

welcome to

dreamOle



Ebury

provar
Test Automation for Salesforce®

wefox
GROUP

NUBIKA

Cloud
Coachers

Sharin Pix

s4g
Consulting

omega

FINANCIALFORCE

CLOUD
GALACTICOS
SALESFORCE SUPERSTARS

LIGHTNING
CHAMPIONS

AutoRABIT
DevOps Made Easy

QualityClouds
Your Favorite Clouds - Amazon AWS - Microsoft Azure - Google Cloud Platform

Cognizant

#dreamOle19

Málaga

Community Cloud

Lucas González Mata
Rafael Cereto Arredondo

Málaga

Quiénes somos



Co-Leader del Salesforce Developer Group
de Málaga
Senior Salesforce Developer en Tecnológica
parte de Accenture
3x Salesforce certificado.

 <https://www.linkedin.com/in/rafaelcereto/>



Project Manager en Accenture
Salesforce Application Architect
10x Salesforce certificado

 <https://www.linkedin.com/in/lucas-gonzalez-mata>

¿Qué es Community Cloud?



¿Qué es Community Cloud?



Contenido

- Definición
- Tipos de licencias
- Diferencias entre licencias
- Casos de uso



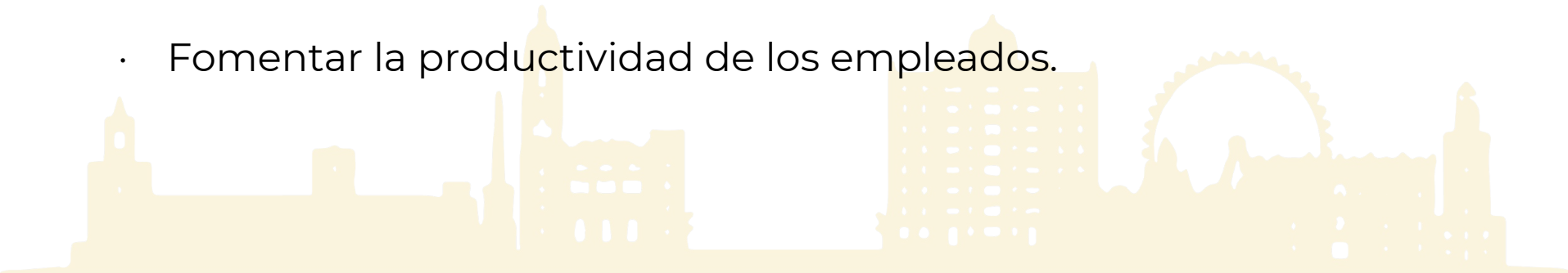
Definición



Community Cloud es un lugar dentro de la plataforma Salesforce que nos permite comunicarnos con socios, clientes y empleados, por lo que se consigue involucrar a estas personas en nuestro negocio.

Los objetivos principales son:

- Conectarse directamente con los clientes y mejorar su experiencia
- Aumentar el éxito de los socios.
- Fomentar la productividad de los empleados.



Definición



Combina 3 aspectos fundamentales:

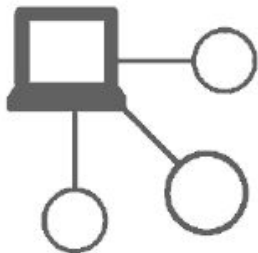
Websites



Se obtiene una marca personalizada y una interfaz de usuario responsive.



Portals



Exponer datos comerciales a clientes y socios.



Social



Conéctese directamente con otros clientes y expertos.



Definición



Extiende Salesforce a clientes, socios y empleados

Clientes

Experiencias personalizadas e inteligentes:

- Autoservicio online.
- Portal del Cliente
- Compromiso de marca
- Contenido personalizado



Socios

Ofrezca acceso a información empresarial

- Gestión del canal de ventas.
- Gestión de franquicias
- Portal de agentes.
- Administración de suministros



Empleados

Aumenta la productividad y el compromiso.

- Intranet moderna
- Servicio de asistencia fácil de usar
- Colaboración y Contenido
- Aplicaciones atractivas



Tipos de Licencias



Customer Community

Utilice esta licencia para procesos B2C con un gran número de usuarios que necesitan acceso a la gestión de casos y/o knowledge.

Customer Community Plus

Utilice esta licencia para procesos B2C que necesitan acceso a “advanced sharing” y/o informes y paneles.

Partner Community

Utilice esta licencia para procesos B2B que necesitan acceso a los procesos de venta de la organización (leads, oportunidades y campañas).

Tipos de Licencias



Lightning External Apps

Utilice esta licencia cuando intenta colaborar y dar visibilidad a usuarios fuera de la organización con contenido e imagen corporativa, permitiendo el acceso limitado a algunos objetos CRM y otros objetos y procesos personalizados.

Lightning External Apps Plus

Utilice esta licencia para experiencias muy personalizadas, incorporando objetos estándar, personalizados, datos externos y requiriendo almacenamiento adicional. Los casos de uso ideales son portales de distribuidor, vendedor o proveedor.

Diferencias entre Tipos de Licencias



	CUSTOMER COMMUNITY	CUSTOMER COMMUNITY PLUS	PARTNER COMMUNITY ¹	LIGHTNING EXTERNAL APPS	LIGHTNING EXTERNAL APPS PLUS
Salesforce Standard Objects					
Cuentas	✓ Leer, Modificar	✓ Leer, crear, modificar	✓ Leer, crear, modificar	✓ Leer, crear, modificar	✓ Leer, crear, modificar
Activos	✓ Leer, crear, modificar	✓ Leer, crear, modificar	✓ Leer, crear, modificar	✓ Leer, crear, modificar	✓ Leer, crear, modificar
Campañas			✓ Leer, crear y modificar ³		✓ Leer, crear y Modificar
Casos	✓ Leer, crear, modificar ⁴	✓ Leer, crear, modificar ⁵	✓ Leer, crear, modificar		✓ Leer, crear, modificar
Contactos	✓ Leer, crear, modificar	✓ Leer, crear, modificar	✓ Leer, crear, modificar	✓ Leer, crear, modificar	✓ Leer, crear, modificar
Contratos	✓ Leer, crear, modificar, eliminar	✓ Leer, crear, modificar, eliminar	✓ Leer, crear, modificar, eliminar	✓ Leer, crear, modificar, eliminar	✓ Leer, crear, modificar, eliminar
Dashboards		✓ Sólo lectura	✓		✓
Documentos	✓ Sólo lectura	✓ Sólo lectura	✓ Sólo lectura	✓ Sólo lectura	✓ Sólo lectura
Eventos y calendario		✓ Leer, crear, modificar, eliminar	✓ Leer, crear, eliminar		✓ Leer, crear, modificar, eliminar

	CUSTOMER COMMUNITY	CUSTOMER COMMUNITY PLUS	PARTNER COMMUNITY ¹	LIGHTNING EXTERNAL APPS	LIGHTNING EXTERNAL APPS PLUS
Salesforce Standard Objects					
Ideas	✓ Leer, crear	✓ Leer, crear	✓ Leer, crear	✓ Leer, crear	✓ Leer, crear
Leads			✓ Leer, crear, modificar		✓ Leer, crear, modificar
Vistas de lista	✓ Leer, crear, modificar	✓ Leer, crear, modificar	✓ Leer, crear, modificar	✓ Leer, crear, modificar	✓ Leer, crear, modificar
Notas y archivos adjuntos	✓ Se aplican excepciones ⁶	✓	✓		✓
Oportunidades			✓ Leer, crear, modificar		✓ Leer, crear, modificar
Pedidos ⁷	✓ Leer, crear	✓ Leer, crear	✓ Leer, crear	✓ Leer, crear	✓ Leer, crear
Listas de precios	✓ Sólo lectura	✓ Sólo lectura	✓ Sólo lectura	✓ Sólo lectura	✓ Sólo lectura
Productos	✓ Sólo lectura	✓ Sólo lectura	✓ Sólo lectura	✓ Sólo lectura	✓ Sólo lectura
Presupuestos			✓ Leer, crear, modificar		✓ Leer, crear, modificar
Reportes ⁸		✓ Crear y gestionar	✓ Crear y gestionar		✓ Crear y gestionar
Tarea	✓ Sólo lectura	✓ Leer, crear, modificar, eliminar	✓ Leer, crear, modificar, eliminar	✓ Sólo lectura	✓ Leer, crear, modificar, eliminar

Diferencias entre Tipos de Licencias



	CUSTOMER COMMUNITY	CUSTOMER COMMUNITY PLUS	PARTNER COMMUNITY ¹	LIGHTNING EXTERNAL APPS	LIGHTNING EXTERNAL APPS PLUS
Funciones, funcionalidad y objetos personalizados de Salesforce					
Almacenamiento de datos adicional		2 MB por miembro (licencia basada en miembros)	5 MB por miembro (licencia basada en miembros)	10 MB por miembro (licencia basada en miembros)	75 MB por miembro (licencia basada en miembros)
		1 MB por miembro (licencia basada en miembros)	1 MB por miembro (licencia basada en miembros)		30 MB por miembro (licencia basada en miembros)
Llamadas de API al día (por organización)	0	200 por miembro (licencia basada en miembros)	200 por miembro (licencia basada en miembros)	200 por miembro (licencia basada en miembros)	1.000 por miembro (licencia basada en miembros)
		10 por miembro (licencia basada en miembros)	10 por miembro (licencia basada en miembros)		400 por miembro (licencia basada en miembros)
Chatter (Personas, Grupos, Noticias en tiempo real, Mensajes privados)	✓	✓	✓	✓	✓
Objetos personalizados	✓	✓	✓	✓	✓
	10 objetos personalizados por licencia (los objetos personalizados de paquetes gestionados no se contabilizan en este límite, siempre que estén disponibles públicamente en AppExchange)	10 objetos personalizados por licencia (los objetos personalizados de paquetes gestionados no se contabilizan en este límite, siempre que estén disponibles públicamente en AppExchange)	10 objetos personalizados por licencia (los objetos personalizados de paquetes gestionados no se contabilizan en este límite, siempre que estén disponibles públicamente en AppExchange)	100 objetos personalizados por licencia (los objetos personalizados de paquetes gestionados no se contabilizan en este límite, siempre que estén disponibles públicamente en AppExchange)	200 objetos personalizados por licencia (los objetos personalizados de paquetes gestionados no se contabilizan en este límite, siempre que estén disponibles públicamente en AppExchange)
Administración delegada		✓	✓		✓

	CUSTOMER COMMUNITY	CUSTOMER COMMUNITY PLUS	PARTNER COMMUNITY ¹	LIGHTNING EXTERNAL APPS	LIGHTNING EXTERNAL APPS PLUS
Funciones, funcionalidad y objetos personalizados de Salesforce					
Files ^{9,10}	✓	✓	✓	✓	✓
	Contenido no está disponible con licencias Customer Community.	Crear, leer, modificar, eliminar	Crear, leer, modificar, eliminar	Contenido no está disponible con licencias Lightning External App.	Crear, leer, modificar, eliminar
Knowledge	✓	✓	✓	✓	✓
Funciones y colaboración avanzada		✓	✓		✓
Conjuntos de colaboración ¹¹	✓	✓	✓	✓	✓
Aplicación Salesforce	✓	✓	✓	✓	✓
Gestión de territorios			✓		✓
Insignias de reconocimiento ¹³	✓	✓	✓	✓	✓
Tokens					
Aprobaciones de flujo de trabajo	✓ ¹⁴	✓	✓		✓

https://help.salesforce.com/articleView?id=users_license_types_communities.htm&type=5



Customer Community – Centro de ayuda

Dar a los clientes acceso de autoservicio a los artículos de servicio y FAQ.

- Incorporar fácilmente artículos de Salesforce Knowledge
- Integrar a la perfección la gestión de casos de Service Cloud
- Crear una experiencia atractiva, de marca, móvil
- Lanzar rápidamente una comunidad con la marca corporativa en pocos días.

Ejemplo 1, Ejemplo 2



Partner Community – Gestión con socios

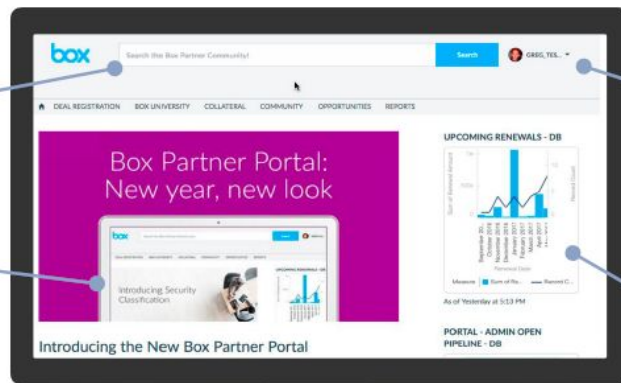
Gestión relaciones con socios



Los socios tienen el poder de vender a los leads

Federated search to surface content from any source.

CMS Connect importing content from AEM.

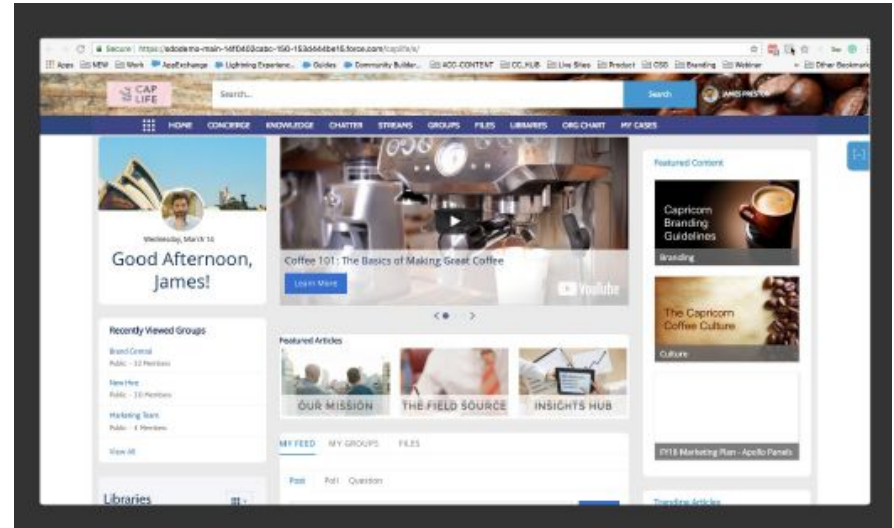


Identity for single sign-on access between partner tools

Lightning Reports to display a snapshot of business.

Employee Community - Intranet

- Aplicaciones conectadas: App Launcher, Salesforce Identity
- Marca atractiva: Lightning Builder, Themes, Custom Domain
- Contenido inteligente y colaboración: Documentación, recomendaciones Einstein



Chatbots



accenturetechnology Lightning Guided Engagement



Tipos de Community



Contenido

- Evolución de las Community
- Visualforce + Tabs
- Lightning Communities
- Lightning Bolt
- ¿Cuándo desarrollar con visualforce?
- ¿Por qué desarrollar con lightning?



Evolución de las Community



2013

Visualforce + Tabs

Esfuerzo: Alto
Tiempo de lanzamiento: Largo



2015

Lightning Communities

Esfuerzo: Medio
Tiempo de lanzamiento: Corto



Actualidad

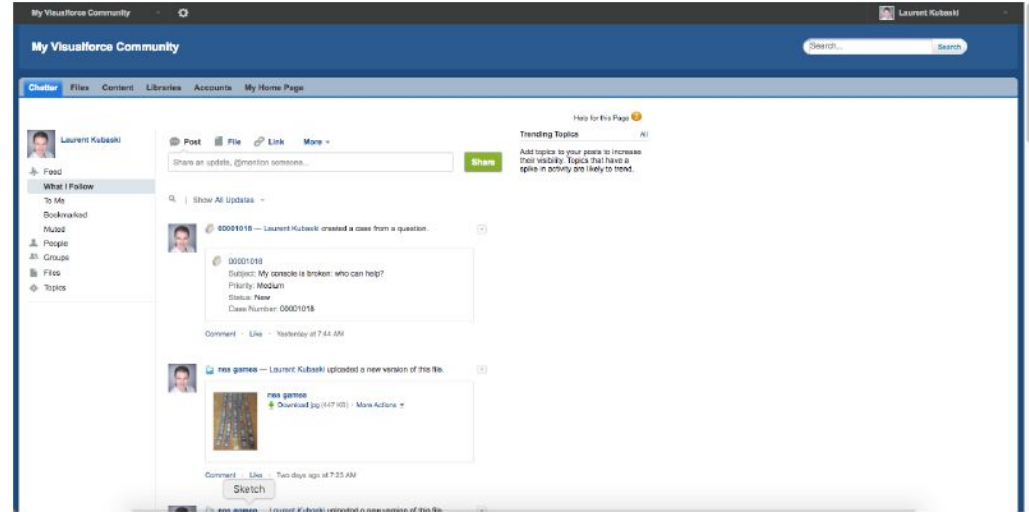
Lightning Bolt

Esfuerzo: Bajo
Tiempo de lanzamiento: Corto

Visualforce + Tabs



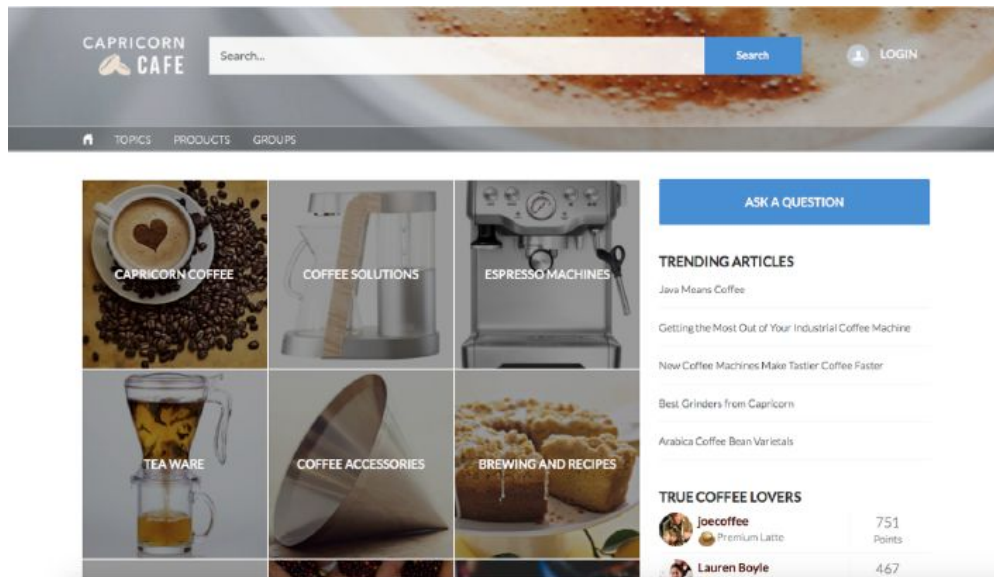
Utilizado para crear aplicaciones con apex, tabs de salesforce y visualforce.



Lightning Communities



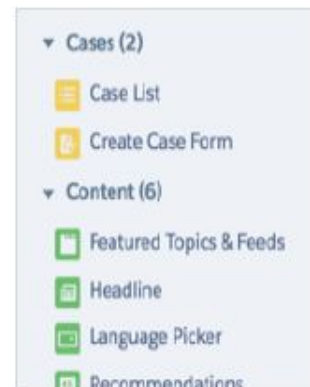
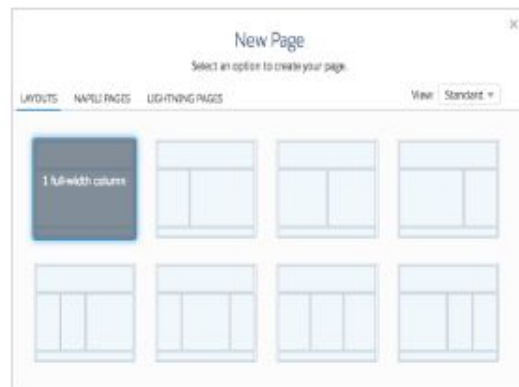
Cree una comunidad Lightning basándose en una plantilla preconfigurada y luego aplique tu marca corporativa, modifique páginas, actualice su plantilla y publique cambios, todo desde una única interfaz muy sencilla.



Lightning Bolt



Exporta e importa comunidades.



Lógica de
negocio



Personaliza tu
Marca



Páginas



Componentes

AppExchange



Soluciones disponibles en AppExchange



¿Cuándo desarrollar con visualforce?



- Necesita manejar una gran volumen de visitantes autenticados y una gran cantidad de transacciones simultaneas.
- Necesita acceso a objetos estándar que aún no son compatibles en las comunidades Lightning.
- Dependiendo de los managed package que siguen siendo solo compatibles con visualforce.
- Desea utilizar frameworks de aplicaciones web de terceros (por ejemplo, Angular)
- Necesita admitir navegadores más antiguos como IE9 o IE10

¿Por qué desarrollar con lightning?



- **Es el futuro de Salesforce:** Salesforce está 100% enfocado en Lightning: VisualForce está en modo mantenimiento.
- **Mayor reutilización:** Desarrolla temas, páginas y componentes que puedan reutilizarse fácilmente en múltiples comunidades.
- **Distribución simple:** Crea “packages” para compartir de forma privada con los clientes o publícalos en AppExchange.
- **Tiempo de comercialización más rápido:** Ofrezca soluciones que solo requieren una personalización mínima antes del lanzamiento.
- **Mejor rendimiento que visualforce:** Velocidad de carga superior.

Ejemplos de Lightning Community



Creación de una comunidad Caso práctico



dreamOle

Q&A



Ebury

provar
Test Automation for Salesforce®

wefox
G R O U P

NUBIKA

Cloud
Coachers

Sharin Pix

s4g
Consulting

omega^{cm}

FINANCIALFORCE

CLOUD
GALACTICOS
SALESFORCE SUPPLYTANK

LIGHTNING
CHAMPIONS

AutoRABIT
DevOps Made Easy

QualityClouds
Cloud Platform Experts - Amazon AWS - Cloud Partner - SAP Partner

Cognizant

#dreamOle19

Málaga