicación en redes sociales

Intención de publicación de redes sociales de aprobación

Este nuevo cuerpo de respuesta tiene la propiedad que se describe a continuación.

- `isRecallable`: Especifica si se puede recuperar la publicación de redes sociales (`true`) o no (`false`).

Intención de eliminación

Este nuevo cuerpo de respuesta tiene la propiedad que se describe a continuación.

- `managedSocialAccount`: Cuenta de redes sociales gestionada que elimina la publicación de redes sociales.

Intenciones de publicación de redes sociales de eliminación

Este nuevo cuerpo de respuesta tiene la propiedad que se describe a continuación.

- `deletes`: Lista de intenciones de eliminación para la publicación de redes sociales.

Intención de personas de redes sociales de seguimiento

Este nuevo cuerpo de respuesta tiene las propiedades que se indican a continuación.

- `managedSocialAccount`: Cuenta de redes sociales gestionada que elimina la publicación de redes sociales.
- `socialPersonaId`: Id. de la persona de redes sociales a seguir.

Intenciones de personas de redes sociales de seguimiento

Este nuevo cuerpo de respuesta tiene la propiedad que se describe a continuación.

- `follows`: Lista de intenciones de seguimiento para la persona de redes sociales.

Intención de publicación de redes sociales de ocultación

Este nuevo cuerpo de respuesta tiene las propiedades que se indican a continuación.

- `isHidden`: Especifica si la cuenta de redes sociales gestionada ocultó la publicación de redes sociales (`true`) o no (`false`).
- `managedSocialAccount`: Cuenta de redes sociales gestionada que oculta la publicación en redes sociales.

Intención de Me gusta

Este nuevo cuerpo de respuesta tiene las propiedades que se indican a continuación.

- `isLiked`: Especifica si la cuenta de redes sociales gestionada le gustó la publicación de redes sociales (`true`) o no (`false`).
- `managedSocialAccount`: Cuenta de redes sociales gestionada a la que le gustó la publicación en redes sociales.

Intenciones de publicación de redes sociales de Me gusta

Este nuevo cuerpo de respuesta tiene la propiedad que se describe a continuación.

- `likes`: Lista de intenciones de Me gusta para la publicación de redes sociales.

Intención de publicación de redes sociales de respuesta

Este nuevo cuerpo de respuesta tiene la propiedad que se describe a continuación.

- `managedSocialAccount`: Cuenta de redes sociales gestionada que responde a la publicación en redes sociales.

Intenciones de publicación de redes sociales de respuesta

Este nuevo cuerpo de respuesta tiene la propiedad que se describe a continuación.

- `replies`: Lista de intenciones de respuesta para la publicación de redes sociales.

Intenciones de publicaciones de redes sociales

Este nuevo cuerpo de respuesta tiene las propiedades que se indican a continuación.

- `approvalIntent`: Intención de aprobación para la publicación de redes sociales.
- `deleteIntent`: Intenciones de eliminación para la publicación de redes sociales.

- `followIntent`: Intenciones de seguimiento de la persona de redes sociales.
- `hideIntent`—Intención de ocultación para la publicación de redes sociales.
- `likeIntent`—Intenciones de Me gusta para la publicación de redes sociales.
- `replyIntent`—Intenciones de respuesta para la publicación de redes sociales.

Configuración de Implicación en redes sociales

Configuración del Servicio al cliente de redes sociales

Este cuerpo de solicitud tiene una nueva propiedad.

- `providerSettings`: Lista de parámetros de Servicio al cliente de redes sociales relacionados con el comportamiento de redes sociales específicas.

Configuración de tipo de mensaje de servicio de cliente de redes sociales

Este nuevo cuerpo de solicitud tiene estas propiedades.

- `enable`: Especifica si enviar el tipo de mensaje a Servicio al cliente de redes sociales (`true`) o no (`false`).
- `messageType`: Especifica el tipo de mensaje, como `PrivateMessage`.

Configuración del proveedor de servicio de cliente de redes sociales

Este nuevo cuerpo de solicitud tiene estas propiedades.

- `messageTypeSettings`: Lista de parámetros de Servicio al cliente de redes sociales relacionados con el comportamiento de tipos de mensaje específicos.
- `provider`: Especifica el proveedor de redes sociales, como `Facebook`.

Usuarios

Conjunto de detalles de grupo de usuarios

Este nuevo cuerpo de respuesta tiene las propiedades que se indican a continuación.

- `currentPageUrl`: URL a la página actual.
- `groups`: Conjunto de grupos de los que le usuario es miembro.
- `nextPageUrl`: URL a la siguiente página, o `null` si no hay ninguna página de texto.
- `previousPageUrl`: URL a la página anterior, o `null` si no hay ninguna página previa.
- `total`: Número total de grupos de los que le usuario es miembro.

API de REST de reportes y tableros

La API de REST de reportes y tableros se mejoró para admitir la versión beta de las mejoras de los reportes de seguimiento histórico en Lightning Experience. Para dar cobertura a esta función, el recurso `/analytics/report-types/` tiene una nueva propiedad y el recurso `/analytics/report-types/`***`type`*** admite un nuevo tipo de reporte.

Para obtener más información, consulte la *Guía del desarrollador de la API de REST de reportes y tableros*.

Recursos modificados:

La API de REST de reportes y tableros se actualizó para admitir las mejoras de los reportes de seguimiento histórico en Lightning Experience.

Reportes (`/analytics/report-types/`)

El recurso `/analytics/report-types/` tiene una nueva propiedad.

Propiedad	Tipo	Descripción
`isHistorical`	Booleano	Opcional. Si falta esta propiedad, se asumirá que el valor es `false`. El valor es `true` para tipos de reportes de seguimiento histórico. Disponible en API versión 45.0 y posterior.

Reportes (`/analytics/report-types/type`)

El recurso `/analytics/report-types/type` admite un nuevo tipo de reporte.

Tipo	Descripción
`Opportunities_with_Historical_Trending_c`	Proporciona resultado `GET` para el tipo de reporte Oportunidades con tendencia histórica y carga y compila los metadatos de reporte para una vista predeterminada del reporte. Disponible en API versión 45.0 y posterior.

API de la interfaz de usuario

Cree una interfaz de usuario de Salesforce utilizando la misma API que utiliza Salesforce para crear Lightning Experience y Salesforce para Android, Salesforce para iOS y la aplicación móvil Salesforce. Cree interfaces de usuarios que permiten a los usuarios trabajar con registros, vistas de lista, acciones, favoritos y mucho más.

Mostrar todos los elementos de navegación

Para recuperar todos los elementos de navegación a los que el usuario tiene acceso, llame un nuevo recurso de API de interfaz de usuario, `GET /ui-api/nav-items`. Filtre los resultados por `formFactor` y especifique `pageSize` y `page` para mostrar resultados.

El recurso `/ui-api/nav-items` agrega 2 propiedades de cadena al objeto `navItems`.

- `currentPageUrl`: URL a la página actual de elementos de navegación.
- `nextPageUrl`: URL a la siguiente página de elementos de navegación.

Solicitar solo campos opcionales al obtener un registro

Ahora puede pasar solo el parámetro `optionalFields` al recurso `/ui-api/records/{recordId}`

```
GET /ui-api/records/001d000000AtfRIAAZ?optionalFields=Name,Id,AccountNumber,AnnualRevenue
```

Si el usuario de contexto no tiene acceso a un campo pasado en el parámetro `optionalFields`, la solicitud aún se completa con éxito.

En versiones anteriores de API, una solicitud requiere un parámetro `fields` o `layoutTypes`. Si el usuario de contexto no tiene acceso a un campo pasado en el parámetro `fields`, se devuelve un error.

API de herramientas

La API de herramientas incluye objetos nuevos y modificados.

Objetos nuevos

LightningComponentBundle

Representa un paquete de componentes web Lightning. Un paquete contiene un componente web Lightning y sus recursos relacionados.

LightningComponentResource
Representa un recurso de componente web Lightning, como marcado HTML, código JavaScript, un archivo CSS, un recurso SVG o un archivo de configuración XML.

CustomHelpMenuSection
Representa una sección del menú de ayuda de Lightning Experience que el administrador agregó para mostrar recursos de ayuda específicos de la organización.

Objetos modificados

CleanRule
Este campo es nuevo.

`MatchConfidence`
Indica hasta qué punto coincide un registro de Lightning Data con un registro de Salesforce. Cuanto más alto se defina el valor mínimo, más precisas son las coincidencias. Este campo se utiliza en paquetes que admiten puntuajes de coincidencia para datos externos.

EmbeddedServiceConfig
Este campo es nuevo.

`AreGuestUsersAllowed`
Especifica si un usuario debe iniciar sesión para acceder a un Snap-in.

EventSubscription
Este campo ha cambiado.

`EventType`
Se agregó el valor `StandardPlatformEvent`. Representa un tipo de evento de plataforma estándar.

FieldDefinition
Estos campos son nuevos.

`businessOwnerId` (Beta)
Indica la persona o el grupo asociados con este campo.

`businessStatus` (Beta)
Indica si el campo está en uso.

`SecurityClassification` (Beta)
Indica la confidencialidad de los datos incluidos en este campo.

FieldMappingRow
Este campo ha cambiado.

`Operation`
El campo `Operation` ya no es de solo lectura. El nuevo valor `Overwrite` rellena campos vacíos y actualiza campos que ya contienen datos. El seguimiento de historial es obligatorio para campos establecidos como `Overwrite`.

Flujo
Este campo es nuevo.

`IsTemplate`
Indica si el proceso o el flujo es una plantilla. Cuando se instalan desde paquetes gestionados, los procesos y los flujos no se pueden visualizar o duplicar por suscriptores debido a la protección de la propiedad intelectual. Pero cuando estos procesos y flujos son plantillas, los suscriptores pueden abrirlos en un generador, duplicarlos y personalizar los duplicados.

Este campo ha cambiado.

`ProcessType`
El nuevo valor `ContactRequest` permite a los clientes solicitar que el servicio de atención al cliente haga contacto con ellos.

PackageInstallRequest
Este campo es nuevo.

`UpgradeType`
Para actualizaciones de paquetes, especifica si marcar todos los componentes eliminados como desusados (`DeprecateOnly`) o eliminar los componentes eliminados que pueden borrarse con seguridad y desusar los otros (`Mixed`). El valor predeterminado es `Mixed`.

SiteDetail
Los campos SiteDetail están expuestos en la versión de API de SOAP 45.0 y posterior. Puede utilizar API de herramientas para consultar campos SiteDetail en modo de usuario invitado en la versión de API 44.0 y anterior. En la versión de API 45.0 y posterior, utilice API de SOAP para obtener estos datos en modo de usuario invitado. SiteDetail aún está expuesto en API de herramientas en Perfiles de usuario con el permiso Ver configuración.

TabDefinition
Estos campos son nuevos. Admiten factores de forma para fichas en la aplicación Salesforce.

`IsAvailableInDesktop`
Establecer como `true` si la ficha está disponible en la interfaz de usuario de escritorio.

`IsAvailableInMobile`
Establecer como `true` si la ficha está disponible en la aplicación Salesforce.

`MobileUrl`
Si la ficha está disponible en móvil, esta es la dirección URL a la que la ficha dirige el usuario en la aplicación Salesforce. Si la ficha no está disponible en móvil, se establece como nula.

QuickActionDefinition
Este campo ha cambiado.

StandardLabel
El nuevo valor `ScheduleAppointment` permite a los clientes programar citas utilizando Lightning Scheduler.

CONSULTE TAMBIÉN

API de herramientas: Menos recorridos de ida y vuelta para el objeto FlexiPage utilizando recopilaciones de SObject

API de metadatos

La API de metadatos incluye tipos y campos nuevos y cambiados.

Tipos de metadatos nuevos

CustomHelpMenuSection
Representa la sección del menú de ayuda de Lightning Experience que el administrador agregó para mostrar recursos de ayuda específicos de la organización personalizados para la organización. La sección personalizada contiene recursos de ayuda agregados por el administrador.

EmbeddedServiceFlowConfig
Representa un nodo de configuración para la creación de un Snap-in de flujo.

LightningComponentBundle
Representa un nuevo tipo de componente Lightning denominado un componente web Lightning. Un paquete contiene recursos de componente web Lightning, como HTML, JavaScript y archivos CSS.

Los componentes Lightning originales se denominan ahora componentes Aura. El tipo de metadatos es aún AuraDefinitionBundle.

RecommendationStrategy
Representa una estrategia de recomendación. Las estrategias de recomendación son aplicaciones, similares a flujos de datos, que determinan un conjunto de recomendaciones para entregar al cliente a través de operaciones lógicas, diversificación y recuperación de datos.

RecordActionDeployment

Representa una implementación que contiene parámetros para una Lista de acciones guiadas. Una implementación especifica acciones y valores predeterminados del canal que los usuarios pueden agregar en el momento de ejecución.

PlatformEventChannel
Representa un conjunto de entidades seleccionadas para notificaciones de Captura de datos de cambio en la página Captura de datos de cambio en Salesforce. Captura de datos de cambio envía notificaciones para registros creados, actualizados, eliminados y no eliminados únicamente para las entidades seleccionadas.

Tipos de metadatos actualizados

Estos tipos de metadatos tienen cambios o incluyen campos nuevos o modificados.

Audiencia
Estos campos son nuevos o modificados.

- `formula`: Este nuevo campo indica la fórmula utilizada para determinar la audiencia.
- `formulaFilterType`: Este campo incluye ahora el valor `CustomLogicMatches`.

AudienceCriterion (Subtipo de audiencia)
Estos campos son nuevos o modificados.

- `criteriaNumber`: Este nuevo campo indica el número asociado con el criterio en una fórmula.
- `operator`: Este campo incluye ahora los valores `Includes` y `NotIncludes`.
- `type`: Este campo incluye ahora el valor `Permission`.

AudienceCriteriaValue (subtipo de AudienceCriterion)
Estos campos son nuevos y solo se pueden utilizar cuando el valor del campo de AudienceCriterion `type` es `Permission`.

- `isEnabled`: Este campo indica si el permiso está activado para un usuario.
- `permissionName`: Este campo indica el nombre de API válido de un usuario estándar o un permiso personalizado.
- `permissionType`: Este campo indica si el tipo de permiso es estándar o personalizado.

Bot
Estos campos son nuevos.

`contextVariableMappings` (subtipo de ConversationContextVariable)
Representa la asignación entre una variable de contexto, un tipo de canal y un objeto de sObject.

`contextVariables`
Representa las variables de contexto que permiten a su bot recopilar información del cliente independientemente del canal.

`dataType` (subtipo de ConversationContextVariable)
Representa el tipo de datos de la variable de contexto.

`developerName` (subtipo de ConversationContextVariable)
Representa el nombre de la variable de contexto.

`fieldName` (subtipo de ConversationContextVariableMapping)
El nombre de API de un campo SObject para utilizarse como parte de la asignación.

`label` (subtipo de ConversationContextVariable)
Una etiqueta que identifica la variable de contexto en la interfaz de usuario de Salesforce.

`messageType` (subtipo de ConversationContextVariableMapping)
Representa el canal, ya sea mensajería de SMS o chat de Live Agent.

`SObjectType` (subtipo de ConversationContextVariableMapping)
Tipo de SObject para la propiedad de campo definido como parte de la asignación.

BotVersion
Estos campos son nuevos o modificados.

`dataType` (subtipo de ConversationVariable)
El nuevo valor de `Id` representa un tipo de datos de Id., por ejemplo, Id. de contacto o Id. de usuario.

`leftOperandType` (subtipo de BotStepCondition)
Los nuevos valores `ConversationVariable` y `ContextVariable` representan el tipo de variable utilizado en la condición de paso de bot.

`sourceType` (subtipo de BotVariableOperand)
Documentamos los valores válidos para este campo: `StandardConversationVariable`, `ConversationVariable`, `ContextVariable`, `MlSlotClass`, `StandardMlSlotClass` y `Value`.

`targetType` (subtipo de BotStepCondition)
Agregamos los valores `ConversationVariable` y `ContextVariable`.

`type` (subtipo de BotNavigation)
Eliminamos el valor `EndChat`.

`variableType` (subtipo de BotInvocationMapping)
Agregamos los valores `ConversationVariable` y `ContextVariable`.

CommunityThemeDefinition
El siguiente campo es nuevo.

`publisher`
Define el nombre del publicador como se observa en el asistente de Creación de comunidades. Si no se proporciona ningún nombre, será el nombre de la organización desde la que se exportó originalmente el paquete.

CommunityTemplateDefinition
El siguiente campo es nuevo.

`publisher`
Define el nombre del publicador como se observa en el asistente de Creación de comunidades. Si no se proporciona ningún nombre, será el nombre de la organización desde la que se exportó originalmente el paquete.

CustomField
Estos campos son nuevos.

`businessOwnerGroup` (Beta)
Indica el grupo asociado con este campo.

`businessOwnerUser` (Beta)
Indica la persona asociada con este campo.

`businessStatus` (Beta)
Indica si el campo está en uso.

`securityClassification` (Beta)
Indica la confidencialidad de los datos incluidos en este campo.

EmbeddedServiceConfig
Estos campos son nuevos.

`areGuestUsersAllowed`
Especifica si un usuario debe iniciar sesión para acceder a un Snap-in.

`embeddedServiceFlowConfig`
Representa un nodo de configuración para la creación de un flujo de Snap-ins.

`embeddedServiceFlows`
Enumera los flujos utilizados por la implementación de Snap-in.

FlexiPage
Estos campos se han modificado.

`appendable`, `replaceable`, y `prependable` (subtipo de FlexiPageRegion)
Estos campos están disponibles para su uso en Comunidades para controlar las regiones bloqueadas y desbloqueadas de una FlexiPage.

`type`
El nuevo valor `CommFlowPage` representa una página de flujo de uso inmediato disponible en Comunidades.

Flujo
Estos campos son nuevos.

`isTemplate`
Indica si el proceso o el flujo es una plantilla. Cuando se instalan desde paquetes gestionados, los procesos y los flujos no se pueden visualizar o duplicar por suscriptores debido a la protección de la propiedad intelectual. Pero cuando estos procesos y flujos son plantillas, los suscriptores pueden abrirlos en un generador, duplicarlos y personalizar los duplicados.

`textTemplates` (subtipo de FlowTranslation)
Contiene detalles para una traducción de una plantilla de texto en un flujo. La `FlowTextTemplateTranslation` está disponible únicamente en flujos creados a través de Encuestas de Salesforce.

Estos campos se han modificado.

processType
El nuevo valor `ContactRequestFlow` permite a los clientes solicitar que el servicio de atención al cliente haga contacto con ellos.

actionType (subtipo de FlowActionCall)
Hemos incorporado estos valores.

- `archiveKnowledgeArticles`: Esta acción archiva una lista de artículos de Knowledge publicados.
- `contactRequestAction`: Esta acción crea un registro de solicitud de contacto.
- `createDraftFromOnlineKnowledgeArticle`: Esta acción crea un borrador desde un artículo de Knowledge publicado.
- `restoreKnowledgeArticleVersion`: Esta acción restaura una versión archivada de un artículo de Knowledge.

`limit` (subtipo de FlowDynamicChoiceSet)
Este campo es ahora Nillable.

ForecastingSettings
Este campo ha cambiado.

`nombre`
Agregamos el valor ***`Territory_Model_Name`***`_ProductFamily`, donde *`Territory_Model_Name`* es el nombre de su modelo de territorio activo.

IoTSettings
Representa la configuración de IoT de la organización, como si IoT o Perspectivas de IoT están activadas o no. Introducido en la versión de API 44.0, este tipo se agregó a la *Guía del desarrollador de API de metadatos*.

LiveChatAgentConfig
Se agregaron los siguientes campos a la *Guía del desarrollador de API de metadatos*.

`customAgentName`
Especifica el nombre personalizado para un agente, si se estableció uno. Disponible en API versión 29.0 y posterior.

`enableChatMonitoring`
Indica si el monitoreo de chat está activado para supervisores de asistencia. Disponible en API versión 29.0 y posterior.

`enableChatTransferToAgent`
Indica si los agentes pueden transferir un chat a otro agente. Disponible en API versión 36.0 y posterior.

`enableChatTransferToButton`
Indica si los agentes pueden transferir un chat a un botón. Disponible en API versión 36.0 y posterior.

`enableChatTransferToSkill`
Indica si los agentes pueden transferir un chat a un grupo de habilidades. Disponible en API versión 36.0 y posterior.

`enableWhisperMessage`
Indica si los supervisores de asistencia pueden enviar mensajes de susurro a agentes durante un chat. Disponible en API versión 29.0 y posterior.

LiveMessageSettings
Representa la configuración de LiveMessage de una organización. Introducido en la versión de API 42.0, este tipo se agregó a la *Guía del desarrollador de API de metadatos*.

MacroSettings
Este campo ha cambiado.

`macrosInFolders`
Este campo, introducido en la versión 44.0 de API, indica si los usuarios pueden organizar y compartir macros utilizando carpetas. El tipo MacroSettings se agregó a la *Guía del desarrollador de API de metadatos*.

Red
Este campo es nuevo.

`enableMemberVisibility`
Controla la visibilidad de usuario de comunidad según la comunidad. Si `true`, la preferencia Visibilidad de usuario de comunidad se activa para la comunidad seleccionada.

ProfileActionOverride
A partir de la versión 45.0 de la API, este tipo de metadatos no puede definirse en Profile. En su lugar, acceda a ProfileActionOverride desde CustomApplication que lo engloba. Las asignaciones de la página de inicio relacionadas con el perfil de usuarios ahora también tienen una asignación de aplicación correspondiente porque se admiten asignaciones de la página de inicio más granulares. Como resultado, ProfileActionOverride está definido para CustomApplication en vez de para Profile.

Cola
Este campo ha cambiado.

`sobjectType`
El nuevo valor `ContactRequest` le permite crear una cola para solicitudes de contacto.

SharingSet
Estos campos se han modificado.

`objeto`
Los valores `Campaign`, `Opportunity` y `Order` están disponibles de forma general.

`userField`
El valor Usuario de `Contact.RelatedAccount` está disponible de forma general.

QuickAction
Este campo ha cambiado.

standardLabel
El nuevo valor `ScheduleAppointment` permite a los clientes programar citas utilizando Lightning Scheduler.

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

Utilice las API de JavaScript de acciones rápidas Lightning y las API JavaScript del publicador de Salesforce Classic en una utilidad que se abre en una nueva ventana. También cambiamos la forma de la respuesta para el método `getAvailableActionFields` en la API de Acción rápida.

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

Por qué: A continuación encontrará más detalles acerca de los cambios.

- El componente `lightning:quickActionAPI` admite mensajes emergentes de utilidades. Sin embargo, el método getCustomAction no funciona aún con mensajes emergentes de utilidades.
- Las API del publicador de Salesforce Classic también admiten mensajes emergentes de utilidades si los coloca en una página de Visualforce utilizada en la barra de utilidades. El `customActionMessage` no admite mensajes emergentes de utilidades.
- El método `getAvailableActionFields` ahora devuelve una respuesta en una matriz de campos. Por ejemplo:

```
success: true,
fields:
    {fieldName: "Subject", type: "textEnumLookup"}
    {fieldName: "Description", type: "TextArea"}
    {fieldName: "WhoId", type: "Lookup"},
errors: []
```

CONSULTE TAMBIÉN

Guía del desarrollador de Publicador y Acción rápida (puede estar anticuado o no disponible durante la vista previa de la versión)

API de JavaScript de la Consola Lightning

La API de JavaScript de la Consola Lightning está ahora en paridad con los métodos y los eventos más utilizados del Kit de herramientas de integración de la consola de Salesforce Classic. Establezca colores de ficha, desactive mensajes emergentes de utilidades y modifique títulos de fichas del navegador.

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

Por qué: Los siguientes métodos son nuevos o se han modificado en la versión 45.0 de la API.

Live Agent

`endChat()`
Este método, introducido en la versión 43.0 de API, finaliza una sesión de chat en la que un agente está actualmente aplicado. El método se agregó a la *Guía del desarrollador de Salesforce Console*.

`getChatLog()`
Este método, introducido en la versión 43.0 de API, devuelve el registro de chat de un chat asociado con un recordId específico. Este método se agregó a la *Guía del desarrollador de Salesforce Console*.

`sendCustomEvent()`
Este método, introducido en la versión 43.0 de API, envía el evento personalizado a la ventana de chat del cliente para un chat con una clave de chat específica. Este método se agregó a la *Guía del desarrollador de Salesforce Console*.

`sendMessage()`
Este método, introducido en la versión 43.0 de API, envía un nuevo mensaje de chat desde el agente a una sesión de chat con una clave de chat específica. Este método se agregó a la *Guía del desarrollador de Salesforce Console*.

Fichas y subfichas del espacio de trabajo

`setTabHighlighted()`
Un nuevo argumento modifica el color de la ficha resaltada.

`addToBrowserTitleQueue()`
Agrega una cadena a una lista de títulos que rotan en la barra de títulos del navegador cada tres segundos.

`removeFromBrowserTitleQueue()`
Elimina una cadena de una lista de títulos que rotan en la barra de títulos del navegador cada tres segundos.

`setTabLink()`
Define una dirección URL estable para la navegación del navegador. Este método de API del kit de herramientas de integración de la consola de Salesforce es ahora compatible en la API de JavaScript de la consola Lightning

Utilidades

`disableUtilityPopOut()`
Desactiva mensajes emergentes para una utilidad.

Otro

`lightning:unsavedChanges`
Este componente no forma parte de la API de JavaScript de la Consola Lightning, pero cierra una brecha con la API del kit de herramientas de integración de la consola de Salesforce.

CONSULTE TAMBIÉN

Obtener notificaciones acerca de cambios no guardados

Guía del desarrollador de Salesforce Console: Métodos de API de la consola de Classic compatibles en la API de la consola de Lightning

Guía del desarrollador de Salesforce Console: setTabLink()

Guía del desarrollador de Salesforce Console: setTabHighlighted() para Lightning Experience

Guía del desarrollador de Salesforce Console: addToBrowserTitleQueue() para Lightning Experience

Guía del desarrollador de Salesforce Console: removeFromBrowserTitleQueue() para Lightning Experience

Guía del desarrollador de Salesforce Console: disableUtilityPopOut () para Lightning Experience

Salesforce CLI: Comandos nuevos y modificados

Publicamos cambios en Salesforce CLI de forma habitual. Lea las notas de la versión semanales para conocer actualizaciones recientes en la versión 44 de los complementos de la CLI principales. Para más información, consulte versión 45 previa al lanzamiento de la Referencia de comandos de la CLI de Salesforce.

Los nuevos comandos y parámetros para los componentes web Lightning están disponibles en `salesforcedx` v45. Para probar los componentes web Lightning, instale la versión previa al lanzamiento. Para más información, consulte versión 45 previa al lanzamiento de la Referencia de comandos de la CLI de Salesforce.

Nuevos comandos

Este nuevo comando se agregó en un lanzamiento semanal de `salesforcedx` v44 (versión 44.4).

`force:mdapi:deploy:cancel`
Cancelar una implementación de metadatos en curso.

Comandos desusados

Estos comandos, que se marcaron anteriormente como desusados, se eliminaron en los lanzamientos semanales de `salesforcedx` v44 (v44.3.0 o posteriores).

- `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` (utilice `force:package:install:report`)
- `force:package:uninstall:get` (utilice `force:package:uninstall:report`)

Parámetros nuevos

Este parámetro es nuevo en la versión previa de v45.

`force:lightning:component:create --type`
Especifica si se crea un componente Aura (`--type aura`, el predeterminado) o un componente web Lightning (`--type lwc`).

Estos parámetros se agregaron en las versiones semanales de `salesforcedx` v44 (v44.3.0 o posteriores).

`force:mdapi:deploy --validatedeployrequestid | -q`
Implementa un conjunto validado recientemente de componentes sin ejecutar pruebas de Apex.

`force:package:install --securitytype | -s`
Indica el acceso a un paquete instalado. Los paquetes instalados son accesibles para todos los perfiles de usuario de forma predeterminada. Puede restringir el acceso al perfil de administrador y a cualquier perfil con el permiso Personalizar aplicación.

`force:package:install --upgradetype | -t`
Para actualizaciones de paquetes, especifica si marcar todos los componentes eliminados como desusados (`DeprecateOnly`) o eliminar los componentes eliminados que pueden borrarse con seguridad y desusar los otros (`Mixed`, el predeterminado).

Parámetros cambiados

Estos parámetros cambiaron en las versiones semanales de `salesforcedx` v44 (v44.3.0 o posteriores).

`force:package:install --package | -p`
Se agregó el nombre corto `-p`.

`force:package:install --publishwait | -b`
Se agregó el nombre corto `-b`.

Parámetros desusados

Estos parámetros, que se marcaron anteriormente como desusados, se eliminaron en los lanzamientos semanales de `salesforcedx` v44 (v44.3.0 o posteriores).

Comando	Parámetro desusado
`force:package:install`	--id | -i
`force:package:uninstall`	--id | -i

CONSULTE TAMBIÉN

Aprovechar funciones ampliadas para componentes web Lightning con Salesforce CLI

Dev Hub: Nueva licencia Acceso limitado

¿Busca utilizar Dev Hub en su organización de negocio o de producción pero no dispone de una licencia de usuario de Salesforce? No siga buscando. La licencia Acceso limitado a Salesforce - Gratis permite a los desarrolladores acceder a Dev Hub para crear y gestionar organizaciones borrador.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience, Salesforce Classic y todas las versiones de la aplicación Salesforce en Developer Edition, Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition.

Cómo: Los administradores de Salesforce pueden actualizar una licencia Acceso limitado a Salesforce - Gratis a una licencia de Salesforce estándar en cualquier momento. Haga contacto con su representante de cuenta de Salesforce para solicitar una licencia de acceso limitado gratuita.

Para dar acceso completo a la organización de Dev Hub, el conjunto de permisos debe contener estos permisos. Para obtener más información, consulte Agregar usuarios de Salesforce DX en la *Guía de configuración de Salesforce DX*.

- Configuración de objetos > Información de organización borrador > Leer, Crear y Eliminar
- Configuración de objetos > Organización borrador activa > Leer y Eliminar
- Configuración de objetos > Registro de espacio de nombres > Leer (para utilizar un espacio de nombres vinculado en una organización borrador)

Organizaciones borrador: Entornos de Salesforce configurables

Las organizaciones borrador, que están diseñadas para un uso efímero y de fácil recreación, están dedicadas y son configurables para entornos de Salesforce que puede preparar rápidamente para diversos fines. Pueden ser su entorno de desarrollo personal, o puede crear organizaciones borrador sin contenido para realizar pruebas automatizadas. Puede crear organizaciones borrador si activó Dev Hub en su organización de producción o en una organización de Developer Edition o tiene una organización de prueba de Dev Hub.

Para obtener más información, consulte la Guía del desarrollador de Salesforce DX.

EN ESTA SECCIÓN:

Configurar sus organizaciones borrador con nuevas funciones
Proporcionamos más funciones de complemento para las organizaciones borrador.

Cronología de desuso de preferencias de la organización
Anunciamos antes de tiempo el desuso de preferencias de organización en Winter '19. Todavía puede utilizar preferencias de organización hasta que anunciemos su desuso en una futura versión.

Configurar sus organizaciones borrador con nuevas funciones

Proporcionamos más funciones de complemento para las organizaciones borrador.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience, Salesforce Classic y todas las versiones de la aplicación Salesforce en Developer Edition, Enterprise Edition, Group Edition y Professional Edition.

Cuándo: Puede crear organizaciones borrador si activó Dev Hub en su organización de producción o en una organización de Developer Edition o tiene una organización de prueba de Dev Hub.

Cómo: Agregue las funciones a su archivo de definición de la organización borrador.

- ChatterAnswers
- CustomerNotificationType
- DevelopmentWave
- EinsteinAssistant
- Pardot
- TerritoryManagement
- TimeSheetTemplateSettings
- UIplugin

Consulte Valores de configuración de organizaciones borrador en la *Guía del desarrollador de Salesforce DX* para obtener la lista completa de funciones compatibles.

Funciones de organizaciones borrador en desuso

- CustomApps (sustituido por AddCustomApps:<value>)
- CustomTabs (sustituido por AddCustomTabs:<value>)

Cronología de desuso de preferencias de la organización

Anunciamos antes de tiempo el desuso de preferencias de organización en Winter '19. Todavía puede utilizar preferencias de organización hasta que anunciemos su desuso en una futura versión.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience, Salesforce Classic y todas las versiones de la aplicación Salesforce en Developer Edition, Enterprise Edition, Group Edition y Professional Edition.

Cuándo: Puede crear organizaciones borrador si activó Dev Hub en su organización de producción, activó Dev Hub en una organización de Developer Edition o tiene una organización de prueba de Dev Hub.

Por qué: ¿Deseó alguna vez poder iniciar una organización borrador con una configuración de organización específica y descubrió que no se admitía? Con las configuraciones de organizaciones borrador puede configurar sus organizaciones borrador con cualquier configuración de la API de metadatos. Le instamos a que convierta las preferencias de organización a configuraciones en su definición de organización borrador.

Cómo: Para obtener asistencia al convertir preferencias de organización en configuraciones, consulte Valores de configuración de organizaciones borrador en la *Guía del desarrollador de Salesforce DX*.

Marketing: Activación de audiencias de Google Analytics 360 e Historias y Participación de Social Studio Instagram

Marketing Cloud es la plataforma de primer nivel para ofrecer un servicio aún mejor a sus clientes con trayectorias de cliente 1:1. Le permite crear una única vista de sus datos de aprovechamiento de clientes desde cualquier fuente. Planifique y optimice trayectorias de clientes exclusivas basadas en sus objetivos de negocio. Ofrezca contenido personalizado en todos los canales y dispositivos en el momento adecuado. Mida el impacto de cada interacción en su negocios de modo que pueda optimizar su enfoque en tiempo real y entregar mejores resultados.

Aprenda sobre nuestras funciones y mejoras más recientes en las Notas de la versión de Marketing Cloud.

- Versión de enero de 2019
- Versión de octubre de 2018
- Versión de agosto de 2018
- Versión de junio de 2018
- Versión de abril de 2018

CONSULTE TAMBIÉN

Descripción general de Marketing Cloud

Marketing Cloud: Notas de versiones anteriores

Página de Facebook de Salesforce Marketing Cloud

Actualizaciones críticas

Esta versión incluye nuevas actualizaciones críticas para usuarios de Lightning Experience, utilidades, comunidades y portales, procesos y flujos, Gestión de territorio de compañía, el componente Lista de acciones guiadas y el esquema de su organización. Además, pospusimos actualizaciones críticas para nombres de instancias en direcciones URL y notificaciones de email desde actualizaciones de campo automatizadas.

Para garantizar una transición sin problemas, cada actualización crítica tiene un periodo de participación, el cual finaliza en la fecha de activación automática que se muestra en la página Actualizaciones críticas de Configuración. Durante este periodo, puede activar y desactivar manualmente la actualización con la frecuencia necesaria para evaluar la repercusión en la organización y modificar las personalizaciones afectadas. Una vez transcurrido el periodo de participación, la actualización se activa. Para obtener más información, consulte Responder a actualizaciones críticas.

Nuevas actualizaciones críticas

Estas actualizaciones críticas son nuevas en Spring '19.

Activar Lightning Experience (Actualización crítica)

Salesforce activará Lightning Experience de forma rotatoria a partir de Winter '20 para impulsar los usuarios a moverse con mayor rapidez, hacer más y ser más productivos. Animamos a todos a iniciar su preparación para la transición a Lightning Experience en breve de modo que sus usuarios puedan beneficiarse de todo lo que la nueva interfaz tiene que ofrecer. El futuro de la plataforma y la experiencia de usuario de Salesforce es Salesforce Lightning. De ahora en adelante, todas las innovaciones estarán en Lightning Experience. Aproveche el tiempo de espera antes de activar Lightning Experience para comprender cómo funcionarán las personalizaciones y las funciones de su organización en la nueva interfaz y preparar sus usuarios a través de la gestión del cambio. Comience ahora para garantizar una mejor experiencia para todos cuando se active Lightning Experience más adelante. Mejor aún, tome el control y active Lightning Experience para sus usuarios antes de que se active esta actualización de forma automática, a su medida.

Abrir una ventana en productividad con utilidades emergentes (Actualización crítica)

Emerja utilidades fuera de la barra de utilidades y en sus dos ventanas separadas. Puede organizar utilidades emergidas e incluso moverlas en diferentes monitores. Puede interactuar con una utilidad emergida junto a su ventana principal, facilitando la realización de múltiples tareas. Cuando haya terminado con la utilidad, devuélvela a su barra de utilidades o cierre la ventana.

Activar valores predeterminados de toda la organización externa en organizaciones con comunidades o portales (Actualización crítica)

Esta actualización activa el Modelo de colaboración externo y proporciona a los administradores una lista de objetos cuyos parámetros de acceso externo predeterminadas deben revisarse. Esta actualización le ayuda a proteger sus datos permitiéndole establecer niveles de acceso más restrictivos para usuarios externos. Antes de Spring '19, los valores predeterminados de toda la organización proporcionaban a usuarios internos y externos el mismo acceso predeterminado a objetos. Tras la activación de esta actualización, los valores predeterminados de toda la organización externa se activan en todas las organizaciones con comunidades o portales.

Devolver valores nulos en fórmulas de flujos y procesos (Actualización crítica)

Esta actualización permite a las fórmulas de flujo y proceso devolver valores nulos cuando los cálculos implican una variable de registro nula o un campo de relación de búsqueda nulo.

Activar la colaboración de cuentas manual en Gestión de territorio de compañía (Actualización crítica)

Esta actualización cambia el código de motivo `TerritoryManual` en registros AccountShare a `Territory2AssociationManual` y es obligatoria para permitir a los usuarios compartir cuentas manualmente con grupos de territorio. Tras activar la actualización en producción, puede tardar hasta dos semanas en ver los cambios.

Convertir parámetros de lista de acciones guiadas en Implementaciones en Configuración (Actualización crítica)

Migre sus parámetros de Lista de acciones guiadas existentes en implementaciones que gestiona en Configuración. A continuación puede reutilizar una configuración Lista de acciones guiadas en diferentes organizaciones y páginas de registro. A partir de Spring '19, ya no podrá configurar estos parámetros en propiedades de componente. En su lugar, utilice implementaciones que gestiona en Configuración. Para simplificar la transición, realice una migración simultánea de sus parámetros existentes en implementaciones.

Habilitar caché mejorado de esquema de organización (actualización crítica, pospuesta)

Esta actualización crítica estaba programada para activarse automáticamente en Spring '19, pero se pospuso a Summer '19. Esta actualización crítica habilita el caché mejorado de detalles del esquema de organización y resuelve problemas conocidos con gestión de campo y objeto específico de la versión.

Actualizaciones críticas que ya existen

Estas actualizaciones críticas se anunciaron en una versión anterior y aún están disponibles.

Agregar un prefijo de espacio de nombres a parámetros de consulta y propiedades de pageReference.state

Como se mencionó en las notas de versión de Spring '19, esta actualización crítica soluciona un problema con conflictos de denominación entre componentes de paquete. Un prefijo de espacio de nombres distingue su paquete y su contenido de paquetes de otros desarrolladores. El prefijo de espacio de nombres evita conflictos entre componentes en el nombre de parámetro de consulta o estado. Los parámetros de consulta y propiedades `pageReference.state` deben tener un prefijo de espacio de nombres. Si no tienen, esta actualización crítica los elimina de las direcciones URL de la organización. Esta actualización crítica se activa para Summer '19 el 17 de mayo de 2019.

Abrir hipervínculos en campos de fórmula correctamente

Como se mencionó en las notas de versión de Spring '19, esta actualización crítica soluciona un problema al abrir hipervínculos en campos de fórmula. Si tiene campos de fórmula que contienen una función `HYPERLINK`, Lightning Experience ignora el valor de destino al intentar abrir el vínculo. Esta actualización crítica garantiza que se respete el valor de destino para hipervínculos, esté explícitamente configurado o establecido de forma predeterminada. Esta actualización crítica se activa en Summer '19 el 17 de mayo de 2019.

Actualizaciones críticas pospuestas

Estas actualizaciones críticas se anunciaron en una versión anterior y se pospuso la fecha de activación automática.

Actualización crítica de "Eliminar nombres de instancia de direcciones de URL para Visualforce, Generador de comunidades, Site.com Studio y Archivos de contenido" pospuesta

Esta actualización crítica, publicada en Spring '18, estaba programada para activarse automáticamente en Spring '19, pero se pospuso a Winter '20.

Se ha pospuesto la actualización crítica "Impedir que las actualizaciones de campos automatizadas supriman las notificaciones por email"

Esta actualización crítica, publicada en Summer '17, estaba programada para activarse automáticamente en Spring '19, pero se pospuso al 1 de marzo de 2020 GMT.

Actualización crítica "Garantizar que los registros enviados en segundo plano se dirigen al proceso de aprobación adecuado" pospuesta

Esta actualización crítica, publicada en Summer '16, estaba programada para activarse automáticamente en Spring '18, pero se pospuso a Spring '19.

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

Esta actualización crítica, publicada en Summer '18, estaba programada para activarse automáticamente en Spring '19, pero se pospuso a Winter '20.

Habilitar caché mejorado de esquema de organización (actualización crítica, pospuesta)

Esta actualización crítica estaba programada para activarse automáticamente en Spring '19, pero se pospuso a Summer '19. Esta actualización crítica habilita el caché mejorado de detalles del esquema de organización y resuelve problemas conocidos con gestión de campo y objeto específico de la versión.

Ayuda y capacitación

Presentamos una guía para desarrolladores de complementos de la CLI, se agregó contenido sobre funciones en las integraciones de Outlook y Gmail, y se agregó documentación omitida sobre idiomas admitidos. Se agregaron módulos de Trailhead, rutas y proyectos, y creamos y actualizamos videos instructivos. También actualizamos nuestra documentación de Trust and Compliance.

EN ESTA SECCIÓN:

Construir sus propios complementos de Salesforce CLI con una nueva guía para desarrolladores

Descubra cómo desarrollar sus propios complementos para la Salesforce CLI. Explore la arquitectura de Salesforce CLI. Aprenda cómo generar un complemento empleando Salesforce Plug-In Generator, utilice las bibliotecas de Salesforce para agregar funciones a su complemento y depure problemas. Aprenda sobre nuestras directrices de estilo sugeridas para asignar nombres y mensajes y nuestras mejores prácticas recomendadas para complementos.

Contenido de la integración de Outlook y Gmail agregado

Agregamos contenido a su sección de integración de Outlook y Gmail en la Ayuda de Salesforce para responder a preguntas realizadas frecuentemente sobre la disponibilidad de funciones y cómo funciona el seguimiento del email.

Documentación de admisión de idiomas actualizada

Nos demoramos en documentar algunos de los idiomas que admitimos en los apéndices de la *Guía del desarrollador de API de metadatos* que describen CustomObjectTranslation.

Explorar funciones con Trailhead

Familiarícese con Salesforce o descubra una nueva función con Trailhead, una herramienta divertida, guiada e interactiva. Puede seguir rutas de aprendizaje guiada para administradores o desarrolladores, o seleccionar su propia aventura con módulos autoguiados.

Ver videos (solo en inglés)

Creamos y actualizamos videos instructivos para ayudar a sus usuarios a aprender sobre las funciones nuevas y mejoradas de Salesforce.

Revisar la documentación de Trust and Compliance

Realizamos actualizaciones periódicas en Documentos de Salesforce Trust and Compliance.

Construir sus propios complementos de Salesforce CLI con una nueva guía para desarrolladores

Descubra cómo desarrollar sus propios complementos para la Salesforce CLI. Explore la arquitectura de Salesforce CLI. Aprenda cómo generar un complemento empleando Salesforce Plug-In Generator, utilice las bibliotecas de Salesforce para agregar funciones a su complemento y depure problemas. Aprenda sobre nuestras directrices de estilo sugeridas para asignar nombres y mensajes y nuestras mejores prácticas recomendadas para complementos.

La *Guía del desarrollador de complementos de Salesforce CLI* está ubicada en Salesforce Developers.

CONSULTE TAMBIÉN

Construir sus propios complementos de Salesforce CLI con herramientas de código abierto

Contenido de la integración de Outlook y Gmail agregado

Agregamos contenido a su sección de integración de Outlook y Gmail en la Ayuda de Salesforce para responder a preguntas realizadas frecuentemente sobre la disponibilidad de funciones y cómo funciona el seguimiento del email.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience en Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition. Este cambio también se aplica a la aplicación móvil Salesforce Inbox, que está disponible por un costo adicional en Essentials Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition y Unlimited Edition.

Por qué: Compartir información sobre funciones es esencial para garantizar el éxito de sus representantes de ventas. Esa es la razón por la que creamos contenido para describir dónde están disponibles las funciones y para responder preguntas sobre cómo se realiza el seguimiento de los mensajes de email desde las integraciones.

- Salesforce da a sus representantes de ventas la flexibilidad de trabajar con datos de Salesforce directamente en Outlook, Gmail o utilizando la aplicación Salesforce Inbox en iOS o Android. Las funciones disponibles en cada entorno varían. Para conocer más detalles sobre qué funciones están disponibles en su dispositivo móvil o de escritorio: Funciones disponibles en la integración de Outlook y Salesforce Inbox o Funciones disponibles en la integración de Gmail y Salesforce Inbox.
- Cuando se agregan funciones de Inbox a sus integraciones de Outlook o Gmail, los representantes de ventas pueden realizar un seguimiento del momento en que los destinatarios abren mensajes de email y vínculos en mensajes de email. Revise las consideraciones clave sobre cómo se realiza el seguimiento de los mensajes de email: Consideraciones sobre el seguimiento de mensajes de email en la integración de Outlook o Consideraciones sobre el seguimiento de mensajes de email en la integración de Gmail.

Documentación de admisión de idiomas actualizada

Nos demoramos en documentar algunos de los idiomas que admitimos en los apéndices de la *Guía del desarrollador de API de metadatos* que describen CustomObjectTranslation.

Dónde: Este cambio se aplica a Lightning Experience, Salesforce Classic y todas las versiones de la aplicación móvil en Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Database.com Edition y Developer Edition.

Por qué: Ahora puede encontrar información y valores de campos para estos idiomas.

Idiomas admitidos por completo
Noruego, español (México) y sueco

Idiomas del usuario final
Portugués (Portugal), eslovaco, esloveno y croata

Explorar funciones con Trailhead

Familiarícese con Salesforce o descubra una nueva función con Trailhead, una herramienta divertida, guiada e interactiva. Puede seguir rutas de aprendizaje guiada para administradores o desarrolladores, o seleccionar su propia aventura con módulos autoguiados.

Eche un vistazo a Trailhead en https://trailhead.salesforce.com y encuentre la ruta adecuada para usted. Aquí están los módulos, las rutas y los proyectos más recientes.

Módulos

Fundamentos de implementación de Advertising Studio
Aprenda cómo implementar campañas publicitarias multicanal en Advertising Studio.

Rutas

Construir su consultoría de Marketing Cloud
Construya una consultoría de éxito con los proyectos de implementación de Marketing Cloud.

Lightning Flow for Service
Simplifique la incorporación y guíe a sus agentes a la resolución de casos rápida y coherentemente.

Proyectos

Crear un portal de cuentas de clientes con un flujo de registro automático

Configure un portal con un flujo de inicio de sesión y Lightning Knowledge.

Ver videos (solo en inglés)

Creamos y actualizamos videos instructivos para ayudar a sus usuarios a aprender sobre las funciones nuevas y mejoradas de Salesforce.

- El nuevo video Dar estilo a su comunidad con temas preconstruidos le da una visión general de los temas preconstruidos en comunidades, y cómo puede refinar el estilo de su comunidad con clics, no con código.
- Actualizamos el video Conexión con Salesforce en Outlook para reflejar las mejoras y las nuevas funciones.
- Actualizamos el video Conexión con Salesforce en Gmail para reflejar las mejoras y las nuevas funciones.
- Actualizamos el video Conectar con un servicio utilizando un asistente para reflejar el asistente actualizado.

Revisar la documentación de Trust and Compliance

Realizamos actualizaciones periódicas en Documentos de Salesforce Trust and Compliance.

Infraestructura y subprocesadores

Estos cambios se realizaron en la **Documentación de Infraestructura y subprocesadores**.

Sales Cloud, Service Cloud, Community Cloud, Chatter, Force.com, IoT Explorer (incluyendo IoT Plus), Site.com, Database.com, Einstein Analytics (incluyendo Einstein Discovery), Work.com, Financial Services Cloud, Health Cloud, Salesforce CPQ y Salesforce Billing

- **Ámbito:** Se clarificó qué productos de IoT están cubiertos por esta documentación. Se clarificó que Einstein Discovery, vendido desde el 16 de octubre de 2018, está sujeto a una documentación diferente.
- **Procesamiento de datos de clientes:** Se agregó Mensajería, Comprobación de preparación de Lightning Experience, Salesforce Optimizer, Conversos de configuración de Lightning Experience, Alfombra de bienvenida de Lightning Experience, Asesor de preparación de Sales Cloud Einstein y Comprobación de Visualforce como herramientas o funciones que utilizan Heroku, Inc. como subprocesador.

B2B Commerce

- Sin actualizaciones.

Commerce Cloud

- **Infraestructura - Almacenamiento de datos de clientes:** Se clarificó la descripción de la tabla que enumera los países y las entidades legales implicadas en el almacenamiento de datos de clientes.

Data.com

- Sin actualizaciones.

Einstein Discovery Classic

- **Ámbito:** Se clarificó que Einstein Discovery, vendido desde el 16 de octubre de 2018, está sujeto a una documentación diferente.

"Einstein" (Sales Cloud Einstein, Pardot Einstein, Salesforce Inbox, Puntuaje de implicación de Einstein, Einstein Vision and Language, Bots de Einstein, Service Cloud Einstein y Einstein Prediction Builder)

- **Ámbito:** Se agregó Pardot Einstein, Service Cloud Einstein y Servicios de Einstein Prediction Builder.
- **Almacenamiento de datos de clientes:** Para Puntuaje de implicación de Einstein, se agregaron Regiones de clientes EMEA y se proporcionaron los detalles de almacenamiento pertinentes, incluyendo la descripción de cómo se determina la ubicación del almacenamiento de los datos de clientes; se proporcionó más detalles sobre el modo de almacenamiento de los datos de los clientes para Bots de Einstein.

Heroku

- Sin actualizaciones.

Desk.com, Einstein Discovery, LiveMessage, Quip y SalesforceIQ CRM Services

- **Ámbito:** Se clarificó qué servicios de Salesforce están cubiertos por esta documentación y qué servicios relacionados están cubiertos por documentación de Trust and Compliance.
- **Infraestructura - Almacenamiento de datos de clientes:**
  - Se retiró Lightning LiveMessage, ya que se trata bajo otra documentación de Trust and Compliance.
  - Se clarificaron los nombres y ediciones para Einstein Discovery Classic y LiveMessage.

IoT Cloud

- Sin actualizaciones.

Marketing Cloud

- **Ámbito:** Se agregaron los servicios de Datorama e Interaction Studio. Se agregaron las funciones Live Weather Block y Predictive Intelligence.
- **Infraestructura - Almacenamiento de datos de clientes:** Se agregaron los servicios de Datorama e Interaction Studio. Se dividieron las regiones de almacenamiento en Regiones de clientes de Americas & APAC y EMEA y se proporcionó detalles de almacenamiento pertinentes para cada una de ellas, incluyendo la descripción de cómo se determina la ubicación del almacenamiento de los datos de clientes.
- **Procesamiento de datos de clientes:** Se agregaron proveedores externos de Datorama.
- **Redes de entrega de contenido:** Se agregó el CDN de Datorama.

MuleSoft

- **Infraestructura - Almacenamiento de datos de clientes:** Se retiró Argentina como un país AWS de implementación.
- **Procesamiento de datos de clientes:** Se corrigió la lista de países de Afiliados de Salesforce. Se clarificaron las entidades de MuleSoft que procesan datos de clientes. Se clarificó que Amplitude, Inc., Segment.io, Inc., Sumo Logic, Inc. y The Rocket Science Group LLC d/b/a MailChimp están procesando datos de clientes para fines que no son de almacenamiento. Se actualizó que Sumo Logic, Inc. procesa datos de clientes en Reino Unido. Se corrigieron los nombres de entidades legales de Epidata S.A. y The Rocket Science Group LLC d/b/a MailChimp. Se actualizó que Great Software Laboratory, Inc. radica en Estados Unidos. Se agregó una clarificación que indica que Anypoint Partner Manager tiene cobertura de MuleSoft.

Pardot

- Sin actualizaciones.

Salesforce DMP

- Sin actualizaciones.

Notificaciones y Licencias

Estos cambios se realizaron en la **Documentación de Notificaciones y Licencias**:

Salesforce

- **Servicios cubiertos:** Se clarificó qué servicios de IoT están cubiertos por este documento.
- Se actualizó la inclusión de información adicional sobre plataformas externas que pueden conectar con los servicios. Se actualizaron los nombres de software distribuido para que sean coherentes con la marca actual.

B2B Commerce

- Sin actualizaciones.

Commerce Cloud

- Sin actualizaciones.

Data.com

- Sin actualizaciones.

Desk.com

- Sin actualizaciones.

Einstein Analytics

- Se clarificó que Einstein Discovery, vendido desde el 16 de octubre de 2018, está sujeto a esta documentación.

Einstein Discovery Classic

- Se clarificó que Einstein Discovery, vendido desde el 16 de octubre de 2018, está sujeto a una documentación diferente.

"Einstein" (Sales Cloud Einstein, Salesforce Inbox, Einstein Engagement Scoring, Servicios de Einstein Vision and Language y Bots de Einstein)

- **Ámbito:** Se agregó Pardot Einstein, Service Cloud Einstein y Servicios de Einstein Prediction Builder.
- **Avisos de terceros de Sales Cloud Einstein:** Se clarificó que solo la función Noticias de cuentas se ofrece como parte de Sales Cloud Einstein, y no todas las funciones de Inteligencia de cuentas.

Heroku

- Sin actualizaciones.

IoT Cloud

- Sin actualizaciones.

LiveMessage y mensajería

- Se agregó el producto Mensajería al ámbito de cobertura de NLI.

Marketing Cloud

- **NLI de ExactTarget:**
  - **Servicios cubiertos:** Se actualizó la inclusión de Interaction Studio.
  - **Avisos sobre terceros:** Se actualizó la inclusión de la función Accuweather for Live Weather Block; se actualizaron las condiciones del Servicio Bitly.
  - **Software distribuido:** Se actualizó la inclusión de Suplementos del formulario de pedido para las aplicaciones móviles de Marketing Cloud.
- **NLI de Datorama:**
  - Se agregó nueva cobertura de NLI a los Servicios de Datorama.
- **NLI de Predictive Intelligence:**
  - **Ámbito:** Se actualizó la lista de funciones.
- **NLI de Social Studio:**
  - **Avisos sobre terceros:** Se agregó Coremetrics. Se retiró Shutterstock CustomFlashtock.

MuleSoft

- **Avisos sobre terceros:** Se actualizó la inclusión de referencias a plataformas externas que conectan con los Servicios de MuleSoft a través de MuleSoft Premium y Select Connectors.
- **Políticas de Servicios de MuleSoft:** Se retiró la referencia a la Política de privacidad de Salesforce.

Pardot

- Sin actualizaciones.

Quip

- Sin actualizaciones.

Salesforce DMP

- **Avisos sobre terceros:** Se retiró la referencia a Google Cloud Storage.

SalesforceIQ (SalesforceIQ CRM)

- Sin actualizaciones.

Seguridad, privacidad y arquitectura

Estos cambios se realizaron en la **Documentación de seguridad, privacidad y arquitectura**.

Sales Cloud, Service Cloud, Community Cloud, Chatter, Force.com, IoT Explorer (incluyendo IoT Plus), Site.com, Database.com, Einstein Analytics (incluyendo Einstein Discovery), Work.com, Financial Services Cloud, Health Cloud, Salesforce CPQ y Salesforce Billing, y Mensajería

- **Servicios cubiertos:** Se agregó Mensajería; se clarificó que servicios de IoT están cubiertos por este documento; se clarificó que Einstein Discovery, vendido desde el 16 de octubre de 2018, está sujeto a esta documentación.
- **Auditorias y certificaciones:** Se clarificó que Einstein Discovery e IoT Explorer (incluyendo IoT Plus) no están certificados bajo HITRUST.
- **Datos confidenciales:** La información relacionadas con la salud física o mental de una persona, y la información relacionada con el aprovisionamiento o pago de cuidados sanitarios puede enviarse a IoT Explorer (incluyendo IoT Plus), pero no puede enviarse a los servicios Mensajería o Einstein Discovery.
- **Funciones externas:** Se agregó información de terceros para Mensajería.

B2B Commerce

- Sin actualizaciones.

Commerce Cloud

- Sin actualizaciones.

Data.com

- Sin actualizaciones.

"Einstein" (Sales Cloud Einstein, Pardot Einstein, Salesforce Inbox, Puntuaje de implicación de Einstein, Einstein Vision and Language, Bots de Einstein, Service Cloud Einstein y Einstein Prediction Builder)

- **Servicios cubiertos:** Se agregó Pardot Einstein, Service Cloud Einstein y Servicios de Einstein Prediction Builder.
- **Segregación de datos y arquitectura:** Se clarificó que Einstein Vision and Language no proporciona entornos separados para diferentes funciones, especialmente para pruebas y producción.
- **Políticas y procedimientos de seguridad:** Se proporcionaron más detalles sobre cómo el cliente accede a los datos para Einstein Vision and Language a través de la API.

Heroku

- Se agregaron certificaciones SOC adicionales.

IoT Cloud

- Sin actualizaciones.

Desk.com, Einstein Discovery Classic, LiveMessage, Quip y SalesforceIQ CRM Services

- **Servicios cubiertos:** Se clarificó que servicios de Salesforce están cubiertos por esta documentación; se clarificó que Einstein Discovery, vendido desde el 16 de octubre de 2018, está sujeto a una documentación diferente.
- **Auditorias y certificaciones:** Se agregaron certificaciones ISO para ciertos Servicios cubiertos.
- **Eliminación de datos de clientes:** Salesforce podría eliminar datos de clientes de Salesforce IQ CRM 30 días después de la terminación de los contratos.

Marketing Cloud

- **Servicios cubiertos:** Se agregaron los servicios de Datorama e Interaction Studio. Se agregaron las funciones Live Weather Block y Predictive Intelligence.
- **Auditorias y certificaciones:** Se actualizó la inclusión de certificaciones de Datorama. Se actualizó la inclusión de vínculos a las prácticas de seguridad de GCP para el alojamiento de datos de clientes de copias de seguridad enviadas a ExactTarget en EMEA, y a las prácticas de seguridad de Azure para el alojamiento de datos de clientes enviados a Datorama e Interaction Studio.
- **Controles de seguridad:** Se actualizó la presencia de controles de seguridad de Datorama e Interaction Studio y para agregar vínculos a la documentación de seguridad para GCP y Azure.
- **Fiabilidad y copia de seguridad**: Se actualizó la presencia de copias de seguridad para Datorama e Interaction Studio.
- **Recuperación de desastres:** Se actualizó la inclusión de Datorama. Se retiraron los objetivos de recuperación de destinos estándar.
- **Virus:** Se actualizó la presencia de Datorama e Interaction Studio.
- **Cifrado de datos:** Se actualizó la presencia de Datorama e Interaction Studio.
- **Devolución de datos de clientes:** Se actualizó la presencia de Datorama e Interaction Studio.
- **Eliminación de datos de clientes:** Se actualizó la eliminación de datos de clientes de Social Studio y la inclusión de Datorama e Interaction Studio.
- **Datos confidenciales:** Se actualizó la presencia de Datorama e Interaction Studio.

MuleSoft

- **Auditorias y certificaciones:** Se actualizó la referencia a la certificación Privacy Shield de Salesforce.

Pardot

- **Auditorias y certificaciones:** Se agregaron certificaciones ISO.

Salesforce DMP

- **Auditorias y certificaciones:** Se agregaron certificaciones ISO.
- **Seguridad física:** Se actualizó la diferenciación de la seguridad física en las oficinas de Salesforce de la seguridad física en proveedores de nube públicos.

Otros productos y servicios de Salesforce

Heroku

Heroku es una plataforma de aplicación basada en la nube para la creación e implementación de aplicaciones Web.

Para obtener información acerca de nuevas funciones, vaya al Heroku Changelog.

Success Cloud

Los expertos certificados, los consultores y las herramientas innovadoras de Salesforce Success Cloud están aquí para ayudar con servicios profesionales, asesoramiento prescriptivo y experiencia en cada etapa de su trayectoria.

ÍNDICE

A

Acciones
- acerca de 431

Analytics 50

Aplicación móvil Salesforce 333

Aplicación Salesforce 330–331, 338

D

Descripción general
- acciones 431

E

Einstein 84

Exploradores
- compatibilidad limitada 48–49
- configuración 48–49
- recomendaciones 48–49
- requisitos 48–49
- versiones compatibles 48–49

H

Historial de campo 70, 405

L

Lightning Experience
- compatibilidad de navegador 48
- navegadores compatibles 48
- requisitos 48

R

Reportes
- Einstein Analytics 271–272
- Perspectivas de datos de Einstein 269, 272

S

Salesforce Authenticator 330

Salesforce Knowledge 199

Salesforce Service Cloud 168

Seguimiento de auditoría de campo 70, 405

Seguridad
- auditoría 404