

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. [\[Abrir PDF\]](#)



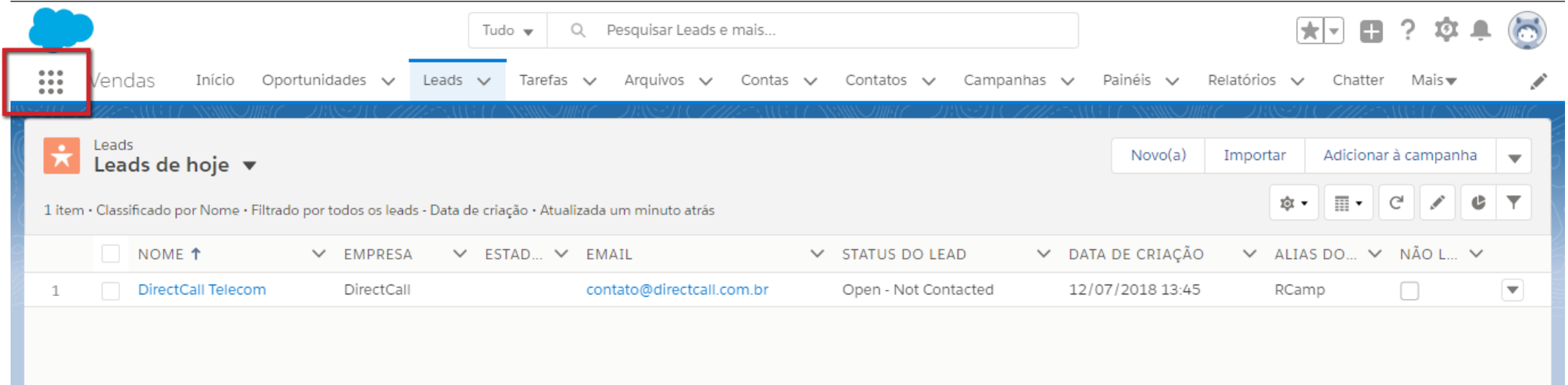
www.directcall.com.br

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 displays the Salesforce Lightning interface for the 'Leads' page. The top navigation bar includes a search bar with the text 'Pesquisar Leads e mais...', a star icon, a plus icon, a question mark, a gear icon, a bell icon, and a user profile icon. The navigation menu shows 'Vendas', 'Início', 'Oportunidades', 'Leads', 'Tarefas', 'Arquivos', 'Contas', 'Contatos', 'Campanhas', 'Painéis', 'Relatórios', 'Chatter', and 'Mais'. The 'Leads' page header shows 'Leads de hoje' and buttons for 'Novo(a)', 'Importar', and 'Adicionar à campanha'. Below the header, there is a table with one lead record:

	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. Below the search bar, there is a section titled "Todos os aplicativos" (All Applications) with a dropdown arrow. The applications are listed in a grid:

- 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" tab is selected. A search bar within the app store contains the text "directcall". The search results show "Search Results for 'directcall'" with "1 App - Sorted by Relevance". The app listed is "Telefonia na nuvem", which is highlighted with a red box. The app card features a red background with white text and icons for "Ligação", "Gravação", and "SMS". Below the icons, it says "Sem obrigação de CTI ou VoIP" and "Automatize telefonia e SMS no ...". The app has a rating of "★★★★☆ (2)" and is labeled "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 listed as "Free" and has a 5-star rating. The main content area features a large graphic with the following text:

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.

Free ⓘ

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, VoIP, Mensagem de voz

[Read More](#)

Get It Now

DIRECTCALL APP - SALESFORCE LIGHTNING

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

The screenshot displays the Salesforce Lightning interface with the AppExchange store open. A modal dialog titled "Log In to AppExchange" is centered on the screen. The dialog features the Salesforce AppExchange logo and the following text:

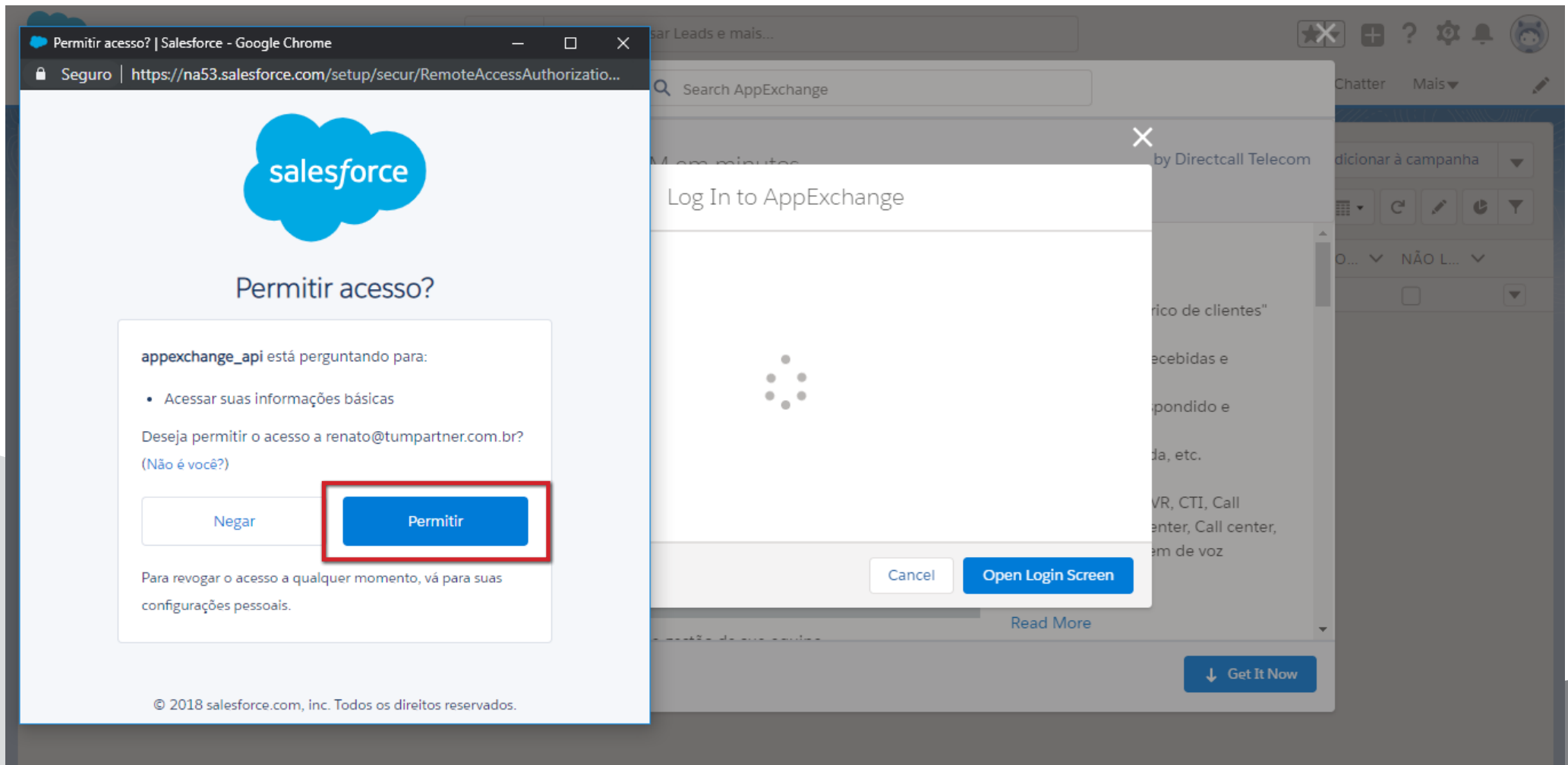
To continue, log in to your AppExchange account. If you don't have an AppExchange account, use your Salesforce credentials instead. Disable your browser's pop-up blocker before logging in.
[Why do I need to log in?](#)

By logging in, you agree to our [Terms of Use](#) and [Privacy Statement](#)

At the bottom of the dialog, there are two buttons: "Cancel" and "Open Login Screen". The "Open Login Screen" button is highlighted with a red rectangular border. In the background, the Directcall APP listing is visible, showing a 5-star rating, a "Free" price tag, and a "Get It Now" button at the bottom right.

DIRECTCALL APP - SALESFORCE LIGHTNING

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



DIRECTCALL APP - SALESFORCE LIGHTNING

Clique em **Install Here**.

The screenshot shows the Salesforce App Store interface. At the top, there is a search bar with the text "Pesquisar Leads e mais...". Below it, the "APP STORE" header is visible. The main content area displays the app "Automatize telefonia e SMS no seu CRM em minutos" by Directcall Telecom. The app description asks, "Where do you want to install Automatize telefonia e SMS no seu CRM em minutos?" and provides two options: "Install in This Org" and "Install in a Sandbox Org". The "Install in This Org" option is highlighted with a red box, and the "Install Here" button is also highlighted with a red box. The "Install in a Sandbox Org" option is also visible, with its "Install in Sandbox" button highlighted.

Tudo ▾ 🔍 Pesquisar Leads e mais...

APP STORE ▾ 🔍 Search AppExchange

Automatize telefonia e SMS no seu CRM em minutos by Directcall Telecom

Where do you want to install Automatize telefonia e SMS no seu CRM em minutos?

Before you install in a production org, we recommend testing in a sandbox first.

Install in This Org
Get going in the org where you're logged in right now.

Install Here

Install in a Sandbox Org
Test in a copy of a production org.

Install in Sandbox

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**.

The screenshot shows the Salesforce AppExchange interface with a modal dialog for installing the 'Directcall Telecom' app. The dialog title is 'Automatize telefonia e SMS no seu CRM em minutos' and it is by 'Directcall Telecom'. The form contains the following fields:

- Job Title (required)
- Email (required)
- Phone
- A checkbox labeled 'I have read and agree to the terms and conditions.' which is checked and highlighted with a red box. Below it, the text 'This field is required' is displayed.
- A checkbox labeled 'Allow the provider to contact me by email, phone, or SMS about other products or services I might like' which is unchecked.

At the bottom of the dialog, there are two buttons: 'Cancel' and 'Confirm and Install', with the latter highlighted by a red box.

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

The screenshot displays the Salesforce AppExchange installation interface for the 'Directcall APP - Automatize telefonia e SMS no seu CRM em minutos' by Directcall Telecom. The dialog box is overlaid on the Salesforce Lightning interface, which shows a search bar for 'Pesquisar Leads e mais...' and a sidebar with 'Vendas' and 'Início' tabs. The app card features a green icon with a phone and SMS symbols. Below the title, there are three installation options, each with a radio button and an icon of three user silhouettes. The first option, 'Instalar apenas para', is selected and highlighted with a red border. The second option is 'Instalar para todos os usuários', and the third is 'Instalar para perfis específicos...'. At the bottom right of the dialog, there are two buttons: 'Instalação' (highlighted with a red border) and 'Cancelar'.

DIRECTCALL APP - SALESFORCE LIGHTNING

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

The screenshot shows the Salesforce Lightning interface with the 'Aprovar acesso de terceiros' (Approve third-party access) dialog box open. The dialog box is titled 'Aprovar acesso de terceiros' and contains the following text: 'O pacote poderá enviar ou receber dados de sites de terceiros. Confirme se os sites são confiáveis. [E se você não souber?](#)'

Site da Web	SSL criptografada
ajax.googleapis.com	<input type="checkbox"/>
ajax.microsoft.com	<input type="checkbox"/>
api.directcallsoft.com	<input checked="" type="checkbox"/>
api.directcallsoft.com	<input type="checkbox"/>
plugin.directcallsoft.com	<input type="checkbox"/>
www.directcallsoft.com	<input type="checkbox"/>

At the bottom of the dialog box, the option 'Sim, conceder acesso a esses sites de terceiros' is selected, indicated by a red box around the checkbox. Below this option are two buttons: 'Continuar' (highlighted with a red box) and 'Cancelar'.

O DirectCall APP está sendo instalado em seu Salesforce.

The screenshot shows the Salesforce Lightning interface with the App Store overlay. The app being installed is 'Directcall APP - Automatize telefonia e SMS no seu CRM em minutos' by Directcall Telecom. The interface includes a search bar, a list of leads, and various navigation icons.

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

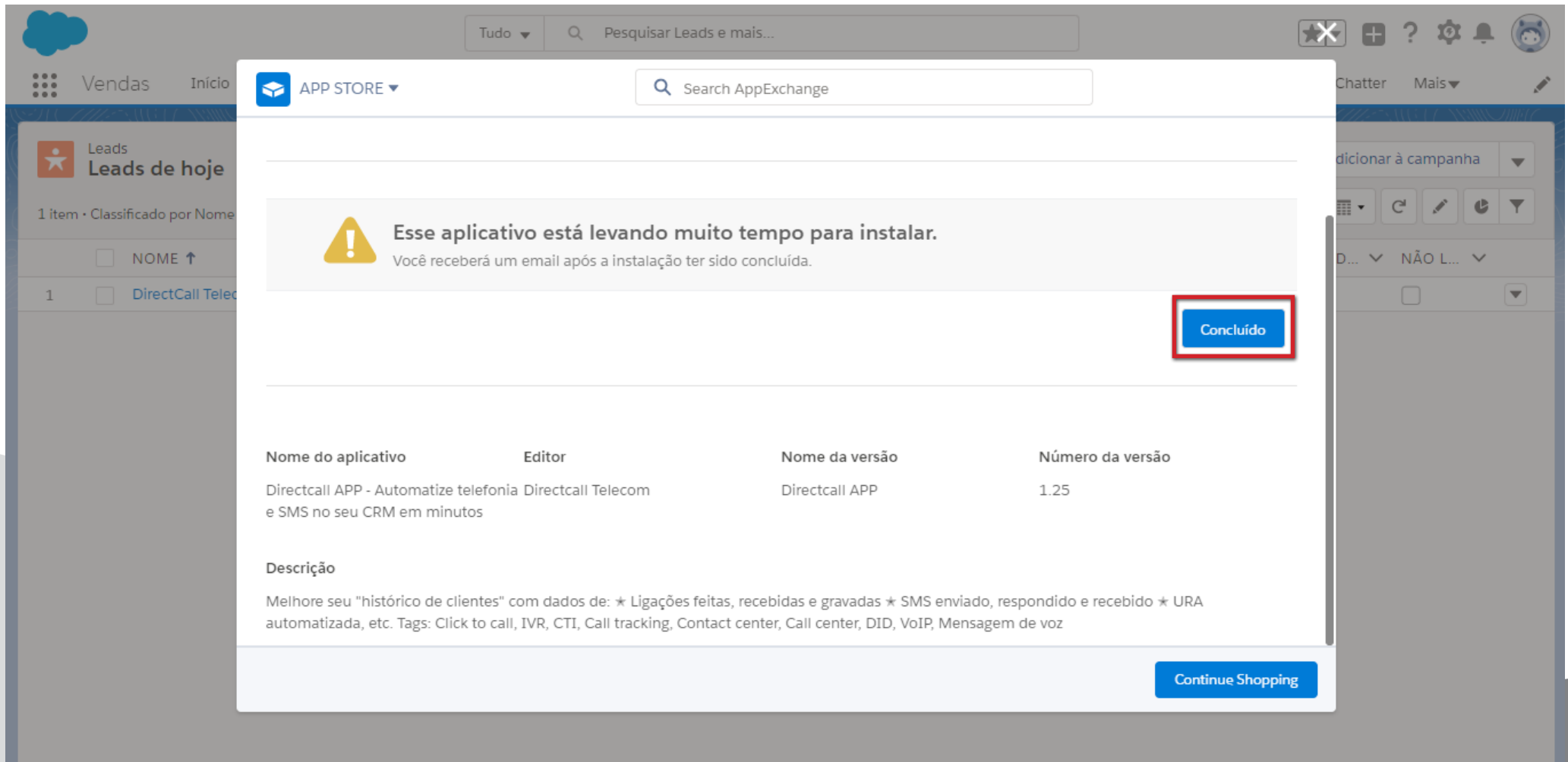
Instalar e conceder acesso somente a administradores...

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 App Store interface. A warning message is displayed in a light gray 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 border. Below the warning message, the app 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

Below the table, the description is visible:

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

At the bottom right of the app card, there is a blue button labeled **Continue Shopping**.

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 square. A dropdown menu is open below it, listing "Configuração" (highlighted with a red box), "Configuração do serviço", and "Developer Console".

The main navigation bar includes "Configuração", "Início", and "Gerenciador de objetos". A left sidebar contains a search bar "Busca rápida" and a menu with categories: "Página inicial da Configuração", "Lightning Experience", "ADMINISTRAÇÃO" (with sub-items: "Usuários", "Dados", "Email"), and "FERRAMENTAS DA PLATAFORMA" (with sub-items: "Aplicativos", "Configurações de recurso", "Einstein", "Objetos e campos", "Automação do processo", "Interface do usuário", "Código personalizado", "Ambientes").

The main content area is titled "CONFIGURAÇÃO Início" and features three cards: "mySalesforce" (with a "Saiba mais" button), "Ganhe mobilidade" (with a "Começar a usar" button), and "Visite AppExchange" (with a "Começar a usar" button). Below these cards is a section titled "Mais recentemente usado" with "4 itens".

DIRECTCALL APP - SALESFORCE LIGHTNING

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

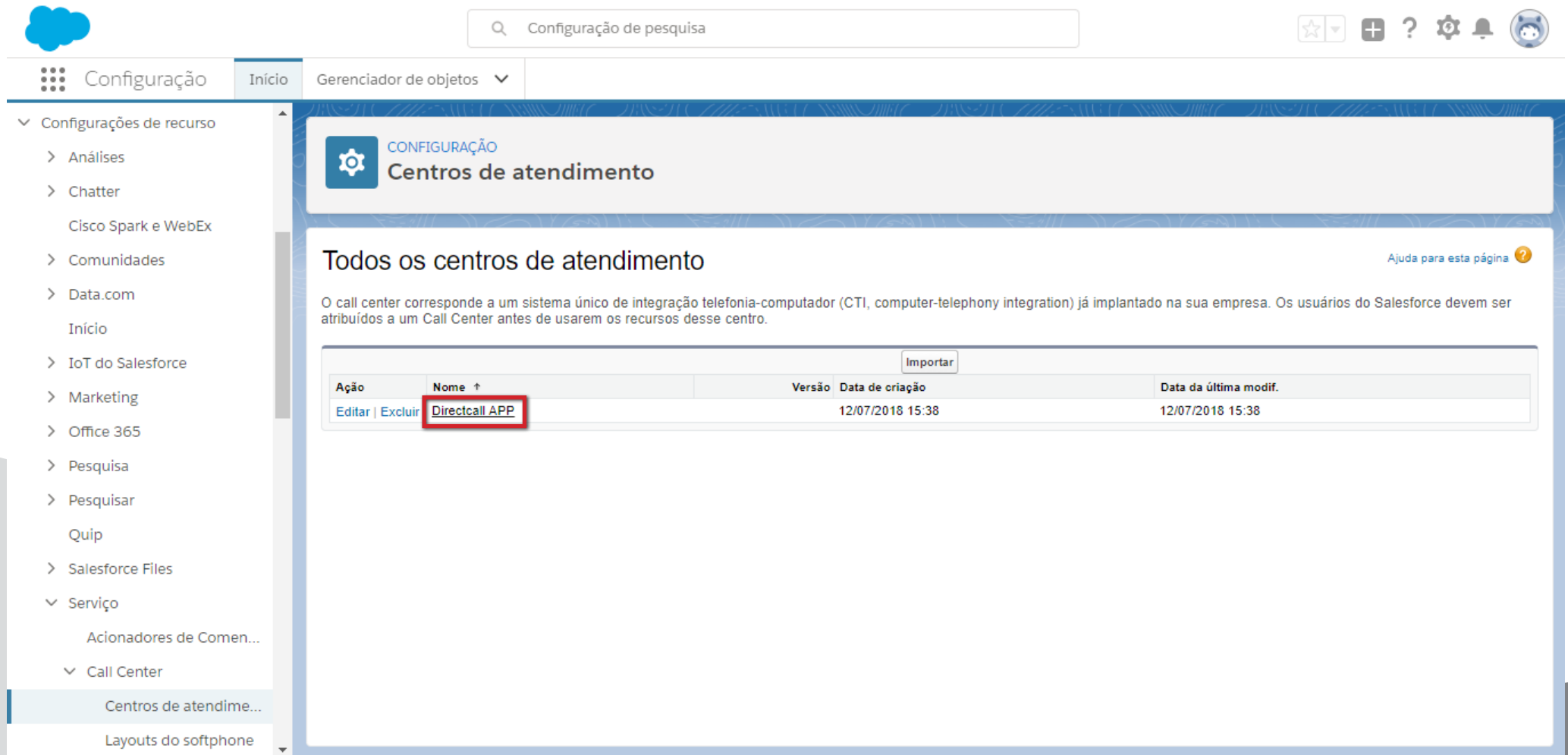
The screenshot displays the Salesforce Lightning interface. At the top, there is a search bar with the text 'Configuração de pesquisa' and several utility icons (star, plus, question mark, gear, bell, and profile). Below the search bar, the navigation bar includes 'Configuração', 'Início', and 'Gerenciador de objetos'. The left sidebar contains a search bar 'Busca rápida' and a list of menu items: 'Página inicial da Configuração', 'Lightning Experience', 'ADMINISTRAÇÃO' (with sub-items 'Usuários', 'Dados', 'Email'), 'FERRAMENTAS DA PLATAFORMA' (with sub-items 'Aplicativos', 'Configurações de recurso', 'Análises', 'Chatter', 'Cisco Spark e WebEx', 'Comunidades', 'Data.com', 'Início', 'IoT do Salesforce'). The 'Configurações de recurso' item is highlighted with a red box. The main content area shows the 'CONFIGURAÇÃO Início' header with a 'Criar' button. Below the header are three featured cards: 'mySalesforce' (with a 'Saiba mais' button and a 'Percorra o módulo Trailhead' 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'.

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 'Configurações de recurso' expanded. The 'Serviço' option is highlighted with a red box, and its sub-menu is also expanded, showing 'Call Center' and 'Centros de atendimento...' both highlighted with red boxes. The main content area shows a 'CONFIGURAÇÃO Início' header with a 'Criar' button. Below this are three featured cards: 'mySalesforce', 'Ganhe mobilidade', and 'Visite AppExchange'. 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 the following items:

- Configuração
- Início
- Gerenciador de objetos
- 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...
 - Layouts do softphone

The main content area is titled "CONFIGURAÇÃO Centros de atendimento". Below the title, there is a section titled "Todos os centros de atendimento" with a link for "Ajuda para esta página". A descriptive paragraph states: "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."

Below the text is a table with the following columns: Ação, Nome ↑, Versão, Data de criação, and Data da última modif. The table contains one row with the following data:

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

An "Importar" button is located above the table. The "Directcall APP" entry in the table is highlighted with a red box.

DIRECTCALL APP - SALESFORCE LIGHTNING

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

The screenshot shows the Salesforce Lightning interface for configuring the Directcall APP. The page is titled "Centros de atendimento" and displays the configuration details for the "Directcall APP" center. The interface includes a search bar at the top, a navigation menu on the left, and a main content area with sections for "Detalhes do centro de atendimento", "General Information", "Dialing Options", "Phone Demo Settings", and "Usuários do centro de atendimento".

Detalhes do centro de atendimento (Buttons: [Editar](#), [Excluir](#), [Clonar](#))

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 (Button: [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 de pesquisa

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 shows the Salesforce Lightning interface for configuring the Directcall APP. The left sidebar contains a navigation menu with categories like 'Configurações de recurso', 'Serviço', and 'Call Center'. The main content area is titled 'CONFIGURAÇÃO Centros de atendimento' and 'Directcall APP: Procurar por novos usuários'. It includes a search form with five dropdown menus (all set to '-- Nenhum --') and a text input field. Below the form is a 'Filtrar por campos adicionais (opcional):' section with instructions on how to use filters. At the bottom, a 'Localizar' button is highlighted with a red box.

Configuração de pesquisa

Configuração Início Gerenciador de objetos

CONFIGURAÇÃO Centros de atendimento

Centro de atendimento Directcall APP: Procurar por novos usuários

Todos os centros de atendimento » Directcall APP » Gerenciamento de usuários » Procurar por novos usuários

Ajuda para esta página

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.

-- 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 15:58

Localizar

DIRECTCALL APP - SALESFORCE LIGHTNING

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

The screenshot shows the Salesforce Lightning interface for configuring call centers. The left sidebar contains a navigation menu with options like 'Configurações de recurso', 'Análises', 'Chatter', 'Comunidades', 'Data.com', 'Início', 'IoT do Salesforce', 'Marketing', 'Office 365', 'Pesquisa', 'Pesquisar', 'Quip', 'Salesforce Files', 'Serviço', 'Accionadores de Comen...', 'Call Center', 'Centros de atende...', and 'Layouts do softphone'. The main content area is titled 'CONFIGURAÇÃO Centros de atendimento'. It features a search bar at the top with the text 'Configuração de pesquisa'. Below the search bar, there are five rows of dropdown menus, each with a '-- Nenhum --' selection and an 'E' label to its right. A 'Localizar' button is positioned below these dropdowns. Underneath, there is a section for filtering with the text 'Filtrar por campos adicionais (opcional):' and three bullet points: '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', and 'Para campos de data/hora, insira o valor no seguinte formato: 12/07/2018 15:59'. At the bottom, there is a table with columns for 'Nome completo', 'Aliás', 'Nome do usuário', 'Papel', and 'Perfil'. The first row, 'Call_Direct', is selected with a checked checkbox. A red box highlights the 'Adicionar ao centro de atendimento' button above the table. The 'Cancelar' button is also visible to the right of the highlighted button.

	Nome completo	Aliás	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

DIRECTCALL APP - SALESFORCE LIGHTNING

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". A gear icon (settings) is highlighted with a red box in the top right corner. 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 showing sales trends from April to June, with a goal line at 2.8M. Below the chart are sections for "Compromissos de hoje" (Today's Commitments) and "Tarefas de hoje" (Today's Tasks).

Mês	Fechado	Meta	Fechado + Aberto (>70%)
Abr	~0.5M	2.8M	~0.5M
Mai	~1.4M	2.8M	~1.4M
Jun	~2.8M	2.8M	~2.8M

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

The screenshot displays the Salesforce Lightning interface for the Service Cloud configuration. The top navigation bar includes the Salesforce logo, a search bar labeled 'Configuração de pesquisa', and utility icons. The main navigation menu on the left is expanded to show 'Objetos e campos' and 'Gerenciador de objetos', both highlighted with red boxes. The main content area is titled 'Início da Configuração de serviço' and features a 'Configuração recomendada' section with three cards: 'Adicionar seus usuários', 'Personalizar status do caso', and 'Configuração de email'. Below this, there are sections for 'Desempenho de hoje' and 'Uso atual' with progress indicators for 'Licenças do Salesforce' and 'Licenças de serviço'.

Configuração de pesquisa

Configuração do se... Início Gerenciador de objetos

Busca rápida

Início da Configuração de serviço

ADMINISTRAÇÃO

- > Usuários
- > Canais
- > Omni-Channel

AUTOMAÇÃO

- > Automação do processo

INTERFACE DO USUÁRIO

- ✓ **Objetos e campos**
- Gerenciador de objetos**
- Rastreamento de feed
- Schema Builder
- > Interface do usuário
- > Relatórios e painéis

CELULAR

- > Aplicativos móveis

SSH, Telnet and Rlogin client

CONFIGURAÇÃO

Início da Configuração de serviço

Configuração recomendada [Visualizar tudo](#)

- Adicionar seus usuários**
Adicione sua equipe ao Service Cloud neste fluxo de configuração simples.
[Começar a usar](#)
- Personalizar status do caso**
Rastreie e simplifique as cargas de caso do seu agente.
[Começar a usar](#)
- Configuração de email**
Transforme emails em casos.
- Configuração do Knowledge**
Configure sua Base do Knowledge no Service Cl...
- Configuração de Comunidades do Lightning**
Crie uma comunidade em que os clientes se aju...

Desempenho de hoje

Uso atual

- Licenças do Salesforce 1 / 2
- Licenças de serviço 1 / 2

DIRECTCALL APP - SALESFORCE LIGHTNING

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

The screenshot displays the Salesforce Lightning interface for the DirectCall App. At the top, there is a search bar labeled 'Configuração de pesquisa' and a navigation menu with 'Configuração do se...', 'Início', and 'Gerenciador de objetos'. The main content area is titled 'CONFIGURAÇÃO Gerenciador de objetos' and shows a list of 40 items. The 'Lead' object is highlighted with a red box. Below is a table of the objects shown in the list.

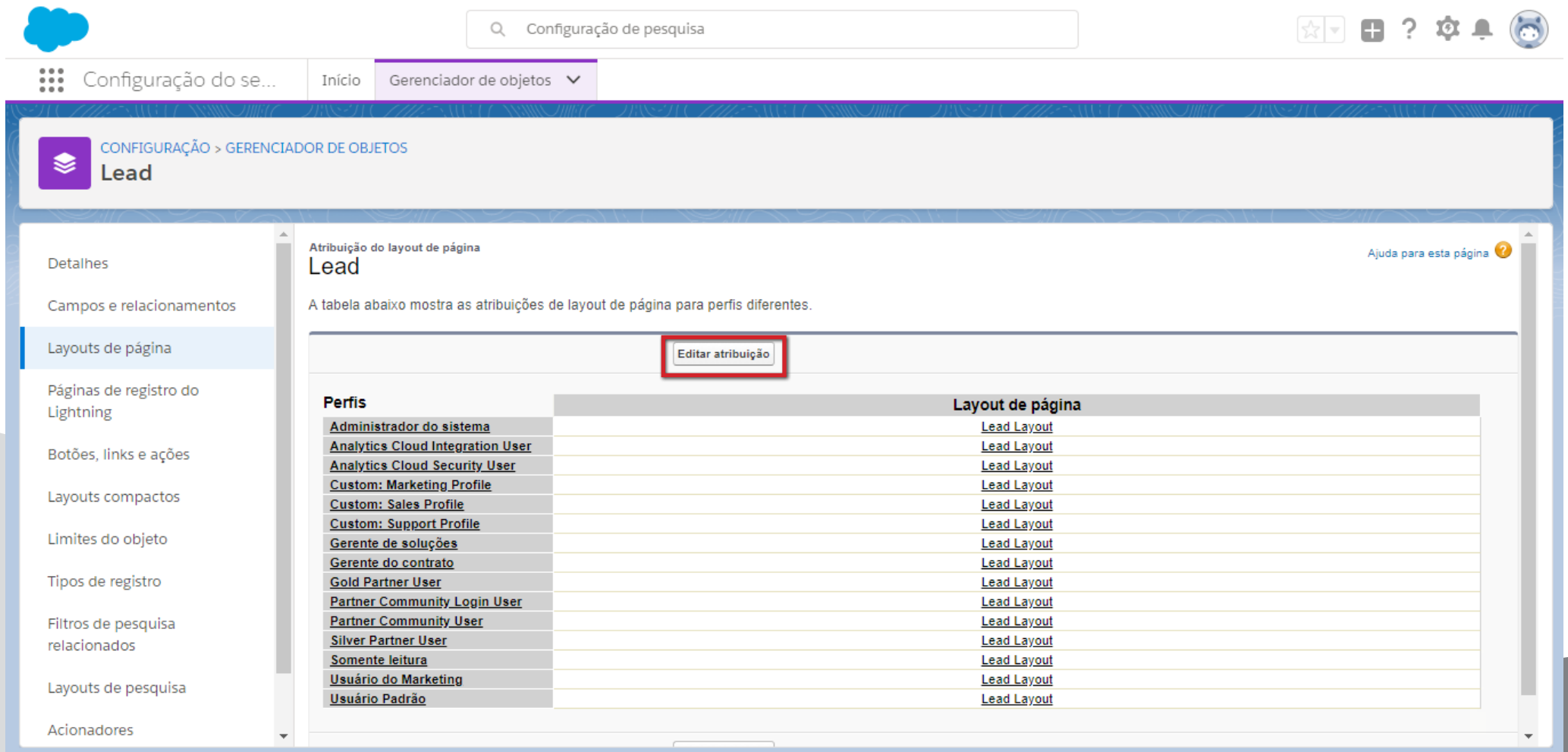
Nome do Objeto	API Name	Descrição	Data de Criação	Status 1	Status 2	Ações
Histórico de chamadas recebidas	directcall__Chamadas_Recebidas__c		12/07/2018	✓	✓	▼
Histórico de SMS e TTS enviados	directcall__Sms_Enviados__c	Extrato de sms enviados para clientes	12/07/2018	✓	✓	▼
Histórico de SMS recebidos	directcall__MensagensRecebidas__c		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 'CONFIGURAÇÃO > GERENCIADOR DE OBJETOS Lead'. It features a search bar labeled 'Busca rápida' and a 'Novo(a)' button. A red box highlights the 'Atribuição do layout de página' button in the top right corner. Below these elements is a table with the following data:

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

Ajuda para esta página

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".

para selecionar diversas células que não sejam adjacentes. 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 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

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**.

Configuração do se... Início Gerenciador de objetos

CONFIGURAÇÃO > GERENCIADOR DE OBJETOS
Lead

para selecionar diversas células que não sejam adjacentes. 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	
Administrador do sistema	
Analytics Cloud Integration User	
Analytics Cloud Security User	
Custom: Marketing Profile	
Custom: Sales Profile	
Custom: Support Profile	
Gerente de soluções	
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

Salvar Cancelar

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. At the top, there is a navigation bar with the Salesforce logo, a search bar containing "Pesquisar Leads e mais...", and various utility icons. Below this is a secondary navigation bar with tabs for "Vendas", "Início", "Oportunidades", "Leads", "Tarefas", "Arquivos", "Contas", "Contatos", "Campanhas", "Painéis", "Relatórios", "Chatter", and "Mais".

The main content area shows the "Leads" page. The header includes "Leads de hoje" and buttons for "Novo(a)", "Importar", and "Adicionar à campanha". Below the header, there is a table of leads. The first lead is highlighted, and a modal dialog is open over it. The dialog title is "Directcall APP - User Authentication Required" and it contains a button labeled "Authorize Directcall CTI".

Directcall APP	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	

At the bottom left of the interface, there is a small floating window with the text "Directcall APP" and a phone icon, which is 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 a modal dialog box titled "Permitir acesso?". The dialog is for the "directcall-app-force" application and lists the following permissions:

- 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

The dialog 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 table contains one row: 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 search bar contains "Pesquisar Leads e mais...".

The lead details section shows the following information:

- Lead:** Mr. DirectCall Telecom
- Empresa:** DirectCall
- Telefone(2):** 554140621860
- Email:** contato@directcall.com.br

The lead is currently in the "Working - Contacted" stage. The status bar includes "Working - Contacted", "Closed - Not Converted", and "Convertido", along with a "✓ Marcar Status como concl..." button.

The "Directcall APP" sidebar is open, showing the following options:

- Directcall APP
- Digite Telefone, Nome (Ex: 55 41 4062 1860)
- 55 (41) 4062-1860
- Ligar
- SMS
- Msg Voz
- Ligar
- Ligar e gravar
- Histórico de chamadas
- Ouvir chamadas gravadas
- Recebimento de chamadas ON
- Tipo conta: Pós pago

The main content area shows the "DETALHES" tab with an "Email" field and an "Adicionar" button. The "NOTÍCIAS" tab is also visible. The right sidebar contains the following sections:

- Não encontramos nenhuma possível duplicata desta lead.
- Histórico de chamadas realizadas (0)
- Histórico de chamadas recebidas (0)
- Histórico de SMS e TTS enviados (0)
- Histórico de SMS recebidos (0)

The bottom of the interface shows the "Directcall APP" button.