

DirectCall APP
SMS, Ligação, Gravação telefônica



Instalação e configuração do Directcall APP no *Salesforce Lightning*

Manual passo a passo para instalação e configuração

Caso deseje instalar a versão *Salesforce Classic*, clique no link ao lado. [\[Abrir PDF\]](#)



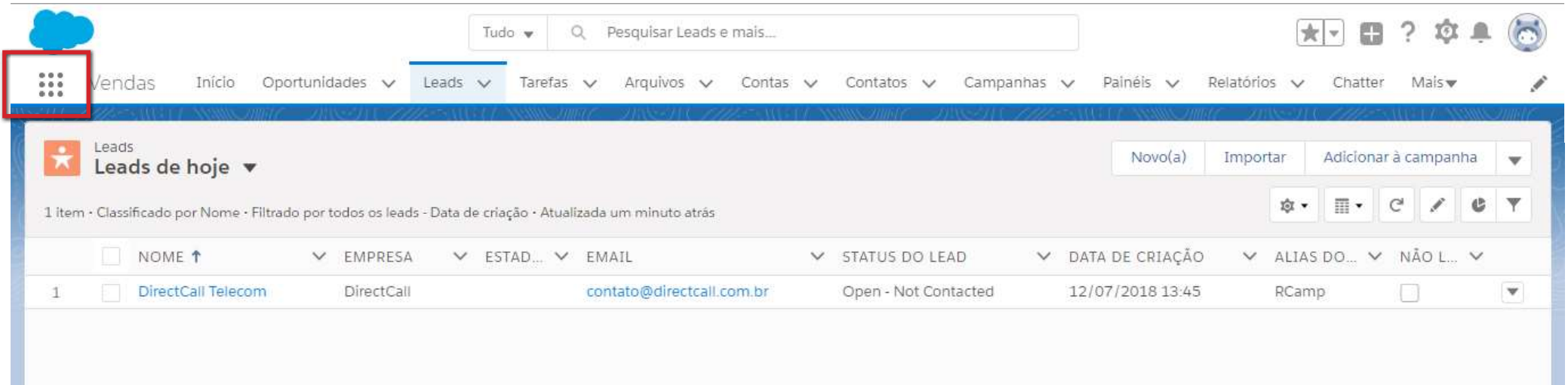
www.directcall.com.br

4062 1860
(capitais e cidades Directcall)

0800 724 0804
(demais cidades)

DIRECTCALL APP - SALESFORCE LIGHTNING

Na tela de leads (ou em qualquer tela), clique no ícone do Iniciador de aplicativos.



The screenshot shows the Salesforce Lightning interface. In the top navigation bar, the 'App Launcher' icon (a 3x3 grid of dots) is highlighted with a red box. The page displays the 'Leads' page with the following table:

	NOME ↑	EMPRESA	ESTAD...	EMAIL	STATUS DO LEAD	DATA DE CRIAÇÃO	ALIAS DO...	NÃO L...
1	DirectCall Telecom	DirectCall		contato@directcall.com.br	Open - Not Contacted	12/07/2018 13:45	RCamp	<input type="checkbox"/>

DIRECTCALL APP - SALESFORCE LIGHTNING

Em seguida clique em **Visite AppExchange**.

The screenshot shows the Salesforce Lightning App Launcher interface. At the top, there is a search bar with the text "Pesquisar Leads e mais...". Below this, the "Iniciador de aplicativos" (App Launcher) is displayed, featuring a search bar with the text "Encontrar um aplicativo ou item". A red box highlights the "Visite AppExchange" button in the top right corner of the app launcher. The main area displays a grid of application tiles, each with an icon, a title, and a brief description. The tiles are:

- Serviço**: Gerenciar atendimento ao cliente com contas, contatos, cas... [Mais](#)
- Marketing**: Melhor automação de marketing sob demanda da categoria
- Comunidade**: Salesforce CRM Communities
- Salesforce Chatter**: A rede social do Salesforce Chatter, incluindo perfis e feeds
- Conteúdo**: Salesforce CRM Content
- Sales Console**: (Lightning Experience) Permite que os representantes de ve... [Mais](#)
- Console de serviço**: (Lightning Experience) Oferece suporte para os agentes tra... [Mais](#)
- Vendas**: Gerencie seu processo de vendas com contas, leads, oportun... [Mais](#)
- Soluções Bolt**: Descubra e gerencie soluções de negócios projetadas para o... [Mais](#)
- Aplicativo de uso do Lightning**: Exibir métricas de uso e adoção para o Lightning Experience

DIRECTCALL APP - SALESFORCE LIGHTNING

Na tela do APPEXCHANGE HOME, no campo Search AppExchange, digite "directcall" (sem as aspas) e pressione Enter. Em seguida, clique na imagem de **Telefonia na nuvem**.

The screenshot shows the Salesforce AppExchange interface. At the top, there is a search bar with the text "Pesquisar Leads e mais...". Below it, the "APP STORE" dropdown is visible. The search bar contains the text "directcall" and is highlighted with a red box. Below the search bar, the search results are displayed under the heading "Search Results for 'directcall'". The results are sorted by relevance and show one app: "Telefonia na nuvem". The app card features a red background with white text and icons for "Ligação", "Gravação", and "SMS". Below the icons, it states "Sem obrigação de CTI ou VoIP" and "Automatize telefonia e SMS no ...". The app has a rating of 2 stars and is marked as "FREE". At the bottom of the page, there are links for "AppExchange Website", "日本語", "Terms of Use", "Security Statement", and social media icons for Facebook, LinkedIn, and Twitter.

DIRECTCALL APP - SALESFORCE LIGHTNING

Para iniciar a instalação, clique no botão **Get It Now**.

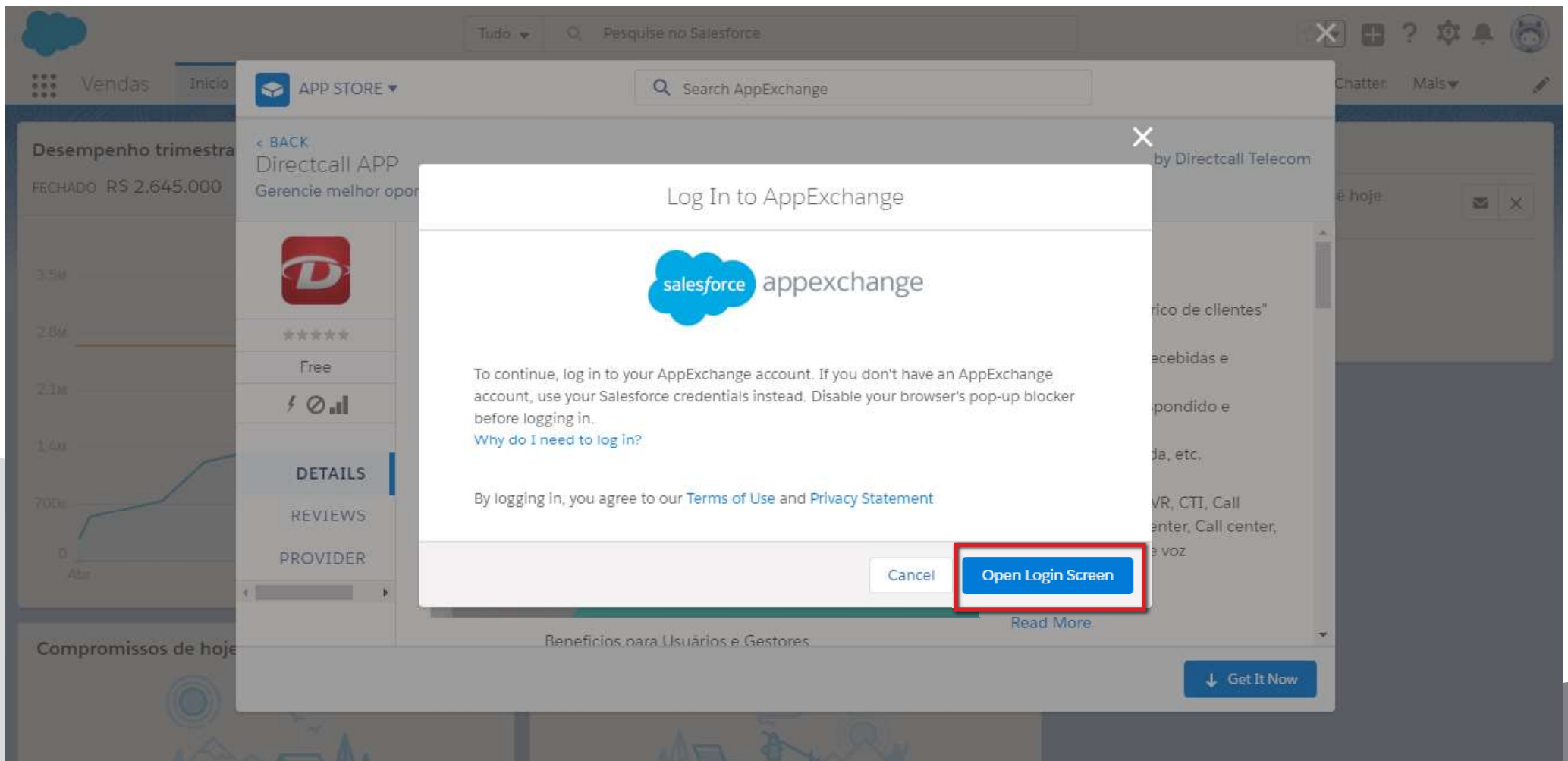
The screenshot displays the Salesforce AppExchange interface for the Directcall APP. The page is titled "Directcall APP" and is provided by "Directcall Telecom". The app is described as "Gerencie melhor oportunidades de vendas e atividades de colaboradores". The app is free, as indicated by the "Free" label and the lightning bolt icon. The page features a central graphic with two columns of benefits:

- Benefícios para os usuários:**
 - Reduz o tempo com recursos avançados de telefonia direto nos seus contatos.
 - Melhora os dados de contatos com histórico de chamadas, de SMS, de ligações gravadas, etc.
 - Reduz custos com baixas tarifas para telefones fixos e móveis.
- Benefícios para os gestores:**
 - Relatórios online permitem avaliar atividades, gastos por centro de custo, etc.
 - Gravação facilita qualificar atendimentos, comprovar negociações por telefone, etc.
 - Um administrador pode definir recursos por usuário, quem pode ligar para celular, ligar para tel. que não esteja no Salesforce, etc.

Additional details include a "Free" label with an information icon, a list of features (Ligações feitas, recebidas e gravadas; SMS enviado, respondido e recebido; URA automatizada, etc.), and tags (Click to call, IVR, CTI, Call tracking, Contact center, Call center, VoIP, Mensagem de voz). A "Read More" link is also present. The "Get It Now" button is highlighted with a red box.

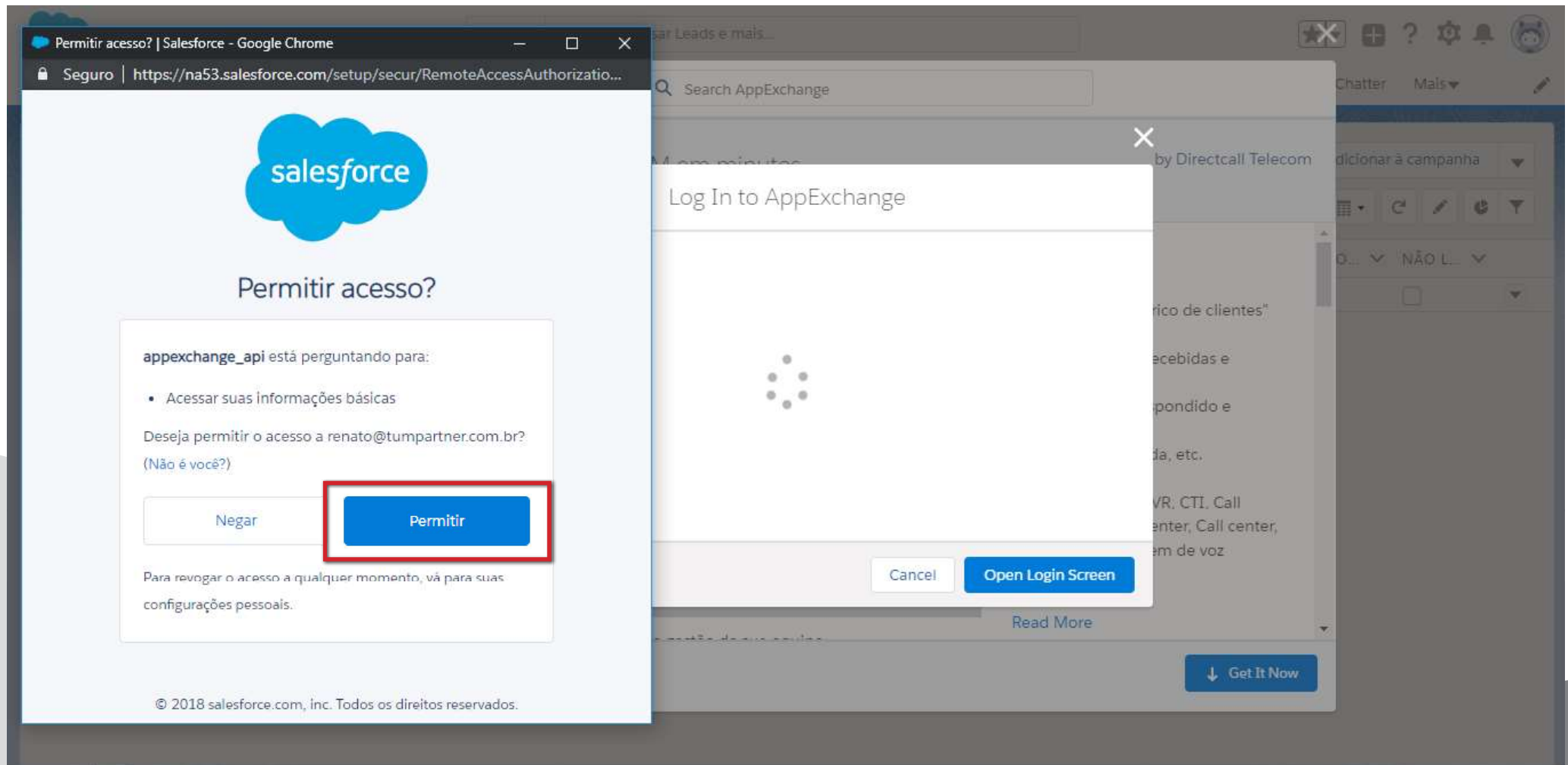
DIRECTCALL APP - SALESFORCE LIGHTNING

Em seguida, clique em **Open Login Screen**.



DIRECTCALL APP - SALESFORCE LIGHTNING

Na nova janela que vai se abrir, selecione **Permitir**.



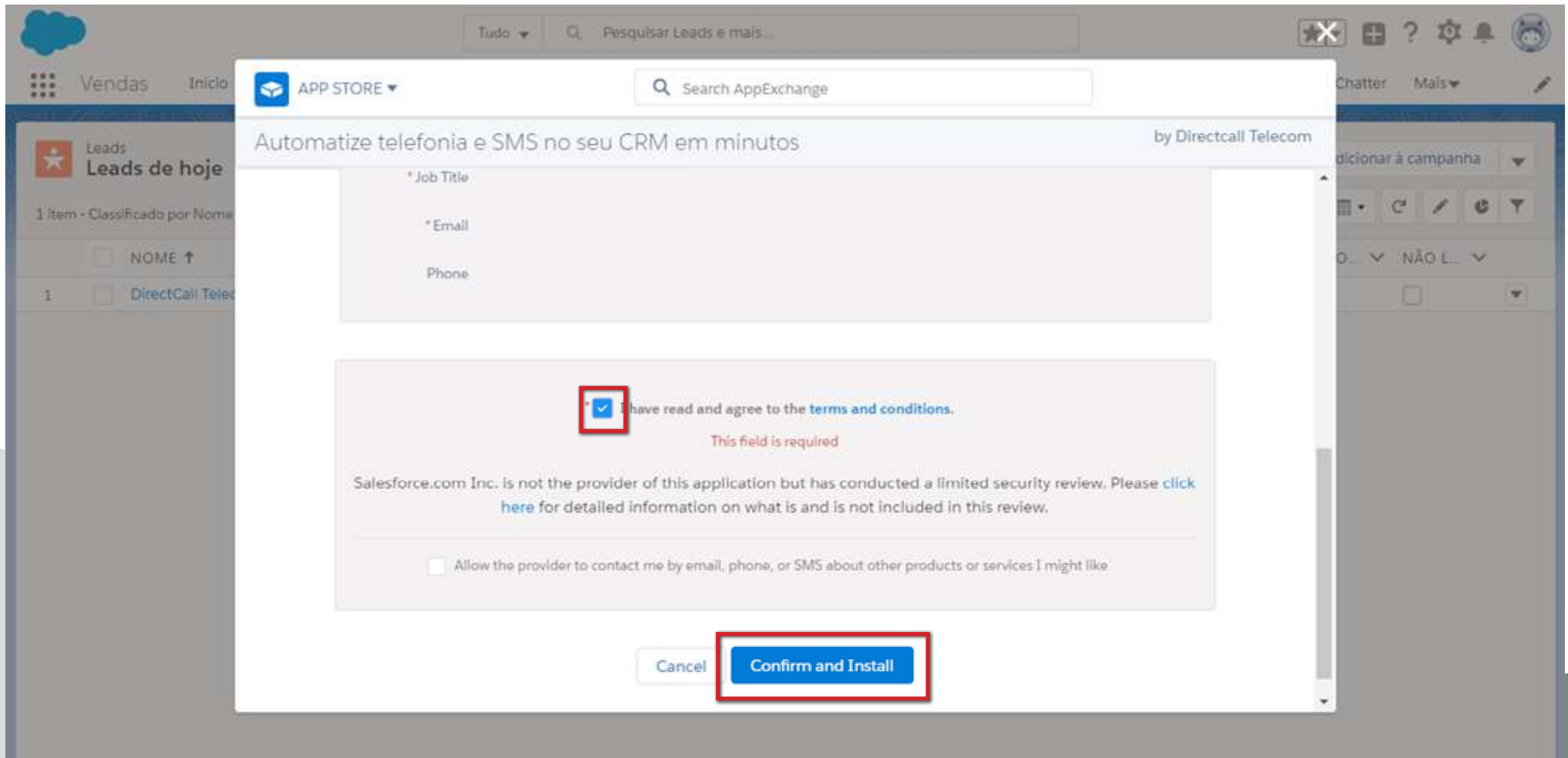
DIRECTCALL APP - SALESFORCE LIGHTNING

Clique em **Install Here**.

The screenshot displays the Salesforce App Store interface. At the top, there is a search bar with the text "Pesquisar Leads e mais...". Below this, the "APP STORE" header is visible, along with a search bar labeled "Search AppExchange". The main content area shows the app "Automatize telefonia e SMS no seu CRM em minutos" by Directcall Telecom. A central message asks, "Where do you want to install Automatize telefonia e SMS no seu CRM em minutos?". Below this, there are two options: "Install in This Org" (with the subtext "Get going in the org where you're logged in right now.") and "Install in a Sandbox Org" (with the subtext "Test in a copy of a production org."). The "Install Here" button under the first option is highlighted with a red rectangular border. The background shows a blurred view of the Salesforce Lightning interface, including a sidebar with "Leads de hoje" and a top navigation bar with "Vendas" and "Início".

DIRECTCALL APP - SALESFORCE LIGHTNING

Role até o final da página, marque a caixa "I have read and agree to the terms and conditions". Feito isso, clique em **Confirm and Install**.



Selecione a opção **Instalar apenas para** e em seguida clique em **Instalação**.

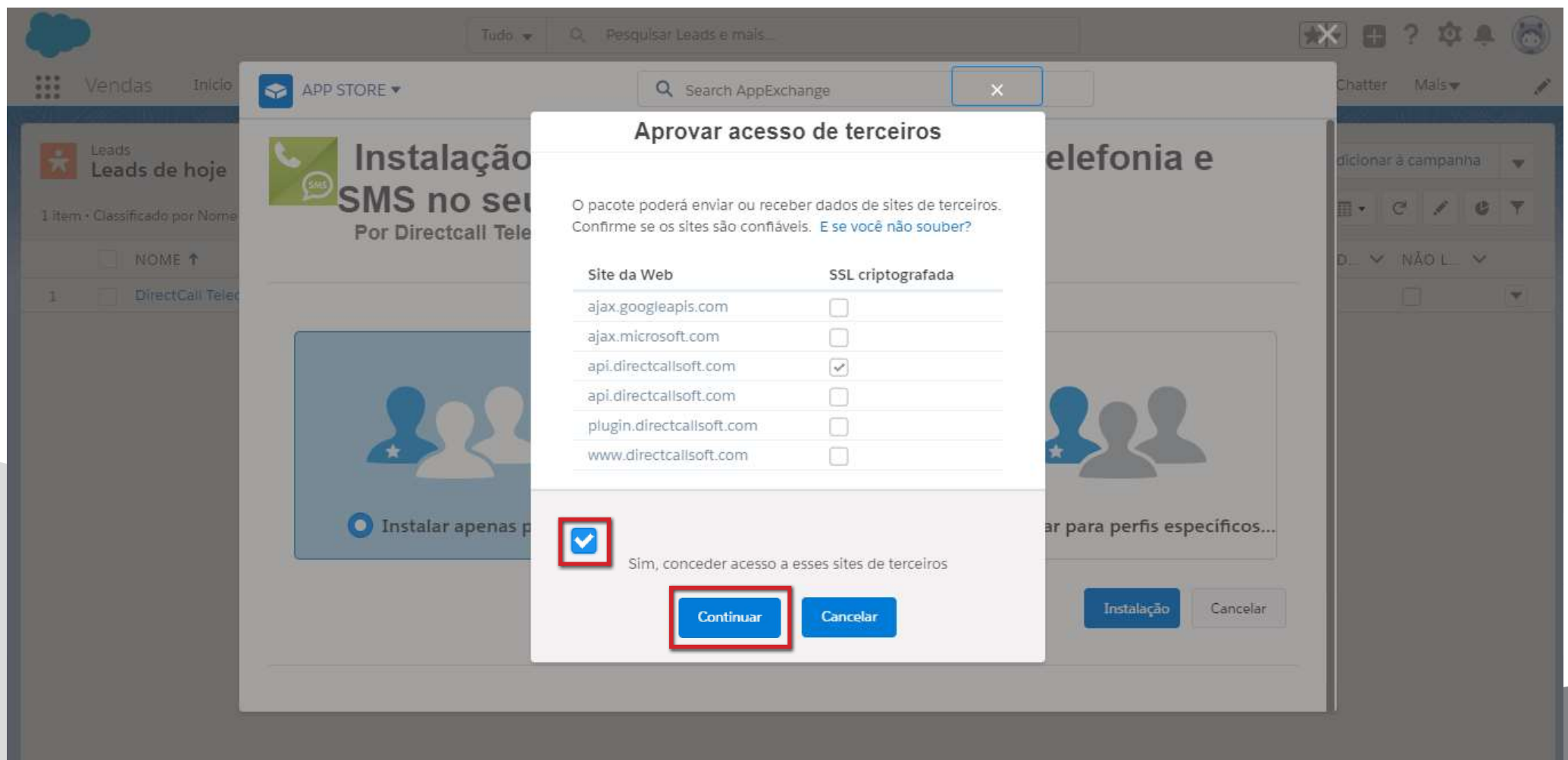
The screenshot displays the Salesforce AppExchange interface for installing the Directcall APP. The main heading reads "Instalação Directcall APP - Automatize telefonia e SMS no seu CRM em minutos" by Directcall Telecom. Below this, there are three installation options, each with a radio button and an icon of three user silhouettes:

- Instalar apenas para (highlighted with a red box)
- Instalar para todos os usuários
- Instalar para perfis específicos...

At the bottom right of the installation options, there are two buttons: "Instalação" (highlighted with a red box) and "Cancelar".

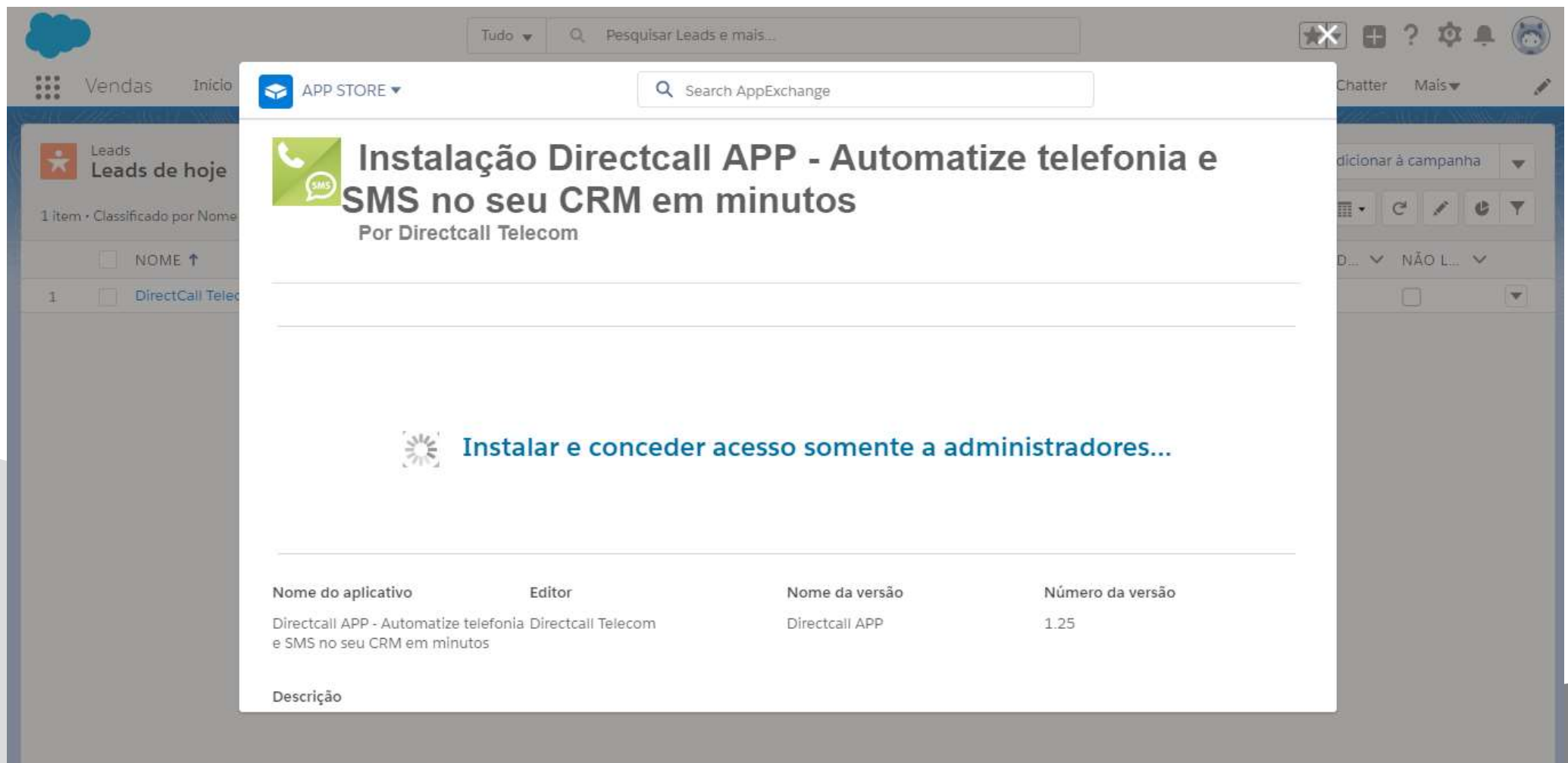
DIRECTCALL APP - SALESFORCE LIGHTNING

Marque a opção “Sim, conceder acesso a esses sites de terceiros” e em seguida clique em **Continuar**.



DIRECTCALL APP - SALESFORCE LIGHTNING

O DirectCall APP está sendo instalado em seu Salesforce.



Instalação Directcall APP - Automatize telefonia e SMS no seu CRM em minutos
Por Directcall Telecom

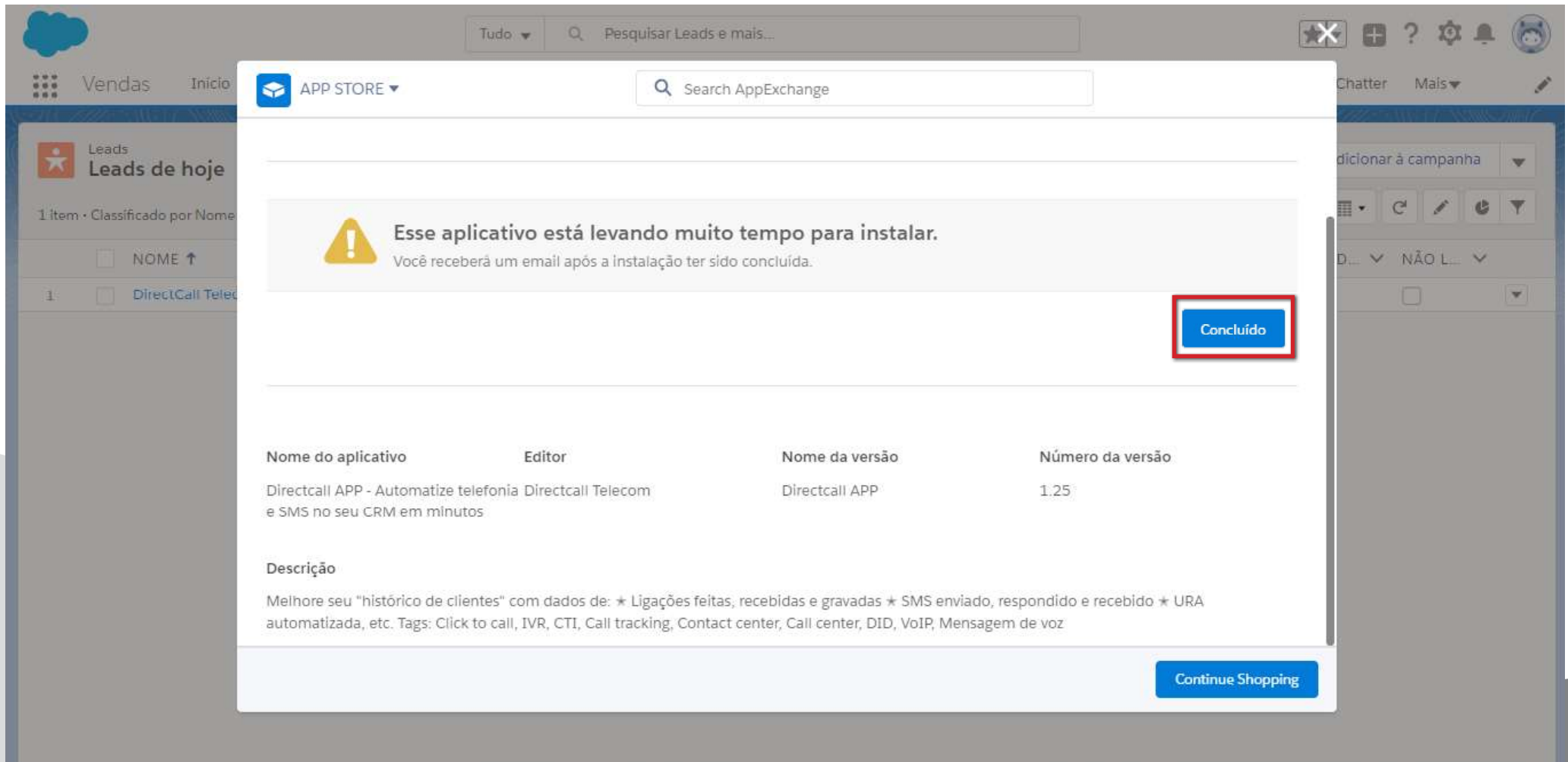
Instalar e conceder acesso somente a administradores...

Nome do aplicativo	Editor	Nome da versão	Número da versão
Directcall APP - Automatize telefonia e SMS no seu CRM em minutos	Directcall Telecom	Directcall APP	1.25

Descrição

DIRECTCALL APP - SALESFORCE LIGHTNING

Possivelmente irá aparecer a mensagem “Esse aplicativo está levando muito tempo para instalar”. Não há problema, basta pressionar **Concluído**: mesmo com esta mensagem o DirectCall APP já estará instalado no Salesforce.



The screenshot shows the Salesforce AppExchange interface. A warning message is displayed in a white box with a yellow warning icon:

Esse aplicativo está levando muito tempo para instalar.
Você receberá um email após a instalação ter sido concluída.

A blue button labeled **Concluído** is highlighted with a red rectangular box.

Below the message, the application details are shown in a table:

Nome do aplicativo	Editor	Nome da versão	Número da versão
Directcall APP - Automatize telefonia e SMS no seu CRM em minutos	Directcall Telecom	Directcall APP	1.25

The description of the application is:

Descrição
Melhore seu "histórico de clientes" com dados de: ★ Ligações feitas, recebidas e gravadas ★ SMS enviado, respondido e recebido ★ URA automatizada, etc. Tags: Click to call, IVR, CTI, Call tracking, Contact center, Call center, DID, VoIP, Mensagem de voz

A blue button labeled **Continue Shopping** is located at the bottom right of the application details section.

DIRECTCALL APP - SALESFORCE LIGHTNING

Agora vamos configurar seu DirectCall APP: clique no ícone da engrenagem, no canto superior direito, e em seguida clique em **Configuração**.

The screenshot displays the Salesforce Lightning user interface. At the top right, a search bar contains the text "Configuração de pesquisa". To its right are icons for favorites, a plus sign, a question mark, a gear (settings), a bell, and a profile icon. The gear icon is highlighted with a red box. Below it, a dropdown menu is open, also with a red box around the "Configuração" option. Other options in the menu include "Configuração do serviço" and "Developer Console".

The main content area shows the "CONFIGURAÇÃO Início" header. Below it are three featured cards:

- mySalesforce**: Use o mySalesforce para criar seu próprio aplicativo móvel com marca. Includes buttons for "Saiba mais" and "Percorra o módulo Trailhead".
- Ganhe mobilidade**: Prepare o aplicativo móvel para seus usuários. Includes a "Começar a usar" button.
- Visite AppExchange**: Estenda o Salesforce com o aplicativo de negócios nº1 do mercado. Includes a "Começar a usar" button.

At the bottom, there is a section titled "Mais recentemente usado" with "4 itens".

On the left side, there is a navigation menu with the following categories and items:

- Busca rápida
- Página inicial da Configuração
- Lightning Experience
- ADMINISTRAÇÃO
 - Usuários
 - Dados
 - Email
- FERRAMENTAS DA PLATAFORMA
 - Aplicativos
 - Configurações de recurso
 - Einstein
 - Objetos e campos
 - Automação do processo
 - Interface do usuário
 - Código personalizado
 - Ambientes

DIRECTCALL APP - SALESFORCE LIGHTNING

No menu lateral, clique em **Configurações de recurso**.

The screenshot displays the Salesforce Lightning interface. At the top, there is a search bar with the text "Configuração de pesquisa" and a search icon. To the right of the search bar are several utility icons: a star, a plus sign, a question mark, a gear, a bell, and a user profile icon. Below the search bar is a navigation bar with the following items: "Configuração" (highlighted with a grid icon), "Início", and "Gerenciador de objetos" with a dropdown arrow.

On the left side, there is a sidebar menu. At the top of the sidebar is a search bar labeled "Busca rápida". Below it is the text "Página inicial da Configuração". The menu items are categorized as follows:

- Lightning Experience
- ADMINISTRAÇÃO
 - > Usuários
 - > Dados
 - > Email
- FERRAMENTAS DA PLATAFORMA
 - > Aplicativos
 - > Configurações de recurso** (highlighted with a red box)
 - > Análises
 - > Chatter
 - Cisco Spark e WebEx
 - > Comunidades
 - > Data.com
 - Início
 - > IoT do Salesforce

The main content area shows the "CONFIGURAÇÃO Início" page. It features three cards:

- mySalesforce**: "Use o mySalesforce para criar seu próprio aplicativo móvel com marca." Includes buttons for "Saiba mais" and "Percorra o módulo Trailhead".
- Ganhe mobilidade**: "Prepare o aplicativo móvel para seus usuários." Includes a button for "Começar a usar".
- Visite AppExchange**: "Estenda o Salesforce com o aplicativo de negócios nº1 do mercado." Includes a button for "Começar a usar".

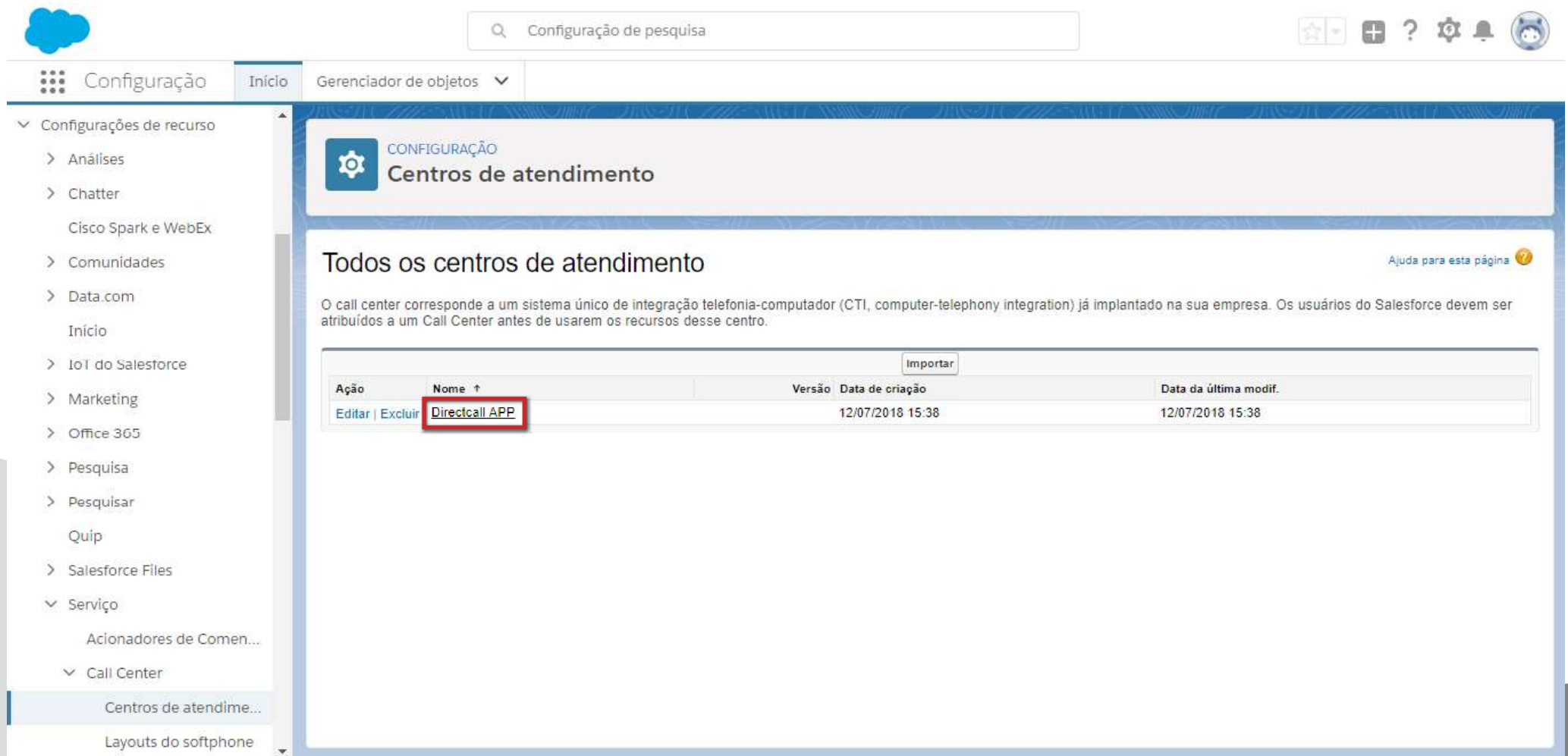
At the bottom of the main content area, there is a section titled "Mais recentemente usado" with the text "4 itens".

DIRECTCALL APP - SALESFORCE LIGHTNING

Dentro da opção Configurações de recurso, clique em **Serviço**, depois em **Call Center** e por último em **Centros de atendimento**.

The screenshot displays the Salesforce Lightning user interface. At the top, there is a search bar labeled 'Configuração de pesquisa' and a navigation bar with 'Configuração' and 'Início' tabs. A left-hand navigation menu is visible, with the following items: 'Configurações de recurso', 'Análises', 'Chatter', 'Cisco Spark e WebEx', 'Comunidades', 'Data.com', 'Início', 'IoT do Salesforce', 'Marketing', 'Office 365', 'Pesquisa', 'Pesquisar', 'Quip', 'Salesforce Files', 'Serviço', 'Acionadores de Comen...', 'Call Center', 'Centros de atendime...', and 'Layouts do softphone'. The 'Serviço' and 'Call Center' items are highlighted with red boxes, and 'Centros de atendime...' is also highlighted. The main content area shows a 'CONFIGURAÇÃO Início' header with a 'Criar' button. Below this are three featured cards: 'mySalesforce' (with a 'Saiba mais' button), 'Ganhe mobilidade' (with a 'Começar a usar' button), and 'Visite AppExchange' (with a 'Começar a usar' button). At the bottom, there is a section titled 'Mais recentemente usado' with '4 itens'.

Agora clique em **Directcall APP**.



The screenshot shows the Salesforce Lightning interface for configuring Call Centers. The left sidebar contains a navigation menu with categories like 'Configurações de recurso', 'Marketing', and 'Serviço'. The main content area is titled 'CONFIGURAÇÃO Centros de atendimento' and displays a table of existing call centers. The 'Directcall APP' is listed in the table and is highlighted with a red box.

CONFIGURAÇÃO
Centros de atendimento

Todos os centros de atendimento [Ajuda para esta página](#)

O call center corresponde a um sistema único de integração telefonia-computador (CTI, computer-telephony integration) já implantado na sua empresa. Os usuários do Salesforce devem ser atribuídos a um Call Center antes de usarem os recursos desse centro.

Ação	Nome ↑	Versão	Data de criação	Data da última modif.
Editar Excluir	Directcall APP		12/07/2018 15:38	12/07/2018 15:38

DIRECTCALL APP - SALESFORCE LIGHTNING

O próximo passo é clicar no botão **Gerenciar usuários do centro de atendimento**.

The screenshot shows the Salesforce Lightning configuration page for the Directcall APP. The page is titled 'Centros de atendimento' and displays details for the 'Directcall APP' center. The 'Gerenciar usuários do centro de atendimento' button is highlighted with a red box.

Configuração | Início | Gerenciador de objetos

CONFIGURAÇÃO
Centros de atendimento

Centro de atendimento
Directcall APP
Todos os centros de atendimento » Directcall APP

[Editar](#) [Excluir](#) [Clonar](#)

Detalhes do centro de atendimento

General Information

InternalName	DirectcallCTI
Display Name	Directcall APP
CTI Adapter URL	/apex/directcall__directcallPhone
CTI Adapter URL2	/apex/directcall__directcallPhone
Timeout	10000
Use CTI API	true
Softphone Height	417
Softphone Width	200
Salesforce Compatibility Mode	Classic_and_Lightning

Dialing Options

Outside Prefix	9
Long Distance Prefix	1
International Prefix	01

Phone Demo Settings

Simulated Incoming Phone Number	(415) 555-1212
CTI Provider	DummyProvider
Provider Account	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
Provider Auth Token	YYYYYYYYYYYYYYYYYYYY
Provider Caller Number	4155555555

Usuários do centro de atendimento [Gerenciar usuários do centro de atendimento](#)

Usuários do centro de atendimento por perfil

Total	0
-------	---

DIRECTCALL APP - SALESFORCE LIGHTNING

Agora, clique no botão **Adicionar mais usuários**.

The screenshot displays the Salesforce Lightning interface for the 'Directcall APP: Gerenciamento de usuários' page. The left sidebar shows the navigation menu with 'Configuração' selected. The main content area is titled 'CONFIGURAÇÃO Centros de atendimento' and 'Directcall APP: Gerenciamento de usuários'. The page includes a search bar at the top, a navigation breadcrumb, and a table with columns for 'Nome completo', 'Alias', 'Nome do usuário', 'Papel', and 'Perfil'. The 'Adicionar mais usuários' button is highlighted with a red box.

Configuração Início Gerenciador de objetos

CONFIGURAÇÃO Centros de atendimento

Centro de atendimento Directcall APP: Gerenciamento de usuários

Todos os centros de atendimento » Directcall APP » Gerenciamento de usuários

Modo de exibição: Tudo ▼ Criar novo modo de exibição

A B C D E F G H I J K L M N O P Q R S T U V W X Y Z Outros Tudo

Adicionar mais usuários Remover usuários

Nome completo ↑	Alias	Nome do usuário	Papel	Perfil
Nenhum registro a exibir.				

A B C D E F G H I J K L M N O P Q R S T U V W X Y Z Outros Tudo

Clique no botão **Localizar**.

The screenshot displays the Salesforce Lightning user interface. At the top, there is a search bar with the text 'Configuração de pesquisa'. Below it, the navigation menu includes 'Configuração', 'Início', and 'Gerenciador de objetos'. The left sidebar lists various configuration categories such as 'Configurações de recurso', 'Análises', 'Chatter', 'Cisco Spark e WebEx', 'Comunidades', 'Data.com', 'Início', 'IoT do Salesforce', 'Marketing', 'Office 365', 'Pesquisa', 'Pesquisar', 'Quip', 'Salesforce Files', 'Serviço', 'Acionadores de Comen...', 'Call Center', 'Centros de atendime...', and 'Layouts do softphone'.

The main content area is titled 'CONFIGURAÇÃO Centros de atendimento'. Below this, the page is titled 'Centro de atendimento Directcall APP: Procurar por novos usuários'. A breadcrumb trail reads: 'Todos os centros de atendimento » Directcall APP » Gerenciamento de usuários » Procurar por novos usuários'. A help link 'Ajuda para esta página' is visible in the top right corner.

The main instruction states: 'Defina os critérios de pesquisa abaixo e clique em Pesquisa para encontrar os usuários do Salesforce que devem ser habilitados como agentes de call center. Os usuários que já estiverem habilitados como agentes do call center serão excluídos dos resultados da pesquisa.' Below this instruction is a search form with five rows of dropdown menus, each labeled '-- Nenhum --', and a text input field. To the right of each row is a small 'E' icon.

Below the search form, there is a section for 'Filtrar por campos adicionais (opcional):' with the following instructions:

- Você pode usar filtros "ou" inserindo vários itens separados por vírgulas na terceira coluna.
- Para campos de data, insira o valor no seguinte formato: 12/07/2018
- Para campos de data/hora, insira o valor no seguinte formato: 12/07/2018 15:58

At the bottom of the page, the 'Localizar' button is highlighted with a red rectangular box.

DIRECTCALL APP - SALESFORCE LIGHTNING

Agora marque a caixa de todos os usuários desejados e clique no botão **Adicionar ao centro de atendimento**.

The screenshot displays the Salesforce Lightning configuration page for 'Centros de atendimento'. The left sidebar shows the navigation menu with 'Centros de atendimento' selected. The main content area shows a table with five rows, each with a dropdown menu set to '-- Nenhum --'. Below the table, there is a search filter section with a 'Localizar' button. At the bottom, a table lists users with a red box highlighting the 'Adicionar ao centro de atendimento' button and the 'Call_Direct' user row.

Configuração de pesquisa

Configuração | Início | Gerenciador de objetos

CONFIGURAÇÃO
Centros de atendimento

-- Nenhum --	-- Nenhum --		E
-- Nenhum --	-- Nenhum --		E
-- Nenhum --	-- Nenhum --		E
-- Nenhum --	-- Nenhum --		E
-- Nenhum --	-- Nenhum --		E

Filtrar por campos adicionais (opcional):

- Você pode usar filtros "ou" inserindo vários itens separados por vírgulas na terceira coluna.
- Para campos de data, insira o valor no seguinte formato: 12/07/2018
- Para campos de data/hora, insira o valor no seguinte formato: 12/07/2018 15:59

Localizar

Adicionar ao centro de atendimento | Cancelar

<input type="checkbox"/>	Nome completo	Alias	Nome do usuário	Papel	Perfil
<input checked="" type="checkbox"/>	Call_Direct	DCall	contato@directcall.com.br		Administrador do sistema
<input type="checkbox"/>	Integration_CPQ	cpqusr	cpqintegration@00df2000001624weaa.ext		CPQ Integration User
<input type="checkbox"/>	User_Integration	integ	integration@00df2000001624weaa.com		Analytics Cloud Integration User
<input type="checkbox"/>	User_Security	sec	insightssecurity@00df2000001624weaa.com		Analytics Cloud Security User

Pronto! O DirectcallAPP foi configurado no seu Salesforce.

Agora iremos lhe ensinar a configurar os layouts de página para você ganhar mais produtividade dentro do Salesforce, habilitando ligações com um clique, histórico e gravação de chamadas no contato, etc. Para começar, clique no ícone da engrenagem, no canto superior direito, e em seguida clique em **Configuração do serviço**.

The screenshot displays the Salesforce Lightning dashboard. At the top, there is a search bar with the text "Pesquise no Salesforce" and a navigation menu with items like "Vendas", "Início", "Oportunidades", "Leads", "Tarefas", "Arquivos", "Contas", "Contatos", "Campanhas", and "Painéis". In the top right corner, a gear icon (settings) is highlighted with a red box. A dropdown menu is open, showing options: "Configuração", "Configuração do serviço" (highlighted with a red box), "Developer Console", and "Editar página". The main content area features a "Desempenho trimestral" (Quarterly Performance) chart with a line graph showing sales trends from April to June. The chart includes a horizontal orange line for "Meta" (Target) at approximately 2.8M and a blue line for "Fechado + Aberto (>70%)". Below the chart are sections for "Compromissos de hoje" (Today's Commitments) and "Tarefas de hoje" (Today's Tasks).

No menu lateral, clique em **Objetos e campos** e, em seguida, acesse **Gerenciador de objetos**.

The screenshot displays the Salesforce Lightning interface for Service Cloud configuration. The top navigation bar includes the Salesforce logo, a search bar labeled 'Configuração de pesquisa', and utility icons. Below this, a secondary navigation bar shows 'Configuração do se...', 'Início', and 'Gerenciador de objetos'. The left sidebar contains a search bar 'Busca rápida' and a menu with categories: 'ADMINISTRAÇÃO' (Usuários, Canais, Omni-Channel), 'AUTOMAÇÃO' (Automação do processo), 'INTERFACE DO USUÁRIO' (Objetos e campos, Gerenciador de objetos, Rastreamento de feed, Schema Builder), and 'CELULAR' (Aplicativos móveis). The main content area is titled 'CONFIGURAÇÃO Início da Configuração de serviço' and features a 'Criar' button. Under 'Configuração recomendada', there are three large cards: 'Adicionar seus usuários', 'Personalizar status do caso', and 'Configuração de email'. To the right, there are three smaller cards: 'Configuração de email', 'Configuração do Knowledge', and 'Configuração de Comunidades do Lightning'. At the bottom, there are sections for 'Desempenho de hoje' and 'Uso atual' with progress indicators for 'Licenças do Salesforce' and 'Licenças de serviço'.

DIRECTCALL APP - SALESFORCE LIGHTNING

Na tela Gerenciador de objetos, clique em **Lead**.

The screenshot shows the Salesforce Lightning interface for the 'Gerenciador de objetos' (Object Manager) section. The top navigation bar includes the Salesforce logo, a search bar with the text 'Configuração de pesquisa', and several utility icons. Below the navigation bar, the 'Gerenciador de objetos' tab is active. The main content area displays a list of objects under the heading 'CONFIGURAÇÃO Gerenciador de objetos' and '40 Itens, classificados por Rótulo'. The list includes various objects such as 'Histórico de chamadas recebidas', 'Histórico de SMS e TTS enviados', 'Histórico de SMS recebidos', 'Item de registro duplicado', 'Lead', 'Macro', 'Membro da campanha', 'Mensagem de email', 'Métrica do scorecard', 'Oportunidade', and 'Pedido'. The 'Lead' object is highlighted with a red rectangular box.

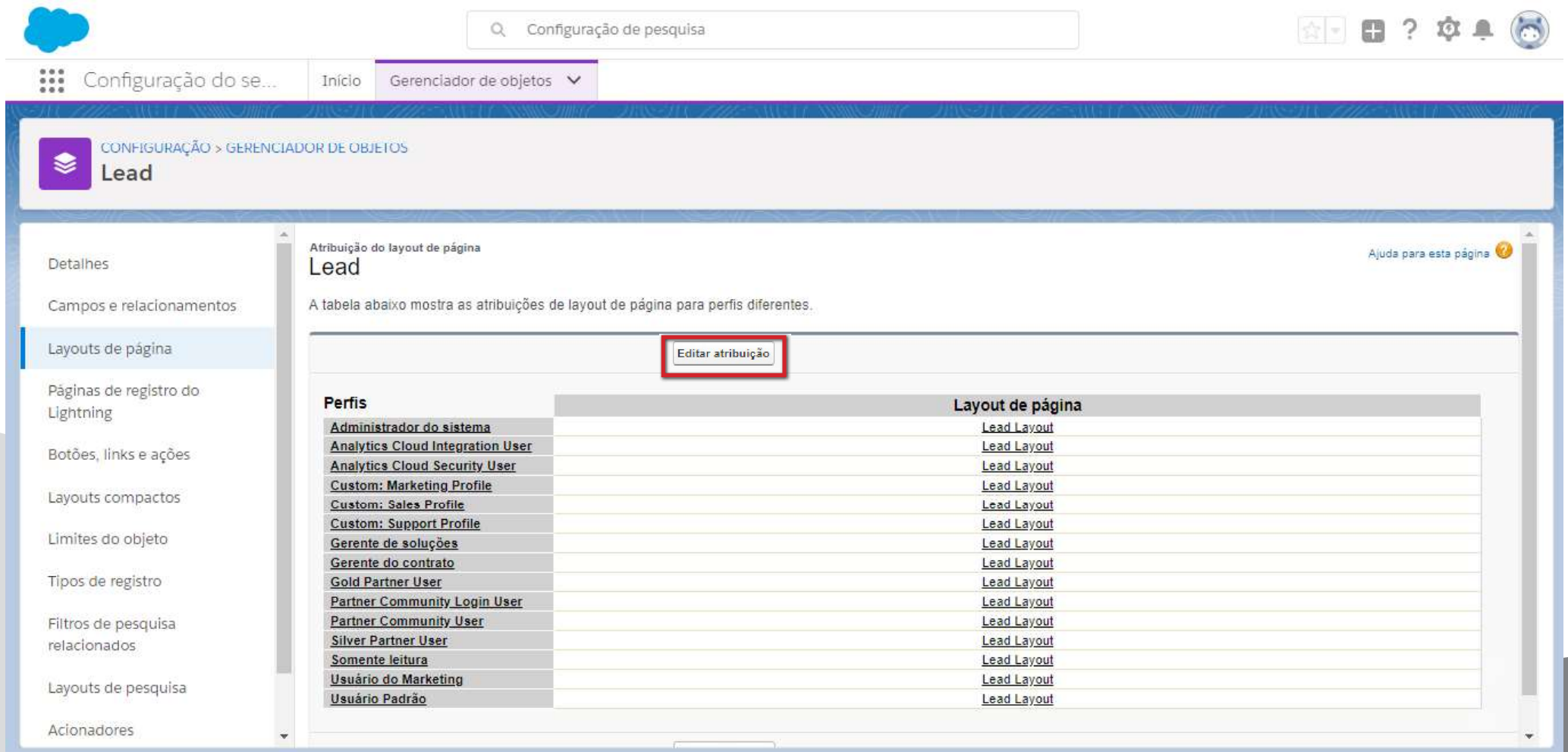
Rótulo	Nome do Objeto	Descrição	Data	Ativo	Verificado	Ações
Histórico de chamadas recebidas	directcall__Chamadas_Recebidas__c		12/07/2018	✓	✓	▼
Histórico de SMS e TTS enviados	directcall__Sms_Enviados__c	Extrato de sms enviados para clientes	12/07/2018	✓	✓	▼
Histórico de SMS recebidos	directcall__MensagensRecebidas__c		12/07/2018	✓	✓	▼
Item de registro duplicado	DuplicateRecordItem					
Lead	Lead					
Macro	Macro					
Membro da campanha	CampaignMember					
Mensagem de email	EmailMessage					
Métrica do scorecard	ScorecardMetric					
Oportunidade	Opportunity					
Pedido	Order					

Já na tela Lead, clique em **Layouts da página** e, no canto direito, clique em **Atribuição do layout de página**.

The screenshot displays the Salesforce Lightning interface for the 'Lead' object configuration. The left sidebar contains a navigation menu with the following items: Detalhes, Campos e relacionamentos, Layouts de página (highlighted with a red box), Páginas de registro do Lightning, Botões, links e ações, Layouts compactos, Limites do objeto, Tipos de registro, Filtros de pesquisa relacionados, Layouts de pesquisa, and Acionadores. The main content area is titled 'Layouts de página' and shows a list of 8 items. The table columns are 'NOME DO LAYOUT DE PÁGINA', 'CRIADO POR', and 'MODIFICADO POR'. The 'Atribuição do layout de página' button is highlighted with a red box in the top right corner of the main content area.

NOME DO LAYOUT DE PÁGINA	▲ CRIADO POR	MODIFICADO POR
Lead Layout	Direct Call, 6/9/2018, 10:43 AM	Direct Call, 6/9/2018, 10:43 AM
Lead Layout	Direct Call, 7/12/2018, 3:38 PM	Direct Call, 7/12/2018, 3:39 PM
Lead (Marketing) Layout	Direct Call, 6/9/2018, 10:43 AM	Direct Call, 6/9/2018, 10:43 AM
Lead (Marketing) Layout	Direct Call, 7/12/2018, 3:38 PM	Direct Call, 7/12/2018, 3:39 PM
Lead (Sales) Layout	Direct Call, 6/9/2018, 10:43 AM	Direct Call, 6/9/2018, 10:43 AM
Lead (Sales) Layout	Direct Call, 7/12/2018, 3:38 PM	Direct Call, 7/12/2018, 3:39 PM
Lead (Support) Layout	Direct Call, 6/9/2018, 10:43 AM	Direct Call, 6/9/2018, 10:43 AM

Agora clique em **Editar atribuição**.



Configuração de pesquisa

Configuração do se... Início Gerenciador de objetos

CONFIGURAÇÃO > GERENCIADOR DE OBJETOS
Lead

Atribuição do layout de página
Lead

A tabela abaixo mostra as atribuições de layout de página para perfis diferentes.

Editar atribuição

Perfis	Layout de página
Administrador do sistema	Lead Layout
Analytics Cloud Integration User	Lead Layout
Analytics Cloud Security User	Lead Layout
Custom: Marketing Profile	Lead Layout
Custom: Sales Profile	Lead Layout
Custom: Support Profile	Lead Layout
Gerente de soluções	Lead Layout
Gerente do contrato	Lead Layout
Gold Partner User	Lead Layout
Partner Community Login User	Lead Layout
Partner Community User	Lead Layout
Silver Partner User	Lead Layout
Somente leitura	Lead Layout
Usuário do Marketing	Lead Layout
Usuário Padrão	Lead Layout

DIRECTCALL APP - SALESFORCE LIGHTNING

Marque como selecionadas todas as linhas. Para selecionar todas de uma vez, basta clicar na primeira linha cinza, onde está escrito "Layout de página".

Configuração de pesquisa

Configuração do se... Início Gerenciador de objetos

CONFIGURAÇÃO > GERENCIADOR DE OBJETOS
Lead

para selecionar diversas células que não sejam adjacências. Depois, escolha um novo layout de página na lista suspensa.

Salvar Cancelar

Layout de página a ser usado: -- Selecionar layout de página -- 15 Selecionado 0 Alterado

Pertis	Layout de página
Administrador do sistema	Lead Layout
Analytics Cloud Integration User	Lead Layout
Analytics Cloud Security User	Lead Layout
Custom: Marketing Profile	Lead Layout
Custom: Sales Profile	Lead Layout
Custom: Support Profile	Lead Layout
Gerente de soluções	Lead Layout
Gerente do contrato	Lead Layout
Gold Partner User	Lead Layout
Partner Community Login User	Lead Layout
Partner Community User	Lead Layout
Silver Partner User	Lead Layout
Somente leitura	Lead Layout
Usuário do Marketing	Lead Layout
Usuário Padrão	Lead Layout

Salvar Cancelar

DIRECTCALL APP - SALESFORCE LIGHTNING

Clique na opção para escolher o layout e procure pela opção que contém **Lead Layout (Pacote instalado: Directcall Phone)**. Escolhido o layout, clique no botão **Salvar**.

The screenshot shows the Salesforce Lightning interface for configuring the Lead object layout. The breadcrumb navigation is 'CONFIGURAÇÃO > GERENCIADOR DE OBJETOS > Lead'. The left sidebar shows the 'Layouts de página' section selected. The main content area displays a table of profiles and their assigned layouts. A dropdown menu is open, showing the available layout options. The 'Lead Layout (Pacote instalado: Directcall Phone)' option is highlighted in blue and has a red box around it. The 'Salvar' button is also highlighted with a red box.

para selecionar diversas células que não sejam agrupadas. Depois, escolha um novo layout de página na lista suspensa.

Layout de página a ser usado: -- Selecionar layout de página -- 15 Selecionado 0 Alterado

Perfis	Layout
Administrador do sistema	Lead Layout
Analytics Cloud Integration User	Lead Layout
Analytics Cloud Security User	Lead Layout
Custom: Marketing Profile	Lead (Marketing) Layout
Custom: Sales Profile	Lead (Sales) Layout
Custom: Support Profile	Lead (Support) Layout
Gerente de soluções	Lead (Marketing) Layout (Pacote instalado: Directcall Phone)
Gerente do contrato	Lead (Sales) Layout (Pacote instalado: Directcall Phone)
Gold Partner User	Lead (Support) Layout
Partner Community Login User	Lead (Support) Layout (Pacote instalado: Directcall Phone)
Partner Community User	Lead Layout
Silver Partner User	Lead Layout
Somente leitura	Lead Layout
Usuário do Marketing	Lead Layout
Usuário Padrão	Lead Layout

DIRECTCALL APP - SALESFORCE LIGHTNING

Na página de leads, o ícone do DirectCall APP já está disponível. Agora você deve clicar em **DirectCall APP** no canto inferior esquerdo e selecionar **Authorize Directcall CTI**.

The screenshot displays the Salesforce Lightning interface for the 'Leads' section. The top navigation bar includes 'Vendas', 'Início', 'Oportunidades', 'Leads', 'Tarefas', 'Arquivos', 'Contas', 'Contatos', 'Campanhas', 'Painéis', 'Relatórios', 'Chatter', and 'Mais'. The search bar contains 'Pesquisar Leads e mais...'. The main content area shows a lead record for 'Directcall APP' with the following details:

EMPRESA	ESTAD...	EMAIL	STATUS DO LEAD	DATA DE CRIAÇÃO	ALIAS D...	NÃO L...
DirectCall		contato@directcall.com.br	Open - Not Contacted	12/07/2018 13:45	DCall	

An authentication dialog box is open over the lead record, titled 'Directcall APP - User Authentication Required'. It contains a button labeled 'Authorize Directcall CTI'. In the bottom-left corner of the interface, there is a 'Directcall APP' icon, also highlighted with a red box.

DIRECTCALL APP - SALESFORCE LIGHTNING

Na nova janela que irá se abrir, clique no botão **Permitir**.

The image shows a Salesforce Lightning interface with an authentication dialog box open. The dialog box is titled "Permitir acesso?" and features the Directcall APP logo. It lists the permissions being requested:

- Acessar suas informações básicas
- Acessar e gerenciar seus dados
- Fornecer acesso aos dados via Internet
- Acessar e gerenciar seus dados do Chatter
- Fornecer acesso aos aplicativos personalizados
- Permitir o acesso ao seu identificador exclusivo
- Permissões personalizadas de acesso
- Acessar e gerenciar seus dados do Wave
- Acessar e gerenciar seus dados do Eclair

Below the list, it asks: "Deseja permitir o acesso a renato@tumpartner.com.br? (Não é você?)". At the bottom, there are two buttons: "Negar" and "Permitir". The "Permitir" button is highlighted with a red border.

The background shows the Salesforce Lightning interface with a navigation bar and a table of leads. The table has columns: STATUS DO LEAD, DATA DE CRIAÇÃO, ALIAS D..., and NÃO L... The first row shows "Open - Not Contacted", "12/07/2018 13:45", "DCall", and a checkbox.

DIRECTCALL APP - SALESFORCE LIGHTNING

Pronto, em "Leads" você já conseguirá: Ligar com um clique, ligar e gravar, enviar SMS, receber resposta de SMS enviado via e-mail, etc., e também poderá ver ligações no histórico dos seus contatos, SMS enviado e recebido, escutar chamadas gravadas, etc.

IMPORTANTE: O ideal é que você faça a mesma configuração de Layouts de página para as opções de Contas e Oportunidades.

The screenshot displays the Salesforce Lightning interface for a lead named "Mr. DirectCall Telecom". The top navigation bar includes "Vendas", "Início", "Oportunidades", "Leads", "Tarefas", "Arquivos", "Contas", "Contatos", "Campanhas", "Painéis", "Relatórios", "Chatter", and "Mais". The lead record shows fields for "Titulo", "Empresa", "Telefone(2)", and "Email". A sidebar on the left contains a "Directcall APP" menu with options: "Ligar", "Ligar e gravar", "Histórico de chamadas", "Ouvir chamadas gravadas", and "Recebimento de chamadas ON". The main content area shows a workflow with stages "Working - Contacted", "Closed - Not Converted", and "Convertido". A right-hand panel displays a message "Não encontramos nenhuma possível duplicata desta lead." and several history sections: "Histórico de chamadas realizadas (0)", "Histórico de chamadas recebidas (0)", "Histórico de SMS e TTS enviados (0)", and "Histórico de SMS recebidos (0)".