

# Salesforce-yhteisöjen määrittäminen ja ylläpito

Käyttöopas, Winter '17





Tämän asiakirjan englanninkielinen versio on etusijalla sen käännettyyn versioon nähden.

<sup>©</sup> Copyright 2000–2016 salesforce.com, inc. Kaikki oikeudet pidätetään. Salesforce on salesforce.com, inc.:in rekisteröity tavaramerkki, samoin kuin muut nimet ja tavaramerkit. Muut mainitut tavaramerkit saattavat olla vastaavien omistajiensa tavaramerkkejä.

# SISÄLTÖ

Salesforce-yhteisöjen määrittäminen ja ylläpito
Salesforce-yhteisöt-ominaisuuden yhteenveto1
Toteutuksesi suunnittelu
Yhtiösi määrittäminen ja ylläpito
Yhteisön suojaus ja todennus
Suunnittelu ja sivujen hallinta
Yhteisömallit
Mukauta malleja Community Builderilla
Yhteisön hallinta
Yhteisön raportointi
Käyttäjien opastaminen yhteisöjen käyttämisessä
Hakemisto

# Salesforce-yhteisöjen määrittäminen ja ylläpito

# Salesforce-yhteisöt-ominaisuuden yhteenveto

Yhteisöt ovat brändättyjä tiloja, joissa työntekijäsi, asiakkaasi ja kumppanisi voivat työskennellä yhdessä. Voit mukauttaa ja luoda yhteisöjä liiketoimintatarpeidesi mukaan ja siirtyä niiden välillä saumattomasti.

Yhteisöt ovat hyödyllinen tapa jakaa tietoja ja tehdä yhteistyötä liiketoimintaprosesseillesi tärkeiden, yhtiösi ulkopuolisten ihmisten kanssa, esimerkiksi asiakkaiden tai kumppanien kanssa.

Voit käyttää Yhteisöt-ominaisuutta tehdäksesi seuraavia toimia:

- Edistä myyntiä yhdistämällä työntekijäsi jakelijoihisi, jälleenmyyjiisi ja toimittajiisi
- Tarjoa huippuluokan palvelua sallimalla asiakkaidesi löytää vastauksia yhdestä sijainnista
- Hallitse sosiaalista kuuntelua, sisältöä, osallistumista ja työnkulkua yhdestä paikasta

Voit luoda organisaatiollesi useita yhteisöjä eri tarkoituksiin. Voit esimerkiksi luoda asiakastukiyhteisön vähentääksesi tuen kuluja, kanavamyyntiyhteisön kumppanidiilien tukea varten tai tulevalle tapahtumalle tarkoitetun yhteisön.

Yhteisöt voivat perustua tavallisiin Salesforce-toimintoihin ja -välilehtiin tai johonkin valmiiksi määrittämästämme mallista. Yhteisöt saattavat sisältää sisäisessä Salesforce-organisaatiossa käytettävissä olevien ominaisuuksien ja tietojen alajoukkoja ja niitä voi mukauttaa yhtiösi brändäyksen mukaisesti. Lisäksi voit valita, ketkä yhtiösi jäsenet ja yhtiösi ulkopuoliset asiakkaat, kumppanit tai muut ihmiset voivat liittyä.

Yhteisöt toimivat organisaatiosi sisällä ja niitä voi käyttää helposti globaalista yläpalkista Salesforcen tai Salesforce1-mobiiliselainsovelluksen vasemmassa yläkulmassa olevasta alasvetovalikosta. Käytä tätä valikkoa siirtyäksesi yhteisöjesi ja sisäisen Salesforce-organisaatiosi välillä.

#### KATSO MYÖS:

Suunnittelu etukäteen Salesforce-yhteisöjen ottaminen käyttöön Yhteisöjen luominen Yhteisösi hallinta

# Toteutuksesi suunnittelu

# Suunnittelu etukäteen

Sinun kannattaa tehdä joitakin tärkeimpiä päätöksiä etukäteen ennen kuin määrität ja mukautat yhteisöäsi.

- Määritä yhteisön liiketoimintatarpeet. Minkätyyppisille käyttäjille olet luomassa yhteisöä? Voit esimerkiksi aloittaa tunnistamalla tärkeimmät käyttötavat, joita haluat tukea, kuten asiakastuki, itsepalvelu tai markkinointi.
- Arvioi yhteisön koko. Tämä auttaa sinua määrittämään lisenssien tarpeet.
- Päätä, haluatko yhteisön sisällön olevan julkisesti saatavilla vieraskäyttäjille, joilla ei ole linsenssejä.
- Suunnittele yhteisösi ulkoasu ja arvioi sitten käytettävissä olevat mukautusvaihtoehdot. Yhteisöt-ominaisuudessa käytettävissäsi on seuraavat vaihtoehdot:

# EDITION-VERSIOT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

Käytettävissä: Enterprise-, Performance-, Unlimitedja Developer-versioissa

- Käytä Visualforcea mukauttaaksesi yhteisöjen käyttövalmiita välilehtiä: Yhteisöt-ominaisuus sisältää joitakin käyttövalmiita
  teemoja, joita voit käyttää yhteisössäsi vakiomuotoisten Salesforce-välilehtien kanssa. Lisäksi voit mukauttaa yhteisösi ulkoasua
  yksityiskohtaisesti Visualforcen avulla ja hyödyntää kaikkia Force.com-sovellusalustan toimintoja. Tämä vaihtoehto vaatii, että
  koodaaminen on sinulle tuttua.
- Käytä Community Builderia ja malleja: Community Builder sisältää monimuotoisia ja tyylikkäitä malleja, jotka on tarkoitettu
  asiakastukeen suunnitelluille yhteisöille. Mallin tarjoavat helppoja mukautustapoja intuitiivisen ja graafisen käyttöliittymän avulla
  ja mahdollistavat yhteisön nopean julkaisun vain muutamalla Site.com-määrityksellä. Tämä vaihtoehto ei edellytä koodaustaitoja
  tai Force.com-sovellusalustan tuntemusta. Tarvitsetko apua mallin valitsemisessa? Tutustu mallin vertailuun.

Lisätietoja näistä vaihtoehdoista on kohdassa Community Builder- ja Force.com Sites -ominaisuuksien väliltä valitseminen

• Määritä, vaikuttavatko mitkään yhteisöjen rajoitukset toteutukseesi.

# Yhtiösi määrittäminen ja ylläpito

# Salesforce-yhteisöjen ottaminen käyttöön

Salesforce-yhteisöjen käyttöönotto on ensimmäinen vaihe yhteisöjen luomisessa.

Yhteisöt-ominaisuuden mukana otetaan käyttöön myös Salesforce Classic 2010 -käyttöliittymäteema, joka päivittää Salesforcen ulkoasun.

🕥 Note: Kun olet ottanut Yhteisöt-ominaisuuden käyttöön, et voi poistaa sitä käytöstä.

Jos organisaatiosi Yhteisöt-ominaisuuden käyttöoikeudet kumotaan maksamattomien laskujen vuoksi, kaikki yhteisösi deaktivoidaan, mukaan lukien Esikatselu-tilassa olevat. Kun Yhteisöt-ominaisuus otetaan uudelleen käyttöön, kaikki yhteisöt ovat Ei-aktiivinen-tilassa. Voit aktivoida nämä yhteisöt, mutta et voi palauttaa niitä Esikatselu-tilaan.

1. Kirjoita Määritykset-valikon Pikahaku-kenttään Yhteisöt ja valitse Asetukset.

Note: Jos et näe tätä valikkoa, Yhteisöt-ominaisuus ei välttämättä ole käytössä organisaatiossasi. Ota yhteyttä Salesforce-asiakkuuspäällikköösi.

#### 2. Valitse Ota yhteisöt käyttöön.

**3.** Valitse yhteisöillesi käytettävä toimialuenimi ja napsauta **Tarkista käytettävyys** varmistaaksesi, ettei se ole jo käytössä.

Suosittelemme, että käytät jotain käyttäjille tuttua, esimerkiksi yhteisön nimeäsi. Vaikka toimialuenimi on sama kaikille yhteisöille, voit luoda yksilöllisen URL-osoitteen kullekin yhteisölle luontiprosessin aikana. Jos toimialueesi on esimerkiksi UniversalTelco.force.com ja olet luomassa asiakasyhteisöä, voit määrittää URL-osoitteeksi UniversalTelco.force.com/asiakkaat.

**Tärkeää**: Muista, ettet voi muuttaa toimialuenimeä sen tallentamisen jälkeen.

Voit määrittää täysin mukautetun toimialuenimen syöttämällä sen Toimialueiden hallinta -sivulle. Kirjoita Määritykset-valikon Pikahaku-kenttään *Toimialueet* ja valitse **Toimialueet**.

#### 4. Napsauta Tallenna.

Nyt voit luoda yhteisöjä.

#### EDITION-VERSIOT

Salesforce-yhteisöt ovat käytettävissä: Salesforce Classicissa

Salesforce-yhteisöjen määritykset ovat käytettävissä: Salesforce Classicissa ja Lightning Experiencessa

Käytettävissä: **Enterprise**-, **Performance**-, **Unlimited**ja **Developer**-versioissa

# KÄYTTJÄOIKEUDET

Yhteisöt-ominaisuuden ottaminen käyttöön:

Sovelluksen mukautusoikeus Yhteisöjen luonti- ja määritysoikeudet vaaditaan yhteisöjen luomiseen ja mukauttamiseen. Se antaa käyttäjälle myös mahdollisuuden hallita Site.com sivustoa, joka on yhdistetty yhteisöön.

Kun Yhteisöt-ominaisuus on otettu käyttöön, suosittelemme, että annat globaalin ylätunnisteen tarkasteluoikeuden sisäisille käyttäjille, joiden täytyy käyttää yhteisöä. Globaalin ylätunnisteen avulla käyttäjät voivat helposti vaihtaa sisäisten organisaatioidensa ja jäsenyhteisöjensä välillä. Jos organisaatiosi käyttää Lightning Experiencea, käyttäjät voivat siirtyä Salesforce Classicin ja uuden käyttöliittymän välillä, jos heillä on riittävät käyttöoikeudet. Löydät Siirry Lightning Experienceen -linkin *Nimesi*-valikosta. Lightning Experience ei tue yhteisöjä, joten jos haluat luoda, hallita tai käyttää yhteisöjä globaalista ylätunnisteesta, sinun täytyy palata Salesforce Classicin.

Org name and o	commu	nity me	nu				Your Nan	ne men	u	
Acme Internal									Admin User	3 <b>4</b> 3
salesforce	ő	Sea	rch		Search				Sales	•
Home Chatter	Files	Leads	Accounts	Contacts	Opportunities	Reports	Dashboards	+		

Se tarjoaa pääkäyttäjille ja yhteisöjen päälliköille myös ylimääräisen Yhteisön hallinta -valikon, josta he voivat siirtyä yhteisön hallinnan, Community Builderin, Force.com:in ja Site.com Studion välillä.



KATSO MYÖS:

salesforce\_communities\_implementation.pdf Kuka voi nähdä mitä yhteisöissä

# Yhteisöjen Salesforce1-asetukset

Luo linkkejä Visualforce-sivuilta toisille Visualforce-sivuille Salesforce1-sovelluksessa helposti valitsemalla **Salesforce1-asetukset yhteisöille** -valintaruutu yhteisön asetuksista.



Salesforce1 Settings for Comm	nunities
In Salesforce1, support links to Visualforce pages from community pages made using Visualforce.	i



Note: Asetus säilyttää Apex-etuliitteen kaikissa yhteisösi URL-osoitteissa.

# EDITION-VERSIOT

Salesforce-yhteisöt ovat käytettävissä: Salesforce Classicissa

Salesforce-yhteisöjen määritykset ovat käytettävissä: Salesforce Classicissa ja Lightning Experiencessa

Käytettävissä: **Enterprise Edition**-, **Performance Edition**-, **Unlimited Edition**ja **Developer Edition** -versioissa

# KÄYTTJÄOIKEUDET

Yhteisöjen asetusten muokkaaminen:

 Sovelluksen mukautusoikeus

# Organisaationlaajuisten yhteisöasetusten päivittäminen

# Yhteisön roolien oletusarvoisen lukumäärän asettaminen

Määritä kumppani- tai asiakastilien yhteisöihin lisäämisen yhteydessä luotujen roolien oletusarvoinen lukumäärä.

Nämä asetukset koskevat sinua, jos yhteisösi on määritetty Partner Community- tai Customer Community Plus -käyttäjälisensseillä. Rajoitus on kolme roolia, joista yksi on järjestelmän oletus.

Jos järjestelmä luo esimerkiksi kolme kumppaniroolia – Johtaja, Päällikkö ja Käyttäjä – kun tili otetaan käyttöön yhteisöllesi, mutta tarvitset vain Käyttäjä-roolin uusille tileille, voit vähentää lukumäärää yhteen rooliin. Suorituskyvyn parantamiseksi suosittelemme, että asetat tämän asetuksen arvoksi 1. Voit sitten käyttää tehokäyttäjän oikeuksia myöntääksesi haluamillesi käyttäjille käyttöoikeudet tietoihin, joita muut tilin käyttäjät omistavat.

Roolien lukumäärän asettaminen:

- 1. Kirjoita Määritykset-valikon Pikahaku-kenttään Yhteisöt ja valitse Asetukset.
- 2. Määritä roolien määrä tiliä kohden.
  - a. Jos käytät Partner Community -lisenssejä, määritä Kumppaniroolien määrä.
  - **b.** Jos käytät Customer Community Pro -lisenssejä, määritä Asiakasroolien määrä.

#### 3. Napsauta Tallenna.

Tämä asetus ei vaikuta olemassa olevien tilien roolien määrään.

Katso Myös:

Yhteisöjen käyttäjien luominen

#### EDITION-VERSIOT

Salesforce-yhteisöt ovat käytettävissä: Salesforce Classicissa

Salesforce-yhteisöjen määritykset ovat käytettävissä: Salesforce Classicissa ja Lightning Experiencessa

Käytettävissä: **Enterprise**-, **Performance**-, **Unlimited**ja **Developer**-versioissa

#### KÄYTTJÄOIKEUDET

Roolien oletusarvoisen lukumäärän asettaminen:

 Sovelluksen mukautusoikeus

# Tehokäyttäjän oikeuksien ottaminen käyttöön yhteisöissä

Kun otat tehokäyttäjän oikeudet käyttöön, yhteisöjen kumppanikäyttäjät saavat pääsyn useampiin tietueisiin ja enempään dataan.

Tämä asetus koskee yhteisöäsi, jos se on määritetty Partner Community -käyttäjälisensseillä. Voit myös myöntää tehokäyttäjän oikeudet käyttäjille, joilla on Customer Community Plus -lisenssejä. Lisätietoja on kohdassa Tehokäyttäjän oikeuksien myöntäminen yhteisösi asiakaskäyttäjille sivulla 15.

Tehokäyttäjän oikeuksien myöntäminen yhteisösi ulkoisille käyttäjille sallii heidän käyttää enemmän tietoja ja useampia tietueita, riippumatta jakosäännöistä ja organisaationlaajuisista oletusasetuksista. Tehokäyttäjillä on käyttöoikeudet tietoihin, joiden omistaja on kumppanikäyttäjä, joka kuuluu samaan tiliin ja jolla on roolihierarkiassa sama rooli tai roolin alapuolella oleva rooli. Tehokäyttäjillä on köyttöoikeus koskee vain tapauksia, liidejä, mukautettuja objekteja ja mahdollisuuksia. Ulkoisille käyttäjillä on näiden objektien käyttöoikeus vain, jos paljastit ne käyttämällä profiileja tai jakamalla ja lisäämällä välilehdet yhteisöön sen määrittämisen aikana.

- 1. Kirjoita Määritykset-valikon Pikahaku-kenttään Yhteisöt ja valitse Asetukset.
- 2. Valitse Ota tehokäyttäjän oikeudet käyttöön.
- 3. Napsauta Tallenna.

Nyt voit kohdistaa tehokäyttäjän oikeudet.

Jos haluat poistaa tehokäyttäjän oikeudet käytöstä, valitse Ota tehokumppanikäyttäjäoikeudet käyttöön. Jos otat tämän ominaisuuden uudelleen käyttöön, kaikki käyttäjät, joille oli kohdistettu tehokäyttäjän oikeudet ennen ominaisuuden poistamista käytöstä, saavat tehokäyttäjän oikeudet uudelleen automaattisesti.

KATSO MYÖS:

Yhteisöjen käyttäjien luominen

#### EDITION-VERSIOT

Salesforce-yhteisöt ovat käytettävissä: Salesforce Classicissa

Salesforce-yhteisöjen määritykset ovat käytettävissä: Salesforce Classicissa ja Lightning Experiencessa

Käytettävissä: Enterprise-, Performance-, Unlimitedja Developer-versioissa

#### KÄYTTJÄOIKEUDET

Tehokäyttäjän oikeuksien ottaminen käyttöön:

Sovelluksen mukautusoikeus

# Raportointivaihtoehtojen ottaminen käyttöön ulkoisille käyttäjille

Salli ulkoisten käyttäjien, joilla on Partner Community- tai Customer Community Plus -lisenssi sekä raporttien suoritusoikeus, tarkastella ja muokata raportointivaihtoehtoja, jotta he voivat laatia yhteenvetoja raporteista ja suodattaa raportteja.

- 1. Kirjoita Määritykset-valikon Pikahaku-kenttään Yhteisöt ja valitse Asetukset.
- Valitse Ota raportointivaihtoehdot käyttöön ulkoisille käyttäjille.

#### 3. Napsauta Tallenna.

Ulkoiset käyttäjät, joilla on Partner Community- tai Customer Community Plus -lisenssi sekä raporttien suoritusoikeus, voivat nyt nähdä raportointivaihtoehdot raportin suoritussivulla.

# Jakojoukkojen yhteenveto

Anna portaalin tai yhteisön käyttäjille käyttöoikeus tietueisiin, jotka liittyvät heidän asiakkuuksiin tai yhteysksiin käyttäen heidän käyttäjäprofiileihinsa perustuvia jakojoukkoja.

Aikaisemmin jakojoukko antoi käyttöoikeudet mihin tahansa tietueeseen, jossa on asiakkuuden tai yhteyden hakukenttä, joka vastaa käyttäjän asiakkuutta tai yhteyttä. Spring '14 julkaisussa voit myös määritellä, kuinka käyttöoikeus myönnetään käyttämällä jakojoukon käyttöoikeuskartoitusta, mikä tukee epäsuoria käyttäjän tekemiä hakuja ja kohdistaa tietueen asiakkuuksiin tai yhteyksiin. Voit määritellä käytettävät objektit käyttöoikeuksien kartoituksessa, ja niiden on molempien osoitettava joko asiakkuuksiin tai yhteyksiin.



Esimerkiksi, saatat haluta käyttää jakojoukkoa, jos haluat:

#### EDITION-VERSIOT

Salesforce-yhteisöt ovat käytettävissä: Salesforce Classicissa

Salesforce-yhteisöjen määritykset ovat käytettävissä: Salesforce Classicissa ja Lightning Experiencessa

Käytettävissä: Enterprise Edition-, Performance Edition-, Unlimited Editionja Developer Edition -versioissa

#### KÄYTTJÄOIKEUDET

Raportointivaihtoehtojen ottaminen käyttöön ulkoisille käyttäjille:

 Sovelluksen mukautusoikeus

#### EDITION-VERSIOT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

Käytettävissä: Enterprise-, Performance-, Unlimitedja Developer-versioissa

- Antaa käyttöoikeuksia kaikkiin asiakkuuksiin tai yhteyksiin liittyviin tapauksiin.
- Antaa käyttöoikeuksia kaikkiin emoasiakkuuksiin tai yhteyksiin liittyviin tapauksiin, jotka käyttäjätili tai yhteystietue tunnistaa.

Voit käyttää jakojoukkoja käyttöoikeuksien antamisessa asiakkuuksille, yhteyksille, tapauksille, palvelusopimuksille, käyttäjille ja mukautetuille objekteille. Jakojoukkoja voidaan käyttää näissä käyttäjäprofiileissa

- Todennettu verkkosivusto
- Asiakasyhteisön käyttäjä
- Asiakasyhteisön kirjautunut käyttäjä
- Raskas Asiakasportaali
- Raskas portaali

- Rajoitetun ja Todennetun verkkosivuston käyttäjät
- Rajoitetun Raskaan Asiakasportaalin lisenssit

Seuraava esimerkki näyttää jakojoukon käyttöoikeuskartoituksen, joka antaa portaalin tai yhteisön käyttäjälle kaikkien tapausten käyttöoikeuden, jotka ovat yhteydessä heidän käyttäjätiliensä oikeutuksiin, vaikka ne eivät olisi suoraan yhteydessä tapauksen kanssa.



#### Esimerkki:

- 1. Asiakkuuden haku portaalista tai yhteisökäyttäjistä.
- 2. Liittyvä asiakkuuden oikeutus
- 3. Tapauksen oikeutushaku

Note: Portaalin tai yhteisön käyttäjät saavat käyttöoikeuden kaikkiin tilausoikeuksiin ja tilaustuotteisiin asiakkuudessa, joihin heillä on käyttöoikeus. Jakaaksesi raskaan portaalin käyttäjien omistamia tietueita, käytä jakoryhmää.

#### KATSO MYÖS:

Tietoja raskaan portaalin Yhteisö-käyttäjistä. Tietueiden käyttöoikeuksien myöntäminen raskaan portaalin yhteisö -käyttäjille Raskaan portaalin yhteisö -käyttäjien omistamien tietueiden jakaminen

### Tietoja raskaan portaalin Yhteisö-käyttäjistä.

Raskaan portaalin yhteisökäyttäjillä on rajoitetut käyttöoikeudet, koska ne on tarkoitettu organisaatioille, joissa on tuhansia tai jopa miljoonia yhteisökäyttäjiä.

Toisin kuin muilla käyttäjillä, raskaan portaalin käyttäjillä ei ole rooleja, mikä vähentää suorituskykyyn liittyviä ongelmia roolihierarkian laskuissa. Raskaan portaalin yhteisökäyttäjät sisältävät Customer Community-, High Volume Customer Portal- ja Authenticated Website -lisenssityypit.

#### Ominaisuudet

Raskaan yhteisön käyttäjät:

- Ovat yhteyshenkilöitä, joilla on pääsy yhteisöön.
- Ovat kohdistettuja Asiakasyhteisöön, Raskaaseen asiakasportaaliin- tai Todennettu verkkosivusto -lisenssiin.
- Jakavat vain omistamiaan tietueita Salesforce-käyttäjien kanssa jakoryhmissä.

#### Käyttöoikeudet tietueisiin

Raskaan portaalin käyttäjät voivat käyttää tietueita, jos jokin seuraavista ehdoista täyttyy:

- Heillä on päivitysoikeus tiliin, johon he kuuluvat.
- He omistavat tietueen.
- He voivat käyttää tietueen ylätasoa ja tietueen organisaationlaajuinen jakoasetus on Ylätason ohjaama.
- Objektin organisaationlaajuinen jakoasetus on Julkinen vain luku tai Julkinen luku/kirjoitus.

Pääkäyttäjät voivat luoda jakojoukkoja myöntääkseen tietueiden käyttöoikeuksia raskaan portaalin yhteisökäyttäjille. Lisätietoja on kohdassa Tietueiden käyttöoikeuksien myöntäminen raskaan portaalin yhteisö -käyttäjille.

#### Rajoitukset

- Raskaan portaalin käyttäjät eivät jakaa voi omistamiaan tai käyttämiään tietueita manuaalisesti.
- Et voi siirtää tapauksia ei-raskaan portaalin käyttäjiltä raskaan portaalin yhteisö -käyttäjille.
- Raskaan portaalin käyttäjät eivät voi omistaa tilejä.
- Et voi lisätä tapaustiimejä raskaan asiakasportaalin yhteisö -käyttäjien omistamiin tapauksiin.
- Et voi sisällyttää raskaan portaalin yhteisö -käyttäjiä:
  - Yksityisiin tai julkisiin ryhmiin.
  - Jakosääntöihin.
  - Tilitiimeihin, mahdollisuustiimeihin tai tapaustiimeihin.
  - Salesforce CRM Content -kirjastoihin.

Nämä rajoitukset koskevat myös raskaan portaalin yhteisö -käyttäjien omistamia tietueita.

Et voi kohdistaa raskaan portaalin yhteisö käyttäjiä alueisiin.

#### KATSO MYÖS:

Raskaan portaalin yhteisö -käyttäjien omistamien tietueiden jakaminen

# EDITION-VERSIOT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

Käytettävissä: Enterprise-, Performance-, Unlimitedja Developer-versioissa

# Tietueiden käyttöoikeuksien myöntäminen raskaan portaalin yhteisö -käyttäjille

Myönnä raskaan portaalin yhteisö -käyttäjille tietueiden kyäyttöoikeus jakojoukkojen avulla.

Jakojoukon avulla raskaan portaalin käyttäjät voivat käyttää mitä tahansa tietuetta, joka vastaa käyttäjän tiliä tai yhteyshenkilöä.. Voit myöntää käyttöoikeuden tietueisiin myös jakojoukon käyttöoikeuskartoituksella, joka tukee käyttäjän tekemiä epäsuoria hakuja sekä tilin tai yhteyshenkilön kohdetietuetta. Myönnä käyttäjille esimerkiksi käyttöoikeudet kaikkiin tapauksiin, jotka liittyvät heidän yhteyshenkilötietueessaan määritettyyn tiliin.

Jakoportaalit ovat voimassa kaikissa yhteisöissä, joissa raskaan portaalin yhteisö-käyttäjä on jäsenenä. Raskaan portaalin yhteisö-käyttäjillä on joko Asiakasyhteisön tai raskaan portaalin käyttäjälisenssi. Katso lisätietoa osasta "Jakojoukkojen yleiskatsaus" Salesforce Ohjeista.

Myöntääksesi käyttöoikeuksia saman yhteisön valituille käyttäjille, loisit tavallisesti jakojoukon, jos poistaisit valinnan ruudusta Yhteisön Käyttäjien Näkyvyys Jakojoukkosivulla.

- 1. Kirjoita Määritykset-valikon Pikahaku-kenttään Yhteisöt ja valitse Asetukset.
- 2. Napsauta Raskaan portaalin käyttäjien jakoasetukset -luettelossa **Uusi** luodaksesi jakojoukon tai napsauta **Muokkaa** olemassa olevan jakojoukon vierestä.
- 3. Täytä Jakojoukon muokkaussivulla Otsikko ja Jakojoukon nimi -kentät. Otsikko on jakosäännön otsikko, joka näytetään käyttöliittymässä. Jakojoukon nimi on API:n käyttämä uniikki nimi.
- 4. Anna kuvaus.
- 5. Valitse käyttäjien profiilit, joille haluat myöntää käyttöoikeuden.
- 6. Valitse objektit, johon haluat myöntää käyttöoikeuden.

Käytettävissä olevat objektit -luettelo ei sisällä:

- objekteja, joiden organisaationlaajuinen jakoasetus on Julkinen luku/kirjoitus
- mukautettuja objekteja, joilla ei ole tilin tai yhteyshenkilön hakukenttää
- 7. Napsauta Käyttöoikeuksien määritys -osiossa Määritykset tai Muokkaa objektin nimen vierestä määrittääksesi käyttöoikeudet valituille profiileille tai napsauta Poista poistaaksesi objektin käyttöoikeusasetuksen.
  - Note: Objekteja, joiden Toiminta-sarakkeessa on **Määritykset**, ei ole määritetty raskaan portaalin käyttäjän käyttöoikeudelle. Raskaan portaalin käyttäjillä on rajoitettu käyttöoikeus tai ei lainkaan käyttöoikeutta tietueisiinsa, ennen kuin määrität objektin.
- 8. Käyttöoikeuksien myöntäminen tilin tai yhteyshenkilön haun mukaan:
  - Valitse arvo Käyttäjän pudotusvalikkolistalta määritelläksesi käyttäjän asiakkuuden tai yhteyshenkilön haun.
  - Valitse arvo Kohdeobjekti-kentästä määrittääksesi tilin tai yhteyshenkilön hakusuhteen kohdeobjektille.

Esimerkiksi, myöntääksesi käyttöoikeuden kaikkiin asiakkuuteen liittyviin tapauksiin, jotka näkyvät käyttäjän yhteystiedoissa, valitse Ota yhteys asiakkuuteen ja Asiakkuuteen erikseen.

Note: Molempien valittujen kenttien on osoitettava joko asiakkuuteen tai yhteystietoon. Esimerkiksi, Ota yhteys asiakkuuteen ja Entitlement. Account osoittavat molemmat asiakkuuteen.

- 9. Valitse käyttöoikeudeksi Vain luku tai Luku/kirjoitus. (Jos objektin organisaationlaajuinen jakoasetus on Julkinen vain luku, ainoastaan Luku/kirjoitus on käytettävissä).
- 10. Napsauta Päivitä, ja sitten Tallenna.

#### EDITION-VERSIOT

Salesforce-yhteisöt ovat käytettävissä: Salesforce Classicissa

Salesforce-yhteisöjen määritykset ovat käytettävissä: Salesforce Classicissa ja Lightning Experiencessa

Käytettävissä **Enterprise**-, **Performance**-, **Unlimited**ja **Developer**-versioissa

#### KÄYTTJÄOIKEUDET

Tietueiden käyttöoikeuksien myöntäminen raskaan portaalin yhteisö-käyttäjille:

Sovelluksen mukautusoikeus Kun jakoportaali on luotu, luo jakoryhmät, jotta muilla käyttäjillä on käyttöoikeus raskaan portaalin yhteisö-käyttäjien luomiin tietueisiin.

#### KATSO MYÖS:

Tietoja raskaan portaalin Yhteisö-käyttäjistä.

#### Raskaan portaalin yhteisö -käyttäjien omistamien tietueiden jakaminen

Jakoryhmien avulla voit jakaa raskaan portaalin yhteisö-käyttäjien omistamia tietueita yhteisöjesi sisäisten ja ulkoisten käyttäjien kanssa.

Raskaan portaalin käyttäjillä on rajoitetut käyttöoikeudet, koska ne on tarkoitettu organisaatioihin, joissa käyttäjiä on tuhansista miljooniin. Toisin kuin muilla käyttäjillä, raskaan portaalin käyttäjillä ei ole rooleja, mikä vähentää suorituskykyyn liittyviä ongelmia roolihierarkian laskuissa. Koska raskaan portaalin yhteisö-käyttäjät eivät ole roolihierarkiassa Salesforce-käyttäjien tavoin, voit käyttää *jakoryhmää* määrittääksesi Salesforce-käyttäjät, joilla on käyttöoikeus raskaan portaalin yhteisö-käyttäjien omistamiin tietueisiin.

Jakoryhmät koskevat kaikkia yhteisöjä.

Yhteisöjen jakoryhmien asettaminen:

- 1. Kirjoita Määritykset-valikon Pikahaku-kenttään Yhteisöt ja valitse Asetukset.
- 2. Napsauta Raskaan portaalin yhteisö-käyttäjien jakoasetukset -luettelossa jakojoukon vieressä Muokkaa.
- 3. Valitse Jakoryhmän asetukset -välilehti.
- 4. Aktivoi jakoryhmä valitsemalla Aktivoi.

Jakoryhmän aktivointi saattaa kestää hetken. Sinulle lähetetään sähköpostia, kun prosessi on valmis.

#### EDITION-VERSIOT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

Käytettävissä **Enterprise**-, **Performance**-, **Unlimited**ja **Developer**-versioissa

#### KÄYTTJÄOIKEUDET

Raskaan portaalin yhteisö-käyttäjien omistamien tietueiden jakaminen muiden käyttäjien kanssa:

 Sovelluksen mukautusoikeus

Note: Jakoryhmän poistaminen käytöstä poistaa kaikki muiden käyttäjien käyttöoikeudet raskaan portaalin yhteisö-käyttäjien omistamiin tietueisiin. Sinulle lähetetään sähköposti, kun prosessin aktivointi on poistettu.

- 5. Valitse Muokkaa lisätäksesi käyttäjiä jakoryhmään. Voit lisätä sekä sisäisiä käyttäjiä organisaatiostasi sekä ulkoisia käyttäjiä samasta päätilistä, johon raskaan portaalin käyttäjä kuuluu.
  - a. Valitse lisättävän jäsenen tyyppi Haku-alasvetoluettelosta.
  - b. Jos et löydä jäsentä, jonka haluaisit lisätä, syötä avainsanoja hakukenttään ja napsauta Etsi.
  - c. Valitse jäsenet Käytettävissä olevat jäsenet -ruudusta ja lisää jäsenet ryhmään valitsemalla Lisää.
  - d. Napsauta Tallenna.

#### KATSO MYÖS:

Tietoja raskaan portaalin Yhteisö-käyttäjistä. Tietueiden käyttöoikeuksien myöntäminen raskaan portaalin yhteisö -käyttäjille

# Yhteisöjen perusmääritykset

# Yhteisöjen käyttäjien luominen

Jos haluat sallia ulkoisen käyttäjän käyttävän yhteisöäsi, ota käyttäjän yhteyshenkilötietue käyttöön asiakas- tai kumppanikäyttäjänä, riippuen hänen lisenssityypistään. Yhteisösi voi sisältää Partner Community-, Customer Community- ja Customer Community Plus -lisenssien käyttäjiä.

Jos organisaatiollasi on henkilötilejä, et voi käyttää niitä kumppanitileinä tai luoda niihin liittyviä kumppanikäyttäjiä. Voit käyttää kumppanitileinä vain yritystilejä.

- 1. Kumppanikäyttäjien luominen:
  - a. Tarkastele ulkoista tiliä, jolle haluat luoda käyttäjän.
  - b. Luo yhteyshenkilö. Napsauta Yhteyshenkilöt-luettelosta Uusi yhteyshenkilö. Kirjoita tarvittavat tiedot ja napsauta Tallenna.

Note: Ei-kumppanitili ei voi omistaa kumppaniyhteyshenkilöä.

Henkilötilit eivät voi omistaa kumppanikäyttäjiä.

- c. Napsauta yhteyshenkilön lisätietosivulta Ulkoisen käyttäjän hallinta ja sitten Ota kumppanikäyttäjä käyttöön.

Note: Jos et näe Ota kumppanikäyttäjä käyttöön -painiketta, pyydä pääkäyttäjääsi tarkastamaan, sisältyykö se yhteyshenkilöiden sivuasetteluun.

- d. Muokkaa ulkoisen käyttäjän käyttäjätietuetta.
  - Valitse Kumppaniyhteisö-käyttäjälisenssi.
  - Valitse haluamasi profiili. Muista, että profiilit antavat käyttäjille käyttöoikeuden yhteisösi välilehtiin, joten valitse profiili, jolle on näkyvissä asianmukaiset välilehdet.
    - Note: Ulkoisille käyttäjille käytettävissä olevat profiilit rajoittuvat Kumppaniyhteisökäyttäjä-profiiliin ja siitä kloonattuihin profiileihin. Toisin kuin vakiokäyttäjien tapauksessa, kumppanikäyttäjän rooli kohdistetaan automaattisesti tilin nimen mukaan. Kumppanikäyttäjän rooli on tilin omistajan roolin alainen. Tästä syystä kaikki kumppanikäyttäjän roolin tiedot periytyvät myös kumppanitilin omistajan rooliin. Jos poistat kumppanikäyttäjän käytöstä, hänen kumppanikäyttäjän roolinsa vanhenee eikä hänen tietojaan sisällytetä kumppanitilin rooliin.
  - Poista valinta Luo uusi salasana ja ilmoita välittömästi käyttäjälle, jotta käyttäjäsi eivät saa salasanaa ennen kuin yhteisö on aktivoitu. Kun aktivoit yhteisön, käyttäjät saavat kirjautumistietonsa sisältävän tervetuloa-sähköpostin, kunhan Lähetä Tervetuloa-sähköposti -vaihtoehto on valittuna yhteisölle.

#### **EDITION-VERSIOT**

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

Käytettävissä: Enterprise-, Performance-, Unlimitedja Developer-versioissa

#### KÄYTTJÄOIKEUDET

Kumppanikäyttäjien luominen:

"Ulkoisten käyttäjien hallintaoikeus"

Asiakaskäyttäjien luominen:

Ulkoisten käyttäjien hallintaoikeus

TAI

Itsepalvelukäyttäjien muokkausoikeus

 $\bigcirc$ Tärkeää: Asiakaskäyttäjiä luotaessa tilillä, johon uusi vhtevshenkilö liitetään, täytyy olla rooliin kohdistettu tilin omistaja.

Sisäänkirjautuminen ulkoisena käyttäjänä:

Käyttäjien hallintaoikeus • JΑ

Tilien muokkausoikeus

Note: Jos valitset tämän vaihtoehdon, mutta organisaatiossasi ei ole Aktiivinen-tilassa olevia yhteisöjä, joiden jäsen käyttäjä olisi, Salesforce ei lähetä sähköpostia.

Jos Lähetä Tervetuloa-sähköposti -vaihtoehtoei ole käytössä yhteisössäsi, käyttäjä ei saa käyttäjänimeään ja salasanaansa sähköpostitse. Sinun täytyy lähettää kyseiset tiedot manuaalisesti.

#### e. Napsauta Tallenna.

Note: Ulkoisen käyttäjän luominen Asiakasyhteisö Plus -lisenssillä vastaa kumppanikäyttäjän luomista. Valitse yhteyshenkilötietueesta Ulkoisen käyttäjän hallinta ja sitten Ota kumppanikäyttäjä käyttöön. Valitse lisäksi käyttäjätietuetta muokatessasi Partner Community User -profiili tai siitä kloonattu profiili.

- 2. Asiakaskäyttäjien luominen:
  - a. Luo yhteyshenkilö.
  - b. Napsauta yhteyshenkilön lisätietosivulta Ulkoisen käyttäjän hallinta ja sitten Ota asiakaskäyttäjä käyttöön.

Note: Jos et näe Ota asiakaskäyttäjä käyttöön -painiketta, pyydä pääkäyttäjääsi tarkastamaan, sisältyykö se yhteyshenkilöiden sivuasetteluun.

- c. Muokkaa ulkoisen käyttäjän käyttäjätietuetta.
  - Valitse haluamasi profiili. Käytettävissä olevat profiilit rajoittuvat Asiakasyhteisökäyttäjä-profiiliin ja siitä kloonattuihin profiileihin.
     Muista, että profiilit antavat käyttäjille käyttöoikeuden yhteisösi välilehtiin, joten valitse profiili, jolle on näkyvissä asianmukaiset välilehdet.
  - Poista valinta Luo uusi salasana ja ilmoita välittömästi käyttäjälle, jotta käyttäjäsi eivät saa salasanaa ennen kuin yhteisö on aktivoitu. Kun aktivoit yhteisön, käyttäjät saavat kirjautumistietonsa sisältävän tervetuloa-sähköpostin, kunhan Lähetä Tervetuloa-sähköposti -vaihtoehto on valittuna yhteisölle.
    - Note: Jos valitset tämän vaihtoehdon, mutta organisaatiossasi ei ole Aktiivinen-tilassa olevia yhteisöjä, joiden jäsen käyttäjä olisi, Salesforce ei lähetä sähköpostia.

Jos Lähetä Tervetuloa-sähköposti -vaihtoehto ei ole käytössä yhteisössäsi, käyttäjä ei saa käyttäjänimeään ja salasanaansa sähköpostitse. Sinun täytyy lähettää kyseiset tiedot manuaalisesti.

#### d. Napsauta Tallenna.

👔 Note: Asiakaskäyttäjät eivät näe tilien tai yhteyshenkilöiden Huomautukset ja liitteet -viiteluetteloa.

Jos haluat suorittaa vianmäärityksen tai vahvistaa yhteisön kokoonpanon, napsauta yhteyshenkilön lisätietosivulta **Ulkoisen käyttäjän** hallinta ja valitse **Kirjaudu sisään kumppanikäyttäjänä** tai **Kirjaudu sisään asiakaskäyttäjänä**. Sinulla täytyy olla tilien muokkausoikeudet kirjautuaksesi sisään kumppani- tai asiakaskäyttäjänä. Uusi selainikkuna avautuu ja kirjaudut sisään yhteisöön ulkoisen käyttäjän puolesta.

Kun kirjaudut ulkoisena käyttäjänä, näet toiminnot, jotka ulkoinen käyttäjä näkee. Ulkoiset käyttäjät näkevät esimerkiksi yhteisöjen alasvetovalikon vain, jos heillä on käyttöoikeus useampaan kuin yhteen Aktiivinen-tilassa olevaan yhteisöön. Jos ulkoiselle käyttäjälle, joka on jäsen vain yhdessä Aktiivinen-tilassa olevassa yhteisössä, annetaan Esikatselu-tilassa olevan yhteisön URL, hän ei näe alasvetovalikkoa Esikatselu-yhteisössä.

Note: Kun pääkäyttäjät kirjautuvat sisään toisena käyttäjänä, he eivät voit valtuuttaa OAuth-käyttöoikeutta kyseisellä käyttäjälle tietoturvasyistä. Pääkäyttäjät eivät voi esimerkiksi myöntää OAuth-käyttöoikeutta käyttäjätileille, mukaan lukien kertakirjautuminen kolmansien osapuolten sovelluksiin.

Ota huomioon seuraavat seikat, kun luot ulkoisia käyttäjiä.

• Ulkoisia käyttäjiä ei voi poistaa. Jos et halua ulkoisen käyttäjän enää käyttävän yhteisöä, poista käyttäjän aktivointi.

#### KATSO MYÖS:

Ulkoisen käyttäjän hallinnan valtuuttaminen

Jäsenien lisääminen yhteisöösi

Miten yhteisöjen ulkoiset jäsenet saavat kirjautumistietonsa?

Ulkoisen käyttäjän yhteisön salasanan palauttaminen

#### Ulkoisen käyttäjän hallinnan valtuuttaminen

Voit antaa valtuuttaa käyttäjille käyttäjien hallinnan, jotta he voivat päättää, kenen tulisi voida käyttää yhteisöä.

Ulkoiset käyttäjät, jotka ovat valtuutettuja pääkäyttäjiä, voivat suorittaa seuraavat toimet:

- Luoda ulkoisia käyttäjiä
- Muokata ulkoisia käyttäjiä
- Asettaa uusia salasanoja ulkoisille käyttäjille
- Poistaa nykyisten ulkoisten käyttäjien aktivointeja

Voit myöntää ulkoisen pääkäyttäjän oikeuksia käyttäjille, joilla on Partner Community-, Customer Community Plus-, Gold Partner-, Enterprise Administration- tai Customer Portal Manager -lisenssi.

1. Kirjoita Määritykset-valikon Pikahaku-kenttään *Profiilit*, valitse **Profiilit** ja napsauta mukautettua profiilia.

Et voi muokata vakioprofiileja.

Voitlisätä Valtuutettu ulkoinen pääkäyttäjä -oikeuden käyttöoikeusjoukkoon ja kohdistaa sen vakioprofiilille.

- 2. Napsauta Muokkaa.
- 3. Valitse Valtuutettu ulkoinen pääkäyttäjä.
- 4. Napsauta Tallenna.
- 5. Napsauta Valtuutettujen ulkoisten käyttäjien profiilit -luettelosta Muokkaa.
- 6. Valitse profiilit, joiden hallintaoikeudet haluat antaa tälle profiilille.

#### 7. Napsauta Tallenna.

Huomioi seuraavat seikat, kun määrität valtuutettua ulkoisen käyttäjän hallintaa.

- Voit myös myöntää valtuutetun hallinnan oikeudet käyttöoikeusjoukkojen avulla.
- Profiilissa myönnät valtuutetun hallinnan oikeudet, jotta voit tehdä seuraavat toimet:
  - Lisää yhteyshenkilöiden luonti- ja muokkausoikeudet, niin että valtuutetut pääkäyttäjät voivat luoda ja päivittää tileihinsä liittyviä yhteyshenkilöitä.
  - Aseta Tilit- ja Yhteyshenkilöt-välilehtien asetukset oletusarvoisesti päälle, jotta valtuutetut pääkäyttäjät voivat tarkastella Tilit- ja Yhteyshenkilöt-välilehtiä ja hallita helposti tileihinsä liittyviä yhteyshenkilöitä.
- Lisää Tilit- ja Yhteyshenkilöt-välilehdet yhteisöösi.

#### EDITION-VERSIOT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

Käytettävissä: Enterprise-, Performance-, Unlimitedja Developer-versioissa

#### KÄYTTJÄOIKEUDET

Ulkoisten käyttäjien hallinta:

 "Ulkoisten käyttäjien hallintaoikeus

Profiilien luominen, muokkaaminen ja poistaminen:

 Profiilien ja käyttöoikeusjoukkojen hallintaoikeus  Aseta kenttätason suojaus ja sivuasettelut siten, että valtuutetut ulkoiset pääkäyttäjät saavat käyttöoikeuden vain määrittämiisi tilija yhteyshenkilökenttiin.

#### KATSO MYÖS:

Yhteisöjen käyttäjien luominen Tehokäyttäjän oikeuksien myöntäminen yhteisösi kumppanikäyttäjille

#### Tehokäyttäjän oikeuksien myöntäminen yhteisösi kumppanikäyttäjille

Ennen kuin voit myöntää käyttäjille tehokumppanikäyttäjän oikeudet, niiden täytyy olla käytössä yhteisöjen asetuksissasi. Käytä näitä tietoja myöntääksesi tehokäyttäjän oikeudet Partner Community -lisenssien käyttäjille. Voit myöntää tehokäyttäjän oikeudet myös yhteisösi käyttäjille, joilla on Customer Community Plus -lisenssejä. Lisätietoja on kohdassa Tehokäyttäjän oikeuksien myöntäminen yhteisösi asiakaskäyttäjille.

Tehokäyttäjän oikeuksien myöntäminen yhteisösi ulkoisille käyttäjille sallii heidän käyttää enemmän tietoja ja useampia tietueita, riippumatta jakosäännöistä ja organisaationlaajuisista oletusasetuksista. Tehokäyttäjillä on käyttöoikeudet tietoihin, joiden omistaja on kumppanikäyttäjä, joka kuuluu samaan tiliin ja jolla on roolihierarkiassa sama rooli tai roolin alapuolella oleva rooli. Tehokäyttäjäoikeus koskee vain tapauksia, liidejä, mukautettuja objekteja ja mahdollisuuksia. Ulkoisille käyttäjillä on näiden objektien käyttöoikeus vain, jos paljastit ne käyttämällä profiileja tai jakamalla ja lisäämällä välilehdet yhteisöön sen määrittämisen aikana.

- 1. Tarkastele käyttäjän yhteyshenkilötietuetta.
- 2. Napsauta Ulkoisten tilien hallinta ja valitse sitten Ota tehokäyttäjän oikeus käyttöön.
- 3. Napsauta OK.

#### Tehokäyttäjän oikeuksien myöntäminen yhteisösi asiakaskäyttäjille

Ota tehokäyttäjän oikeudet käyttöön, jotta yhteisöjesi ulkoiset käyttäjät voivat käyttää useampia tietueita ja tietoja.

Voit myöntää tehokäyttäjän oikeudet vain käyttäjille, joilla on Customer Community Plus -lisenssejä.

Jos haluat myöntää tehokäyttäjän oikeudet Partner Community -lisenssien käyttäjille, katso lisätietoja kohdasta Tehokäyttäjän oikeuksien myöntäminen yhteisösi kumppanikäyttäjille.

Portaalin tehokäyttäjän käyttöoikeus myöntää ulkoisille valtuutetuille pääkäyttäjille oikeuden tehdä omille tileilleen seuraavaa:

- Tarkastella, muokata ja siirtää kaikkia tapauksia
- Luoda tapauksia yhteyshenkilöille
- Tarkastella ja muokata kaikkia yhteyshenkilöitä riippumatta siitä, liittyvätkö ne yhteisöihin vai eivät
- Tarkastella tilin lisätietoja, kun he ovat tapauksen yhteyshenkilö
- Raportoida kaikille yhteyshenkilöille, olipa portaali käytössä tai ei, jos Raportit-välilehti on lisätty yhteisöösi ja käyttäjällä on raporttien suoritusoikeus

Lisää portaalin tehokäyttäjän käyttöoikeudet käyttöoikeusjoukkoon ja kohdista se Customer Community Plus -käyttäjille, jotta he voivat käyttää tiliään sekä tarkastella ja muokata kaikkia sen tapauksia ja yhteyshenkilöitä ilman, että heillä on mahdollisuus hallita muita ulkoisia käyttäjiä.

- 1. Kirjoita Määritykset-valikon Pikahaku-kenttään Lupajoukot ja valitse Lupajoukot.
- 2. Luo tai kloonaa käyttöoikeusjoukko.
- 3. Napsauta Sovelluksen käyttöoikeudet -osiosta "Portaalin tehokäyttäjä" -käyttöoikeutta.
- 4. Napsauta Tallenna.

5. Kohdista käyttöoikeusjoukko Customer Community Plus -käyttäjillesi napsauttamalla Kohdistusten hallinta ja lisäämällä haluamasi käyttäjät.

# Yhteisöjen luominen

Luo yhteisöjä ohjatulla toiminnolla, joka auttaa sinua valitsemaan liiketoimintatarpeisiisi sopivan yhteisömallin.

Organisaatiollesi luotavissa olevien yhteisöjen enimmäismäärä löytyy Määritykset-valikon Kaikki yhteisöt -sivulta.

- Aloita yhteisöjen luominen kirjoittamalla Määritykset-valikon Pikahaku-kenttään Yhteisöt, valitsemalla Kaikki yhteisöt ja napsauttamalla sitten Uusi yhteisö. Yhteisöjen ohjattu luontitoiminto avautuu ja sallii sinun valita jonkin käyttövalmiista mallivaihtoehdoista. Jos olet määrittänyt organisaatiollesi mukautettuja malleja, myös ne näytetään ohjatussa toiminnossa.
- 2. Siirrä kursorisi mallin ylle nähdäksesi sen lisätiedot.

#### Kokua

Grafiikkapohjainen yhteisö, joka sopii yksinkertaisten asiakastoimien suorittamiseen. Yhteisön jäsenet voivat hakea ja lukea artikkeleita sekä ottaa yhteyttä tukeen. Vaatii Knowledgen ja tukee tapauksia.

#### Koa

Tekstipohjainen yhteisö, joka sopii yksinkertaisten asiakastoimien suorittamiseen. Yhteisön jäsenet voivat hakea ja lukea artikkeleita sekä ottaa yhteyttä tukeen. Vaatii Knowledgen ja tukee tapauksia.

#### Asiakaspalvelu (Napili)

Tehokas ja reagoiva itsepalvelumalli, jonka avulla käyttäjät voivat lähettää yhteisöönkysymyksiä, hakea ja lukea artikkeleita, tehdä yhteistyötä sekä ottaa yhteyttä tukiagentteihin luomalla tapauksia. Tukee Knowledgea, Chatter-kysymyksiä ja tapauksia.

#### Aloha

Määritettävä sovelluskäynnistimen malli, jonka avulla käyttäjät voivat löytää sovelluksia nopeasti ja käyttää niitä kertakirjautumistodennuksella, mukaan lukien sosiaalisella sisäänkirjautumisella.

#### Salesforce-välilehdet + Visualforce

Vakiomuotoinen Salesforce-rakenne ja välilehtiä, joita voit mukauttaa Visualforcen avulla. Sallii täyden sovellusalustan käytön erittäin joustavalla kokoonpanolla. Vaatii kokemusta kehitystyöstä ja edistyneitä määritystaitoja. Tukee useimpia vakio-objekteja, mukautettuja objekteja ja Salesforce1-sovellusta. Muista, että Salesforce-välilehdet + Visualforce-malli ei toimi Community Builderissa.

- 3. Siirrä kursorisi haluamasi mallin ylle ja napsauta sitä.
- 4. Jos valitset Koa- tai Kokua-mallin, määritä sille luokat ja yhtiön nimi ja napsauta sitten Seuraava.

#### Data Category Group Name

Tämä on sivustosi tietoluokat sisältävän tietoluokkaryhmän yksilöllinen nimi. Nimi vastaa yhteisöllesi määrittämääsi luokkahierarkiaa ja sitä käytetään kaikkialla sivustolla artikkelien lajittelemiseen.

#### Ylimmän tason luokka

Tämä on ylimmän tason luokka, jonka haluat näyttää. Yhteisössä näytetään vain tämän luokan alitasot. Sinulla voi olla useita sisäkkäisiä luokkakerroksia tämän luokan yläpuolella, mutta sivu näyttää tämän luokan ylätasona ja sen alaluokat alatasoina.

#### EDITION-VERSIOT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

Käytettävissä: **Enterprise**-, **Performance**-, **Unlimited**ja **Developer**-versioissa

#### KÄYTTJÄOIKEUDET

Yhteisön luominen, mukauttaminen tai aktivointi:

 "Yhteisöjen luonti- ja määritysoikeus

JΑ

JA ovat jäseniä yhteisössä, jonka Yhteisöjen hallinta -sivua he yrittävät käyttää.

#### Yhtiön nimi

Tämä on yhtiösi nimi, joka näytetään yhteisön yläpalkissa.

5. Kirjoita yhteisön nimi.

Note: Jos haluat luoda useita yhteisöjä, muista, että yhteisöjen nimiä saatetaan lyhentää globaalin ylätunnisteen alasvetovalikossa. Käyttäjät voivat nähdä nimen 32 ensimmäistä merkkiä, johon lasketaan Esikatselu- ja Ei-aktiivinen-tiloja osoittavat tekstit. Varmista, että nimen näkyvä osa on tarpeeksi yksilöllinen, että käyttäjät voivat erottaa yhteisöt toisistaan.

6. Syötä yksilöllinen arvo URL-kentän loppuun.

Tämä arvo lisätään toimialueeseen, jonka syötit ottaessasi yhteisöjä käyttöön, jolloin yhteisölle syntyy yksilöllinen URL. Jos toimialueesi on esimerkiksi UniversalTelco.force.com ja olet luomassa asiakasyhteisöä, voit määrittää URL-osoitteeksi UniversalTelco.force.com/asiakkaat.

🗹 Note: Voit luoda organisaatioosi yhden yhteisön, jolla ei ole mukautettua URL-osoitetta.

Voit muuttaa yhteisön nimeä ja URL-osoitetta yhteisön aktivoinnin jälkeen, mutta käyttäjiä ei uudelleenohjata uuteen URL-osoitteeseen. Jos nämä muutokset ovat tarpeellisia, ilmoita niistä yhteisön jäsenille ennen muutoksen tekemistä.

#### 7. Napsauta Luo yhteisö.

Yhteisö luodaan ja sille annetaan Esikatselu-tila.

8. Napsauta vahvistussivulta Rakenna oma yhteisö mukauttaaksesi ja rakentaaksesi yhteisöäsi Community Builderissa. Voit myös napsauttaa Oman yhteisön hallinta avataksesi yhteisön hallinnan, josta voit määrittää aiheita, asentaa yhteisöön mittaristoja ja määrittää yhteisösi asetukset.

Kun luot yhteisön, sen sisäänkirjautumis-, itserekisteröinti-, muuta salasanaa-, salasana unohtui- ja aloitussivut perustuvat yhteisösi malliin. Voit mukauttaa tai muuttaa näitä oletusarvoisia sivuja milloin tahansa Yhteisön hallinta -sivulta.

Tärkeää: Kun luot yhteisön, profiilisi lisätään automaattisesti sen käyttöoikeuden omaavien profiilien luetteloon. Tällöin kaikki tätä profiilia käyttävät organisaatiosi käyttäjät voivat kirjautua sisään yhteisöön, kun sen tilaksi muutetaan Aktiivinen. Jos et halua kaikkien profiilisi käyttäjien saada yhteisön käyttöoikeutta, voit poistaa profiilin luettelosta ja antaa itsellesi käyttöoikeuden toisen profiilin tai käyttöoikeusjoukon avulla.

#### KATSO MYÖS:

Salesforce-yhteisöt-ominaisuuden yhteenveto

Yhteisöjen mukauttaminen

Kuinka monta yhteisöä organisaatiollani voi olla?

Yhteisömallissa käytettävissä olevien ominaisuuksien vertailu

Toteutusopas: Yhteisöjen laatiminen malleilla

Toteutusopas: Aloha-yhteisömallin käytön aloittaminen Salesforce Identitylle

### Kuinka monta yhteisöä organisaatiollani voi olla?

Salesforce-organisaatiossasi voi olla enintään 50 yhteisöä. Tähän rajoitukseen lasketaan aktiiviset yhteisöt, aktivoimattomat yhteisöt ja esikatseluyhteisöt, mukaan lukien Force.com-sivustot.

Voit tarkastaa organisaatiosi rajoituksen kirjoittamalla Määritykset-valikon Pikahaku-kenttään *Yhteisöt* ja valitsemalla **Kaikki yhteisöt**. Yhteisöjen enimmäismäärä -kentässä näytetään 50.

#### KATSO MYÖS:

Yhteisöjen luominen

# Yhteisösi luominen esimääritetyllä mallilla

Luo yhteisö ja valitse yhteisöösi sovellettava malli. Määritä mallisi ja yhteisösi ominaisuudet samassa paikassa ja käytä sitten Community Builderia viimeistelläksesi yhteisösi suunnitelman ja organisoinnin.

Kirjoita Määritykset-valikon Pikahaku-kenttään Kaikki yhteisöt, valitse Kaikki yhteisöt ja napsauta sitten Uusi yhteisö.

Yhteisöjen ohjattu luontitoiminto avautuu ja sallii sinun valita eri mallivaihtoehdoista.

2. Siirrä kursorisi mallin ylle nähdäksesi sen lisätiedot.

#### Kokua

Grafiikkapohjainen yhteisö, joka sopii yksinkertaisten asiakastoimien suorittamiseen. Yhteisön jäsenet voivat hakea ja lukea artikkeleita sekä ottaa yhteyttä tukeen. Vaatii Knowledgen ja tukee tapauksia.

#### Koa

Tekstipohjainen yhteisö, joka sopii yksinkertaisten asiakastoimien suorittamiseen. Yhteisön jäsenet voivat hakea ja lukea artikkeleita sekä ottaa yhteyttä tukeen. Vaatii Knowledgen ja tukee tapauksia.

#### Asiakaspalvelu (Napili)

Tehokas ja reagoiva itsepalvelumalli, jonka avulla käyttäjät voivat lähettää yhteisöönkysymyksiä, hakea ja lukea artikkeleita, tehdä yhteistyötä sekä ottaa yhteyttä tukiagentteihin luomalla tapauksia. Tukee Knowledgea, Chatter-kysymyksiä ja tapauksia.

#### Aloha

Määritettävä sovelluskäynnistimen malli, jonka avulla käyttäjät voivat löytää sovelluksia nopeasti ja käyttää niitä kertakirjautumistodennuksella, mukaan lukien sosiaalisella sisäänkirjautumisella.

#### Salesforce-välilehdet + Visualforce

Vakiomuotoinen Salesforce-rakenne ja välilehtiä, joita voit mukauttaa Visualforcen avulla. Sallii täyden sovellusalustan käytön erittäin joustavalla kokoonpanolla. Vaatii kokemusta kehitystyöstä ja edistyneitä määritystaitoja. Tukee useimpia vakio-objekteja, mukautettuja objekte

kehitystyöstä ja edistyneitä määritystaitoja. Tukee useimpia vakio-objekteja, mukautettuja objekteja ja Salesforce1-sovellusta. Muista, että Salesforce-välilehdet + Visualforce-malli ei toimi Community Builderissa.

- 3. Siirrä kursorisi haluamasi mallin ylle ja napsauta sitä.
- 4. Lue mallin kuvaus ja tärkeimmät ominaisuudet ja napsauta Aloittaminen.
- 5. Jos valitset Koa- tai Kokua-mallin, määritä sille luokat ja yhtiön nimi.

### EDITION-VERSIOT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

Käytettävissä: **Enterprise**-, **Performance**-, **Unlimited**ja **Developer**-versioissa

#### EDITION-VERSIOT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

Käytettävissä: Enterprise Edition-, Performance Edition-, Unlimited Editionja Developer Edition -versioissa

#### KÄYTTJÄOIKEUDET

Yhteisön luominen, mukauttaminen tai julkaiseminen:

 Yhteisöjen luonti- ja hallintaoikeus

Artikkelityyppien ja artikkelitoimintojen luominen:

 Salesforce Knowledge -hallintaoikeus

Tietoluokkien luominen:

 Tietoluokkien hallintaoikeus

#### **Data Category Group Name**

Sivustosi tietoluokat sisältävän tietoluokkaryhmän yksilöllinen nimi. Nimi vastaa yhteisöllesi määrittämääsi luokkahierarkiaa ja sitä käytetään kaikkialla sivustolla artikkelien lajittelemiseen.

#### Ylimmän tason luokka

Ylimmän tason luokka, jonka haluat näyttää. Yhteisössä näytetään vain tämän luokan alitasot. Sinulla voi olla useita sisäkkäisiä luokkakerroksia tämän luokan yläpuolella, mutta sivu näyttää tämän luokan ylätasona ja sen alaluokat alatasoina.

#### Yhtiön nimi

Yhtiösi nimi, joka näytetään yläpalkissa.

#### 6. Napsauta Seuraava.

7. Syötä yhteisösi nimi ja valinnainen URL.

Tämän vaihtoehdon valitseminen päivittää yhteisösi asetukset automaattisesti mukautettujen sivujen URL-osoitteella, jonka luot tässä vaiheessa. Voit korvata tämän kirjautumissivun toisella kirjautumissivulla yhteisösi asetuksista. Lisätietoja mukautettujen sisäänkirjautumis-, uloskirjautumis- ja itserekisteröintisivujen luomisesta yhteisöllesi on *Getting Started with Communities* -asiakirjassa.

#### 8. Napsauta Luo yhteisö.

Yhteisö luodaan esikatselutilaan.

- 9. Napsauta vahvistussivulta **Rakenna oma yhteisö** mukauttaaksesi ja rakentaaksesi yhteisöäsi Community Builderissa. Voit myös napsauttaa **Oman yhteisön hallinta** avataksesi yhteisön hallinnan, josta voit määrittää aiheita, asentaa yhteisöön mittaristoja ja määrittää yhteisösi asetukset.
- Tärkeää: Kun luot yhteisön, profiilisi lisätään automaattisesti sen käyttöoikeuden omaavien profiilien luetteloon. Tällöin kaikki tätä profiilia käyttävät organisaatiosi käyttäjät voivat kirjautua sisään yhteisöön, kun sen tilaksi muutetaan Aktiivinen. Jos et halua kaikkien profiilisi käyttäjien saada yhteisön käyttöoikeutta, voit poistaa profiilin luettelosta ja antaa itsellesi käyttöoikeuden toisen profiilin tai käyttöoikeusjoukon avulla.

#### KATSO MYÖS:

Community Builderissa navigointi Yhteisön brändääminen Community Builderissa Toteutusopas: Aloha-yhteisömallin käytön aloittaminen Salesforce Identitylle Community Builderin yhteenveto Yhteisön sivujen ja komponenttien muokkaaminen Community Builderissa Yhteisösi sivujen hallinta Community Builderissa

# Yhteisöjen mukauttaminen

# KÄYTTJÄOIKEUDET

Yhteisöjen hallinnan käyttäminen:

- "Yhteisön hallinnan käyttöoikeus TAI yhteisöjen hallintaoikeus TAI yhteisöjen luonti- ja määritysoikeus
- JA ovat jäseniä yhteisössä, jonka Yhteisöjen hallinta -sivua he yrittävät käyttää

# EDITION-VERSIOT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

Käytettävissä: Enterprise Edition-, Performance Edition-, Unlimited Editionja Developer Edition -versioissa

Moderointisääntöjen ja -ehtojen käyttäminen:	<ul> <li>"Yhteisöjen hallintaoikeus tai yhteisöjen luonti- ja määritysoikeudet</li> </ul>		
	<ul> <li>JA ovat jäseniä yhteisössä, jonka Yhteisöjen hallinta -sivua he yrittävät käyttää</li> </ul>		
Hallinta-asetusten mukauttaminen tai Community Builderin käyttäminen:	<ul> <li>"Yhteisöjen luonti- ja määritysoikeus</li> <li>JA ovat jäseniä yhteisössä, jonka Yhteisöjen hallinta -sivua he yrittävät käyttää</li> </ul>		

Päivitä yhteisösi perusasetukset, kuten URL, yhteisön nimi, jäsenet, sisäänkirjautumisvaihtoehdot ja yleiset valinnat Yhteisön hallinta -sivun Hallinta-osiosta.

Voit mukauttaa yhteisöäsi koska tahansa, mutta jos aiot tehdä merkittäviä muutoksia, suosittelemme kumoamaan yhteisön aktivoinnin ensin.

- 1. Siirry yhteisön hallintaan jollakin seuraavista tavoista.
  - Yhteisöstä:
    - Napsauta Salesforce-välilehdet + Visualforce -yhteisöjen globaalista yläpalkista 💿.
    - Community Builderiin perustuvissa yhteisöissä, käytä nimesi viereistä alasvetovalikkoa ja napsauta Yhteisön hallinta.
  - Kirjoita Määritykset-valikon Pikahaku-kenttään Kaikki yhteisöt, valitse Kaikki yhteisöt ja napsauta sitten yhteisön Hallinta-linkkiä.
  - Community Builderissa, käytä mallisi nimen viereistä alasvetovalikkoa yläpalkista ja napsauta Yhteisön hallinta.
- 2. Napsauta Hallinta ja valitse yhteisön osa, jota haluat mukauttaa:

Törkeöö: Yhteisöjen hallinnassa olevat vaihtoehdot perustuvat yhteisöllesi valittuun malliin, käyttöoikeuksiin ja valintoihin. Jos yhteisösi ei esimerkiksi käytä aiheita, et näe Aiheet-osiota. Jotkin seuraavassa luettelossa olevat vaihtoehdot eivät välttämättä näy yhteisössäsi. Jos haluat näyttää kaikki osiot, siirry kohtaan Hallinta > Valinnat ja valitse Näytä kaikki asetukset Yhteisön hallinnassa.

- Jäsenet
- Välilehdet
- Brändäys
- Kirjautuminen ja rekisteröinti
- Sähköpostit
- Sivut
- Valinnat
- Asetukset
- Jos haluat jakaa yhteisön osakkaiden kanssa sen ollessa yhä Esikatselu-tilassa, kopioi Hallinta > Asetukset -sivulla oleva URL ja jaa se.

Tällä tavoin voit kerätä heiltä palautetta ja hyötyä aikaisista jäsenistä, jotka voivat lähettää viestejä, kommentoida ja jakaa tietueita, jotta jäsenet näkevät aktiivisen yhteisön heti ensimmäisellä kirjautumiskerrallaan.

Pidä mielessäsi, että voit jakaa URL-osoitteen vain käyttäjille, jotka olet lisännyt yhteisön jäseniksi.

Kun olet tehnyt mukautuksesi, sinun täytyy aktivoida yhteisö, jotta sen jäsenet voivat käyttää sitä. Jos tervetuloa-sähköpostit ovat käytössä aktivoinnin aikana, kaikille jäsenille lähetetään tervetuloa-sähköposti. Jos jotkin näistä käyttäjistä ovat uusia portaalikäyttäjiä, heidän tervetuloa-sähköpostinsa sisältää heidän käyttäjänimensä ja salasanansa.

# Jäsenien lisääminen yhteisöösi

Käytä profiileja ja käyttöoikeusjoukkoja yhteisöjäsenyyksien hallinnassa asetusprosessin aikana.

Käyttämällä profiileja ja käyttöoikeusjoukkoja voit tehdä seuraavia toimia:

- Myönnä käyttäjäryhmille käyttöoikeuksia tai kumoa niitä. Kun lisäät profiilin tai käyttöoikeusjoukon, kaikista siihen kohdistetuista käyttäjistä tulee yhteisön jäseniä.
- Määritä jäsenyyskäytäntö. Yhteisöön liitettyyn profiiliin tai käyttöoikeusjoukkoon lisätyt käyttäjät saavat automaattisesti käyttöoikeuden.

Käyttöoikeusjoukot sallivat lisätä jäseniä joustavammin. Voit myöntää yhteisön käyttöoikeuden käyttäjien alajoukolle samasta profiilista kloonaamatta profiilia.

Vakioprofiileja, Chatter-profiileja ja portaaliprofiileja ei voi lisätä yhteisöihin. Asiakkaita sisältävien ryhmien Chatter-asiakkaita ei voi lisätä yhteisöihin, vaikka heidät olisi kohdistettu yhteisöihin liittyviin käyttöoikeusjoukkoihin.

- Note: Yhteisöihin liitettyjä profiileja ja käyttöoikeusjoukkoja ei voi poistaa Salesforcesta. Sinun täytyy poistaa profiilit tai käyttöoikeusjoukot ensin yhteisöistä.
- 1. Siirry yhteisön hallintaan jollakin seuraavista tavoista.
  - Yhteisöstä:
    - Napsauta Salesforce-välilehdet + Visualforce -yhteisöjen globaalista yläpalkista .
    - Community Builderiin perustuvissa yhteisöissä, käytä nimesi viereistä alasvetovalikkoa ja napsauta Yhteisön hallinta.
  - Kirjoita Määritykset-valikon Pikahaku-kenttään Kaikki yhteisöt, valitse Kaikki yhteisöt ja napsauta sitten yhteisön Hallinta-linkkiä.
  - Community Builderissa, käytä mallisi nimen viereistä alasvetovalikkoa yläpalkista ja napsauta Yhteisön hallinta.
- 2. Napsauta Hallinta > Jäsenet.
- 3. Jäsenien lisääminen profiileja käyttämällä:
  - Suodata profiileja valitsemalla profiilityyppi alasvetovalikosta. Hae tiettyä profiilia syöttämällä hakusana ja napsauttamalla Etsi.
     Haku palauttaa valitun suodattimen profiileja.



Note: Hakutulokset sisältävät profiileja, jotka ovat jo osa yhteisöä.

- b. Valitse käyttäjäprofiilit, joille haluat myöntää yhteisösi käyttöoikeudet. Paina CTRL valitaksesi useita profiileja.
- c. Napsauta Lisää. Jos haluat poistaa profiilin, valitse se ja napsauta Poista.

Jos poistat profiilin yhteisöstä, kyseisen profiilin käyttäjät menettävät yhteisön käyttöoikeuden, ellei heitä ole kohdistettu käyttöoikeusjoukkoihin tai muihin profiileihin, jotka ovat yhä osa yhteisöä. Heidän viestinsä ja kommenttinsa näkyvät yhä.

 Tärkeää: Jos olet pääkäyttäjä ja poistat itsesi vahingossa yhteisöstä, et pääse enää yhteisön hallinnan Hallinta-asetuksiin. Jos haluat lisätä itsesi takaisin yhteisöön tai tehdä jäsenyyksiin muita muutoksia, käytä API:a.

4. Jäsenien lisääminen käyttöoikeusjoukkoja käyttämällä:

#### EDITION-VERSIOT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

Käytettävissä: **Enterprise**-, **Performance**-, **Unlimited**ja **Developer**-versioissa

#### KÄYTTJÄOIKEUDET

Yhteisön luominen, mukauttaminen tai aktivointi:

 "Yhteisöjen luonti- ja määritysoikeus

JA

JA jäseninä yhteisössä, jonka Yhteisöjen hallinta -sivua yritetään käyttää.

- a. Hae tiettyä käyttöoikeusjoukkoa syöttämällä hakusana ja napsauttamalla Etsi.
- b. Valitse käyttöoikeusjoukot, joille haluat myöntää yhteisösi käyttöoikeudet. Paina CTRL valitaksesi useita käyttöoikeusjoukkoja.
- c. Napsauta Lisää.

Jos poistat käyttöoikeusjoukon yhteisöstä, kyseisen käyttöoikeusjoukon käyttäjät menettävät yhteisön käyttöoikeuden, ellei heitä ole kohdistettu profiileihin tai muihin käyttöoikeusjoukkoihin, jotka ovat yhä osa yhteisöä. Heidän viestinsä ja kommenttinsa näkyvät yhä, vaikka he menettäisivät käyttöoikeutensa.

5. Napsauta Tallenna.

Jos yhteisön tila on Aktiivinen ja tervetuloa-sähköpostit ovat käytössä, lisäämiesi profiilien ja käyttöoikeusjoukkojen käyttäjät saavat tervetuloa-sähköpostin. Tervetuloa-sähköposti sisältää käyttäjänimen ja salasanan muuttamisen linkin, kun se lähetetään ulkoiselle käyttäjälle, joka ei ole vielä kirjautunut portaaliin tai yhteisöön.

Kun yhteisön tilaksi muutetaan Aktiivinen, tervetuloa-sähköpostit lähetetään ja jäsenet voivat löytää yhteisön. Kun yhteisön tila on Esikatselu, vain jäsenet, joilla on kirjautumis-URL, voivat tarkastella yhteisöä. Jos yhteisön tila on Ei-aktiivinen, ainoastaan käyttäjät, joilla on yhteisöjen luonti- ja määrityssoikeudet, voivat käyttää sitä Yhteisö-valikosta, riippumatta heidän jäsenyydestään.

Voit myöntää yhteisösi käyttöoikeuden usealla tavalla:

- Ota itserekisteröinti käyttöön, jotta ulkoiset käyttäjät voivat rekisteröityä itse
- Ota käyttöön todentajia, kuten Facebook, jotta ulkoiset käyttäjäsi voivat kirjautua sisään yhteisöön luomatta tiliä

Lisätietoja näistä lisävaihtoehdoista on kohdassa Yhteisösi sisäänkirjautumis-, uloskirjautumis- ja itserekisteröintisivun mukauttaminen.

#### KATSO MYÖS:

Yhteisöjen mukauttaminen

Globaalin ylätunnisteen ottaminen käyttöön yhteisöille

# Miten päivitän yhteisön jäsenyyden käyttämällä API:a?

Jos et ole yhteisön jäsen, et voi käyttää yhteisöjen hallintaohjelmaa päivittääksesi hallinta-asetuksia, mukaan lukien jäsenyys. Voit myös käyttää API:a tai Data Loaderia lisätäksesi itsesi tai muita yhteisöön.

🔰 Vihje: Voit myös päivittää yhteisön jäsenyyden käyttämällä muita tietojen latausohjelmia, kuten Workbench.

1. Hanki yhteisösi networkId.

Kirjoita Määritykset-valikon Pikahaku-kenttään Kaikki yhteisöt, valitse Kaikki yhteisöt, napsauta hiiren oikealla painikkeella yhteisön URL-osoitetta ja valitse Inspect. data-networkId-ominaisuus sisältää networkId-arvosi.

2. Hae profileId tai permissionsetId, jonka haluat lisätä.

Kirjoita Määritykset-valikon Pikahaku-kenttään *Profiilit* ja valitse **Profiilit** tai **Lupajoukot**. Napsauta profiilia tai käyttöoikeusjoukkoa, jonka haluat lisätä. Tunnus on URL-osoitteen loppuosa.

Esimerkiksi osoitteessa *omayritys.salesforce.com/00aa11bb22*, tunnus on *00aa11bb22*.

- 3. Luo .csv-tiedosto, jossa on sarakkeet networkId ja parentId. Sisällytä parentId-sarakkeeseen profileId tai permissionsetId, jonka haluat lisätä.
- 4. Avaa Data Loader ja valitse Network Member Group objekti. Määriä luomasi .csv-tiedoston sijainti ja suorita Data Loaderin vaiheet.

Kun olet lisännyt jäseniä Data Loaderilla, jäsenet voivat käyttää yhteisöjen hallintaohjelmaa Määritykset-valikon Kaikki yhteisöt -sivun Hallitse-linkistä.

Note: Jotta jäsen voisi käyttää yhteisöjen hallintaohjelmaa, hänellä on myös oltava yhteisöjen luonti- ja määritysoikeudet tai yhteisöjen hallintaoikeudet.

# Välilehtien lisääminen yhteisöösi

Jos käytät Salesforce-välilehdet + Visualforce -mallia, voit lisätä välilehtiä yhteisöösi.

Vihje: Voit piilottaa välilehtiä, jos haluat käyttää yhteisössäsi vain mukautettuja sivuja. Etkö ole varma, mikä vaihtoehto sopisi sinulle parhaiten? Katso lisätietoja kohdasta Välilehdet vs. Community Builder sivulla 24.

Pidä seuraavat asiat mielessäsi ennen aloittamista:

- Käyttöönottamiesi välilehtien tulisi olla tarpeellisia tässä yhteisössä suorittamillesi toiminnoille, esimerkiksi tilien ja mahdollisuuksien jakaminen kumppaniesi kanssa tai tapausten ja ratkaisujen jakaminen tukea tarvitsevien asiakkaiden kanssa. Älä täytä yhteisöäsi tarpeettomilla välilehdillä.
- Profiilit määrittävät välilehtien käyttöoikeudet, joten jotkin valitsemasi välilehdet eivät välttämättä näy yhteisöön liitetyille profiileille. Tällöin sinun täytyy paljastaa nämä välilehdet manuaalisesti yhteisösi jäsenien profiileille, jotta he näkevät välilehdet yhteisössä.
- Yhteisöt eivät tue Lightning-komponenttivälilehtiä.
- Chatter Free -käyttäjät näkevät yhteisössäsi vain Chatter-välilehden.

Kun olet päättänyt, mitä ominaisuuksia yhteisösi jäsenet voivat nähdä, voit julkistaa ne valitsemalla niitä vastaavat välilehdet määritysvaiheen aikana. Valitsemasi välilehdet määrittävät myös yhteisön navigoinnin Salesforce1-sovelluksessa.

- 1. Siirry yhteisön hallintaan jollakin seuraavista tavoista.
  - Yhteisöstä:

    - Community Builderiin perustuvissa yhteisöissä, käytä nimesi viereistä alasvetovalikkoa ja napsauta Yhteisön hallinta.
  - Kirjoita Määritykset-valikon Pikahaku-kenttään Kaikki yhteisöt, valitse Kaikki yhteisöt ja napsauta sitten yhteisön Hallinta-linkkiä.
  - Community Builderissa, käytä mallisi nimen viereistä alasvetovalikkoa yläpalkista ja napsauta Yhteisön hallinta.
- 2. Napsauta Hallinta > Välilehdet.

Vihje: Jos käytät jotakin esimääritettyä mallia Salesforce-välilehdet + Visualforce -mallin sijaan, Välilehdet-sivu on oletusarvoisesti piilotettu. Jos haluat näyttää sivun, napsauta Hallinta > Valinnat ja valitse Näytä kaikki asetukset Yhteisön hallinnassa.

- 3. Valitse yhteisöösi sisällytettävät välilehdet Käytettävissä olevat välilehdet -luettelossa. Paina CTRL valitaksesi useita välilehtiä.
- 4. Napsauta Lisää lisätäksesi välilehden. Jos haluat poistaa välilehden, valitse se Valitut välilehdet -luettelosta ja napsauta Poista.
- 5. Napsauta Ylös tai Alas muuttaaksesi välilehtien näyttöjärjestystä.

Luettelossa ensimmäisenä oleva välilehti on yhteisösi laskeutumissivu. Kun jäsenet siirtyvät yhteisöön, he näkevät tämän välilehden ensimmäisenä.

Jos jäsenillä ei ole yhteisön laskeutumissivun käyttöoikeutta, he näkevät yhteisön valituista välilehdistä ensimmäisen välilehden, jonka käyttöoikeus heillä on. Jos heillä ei ole minkään välilehden käyttöoikeutta, he näkevät Aloitus-välilehden.

6. Napsauta Tallenna.

#### EDITION-VERSIOT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

Käytettävissä: Enterprise-, Performance-, Unlimitedja Developer-versioissa

#### KÄYTTJÄOIKEUDET

Yhteisön luominen, mukauttaminen tai aktivointi:

 "Yhteisöjen luonti- ja määritysoikeus

JA

Jäseninä yhteisössä, jonka Yhteisöjen hallinta -sivua yritetään käyttää. 🕕 Tärkeää: Salesforce-välilehdet + Visualforce -mallin vaihtaminen Community Builder -malliin poistaa kaikki välilehdet yhteisöstäsi.

#### KATSO MYÖS:

Yhteisöjen mukauttaminen Chatter-välilehden nimeäminen uudelleen

#### Välilehdet vs. Community Builder

Etkö ole varma, käyttäisitkö Salesforce-vakiovälilehtiä vai Community Builder -ohjelmaa yhteisösi määrittämiseen? Alla on molemmista ominaisuuksista tietoja, jotka auttavat sinua päättämään.

#### Välilehdet

Jos valitset Salesforce-välilehdet + Visualforce -mallin luodessasi yhteisöäsi, saat käyttöösi käyttövalmiita Salesforce-välilehtiä ja Visualforce-sivuja.

#### Hyödyt

- Välilehdille on saatavilla joitakin käyttövalmiita teemavaihtoehtoja
- Tukee kaikkia myynti-, palvelu-, markkinointi- ja sovellusalustaominaisuuksia
- Täysi Force.com-alustan käyttökyky

#### Haitat

- Visualforce on parempi tapa tehdä mukautuksia, mutta Visualforce vaatii koodauskykyjä
- Vaatii Force.com-alustan jonkinasteista tuntemusta

#### **Community Builder**

Jos valitset jonkin esimääritetyistä malleista luodessasi yhteisöäsi, tulet käyttämään Community Builderin WYSIWYG-käyttöliittymää.

#### Hyödyt

- Itsepalveluyhteisöille suunniteltu käyttövalmis sovellus
- Enemmän CSS-tyylejä käytettävissä
- Soveltuu hyvin yksinkertaisen itsepalveluyhteisön pikaiseen julkaisemiseen

#### Haitat

- Rajoitettu itsepalvelutoimintoihin (tapaukset, Salesforce Knowledge ja Chatter-kysymykset)
- Ei tue muita myynti-, palvelu- tai käyttöalustaominaisuuksia
- Ei sisällä sovellusalustan täyttä käyttökykyä

#### KATSO MYÖS:

Välilehtien lisääminen yhteisöösi Community Builderin yhteenveto

# Chatter-välilehden nimeäminen uudelleen

Useimmat yhteisösi jäsenet näkevät todennäköisesti Chatter-välilehden aloitussivunaan. Voit mukauttaa sitä yhtiösi brändin mukaiseksi.

Chatter-välilehden avulla yhteisösi jäsenet näkevät nopeasti heille tärkeät tiedot: toimintosyötteet, ryhmät, kirjanmerkit, tiedostot ja paljon muuta. Useimmat yhteisösi jäsenet näkevät todennäköisesti Chatter-välilehden aloitussivunaan. Mukauta yhteisössäsi näytettävää Chatter-välilehden nimeä yhtiösi brändin mukaiseksi. Voit esimerkiksi käyttää yhtiösi nimeä tai muuta nimeä, jonka jäsenet tunnistavat.

- 1. Kirjoita Määritykset-valikon Pikahaku-kenttään Välilehtien ja otsikoiden nimeäminen uudelleen ja valitse Välilehtien ja otsikoiden nimeäminen uudelleen.
- 2. Valitse oletuskielesi Valitse kieli -alasvetoluettelosta sivun ylälaidasta.
- 3. Napsauta Yhteisöjen Chatter-välilehdet -kohdasta Muokkaa muokattavan yhteisön vierestä.
- **4.** Kirjoita haluamasi välilehden nimen yksikkö- ja monikkomuodot, esimerkiksi Kumppani ja Kumppanit. Valitse Alkaa vokaaliäänteellä tarvittaessa.
- 5. Napsauta Tallenna.

# Yhteisösi brändääminen

Jos käytät Salesforce-välilehdet + Visualforce -mallia, voit mukauttaa yhteisösi ulkoasua Yhteisöjen hallinta -sivulta lisäämällä yhtiösi logon, värejä ja tekijänoikeusmerkinnän. Näin voit varmistaa, että yhteisösi vastaa yhtiösi brändiä ja että yhteisön jäsenet voivat tunnistaa sen välittömästi.

- Tärkeää: Jos käytät mukautettujen sivujen luomiseen itsepalvelumallia tai Community BuilderiaSalesforce-vakiovälilehtien sijaan, voit käyttää Community Builderia myös yhteisösi brändäyksen suunnittelemiseen.
- 1. Siirry yhteisön hallintaan jollakin seuraavista tavoista.
  - Yhteisöstä:
    - Napsauta Salesforce-välilehdet + Visualforce -yhteisöjen globaalista yläpalkista 🐡.
    - Community Builderiin perustuvissa yhteisöissä, käytä nimesi viereistä alasvetovalikkoa ja napsauta Yhteisön hallinta.
  - Kirjoita Määritykset-valikon Pikahaku-kenttään Kaikki yhteisöt, valitse Kaikki yhteisöt ja napsauta sitten yhteisön Hallinta-linkkiä.
  - Community Builderissa, käytä mallisi nimen viereistä alasvetovalikkoa yläpalkista ja napsauta Yhteisön hallinta.
- 2. Napsauta Hallinta > Brändäys.
- 3. Käytä hakuja valitaksesi yhteisölle ylä- ja alatunnisteen.

Ylä- ja alatunnisteelle valitsemasi tiedostot on täytynyt ladata aiemmin Asiakirjat-välilehteen ja olla julkisesti käytettävissä. Ylätunniste voi olla .html-, .gif-, .jpg- tai .png-tiedosto. Alatunnisteen on oltava .html-tiedosto.

#### EDITION-VERSIOT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

Käytettävissä: **Enterprise**-, **Performance**-, **Unlimited**ja **Developer**-versioissa

#### KÄYTTJÄOIKEUDET

Chatter-välilehden nimeäminen uudelleen:

 Sovelluksen mukautusoikeus TAI

> Määritysten ja kokoonpanon tarkasteluoikeus

JA

Määritetty kääntäjäksi

#### EDITION-VERSIOT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

Käytettävissä: **Enterprise**-, **Performance**-, **Unlimited**ja **Developer**-versioissa

#### KÄYTTJÄOIKEUDET

Yhteisön luominen, mukauttaminen tai aktivointi:

 "Yhteisöjen luonti- ja määritysoikeus

JΑ

JA ovat jäseniä yhteisössä, jonka Yhteisöjen hallinta -sivua he yrittävät käyttää. .html-tiedostojen koko voi olla yhteensä enintään 100 kt. .gif-, .jpg- tai .png-tiedostot voivat olla enintään 20 kt. Jos sinulla on siis 70 kilotavun .html-tiedosto ylätunnisteelle ja haluat käyttää .html-tiedostoa alatunnisteelle, sen enimmäiskoko on 30 kt.

Valitsemasi ylätunniste korvaa globaalin ylätunnisteen alapuolella olevan Salesforce-logon. Valitsemasi alatunniste korvaa Salesforce:n tekijänoikeus- ja yksityisyystiedot sisältävän vakioalatunnisteen.

4. Napsauta Valitse väriasteikko valitaksesi jonkin esimääritetyistä väriasteikoista tai napsauta tekstikenttää sivuosion kenttien vierestä valitaksesi värin väripaletista.

Huomaa, että jotkin valitut värit vaikuttavat yhteisösi kirjautumissivuun sekä yhteisösi ulkoasuun Salesforce1-sovelluksessa.

Värivalinta	Missä se näytetään
Ylätunnisteen tausta	Sivun ylälaidassa, mustan globaalin ylätunnisteen alapuolella. Jos Ylätunniste-kenttään on valittu HTML-tiedosto, se korvaa tämän värivalinnan.
	Kirjautumissivun ylälaidassa.
	Salesforce1-sovelluksen kirjautumissivulla.
Sivun tausta	Taustaväri kaikilla yhteisösi sivuilla, mukaan lukien kirjautumissivu.
Ensisijainen	Valitussa välilehdessä.
Toissijainen	Luetteloiden ja taulukkojen yläreunoissa.
	Kirjautumissivun painikkeessa.
Kolmas	Muokkaus- ja lisätietosivujen osioylätunnisteiden taustaväri.

#### 5. Napsauta Tallenna.

KATSO MYÖS:

Yhteisöjen mukauttaminen

# Yhteisöstä lähetettyjen sähköpostien mukauttaminen

Voit mukauttaa yhteisösi sähköpostien lähettäjän tietoja, Chatter-sähköpostibrändäystä ja malleja. Voit tehdä nämä mukautukset joko käyttöliittymästä tai Verkko-objektista Salesforce API:sta.

- 1. Siirry yhteisön hallintaan jollakin seuraavista tavoista.
  - Yhteisöstä:
    - Napsauta Salesforce-välilehdet + Visualforce -yhteisöjen globaalista yläpalkista 🔅 .
    - Community Builderiin perustuvissa yhteisöissä, käytä nimesi viereistä alasvetovalikkoa ja napsauta **Yhteisön hallinta**.
  - Kirjoita Määritykset-valikon Pikahaku-kenttään Kaikki yhteisöt, valitse Kaikki yhteisöt ja napsauta sitten yhteisön Hallinta-linkkiä.
  - Community Builderissa, käytä mallisi nimen viereistä alasvetovalikkoa yläpalkista ja napsauta Yhteisön hallinta.

2. Napsauta Hallinta > Sähköpostit.

- 3. Syötä mukautetut arvot sähköpostin lähettäjän nimeksi ja osoitteeksi korvataksesi oletusarvot.
  - Note: Jos muutat lähettäjän sähköpostiosoitetta, lähetämme vahvistussähköpostin uuteen osoitteeseen. Muutosta ei oteta käyttöön ennen vahvistusta ja käytämme siihen asti aiempaa osoitetta. Pyydettyä osoitetta ei oteta käyttöön ennen kuin napsautat sähköpostissa olevaa vahvistuslinkkiä. Jos uutta sähköpostiosoitetta on jo pyydetty ja se odottaa vahvistusta ja määrität toisen uuden osoitteen, säilytämme uusimman arvon ja käytämme sitä vahvistuksessa.

#### **EDITION-VERSIOT**

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

Käytettävissä: Enterprise-, Performance-, Unlimitedja Developer-versioissa

#### KÄYTTJÄOIKEUDET

Yhteisön luominen, mukauttaminen tai aktivointi:

 "Yhteisöjen luonti- ja määritysoikeus

JA

Jäseninä yhteisössä, jonka Yhteisöjen hallinta -sivua yritetään käyttää.

välitystä.

4. Mukauta Chatter-sähköpostien alatunnisteen sisältöä.

Törkeää: Logo ja sähköpostin alatunnisteen teksti vaaditaan. Pidä mielessä seuraavat asiat:

• Kaikissa Chatter-sähköposteissa näytetään oletusarvoisesti Chatter-logo ja Salesforce-tiedot, ellet korvaa niitä organisaatiosi omalla logolla ja tiedoilla.

Jos syötät mukautetun arvon lähettäjän osoitteeksi ja olet ottanut sähköpostivälityksen käyttöön, Chatter-sähköpostisi käyttävät

- Jos mukautit logoa ja alatunnisteen tekstiä aiemmin ja haluat palauttaa oletusarvot, käytä API:a määrittääksesi kenttien arvoksi null.
- a. Valitse logo korvataksesi oletusarvoisen Chatter-logon.

Logon täytyy olla Asiakirjat-kansiossa oleva asiakirja ja sillä täytyy olla merkintä Ulkoisesti käytettävä kuva. Enintään 150 x 50 pikselin kokoiset ja läpinäkyvällä taustalla olevat kuvat toimivat parhaiten.

b. Syötä mukautettua tekstiä korvataksesi alatunnisteen oletustekstin. Enimmäispituus on 1 000 merkkiä.

Oletusteksti sisältää Salesforcen nimen ja fyysisen osoitteen. Suosittelemme, että sisällytät organisaatiosi fyysisen osoitteen noudattaaksesi voimassa olevia roskapostilakeja.

5. Valitse Lähetä tervetuloa-sähköposti lähettääksesi sähköpostia käyttäjille, kun heidät lisätään yhteisöön.

Tärkeää: Tervetulo-sähköpostit sisältävät ulkoisten jäsenien kirjautumistiedot. Jos et valitse tätä vaihtoehtoa, sinun täytyy
lähettää ulkoisille jäsenille käyttäjänimet ja salasanat manuaalisesti.

Tervetuloa-sähköpostissa oleva linkki toimii 6 kuukauden ajan.

Tervetuloa-sähköpostit lähetetään, kun:

- Yhteisön tila muuttuu arvosta Esikatselu arvoon Aktiivinen. Sähköposteja ei lähetetä, kun yhteisön tila on Esikatselu tai Ei-aktiivinen.
- Pääkäyttäjä lisää uuden profiilin tai käyttöoikeusjoukon Aktiivinen-tilassa olevaan yhteisöön.
- Käyttäjä kohdistetaan profiiliin tai käyttöoikeusjoukkoon, joka on osa Aktiivinen-tilassa olevaa yhteisöä.
- Note: Jos profiili tai käyttöoikeusjoukko on osa useita yhteisöjä, kyseisen profiilin tai käyttöoikeusjoukon käyttäjät saavat tervetuloa-sähköpostin kultakin yhteisöltä. Ensimmäinen sähköposti sisältää kirjautumistunnukset, mutta seuraavista yhteisöistä lähetetyt sähköpostit sisältävät vain linkin yhteisöön.
- 6. Käytä oletusarvoisia sähköpostimalleja tai käytä hakuja valitaksesi eri malleja yhteisön uusien jäsenien tervetuloa-sähköposteille, unohtuneiden salasanojen sähköposteille ja salasanojen palauttamisen ilmoitussähköposteille. Jos organisaatiosi käyttää sähköpostimalleja tapausten kommenttien lähettämiseen, voit valita mallin (sellaista ei tarjota oletusarvoisesti).

Käyttäjän pyytämät salasanan palautuslinkit vanhenevat 24 tunnin kuluttua. Pääkäyttäjien pyytämät salasanan palautuslinkit eivät vanhene koskaan. Voit mukauttaa mitä tahansa oletusarvoista mallia.

Note: Jos mukautat sähköpostimallin sisältöä, suosittelemme käyttämään { ! Community\_Url }-yhdistämiskenttää. Tämä mukautettu yhdistämiskenttä täyttää yhteisön yksilöllisen URL-osoitteen varmistaakseen, että käyttäjille lähetetyissä sähköposteissa olevilla URL-osoitteilla on oikeat parametrit ja että ne ohjaavat käyttäjät asianmukaiseen yhteisöön sisäänkirjautumista tai salasanan vaihtamista varten.

#### 7. Napsauta Tallenna.

Hyväksyntöjen, työnkulkujen ja tapausten kommenttien johdosta lähetetyt sähköpostit lähetetään yhteisön jäsenyyden perusteella. Jos esimerkiksi työnkulku käynnistää sähköpostin, kaikki vastaanottajat ryhmitetään yhteisöjen jäsenyyksien perusteella ja jokaiselle ryhmälle lähetetään yksi sähköposti. Jos käyttäjä on jäsenenä useissa aktiivisissa yhteisöissä, sähköposti lähetetään vanhimmasta aktiivisesta yhteisöstä.

Toinen tapa mukauttaa yhteisön sähköposteja on käyttää seuraavia kenttiä API:n Verkko-objektissa.

- CaseCommentEmailTemplateId—Tunnus sähköpostimallille, jota käytettiin kommentin lähettämiseen tapaukseen.
- ChangePasswordEmailTemplateId—Tunnus sähköpostimallille, jota käytettiin käyttäjän salasanan palauttamisen ilmoitukseen.
- EmailFooterLogoId—Tunnus Asiakirja-objektille, joka näytetään kuvana yhteisönChatter-sähköpostien alatunnisteessa.
- EmailFooterText—Teksti, joka näytetään yhteisönChatter-sähköpostien alatunnisteessa.
- EmailSenderAddress—Vain luku. Sähköpostiosoite, josta yhteisön sähköpostit lähetetään.
- EmailSenderName—Nimi, josta yhteisön sähköpostit lähetetään.
- ForgotPasswordEmailTemplateId—Tunnus sähköpostimallille, jota käytetään, kun käyttäjä unohtaa salasanansa.
- NewSenderAddress—Sähköpostiosoite, joka on syötetty uutena arvona EmailSenderAddress-kentälle, mutta jota ei ole vielä vahvistettu. Kun käyttäjä pyytää lähettäjän sähköpostiosoitteen muuttamista ja vastaa vahvistussähköpostiin onnistuneesti, NewSenderAddress-arvo korvaa EmailSenderAddress-kentän arvon. Tästä tulee sähköpostiosoite, josta yhteisön sähköpostit lähetetään.
  - Jos uuden sähköpostiosoitteen vahvistus on kesken ja määrität NewSenderAddress-arvoksi null, vahvistuspyyntö perutaan.
  - NewSenderAddress asetetaan automaattisesti null-arvoon, kun EmailSenderAddress-arvoksi on asetettu uusi vahvistettu osoite.
  - Jos uuden sähköpostiosoitteen vahvistus on kesken ja määrität tähän kenttään toisen uuden osoitteen, vain uusin arvo säilytetään ja sitä käytetään vahvistuksessa.
- OptionsSendWelcomeEmail—Määrittää, lähetetäänkö tervetuloa-sähköposti, kun uusi käyttäjä lisätään yhteisöön.

• WelcomeEmailTemplateId—Tunnus sähköpostimallille, jota käytetään yhteisön uusille jäsenille lähetetyissä tervetuloa-sähköposteissa.

#### KATSO MYÖS:

Yhteisöjen yhdistämiskentät Yhteisöjen mukauttaminen

#### Yhteisöjen yhdistämiskentät

Voit lisätä yhdistämiskenttiä yhteisöjen sähköpostimalleihin.

Kun otat Salesforce Communities -ominaisuuden käyttöön organisaatiossasi, sinulle luodaan kolme tekstipohjaista sähköpostimallia:

- Yhteisöt: Salasana muutettu -sähköposti
- Yhteisöt: Salasana unohtui -sähköposti
- Yhteisöt: Uuden jäsenen tervetulosähköposti

Nämä mallit käyttävät yksilöllisiä yhdistämiskenttiä. Näitä yhdistämiskenttiä ei voi valita tai kopioida mallia muokatessa, mutta ne voidaan syöttää manuaalisesti. Nämä yhdistämiskentät toimivat oikein vain, jos niitä käytetään yhteisölle valitussa teksti- tai HTML-mallissa.

#### EDITION-VERSIOT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

Käytettävissä: Enterprise Edition-, Performance Edition-, Unlimited Editionja Developer Edition -versioissa

Kentän nimi	Kuvaus
{!Community_Name}	Yhteisön nimi, niin kuin se syötettiin yhteisöä luotaessa.
{!Community_Url}	Yhteisön kirjautumissivun URL. Esimerkiksi: https://acme.force.com/partners/login.
	Jos tämä yhdistämiskenttä on osana uudelle ulkoiselle käyttäjälle lähetettävää tervetulosähköpostia, URL-osoitteen perään lisätään linkki salasanan palautussivulle.
	Tämä kenttä on täytetty vain, jos:
	<ul> <li>Kentän sisältävä malli on valittuna yhteisön uuden jäsenen tervetulosähköpostin malliksi ja Lähetä tervetulosähköposti -vaihtoehto on valittuna, TAI</li> </ul>
	<ul> <li>Kentän sisältävä malli on valittu joko Salasana unohtui- tai Muuta salasanaa -malliksi ja sähköpostin saava käyttäjä on yhteisön jäsenenä oleva ulkoinen käyttäjä.</li> </ul>
{!Receiving_User.Username}	Tervetulosähköpostin saavan käyttäjän käyttäjänimi.

Voit luoda yhteisöille mukautettuja sähköpostimalleja käyttämällä Visualforcea, joka sallii sinun käyttää sähköpostimalleissasi yhtiösi mukautettua brändäystä. Käytä Visualforce-sähköpostimallille globaalia <code>\$Network-yhdistämiskenttätyyppiä</code> ja sen ominaisuuksia seuraavan taulukon mukaisesti.

Kentän nimi	Kuvaus
\$Network.Name	Yhteisön nimi, niin kuin se syötettiin yhteisöä luotaessa.

Kentän nimi	Kuvaus		
<pre>\$Network.NetworkUrlForUserEmails</pre>	Yhteisön kirjautumissivun URL. Esimerkiksi: https://acme.force.com/partners/login.		
	Jos tämä yhdistämiskenttä on osana uudelle ulkoiselle käyttäjälle lähetettävää tervetulosähköpostia, URL-osoitteen perään lisätään linkki salasanan palautussivulle.		
	Tämä kenttä on täytetty vain, jos sitä käytetään Visualforce-sähköpostimallissa jollekin kolmesta Yhteisöt-ominaisuuden tukemasta sähköpostityypistä.		

Jos yhteisösi käyttää tapauksia, hyväksymisiä tai työnkulkuja, sähköpostit, jotka on luotu {!<jokin\_objekti>.Link}-tai {!Case.Link}-yhdistämiskenttää käyttävästä sähköpostimallista, sisältävät linkin yhteisössä olevaan tietueeseen. Jos sähköpostin vastaanottava käyttäjä on jäsenenä useissa aktiivisissa yhteisöissä, linkki siirtää hänet vanhimpaan aktiiviseen yhteisöön. Jos käyttäjä on jo kirjautunut sisään yhteisöön ja napsauttaa sähköpostissa olevaa linkkiä, linkki siirtää hänet kyseiseen yhteisöön. Jos käyttäjä ei ole minkään yhteisön jäsen, linkki siirtää hänet sisäiseen organisaatioon. Jos käyttäjä sekä portaalin että yhteisön jäsen, linkki siirtää hänet yhteisöön.

Kentän nimi	Kuvaus
{!Case.Link}	Käytetään näissä kohteissa:
	<ul> <li>Tapausten huomautusten ilmoitukset yhteyshenkilöille ja omistajille</li> </ul>
	Tapausten luomisten ja päivitysten ilmoitukset yhteyshenkilöille
{! <jokin_objekti>.Link}</jokin_objekti>	Käytetään näissä kohteissa:
	<ul> <li>Hyväksyjille ja valtuutetuille hyväksyjille lähetetyt hyväksymispyynnöt</li> </ul>
	Työnkulkujen sähköpostihälytykset

Jos haluat tarkastaa, käyttävätkö sähköpostimallisi näitä yhdistämiskenttiä, kirjoita Määritykset-valikon Pikahaku-kenttään Sähköpostimallit, valitse **Sähköpostimallit** ja napsauta haluamasi sähköpostimallin vierestä **Muokkaa**.

KATSO MYÖS:

Yhteisöstä lähetettyjen sähköpostien mukauttaminen

# Yhteisövalintojen ottaminen käyttöön

#### Yhteisöjen valintojen mukauttaminen

Ota käyttöön tai poista käytöstä lempinimien näyttäminen, yhteisön käyttäminen kirjautumatta sisään, Chatter-yksityisviestit, sisällön merkitseminen asiattomaksi, mainetasot, asiantuntevat ihmiset ja tiedostorajoitukset yhteisössäsi.

Näiden asetusten käyttäminen vaatii, että Chatter on käytössä organisaatiossasi.

- 1. Siirry yhteisön hallintaan jollakin seuraavista tavoista.
  - Yhteisöstä:
    - Napsauta Salesforce-välilehdet + Visualforce -yhteisöjen globaalista yläpalkista 🔅 .
    - Community Builderiin perustuvissa yhteisöissä, käytä nimesi viereistä alasvetovalikkoa ja napsauta Yhteisön hallinta.
  - Kirjoita Määritykset-valikon Pikahaku-kenttään Kaikki yhteisöt, valitse Kaikki yhteisöt ja napsauta sitten yhteisön Hallinta-linkkiä.
  - Community Builderissa, käytä mallisi nimen viereistä alasvetovalikkoa yläpalkista ja napsauta Yhteisön hallinta.
- 2. Napsauta Hallinta > Valinnat.
- 3. Muuta haluamiasi asetuksia.

#### Yleiset asetukset

- Näytä yhteisössäsi henkilöiden lempinimet koko nimien sijaan. Lempinimien ottaminen käyttöön yhteisössäsi tarjoaa enemmän yksityisyyttä ja suojaa jäsenten henkilöllisyyksiä paljastumasta. Tämä on hyödyllistä varsinkin julkisessa yhteisössä, jossa rekisteröimättömät vierailijat voivat tarkastella jäsenten profiileja.
- Myönnä käyttöoikeus yhteisösi julkiseen Chatter-sisältöön, jotta vieraskäyttäjät voivat käyttää sitä kirjautumatta sisään. Tämän käyttöoikeuden myöntäminen helpottaa sopeutumista ja auttaa asiakkaita löytämään tarvitsemansa tiedot helposti ilman, että heidän täytyy kirjautua sisään tai ottaa suoraan yhteyttä yhtiösi.
- Ota käyttöön Chatter -viestit, niin voit käydä yksityisiä keskusteluita muiden Chatter-käyttäjien kanssa. Anna Chatter viestien käyttöoikeus ulkoisille käyttäjille ottamalla käyttöön Chatter -välilehti.
- Käytä mukautettuja Visualforce-virhesivuja, jos haluat todennettujen käyttäjien näkevän brändiäsi vastaavia Visualforce-virhesivuja.
- Näytä kaikki yhteisöjen hallinnan asetukset, jotka on piilotettu oletusarvoisesti yhteisön määritystapasi perusteella. Tämän asetuksen ottaminen käyttöön korvaa yhteisöjen hallinnan tarjoaman dynaamisen navigoinnin.

#### Yhteisön hallinta

- Anna jäsenten merkitä viestejä, kommentteja tai tiedostoja moderoitavaksi yhteisössäsi. Jäsenet saattavat haluta merkitä kohteita, jotka sisältävät sopimatonta kielenkäyttöä tai arkaluontoista tietoa.
- Ota Maine-ominaisuus käyttöön salliaksesi yhteisöjen päälliköiden määrittää pistejärjestelmä, joka palkitsee yhteisön työhön osallistuvia käyttäjä. Pääkäyttäjät määrittävät mainetasot, jotka käyttäjät näkevät profiilissaan.
- Ota käyttöön asiantuntijat, jotta löydät helposti henkilöt, jotka tuntevat aiheen, ja kehu ihmisiä heidän aihetiedoistaan.

#### Tiedostot

- Määritä yhteisöön ladattavien tiedostojen enimmäiskoko megatavuina.
- Määritä yhteisöön ladattavien tiedostojen sallitut tiedostotyypit.

#### EDITION-VERSIOT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

Käytettävissä: Enterprise-, Performance-, Unlimitedja Developer-versioissa

#### KÄYTTJÄOIKEUDET

Yhteisön luominen, mukauttaminen tai aktivointi:

 "Yhteisöjen luonti- ja määritysoikeus

JA

Jäseninä yhteisössä, jonka Yhteisöjen hallinta -sivua yritetään käyttää.

#### 4. Valitse Tallenna.

#### KATSO MYÖS:

Henkilöiden lempinimien näyttäminen koko nimien sijaan yhteisössä Yhteisön julkisen käyttöoikeuden ottaminen käyttöön Mukautettujen Visualforce-virhesivujen käyttäminen todennetuille käyttäjille Salli jäsentesi merkitä kohteita asiattomiksi yhteisössäsi Maineen ottaminen käyttöön yhteisössäsi Tiedostojen rajoitukset yhteisössäsi

#### Henkilöiden lempinimien näyttäminen koko nimien sijaan yhteisössä

Lempinimien ottaminen käyttöön yhteisössäsi tarjoaa enemmän yksityisyyttä ja suojaa jäsenten henkilöllisyyksiä paljastumasta. Tämä on hyödyllistä varsinkin julkisessa yhteisössä, jossa rekisteröimättömät vierailijat voivat tarkastella jäsenten profiileja.

Kaikilla käyttäjillä on oletusarvoisesti lempinimet, jota he voivat muokata kohdasta Käyttäjän nimi > **Muokkaa yhteystietoja** globaalista ylätunnisteesta tai Chatter-käyttäjäprofiilistaan.

- 1. Siirry yhteisön hallintaan jollakin seuraavista tavoista.
  - Yhteisöstä:
    - Napsauta Salesforce-välilehdet + Visualforce -yhteisöjen globaalista yläpalkista 💿 .
    - Community Builderiin perustuvissa yhteisöissä, käytä nimesi viereistä alasvetovalikkoa ja napsauta **Yhteisön hallinta**.
  - Kirjoita Määritykset-valikon Pikahaku-kenttään Kaikki yhteisöt, valitse Kaikki yhteisöt ja napsauta sitten yhteisön Hallinta-linkkiä.
  - Community Builderissa, käytä mallisi nimen viereistä alasvetovalikkoa yläpalkista ja napsauta Yhteisön hallinta.
- 2. Napsauta Hallinta > Valinnat.
- 3. Valitse Näytä lempinimet ja napsauta Tallenna.

Lempinimet näytetään etu- ja sukunimien tilalla kaikkialla yhteisössä, mukaan lukien syötteissä, luettelonäkymissä, ryhmissä, hakutuloksissa, suosituksissa, käyttäjäprofiileissa ja tiedostoissa. Lisäksi lempinimet näytetään Salesforce1-sovelluksessa ja kaikissa yhteisösivustoissa, jotka on aktivoitu yhteisömalleilla.

Lempinimien näyttämiseen liittyy muutama rajoitus, jotka sinun kannattaa pitää mielessä:

- Yksityisviesteissä näytetään koko nimet. Voit poistaa yksityisviestit käytöstä välttyäksesi tältä ongelmalta.
- Tietueissa ja käyttäjien tietuehauissa näytetään koko nimet. Muista kuitenkin, että voit hallita tietueiden ja käyttäjien näkyvyysasetuksia jakosäännöillä.
- Salesforce1-sovelluksen mobiili-ilmoituksissa näytetään koko nimet. Voit poistaa Salesforce1-ilmoitukset käytöstä välttyäksesi tältä ongelmalta.

#### EDITION-VERSIOT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

Käytettävissä: Enterprise Edition-, Performance Edition-, Unlimited Editionja Developer Edition -versioissa

#### KÄYTTJÄOIKEUDET

Lempinimien näyttämisen ottaminen käyttöön:

 "Yhteisöjen luonti- ja määritysoikeus

JA

Jäseninä yhteisössä, jonka Yhteisöjen hallinta -sivua yritetään käyttää.
• Etunimien, sukunimien ja koko nimien hakemista ei ole rajoitettu ja ne palauttavat hakutuloksia, mutta hakutuloksissa näytetään vain lempinimet. Globaalin haun ja viimeksi käytettyjen kohteiden luettelon automaattisissa ehdotuksissa näytetään etunimet, sukunimet ja koko nimet, joita käyttäjä on jo hakenut tai käyttänyt tietueen tai muun sijainnin kautta.

#### KATSO MYÖS:

Yhteisöjen valintojen mukauttaminen

## Yhteisön julkisen käyttöoikeuden ottaminen käyttöön

Salli vieraskäyttäjien (lisensoimattomien käyttäjien) käyttää yhteisöjä ilman, että heidän täytyy kirjautua sisään tai rekisteröityä yhteisöön.

Julkiset yhteisöt sopivat hyvin kuluttajakauppatyyppisiin (B2C) tilanteisiin, ja niiden avulla saat yhteyden suurempaan kohdeyleisöön. Nyt tutustumme asiakapalveluyhteisön esimerkkiin. Yhteisö, joka sisältää julkisia keskusteluita, tunnettuja ongelmia ja yhteisön muiden jäsenten tai asiakaspalvelun lähettämiä ratkaisuja, sallii nykyisten ja potentiaalisten asiakkaiden tarkastella tietoja, jotta vältyt kalliilta tukipuheluilta.

Yhteisön julkinen käyttöoikeus riippuu vieraskäyttäjäprofiilille myöntämästäsi käyttöoikeustasosta. Se sallii Chatter-sisällön käytön API:n kautta ja se voidaan määrittää sivukohtaisesti yhteisöjen rakentajasta.

#### Vieraskäyttäjäprofiilit

Kun luot yhteisön käyttämällä yhteisöjen ohjattua luontitoimintoa, Salesforce luo yhteisölle automaattisesti vieraskäyttäjäprofiilin. Jos haluat tarkastella tai muokata vieraskäyttäjäprofiilin käyttöoikeuksia, avaa vieraskäyttäjäprofiili jollakin seuraavista tavoista ja muuta sen asetuksia laajentaaksesi tai rajoittaaksesi yhteisösi käyttöoikeuksia.

- Avaa Salesforce-välilehdet + Visualforce -yhteisöissä Yhteisön hallinta. Valitse alasvetoluettelosta Siirry Force.com:iin.
- Avaa Yhteisöjen rakentaja -malleilla Yhteisöjen rakentaja. Valitse vieraskäyttäjäprofiilin nimi kohdasta **Asetukset** > **Yleistä**.
  - Jos olet ottanut profiileihin perustuvan Chatter-julkaisun käyttöön organisaatiossasi, vieraskäyttäjät eivät voi käyttää julkisia yhteisöjä ennen kuin otat Chatter-käyttöoikeuden käyttöön vieraskäyttäjäprofiilissa. Lisätietoja on Salesforce-ohjeen aiheessa Chatter-käyttöoikeuden hallinta käyttäjäprofiileilla.
  - Lisäksi sivuvariaatiot ja sivutason asetukset saavat käyttöoikeuden yhteisösi sivuille.

#### Julkisen Chatter-käyttöoikeuden ottaminen käyttöön API:n kautta

Yhteisöjen seuraavat Lightning- ja Visualforce-sivut ja -komponentit tarvitsevat pääsyn perustana oleviin Chatter-toimintoihin, jotta ne latautuvat oikein vieraskäyttäjille.

- Tapaussyöte
- Valikoidut aiheet ja syötteet
- Syöte
- Ryhmä
- Ryhmän tiedot
- Otsikko
- Suositukset

## EDITION-VERSIOT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

Käytettävissä: Enterprise Edition-, Performance Edition-, Unlimited Editionja Developer Edition -versioissa

## KÄYTTJÄOIKEUDET

Yhteisön sisällön julkisen käyttöoikeuden ottaminen käyttöön:

 "Yhteisöjen luonti- ja määritysoikeus

JA

- Tietueen infovälilehdet
- Liittyvä luettelo
- Maine
- Haku ja viestin julkaisija

Jos haluat ottaa Chatter-toimintojen käyttöoikeudet käyttöön, toimi näin yhteisön hallinnassa:

1. Napsauta Hallinta > Valinnat.

#### 2. Valitse Myönnä käyttöoikeus julkisiin API-pyyntöihin Chatter-sovelluksessa ja napsauta sitten Tallenna.

Julkisen käyttöoikeuden myöntäminen vieraskäyttäjäprofiilin ja julkisen API:n kautta sallii sinun *myös* paljastaa ryhmiä, aiheita, käyttäjäprofiileja ja syötteitä vieraskäyttäjille Chatter in Apexin kautta. Tämä on hyödyllistä varsinkin silloin, kun laadit yhteisölle omia sivuja tyhjältä pohjalta.

KATSO MYÖS:

Yhteisöjen valintojen mukauttaminen

## Mukautettujen Visualforce-virhesivujen käyttäminen todennetuille käyttäjille

Jos olet mukauttanut Visualforce-virhesivuja, voit näyttää niitä yhteisöjen todennetuille käyttäjille.

Jos haluat kohdistaa tai mukauttaa Visualforce-virhesivujasi, napsauta yhteisön hallinnan globaalista ylätunnisteesta Yhteisön hallinta -valikkoa ja valitse **Siirry Force.com:iin**. Valitsemasi sivut näytetään **Virhesivut**-osion luetteloissa.

Jos **Käytä mukautettuja Visualforce-virhesivuja** on valittuna, yhteisöön sisäänkirjautuneet käyttäjät näkevät mukautetut Visualforce-virhesivusi. Jos **Käytä mukautettuja** 

**Visualforce-virhesivuja** ei ole valittuna, yhteisöön sisäänkirjautuneet käyttäjät näkevät oletusarvoiset Visualforce-virhesivut. Vieraskäyttäjät, jotka eivät ole kirjautuneet sisään yhteisöön, näkevät mukautetut Visualforce-virhesivut riippumatta siitä, oletko valinnut tämän valintaruudun.

- 1. Siirry yhteisön hallintaan jollakin seuraavista tavoista.
  - Yhteisöstä:
    - Napsauta Salesforce-välilehdet + Visualforce -yhteisöjen globaalista yläpalkista 🐡 .
    - Community Builderiin perustuvissa yhteisöissä, käytä nimesi viereistä alasvetovalikkoa ja napsauta **Yhteisön hallinta**.
  - Kirjoita Määritykset-valikon Pikahaku-kenttään Kaikki yhteisöt, valitse Kaikki yhteisöt ja napsauta sitten yhteisön Hallinta-linkkiä.
  - Community Builderissa, käytä mallisi nimen viereistä alasvetovalikkoa yläpalkista ja napsauta Yhteisön hallinta.
- 2. Napsauta Hallinta > Valinnat.
- 3. Valitse Käytä mukautettuja Visualforce-virhesivuja ja napsauta Tallenna.

# EDITION-VERSIOT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

Käytettävissä: Enterprise Edition-, Performance Edition-, Unlimited Editionja Developer Edition -versioissa

## KÄYTTJÄOIKEUDET

Yhteisön luominen, mukauttaminen tai aktivointi:

 "Yhteisöjen luonti- ja määritysoikeus

JA

## Tiedostojen rajoitukset yhteisössäsi

Rajoita koko ja tyyppejä tiedostoille, joita yhteisösi jäsenet voivat ladata palvelimelle. Tämä sallittujen tiedostotyyppien luettelo sallii sinun hallita, mitä sisältöä yhteisösi jäsenet voivat ladata palvelimelle, ja estää roskapostin lähettäjiä saastutamasta yhteisöäsi asiattomilla tiedostoilla.

Yhteisöjen tiedostojen moderoinnin täytyy olla käytössä organisaatiossasi ennen kuin voit rajoittaa tiedostoja yhteisössäsi. Jos et näe tiedostojen rajoitusvaihtoehtoa Yhteisön hallinta -sivulla, ota yhteyttä Salesforceen.

Yhteisön tiedostojen rajoituksiasi sovelletaan kaikkiin tiedostoihin, joita yhteisön jäsenet lataavat mistä tahansa yhteisön sijainnista — viesteillä ja kommenteilla, suoraan Tiedostot-välilehdestä sekä Salesforce1-sovelluksesta. Voit määrittää yhteisön tiedostojen rajoituksia myös SOAP API:lla tai Metadata API:lla.

Rajoitukset eivät kosketa tiedostoja, jotka ladattiin palvelimelle ennen rajoitusten määrittämistä. Näiden tiedostojen tulevien versioiden tulee kuitenkin noudattaa määrittämiäsi rajoituksia.

Pidä seuraavat seikat mielessäsi:

- Tiedoston täytyy noudattaa sen yhteisön tiedostorajoituksia, johon se ladattiin. Jos esimerkiksi asiakas lataa tiedoston tapaukseen ja agentti lataa uudemman version sisäiseen Salesforce-organisaatioosi, asiakasyhteisön rajoitukset ovat edelleen voimassa.
- Yhteisön tiedostorajoitukset eivät vaikuta sisäiseen Salesforce-organisaatioosi ladattuihin ja yhteisön kanssa jaettuihin tiedostoihin.
- 1. Siirry yhteisön hallintaan jollakin seuraavista tavoista.
  - Yhteisöstä:
    - Napsauta Salesforce-välilehdet + Visualforce -yhteisöjen globaalista yläpalkista 💿.
    - Community Builderiin perustuvissa yhteisöissä, käytä nimesi viereistä alasvetovalikkoa ja napsauta **Yhteisön hallinta**.
  - Kirjoita Määritykset-valikon Pikahaku-kenttään Kaikki yhteisöt, valitse Kaikki yhteisöt ja napsauta sitten yhteisön Hallinta-linkkiä.
  - Community Builderissa, käytä mallisi nimen viereistä alasvetovalikkoa yläpalkista ja napsauta Yhteisön hallinta.
- 2. Valitse Hallinta > Valinnat ja syötä rajoituksesi sivun Tiedostot-osioon.
  - Tiedoston enimmäiskoko megatavuina— Syötä numero, joka on vähintään 3 Mt ja enintään organisaatiosi tiedostojen enimmäiskoko. Jos haluat käyttää 2 Gt oletusrajoitusta, jätä kenttä tyhjäksi tai syötä *0*.
  - Salli vain nämä tiedostotyypit— Syötä tiedotopäätteitä pilkuilla erotettuna (esimerkiksi: *jpg,docx,txt*). Voit syöttää pieniä ja isoja kirjaimia. Voit kirjoittaa enintään 1,000 merkkiä. Jätä tämä kenttä tyhjäksi salliaksesi kaikki tiedostotyypit.

#### 3. Napsauta Tallenna.

Kun olet määrittänyt tiedostorajoitukset yhteisöllesi, jäsenet näkevät virheviestin, jos heidän tiedostonsa koko ylittää määrittämäsi rajoituksen tai jos tiedostotyyppiä ei sallita.

Jos jäsen yrittää ladata palvelimelle useita tiedostoja kerralla ja jokin niistä ei ole rajoituksiesi mukainen, yhtään tiedostoa ei ladata.

KATSO MYÖS:

Yhteisöjen valintojen mukauttaminen

## EDITION-VERSIOT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

Käytettävissä: Enterprise Edition-, Performance Edition-, Unlimited Editionja Developer Edition -versioissa

## KÄYTTJÄOIKEUDET

Tiedostojen rajoittaminen yhteisössäsi:

 "Yhteisöjen hallintaoikeus tai yhteisöjen luonti- ja määritysoikeudet

JA

# Globaalin ylätunnisteen ottaminen käyttöön yhteisöille

Kun Yhteisöt-ominaisuus on käytössä, voit siirtyä helposti yhteisöjesi ja sisäisen organisaatiosi välillä käyttämällä globaalia ylätunnistetta.

Yhteisöt-ominaisuuden täytyy olla käytössä organisaatiossasi, jotta voit käyttää globaalia ylätunnistetta.

#### EDITION-VERSIOT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

Käytettävissä: Enterprise Edition-, Performance Edition-, Unlimited Editionja Developer Edition -versioissa

## KÄYTTJÄOIKEUDET

Käyttöoikeusjoukkojen luominen:

 Profiilien ja käyttöoikeusjoukkojen hallintaoikeus

Käyttöoikeusjoukon kohdistaminen käyttäjälle:

 Käyttöoikeusjoukkojen kohdistusoikeus

Org name and community mer	1	Your Name menu		
Acme Internal			Admin User	846
salesforce	Search		Sales	•
Home Chatter Files Leads	Accounts Contacts Opportunities	Reports Dashboards +		

Näytä globaali ylätunniste -käyttöoikeus ei ole oletusarvoisesti käytössä missään vakioprofiilissa. Jos haluat käyttäjien näkevän globaalin ylätunnisteen, sinun täytyy kohdistaa heille globaalin ylätunnisteen tarkasteluoikeus valitsemalla se vakioprofiilista, luomalla mukautettuja profiileja tai luomalla käyttöoikeusjoukko. Luo käyttöoikeusjoukkoja kohdistaaksesi tämän käyttöoikeuden helposti tietyille henkilöille.

- 1. Kirjoita Määritykset-valikon Pikahaku-kenttään Lupajoukot ja valitse Lupajoukot.
- 2. Napsauta **Uusi** ja luo käyttöoikeusjoukko, johon sisältyy järjestelmän käyttöoikeus Näytä globaali ylätunniste.
- 3. Kohdista käyttöoikeusjoukko haluamillesi käyttäjille.

Tämän käyttöoikeusjoukon käyttäjät näkevät globaalin ylätunnisteen kaikkien sivujen ylälaidassa. He voivat käyttää vasemmalla olevaa valikkoa siirtyäkseen sisäisen organisaationsa ja käyttämiensä yhteisöjensä välillä.

Oikealla puolella oleva *Nimesi*-valikko sisältää linkkejä, joiden avulla voit muokata yhteystietojasi ja kirjautua ulos. Sisäisille käyttäjille se tarjoaa myös Ohje ja koulutus -linkin ja saattaa sisältää linkkejä Määritykset-valikkoon tai muihin työkaluihin, riippuen käyttäjän käyttöoikeuksista ja käytössä olevista ominaisuuksista. Jos organisaatiosi käyttää Lightning Experiencea, käyttäjät voivat siirtyä Salesforce Classicin ja uuden käyttöliittymän välillä, jos heillä on riittävät käyttöoikeudet. Löydät Siirry Lightning Experienceen -linkin *Nimesi*-valikosta. Lightning Experience ei tue yhteisöjä, joten jos haluat luoda, hallita tai käyttää yhteisöjä globaalista ylätunnisteesta, sinun täytyy palata Salesforce Classicin.

Käyttäjät, joilla on yhteisöjen hallintaoikeus tai yhteisöjen luonti- ja määritysoikeudet, näkevät yhteisössä hammasratakuvakkeen ( ), jonka avulla he voivat siirtyä yhteisön hallintaan. Yhteisön hallinnassa he näkevät ylimääräisen valikon, jonka avulla he voivat esikatsella yhteisöä tai käyttää yhteisön asetuksia Community Builderissa, Site.com Studiossa tai Force.com:issa.



Note: Käyttäjät näkevät yhteisön hallinnassa globaalin ylätunnisteen ja Yhteisön hallinta -valikon, vaikka heillä ei olisikaan globaalin ylätunnisteen tarkasteluoikeutta. Suosittelemme kuitenkin, että myönnät globaalin ylätunnisteen tarkasteluoikeuden käyttäjille, joiden täytyy siirtyä sisäisen organisaatiosi ja yhteisöjen välillä.

#### KATSO MYÖS:

Yhteisöihisi siirtyminen

# Linkin jakaminen yhteisöllesi

Voit sallia jäsenien esikatsella yhteisöäsi ennen sen aktivointia.

Voit jakaa yhteisön esikatselulinkin vain yhteisön jäseniksi lisätyille käyttäjille.

Jakamalla Esikatselu-tilassa olevan yhteisön linkin voit kerätä palautetta osakkailta helposti. Yhteisö toimii samalla tavalla kuin aktivoinnin jälkeenkin, joten osakkaat voivat kokeilla kaikkia toimintoja ja arvostella brändäystäsi ja mukautuksiasi. Lisäksi voit kerätä heiltä palautetta ja hyötyä aikaisista jäsenistä, jotka voivat lähettää viestejä, kommentoida ja jakaa tietueita, jotta jäsenet näkevät aktiivisen yhteisön heti ensimmäisellä kirjautumiskerrallaan.

- 1. Siirry yhteisön hallintaan jollakin seuraavista tavoista.
  - Yhteisöstä:

    - Community Builderiin perustuvissa yhteisöissä, käytä nimesi viereistä alasvetovalikkoa ja napsauta Yhteisön hallinta.
  - Kirjoita Määritykset-valikon Pikahaku-kenttään Kaikki yhteisöt, valitse Kaikki yhteisöt ja napsauta sitten yhteisön Hallinta-linkkiä.
  - Community Builderissa, käytä mallisi nimen viereistä alasvetovalikkoa yläpalkista ja napsauta Yhteisön hallinta.
- 2. Napsauta Hallinta > Asetukset.
- Kopioi sivulla näytettävä URL ja jaa se osakkaillesi.
   Pidä mielessäsi, että voit jakaa URL-osoitteen vain käyttäjille, jotka olet lisännyt yhteisön jäseniksi.

KATSO MYÖS: Yhteisöjen mukauttaminen Yhteisöjen tilat

## EDITION-VERSIOT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

Käytettävissä: Enterprise Edition-, Performance Edition-, Unlimited Editionja Developer Edition -versioissa

## KÄYTTJÄOIKEUDET

Esikatselu-URL:n jakaminen yhteisöllesi:

 "Yhteisöjen luonti- ja määritysoikeus

# Yhteisösi aktivointi

Aktivoi yhteisösi salliaksesi yhteisön jäsenien käyttää sitä. Yhteisön aktivoinnin vaikutukset vaihtelevat mallin perusteella.

- Salesforce-välilehdet + Visualforce: Yhteisön aktivointi aktivoi sen URL-osoitteen ja sallii yhteisön jäsenten kirjautua sisään. Jos tervetuloa-sähköpostit ovat käytössä aktivoinnin aikana, kaikille jäsenille lähetetään tervetuloa-sähköposti. Jos jotkin näistä käyttäjistä ovat uusia portaalikäyttäjiä, heidän tervetuloa-sähköpostinsa sisältää heidän käyttäjänimensä ja salasanansa.
- Koa, Kokua tai Asiakaspalvelu (Napili): Yhteisön aktivointi lähettää yhteisön kaikille jäsenille tervetuloa-sähköpostin ja rekisteröi sivuston Brombone<sup>™</sup>-hakukoneoptimointipalveluun. Jos haluat aktivoida yhteisösi URL-osoitteen ja sallia yhteisön jäsenten kirjautua sisään, julkaise yhteisö.
- 1. Siirry yhteisön hallintaan jollakin seuraavista tavoista.
  - Yhteisöstä:

    - Community Builderiin perustuvissa yhteisöissä, käytä nimesi viereistä alasvetovalikkoa ja napsauta Yhteisön hallinta.
  - Kirjoita Määritykset-valikon Pikahaku-kenttään Kaikki yhteisöt, valitse Kaikki • yhteisöt ja napsauta sitten yhteisön Hallinta-linkkiä.
  - Community Builderissa, käytä mallisi nimen viereistä alasvetovalikkoa yläpalkista ja napsauta • Yhteisön hallinta.
- 2. Napsauta Hallinta > Asetukset.
- 3. Napsauta Aktivoi yhteisö.

#### KATSO MYÖS:

Yhteisöjen tilat Yhteisöjen mukauttaminen Yhteisön aktivoinnin kumoaminen

## Yhteisöjen tilat

Yhteisöillä voi olla jokin seuraavista tiloista.

Tila	Kuvaus	Käytettävissä: Salesforce
Esikatselu	Yhteisön mukautus on kesken eikä yhteisöä ole vielä aktivoitu kertaakaan. Kun aktivoit yhteisön, et voi siirtyä takaisin Esikatselu-tilaan.	Classicissa Käytettävissä: <b>Enterprise</b>
	Käyttäjät, joilla on yhteisöjen luonti- ja määrityssoikeudet, voivat käyttää Esikatselu-tilassa olevia yhteisöjä, jos heidän profiilinsa tai käyttöoikeusjoukkonsa on liitetty yhteisöön. He voivat myös jakaa linkin näihin yhteisöihin käyttäjille, joiden profiilit tai käyttöoikeusjoukot on liitetty yhteisöön. Esikatselu-tilassa olevan yhteisön jakamiseen tarkoitettu linkki sijaitsee Yhteisöjen hallinta sivulla.	Performance-, Unlimited ja Developer-versioissa

#### **EDITION-VERSIOT**

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

Käytettävissä: Enterprise-, Performance-, Unlimitedja Developer-versioissa

## KÄYTTJÄOIKEUDET

Yhteisön luominen, mukauttaminen tai aktivointi:

"Yhteisöien luonti- ja määritysoikeus

JΑ

Jäseninä yhteisössä, jonka Yhteisöjen hallinta -sivua yritetään käyttää.

## EDITION-VERSIOT

d-

Tila	Kuvaus
	Tervetuloa-sähköposteja ei lähetetä, vaikka Lähetä tervetuloa-sähköposti -vaihtoehto olisi valittuna.
	Note: Jos organisaatiosi Yhteisöt-ominaisuuden käyttöoikeudet kumotaan maksamattomien laskujen vuoksi, kaikki yhteisösi deaktivoidaan, mukaan lukien Esikatselu-tilassa olevat. Kun Yhteisöt-ominaisuus otetaan uudelleen käyttöön, kaikki yhteisöt ovat Ei-aktiivinen-tilassa. Voit aktivoida nämä yhteisöt, mutta et voi palauttaa niitä Esikatselu-tilaan.
Ei-aktiivinen	Yhteisön tila oli aiemmin Aktiivinen, mutta sen aktivointi on kumottu.
	Saatat haluta kumota yhteisön aktivoinnin, jos sinun täytyy tehdä seuraavia toimia:
	Lisää tai poista jäseniä
	Lisää tai poista välilehtiä tai muuta niiden järjestystä
	Muuta väriteemaa
	Muuta yhteisön URL-osoitetta
	Kun kumoat yhteisön aktivoinnin, se ei enää näy alavetovalikossa. Käyttäjät, joilla on yhteisöjen luonti- ja määrityssoikeudet, voivat yhä käyttää Ei-aktiivinen-tilassa olevien yhteisöjen määrityksiä riippumatta jäsenyyksistään. Jos jäsenet yrittävät käyttää Ei-aktiivinen-tilassa olevia yhteisöjä suoralla linkillä, he näkevät virhesivun.
Aktiivinen	Yhteisö on aktivoitu ja se on jäsenien käytettävissä.
	Tervetuloa-sähköpostit lähetetään uusille jäsenille, jos Lähetä tervetuloa-sähköposti on valittuna.
Katso Myös:	
Yhteisöjen mu	kauttaminen
Yhteisösi aktiv	ointi
Yhteisön aktiv	pinnin kumoaminen

Linkin jakaminen yhteisöllesi

# Yhteisösi asetusten päivittäminen

Hallitse yhteisösi nimeä, kuvausta, URL-osoitetta, yhteisön tilaa ja yhteisön mallia yhdestä sijainnista.

Voit muuttaa yhteisön nimeä ja URL-osoitetta yhteisön aktivoinnin jälkeen, mutta käyttäjiä ei uudelleenohjata uuteen URL-osoitteeseen. Jos nämä muutokset ovat tarpeellisia, ilmoita niistä yhteisön jäsenille ennen muutoksen tekemistä.

- 1. Siirry yhteisön hallintaan jollakin seuraavista tavoista.
  - Yhteisöstä:
    - Napsauta Salesforce-välilehdet + Visualforce -yhteisöjen globaalista yläpalkista .
    - Community Builderiin perustuvissa yhteisöissä, käytä nimesi viereistä alasvetovalikkoa ja napsauta Yhteisön hallinta.
  - Kirjoita Määritykset-valikon Pikahaku-kenttään Kaikki yhteisöt, valitse Kaikki yhteisöt ja napsauta sitten yhteisön Hallinta-linkkiä.
  - Community Builderissa, käytä mallisi nimen viereistä alasvetovalikkoa yläpalkista ja napsauta Yhteisön hallinta.
- 2. Napsauta Hallinta > Asetukset.
- 3. Muokkaa yhteisösi asetuksia tarvittaessa:
  - Muokkaa yhteisösi nimeä, kuvausta ja URL-osoitetta napsauttamalla 
    yhteisösi nimen
    vierestä.
  - Hallitse yhteisösi tilaa.
  - Muuta yhteisösi mallia.

#### KATSO MYÖS:

Yhteisösi mallin vaihtaminen Yhteisöjen tilat

## EDITION-VERSIOT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

Käytettävissä: Enterprise Edition-, Performance Edition-, Unlimited Editionja Developer Edition -versioissa

## KÄYTTJÄOIKEUDET

Yhteisön luominen, mukauttaminen tai aktivointi:

 "Yhteisöjen luonti- ja määritysoikeus

JΑ

# Yhteisön aktivoinnin kumoaminen

Saatat haluta kumota yhteisön aktivoinnin, jos sinun täytyy tehdä seuraavia toimia:

- Lisää tai poista jäseniä
- Lisää tai poista välilehtiä tai muuta niiden järjestystä
- Muuta väriteemaa
- Muuta yhteisön URL-osoitetta
- 1. Siirry yhteisön hallintaan jollakin seuraavista tavoista.
  - Yhteisöstä:
    - Napsauta Salesforce-välilehdet + Visualforce -yhteisöjen globaalista yläpalkista 🐡.
    - Community Builderiin perustuvissa yhteisöissä, käytä nimesi viereistä alasvetovalikkoa ja napsauta Yhteisön hallinta.
  - Kirjoita Määritykset-valikon Pikahaku-kenttään Kaikki yhteisöt, valitse Kaikki yhteisöt ja napsauta sitten yhteisön Hallinta-linkkiä.
  - Community Builderissa, käytä mallisi nimen viereistä alasvetovalikkoa yläpalkista ja napsauta Yhteisön hallinta.
- 2. Napsauta Hallinta > Asetukset.
- 3. Napsauta Poista käytöstä.

Yhteisösi ei ole enää aktiivinen eikä sitä näytetä verkossa.

Kun yhteisö ei ole aktiivinen, jäsenet voivat yhä nähdä sen valikossa, mutta he eivät voi käyttää sitä, ellei heillä ole yhteisöjen luontija määritysoikeuksia.

KATSO MYÖS:

Yhteisöjen tilat Yhteisösi aktivointi Yhteisöjen mukauttaminen

## EDITION-VERSIOT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

Käytettävissä: **Enterprise**-, **Performance**-, **Unlimited**ja **Developer**-versioissa

## KÄYTTJÄOIKEUDET

Yhteisön luominen, mukauttaminen tai aktivointi:

 "Yhteisöjen luonti- ja määritysoikeus

JA

# Yhteisösi mallin vaihtaminen

Jos käytät Salesforce-välilehdet + Visualforce -mallia, voit muuttaa sen Koa-, Kokua- tai Asiakaspalvelu (Napili) -malliksi Community Builderissa.

Ø

Note: Winter '17 -julkaisusta alkaen Koa-, Kokua- ja Asiakaspalvelu (Napili) -malleja käyttävien yhteisöjen malleja ei voi muuttaa mallityypistä toiseen. Tämä ominaisuus on edelleen käytettävissä näille malleille, mutta suosittelemme aloittamaan upouudella yhteisöllä sen sijaan. Jos muutat Koa-, Kokua- tai Asiakaspalvelu (Napili) -mallisi tyyppiä toiseksi, Salesforce-asiakastuki ei voi avustaa sinua mahdollisissa ongelmissa.

- Tärkeää: Mallien muuttaminen ei hävitä dataa, mutta jotkin mukautukset menetetään. Muista tutustua yhteisösi mallin vaihtamisessa huomioitaviin asioihin ennen mallisi muuttamista.
- 1. Siirry yhteisön hallintaan jollakin seuraavista tavoista.
  - Yhteisöstä:
    - Napsauta Salesforce-välilehdet + Visualforce -yhteisöjen globaalista yläpalkista 🐡.
    - Community Builderiin perustuvissa yhteisöissä, käytä nimesi viereistä alasvetovalikkoa ja napsauta Yhteisön hallinta.
  - Kirjoita Määritykset-valikon Pikahaku-kenttään Kaikki yhteisöt, valitse Kaikki yhteisöt ja napsauta sitten yhteisön Hallinta-linkkiä.
  - Community Builderissa, käytä mallisi nimen viereistä alasvetovalikkoa yläpalkista ja napsauta Yhteisön hallinta.
- 2. Napsauta Hallinta > Asetukset.
- 3. Napsauta Vaihda malli.
- 4. Napsauta mallia, johon haluat vaihtaa.
- 5. Valitse pyydettäessä Vaihda malli vahvistaaksesi muutoksesi.

Kun olet vaihtanut mallia, sinut siirretään takaisin Yhteisön hallinta -sivulle.

Varmista, että yhteisösi sivut, kuten sisäänkirjautumissivu tai yhteisön aloitussivu, ovat edelleen parhaita valintoja päivitetylle yhteisön mallillesi. Jos sinulla oli aiemmin esimerkiksi Salesforce-välilehdet + Visualforce -malli ja muutat sen Asiakaspalvelu (Napili) -malliksi, päivitä sivusi käyttämään Community Builder -sivuja Visualforce-sivujen sijaan. Mukauta yhteisöäsi tarvittaessa Community Builderissa ja julkaise tekemäsi muutokset.

Lisätietoja Kokua-, Koa- ja Asiakaspalvelu (Napili) -mallien käytöstä on *Using Templates to Build Communities -oppaassa*. Lisätietoja Aloha-mallista on *Getting Started with the Aloha Community Template for Salesforce Identity* -asiakirjassa.

#### EDITION-VERSIOT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

Käytettävissä: Enterprise Edition-, Performance Edition-, Unlimited Editionja Developer Edition -versioissa

## KÄYTTJÄOIKEUDET

Yhteisön luominen, mukauttaminen tai aktivointi:

 "Yhteisöjen luonti- ja määritysoikeus

JA

## Yhteisösi mallin vaihtamisessa huomioitavia asioita

Yhteisösi mallin vaihtaminen vaikuttaa yhteisösi navigointiin, brändäykseen ja mukautuksiin.

- Note: Winter '17 -julkaisusta alkaen Koa-, Kokua- ja Asiakaspalvelu (Napili) -malleja käyttävien yhteisöjen malleja ei voi muuttaa mallityypistä toiseen. Tämä ominaisuus on edelleen käytettävissä näille malleille, mutta suosittelemme aloittamaan upouudella yhteisöllä sen sijaan. Jos muutat Koa-, Kokua- tai Asiakaspalvelu (Napili) -mallisi tyyppiä toiseksi, Salesforce-asiakastuki ei voi avustaa sinua mahdollisissa ongelmissa.
- Kun muutat malliasi, Salesforce-objektien tiedot säilyvät, mutta kaikki brändäyksen ja komponenttien mukautukset eivät. Valmistaudu tekemään muutokset uudelleen tarvittaessa.
- Yhteisön mallin muuttaminen päivittää Yhteisön hallinta -sivun navigoinnin. Jos haluat tarkastella kaikkia Yhteisön hallinta -sivulla käytettävissä olevia vaihtoehtoja riippumatta valitusta mallista, valitse Hallinta > Valinnat > Näytä kaikki asetukset yhteisön hallinnassa.

## EDITION-VERSIOT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

Käytettävissä: Enterprise Edition-, Performance Edition-, Unlimited Editionja Developer Edition -versioissa

- Yhteisösi URL-osoite muuttuu, kun vaihdat Salesforce-välilehdet + Visualforce -mallin toiseen mallityyppiin. Tarkalleen ottaen yhteisösi URL-osoitteeseen lisätään /s. Muista päivittää kaikki yhteisöösi osoittavat linkit päivitetyllä URL-osoitteella.
- Aktiivissa yhteisöissä
  - Kun vaihdat Koa-, Kokua- tai Asiakaspalvelu (Napili) -malliin, mallin muutos tallennetaan luonnosversioon. Käytä luonnosversiota mukauttaaksesi yhteisöäsi Community Builderissa. Yhteisösi päivitetään vasta, kun julkaiset muutokset.
  - Kun vaihdat Salesforce-välilehdet + Visualforce -malliin mistä tahansa muusta mallista, muutoksesi näytetään välittömästi
    aktiivisessa yhteisössä. Tässä tilanteessa suosittelemme, että kumoat yhteisösi aktivoinnin ennen mallisi muuttamista. Aktivoi
    yhteisö uudelleen, kun olet tehnyt kaikki muutoksesi.
  - Jos malliksesi on määritetty Ei mitään, et käytä esimääritettyä mallia tai käytät jonkin mallimme muokattua versiota.

Lisätietoja Kokua-, Koa- ja Asiakaspalvelu (Napili) -mallien käytöstä on *Using Templates to Build Communities -oppaassa*. Lisätietoja Aloha-mallista on *Getting Started with the Aloha Community Template for Salesforce Identity -*asiakirjassa.

# Yhteisöjen käyttäjien hallinta

## Ulkoisen käyttäjän yhteisön salasanan palauttaminen

Ulkoisen käyttäjän salasanan voi palauttaa joko käyttäjä itse tai yhteisöä isännöivän organisaation pääkäyttäjä.

Molemmissa tapauksissa, jos joku käynnistää ulkoisen käyttäjän salasanan palauttamisen, käyttäjälle lähetetään sähköpostia, jossa on linkki salasanan palauttamiseksi. Käyttäjän pyytämät salasanan palautuslinkit vanhenevat 24 tunnin kuluttua. Pääkäyttäjien pyytämät salasanan palautuslinkit eivät vanhene koskaan. Kun käyttäjä napsauttaa linkkiä, häntä pyydetään palauttamaan salasanansa, ennen kuin hän jatkaa.

Jos käyttäjän käynnistämää salasanan palautuspyyntöä ei voi käsitellä, käyttäjä saa sähköpostia epäonnistumisen syystä. Salasanojen palautuspyynnöt epäonnistuvat, jos käyttäjän tili on väliaikaisesti tai pysyvästi lukittu liian monen epäonnistuneen sisäänkirjautumisyrityksen takia, tai jos pyyntöä ei lähetetty sallittujen sisäänkirjautumisaikojen aikana, sallituista IP-osoitealueista tai sallituista verkkosijainneista.

KATSO MYÖS:

Yhteisöjen käyttäjien luominen Miten yhteisöjen ulkoiset jäsenet saavat kirjautumistietonsa?

## Miten yhteisöjen ulkoiset jäsenet saavat kirjautumistietonsa?

Ulkoiset käyttäjät saavat kirjautumistunnuksensa yhteisön lähettämistä tervetulo-sähköposteista.

Kun otat yhteyshenkilön käyttöön asiakas- tai kumppanikäyttäjänä, he eivät saa kirjautumistunnuksiaan ennen kuin lisäät heidät yhteisöön, jossa on käytössä tervetulo-sähköpostit. Jos tervetulo-sähköpostit eivät ole käytössä yhteisössä, ulkoiset käyttäjät eivät saa tunnuksiaan ja sinun täytyy lähettää ne manuaalisesti. Tee näin kirjoittamalla Määritykset-valikon

Pikahaku-kenttään Käyttäjät, valitsemalla **Käyttäjät**, valitsemalla valintaruudun käyttäjän vierestä ja napsauttamalla **Vaihda salasana(t)**. Käyttäjälle lähetetään sähköposti, joka sisältää käyttäjän käyttäjänimen ja linkin salasanansa palauttamiseen. Tässä sähköpostissa oleva linkki ei vanhene.

KATSO MYÖS:

Yhteisöjen käyttäjien luominen Ulkoisen käyttäjän yhteisön salasanan palauttaminen

## EDITION-VERSIOT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

Käytettävissä **Enterprise**-, **Performance**-, **Unlimited**ja **Developer**-versioissa

# Hakukoneoptimoinnin (SEO) määrittäminen yhtiöllesi

Salli hakukoneiden, kuten *Google*<sup>™</sup> tai *Bing*<sup>®</sup>, indeksoida yhteisösi, jotta asiakkaat, kumppanit ja vieraskäyttäjät löytävät yhteisön sivut helposti online-hauista. Julkiset yhteisöt löytyvät huomattavasti helpommin hakukoneoptimoinnin avulla.

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

Käytettävissä: Enterprise Edition-, Performance Edition- ja Unlimited Edition -versioissa

Note: Koa-, Kokua- ja Asiakaspalvelu (Napili) -mallia käyttävän yhteisön aktivointi rekisteröi sen Brombone<sup>™</sup>-hakukoneoptimointipalveluun.

Jos haluat määrittää hakukoneoptimoinnin (SEO) yhteisöllesi manuaalisesti, sinun tulisi tuntea muutama vakiotiedosto ja SEO-ominaisuus.

#### sitemap.xml

sitemap.xml sisältää luettelon yhteisösi URL-osoitteista. Hakukoneet käyttävät tätä luetteloa nähdäkseen, mitkä yhteisösi sivut ovat tutkittavissa tai indeksoitavissa. sitemap.xml-tiedosto luodaan automaattisesti yhteisösi juuritasolle. Tarkastele sivukarttaa osoitteesta https://<yhteison\_URL>/s/sitemap.xml.

Jos yhteisösi tukee useita kieliä, sivukartta sisältää automaattisesti syötteen jokaiselle tuetulle kielelle.

<xhtml:link rel="alternate" hreflang="language\_code"
href="page\_URL?language=language\_code" />

Esimerkiksi: <xhtml:link rel="alternate" hreflang="fi" href="https://omayhteiso.com/s/?language=fi" />.

Voit lähettää sitemap.xml-tiedoston suoraan hakukoneille, kuten Google<sup>™</sup> Webmaster Tools ja Bing<sup>®</sup> Webmaster Tools, salliaksesi niiden käyttäjien löytää yhteisösi sisältöä.

#### robots.txt

robots.txt käyttää include- ja exclude-sääntöjä ilmoittaakseen hakuroboteille, mitkä yhteisösi alueet tulisi indeksoida. Tätä vakiotiedostoa käytetään kaikkialla Internetissä hakukoneoptimointia varten. Sen avulla voit hallita tarkalleen, mitä käyttäjät voivat löytää hakukoneiden avulla.

robots.txt luodaan automaattisesti, jos yhteisösi on juuritasolla (ei alapolkua URL-osoitteessa). Tarkastele tiedostoa osoitteesta https://<yhteison\_URL>/robots.txt.

Automaattisesti luotu tiedosto sallii koko yhteisösi indeksoinnin. Voit kuitenkin sallia vain tiettyjen alueiden indeksoinnin luomalla Visualforce-sivun näiden tietojen säilyttämiseksi.

#### Sivun otsikko- ja Kuvaus-ominaisuudet

Sivun <head>-osion title- ja description-tunnisteet ovat tärkeitä hakukoneoptimoinnin kannalta, koske ne edustavat hakutuloksissa näytettävän linkin otsikkoa ja kuvausta.

Salesforce.com: The Customer Success Platform To Grow Yo... https://www.salesforce.com/ ▼ Salesforce.com ▼ Build more meaningful and lasting relationships and connect with your customers across sales, customer service, marketing, communities, apps, analytics, and ...

Voit mukauttaa yhtiösi vakiosivujen otsikkoa ja kuvausta yhteisöjen rakentajan Sivujen hallinta -alueelta. Jotkin sivut, kuten Article Detail ja Topic Detail, määrittävät nämä ominaisuudet kuitenkin dynaamisesti sivun komponenttien perusteella. Esimerkiksi Article Detail -sivun otsikko- ja kuvaus-arvot päivitetään artikkelin otsikon ja yhteenvedon perusteella.

#### TÄSSÄ OSIOSSA:

#### Mukautetun Robots.txt-tiedoston luominen yhteisöllesi

robots.txt-tiedosto käyttää include- ja exclude-sääntöjä ilmoittaakseen hakuroboteille, mitkä yhteisösi alueet tulisi indeksoida. Jos haluat sallia vain yhteisösi tiettyjen alueiden indeksoinnin, luo Visualforce-sivu näiden tietojen säilyttämiseksi. Kun olet määrittänyt sääntösi, hakukoneet käyttävät tiedostoa yhteisösi sivujen indeksoinnissa.

Suositeltuja käytäntöjä yhteisösi hakukoneoptimointiin

Noudata seuraavia rajoituksia ja suositeltuja käytäntöjä käyttäessäsi hakukoneoptimointia (SEO) yhteisössäsi.

Yleisimpiä kysymyksiä yhteisöjen hakukoneoptimoinnista

Vastauksia yleisimpiin kysymyksiin koskien yhteisösi hakukoneoptimointia (SEO).

#### KATSO MYÖS:

Sivujen ominaisuudet ja tyypit Community Builderissa

## Mukautetun Robots.txt-tiedoston luominen yhteisöllesi

robots.txt-tiedosto käyttää include- ja exclude-sääntöjä ilmoittaakseen hakuroboteille, mitkä yhteisösi alueet tulisi indeksoida. Jos haluat sallia vain yhteisösi tiettyjen alueiden indeksoinnin, luo Visualforce-sivu näiden tietojen säilyttämiseksi. Kun olet määrittänyt sääntösi, hakukoneet käyttävät tiedostoa yhteisösi sivujen indeksoinnissa.

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

Käytettävissä: Enterprise Edition-, Performance Edition- ja Unlimited Edition -versioissa

## KÄYTTJÄOIKEUDET

Visualforce-sivun ja robots.txt-tiedoston luominen yhteisöllesi:

 "Yhteisöjen luonti- ja määritysoikeus

Mukautetun robots.txt-tiedostosi täytyy sisältää polku automaattisesti luotuun sivukarttaan — esimerkiksi https://**<yhteisosi\_URL>**/s/sitemap.xml.robots.txt asetetaan yhteisösi juuritasolle.

Alla on esimerkki Visualforce-sivusta, joka sisältää yhteisön indeksointisäännöt:

```
<apex:page contentType="text/plain">
User-agent: *
Disallow: / # hides everything from ALL bots
Allow: /<path-prefix-1>/s # add path you want to open to bots
Allow: /<path-prefix-2>/s # add path you want to open to bots
Sitemap: http://<community_URL>/s/sitemap.xml
Sitemap: http://<community_URL>/<sub_path>/s/sitemap.xml
</apex:page>
```

Note: Sinulla voi olla useita yhteisöjä, joilla kaikilla on useita alapolkuja. Pidä mielessä, että ne kaikki jakavat saman tiedoston, joten indeksointisäännöissäsi tulisi huomioida kaikkien yhteisöjesi sivut. robots.txt-tiedot sisältävän Visualforce-sivun täytyy sijaita yhteisössä, jolla ei ole yhtään alapolun nimeä, eli juuritasolla.

Mukautetun robots.txt-tiedoston luominen ja käyttäminen:

- 1. Luo include- ja exclude-sääntöjen luettelo yhteisösi eri alueille, joita haluat esittää tai piilottaa hakukoneissa. Tallenna nämä tiedot tekstitiedostoon.
- 2. Kirjoita Määritykset-valikon Pikahaku-kenttään Visualforce-sivut, valitse Visualforce-sivut ja napsauta sitten Uusi luodaksesi Visualforce-sivun. Anna sille haluamasi nimi, esimerkiksi robots.
- 3. Liitä indeksointisääntöjen luettelo Visualforce-sivuun. Lopullisen sisällön tulisi vastata yllä olevaa esimerkkiä, sisältäen tarvittaessa enemmän sääntöjä.
- 4. Napsauta Tallenna.
- 5. Napsauta yhteisösiYhteisöjen hallinta -sivulta Hallinta > Sivut > Siirry Force.com:iin ja sitten Muokkaa sivuston lisätietosivulta.
- 6. Syötä Site Robots.txt -kenttään luomasi Visualforce-sivu tai napsauta 🕓 hakeaksesi tiedoston.
- 7. Napsauta Tallenna.
- Lähetä sitemap.xml-tiedosto halutessasi suoraan hakukoneille. Lähetä tiedosto esimerkiksi Google<sup>™</sup> Webmaster Tools- ja Bing<sup>®</sup> Webmaster Tools -työkaluista salliaksesi kyseisten hakukoneiden käyttäjien näkevän yhteisösi sisältöä.

Siirry osoitteeseen https://<yhteisosi\_URL>/robots.txt varmistaaksesi, että robots.txt-tiedosto on hakurobottien käytettävissä. Tarkastele sivukarttaa vastaavasti osoitteesta https://<yhteisosi\_URL>/s/sitemap.xml.

#### KATSO MYÖS:

Hakukoneoptimoinnin (SEO) määrittäminen yhtiöllesi Suositeltuja käytäntöjä yhteisösi hakukoneoptimointiin

#### Suositeltuja käytäntöjä yhteisösi hakukoneoptimointiin

Noudata seuraavia rajoituksia ja suositeltuja käytäntöjä käyttäessäsi hakukoneoptimointia (SEO) yhteisössäsi.

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

Käytettävissä: Enterprise Edition-, Performance Edition- ja Unlimited Edition -versioissa

- Älä luo mukautettua sivukarttaa, vaan käytä automaattisesti luotua sitemap.xml-tiedostoa.
- Jos luot mukautetun robots.txt-tiedoston, varmista, että se osoittaa automaattisesti luotuun sivukarttaan esimerkiksi http://

• Jos organisaatiosi tukee monikielisiä Knowledge-artikkeleita, suosittelemme, ettet korvaa käännettyjen artikkelien URL-osoitteita kielikohtaisilla URL-osoitteilla. Säilytä sen sijaan sama URL kuin oletuskielellä olevalla artikkelilla.

Jos yhteisösi tukee useita kieliä, sivukartta sisältää automaattisesti syötteen jokaiselle tuetulle kielelle.

```
<xhtml:link rel="alternate" hreflang="language_code"
href="page_URL?language=language_code" />
```

- Varmista Sivujen hallinta -alueelta, että jokaisen sivun Otsikko- ja Kuvaus-kentät sisältävät tarpeelliset tiedot. Sivun otsikko näytetään selaimen välilehdessä tai ikkunassa, hakukonetuloksissa ja kirjanmerkeissä. Kuvaus-kentän sisältö näytetään hakukonetuloksissa, jotta ihmiset näkevät nopeasti, onko kyseessä heidän etsimänsä sivu.
- Ennen kuin lähetät sitemap.xml-tiedoston hakukoneille tutkintaa varten, siirry osoitteeseen https://<yhteison\_URL>/s/sitemap.xml todentamattomana käyttäjänä. (Suosittelemme käyttämään Google Chromen incognito-tilaa). Varmista, että sivukarttaan sisältyvät URL-osoitteet soveltuvat vieraskäyttäjille.

Jos vieraskäyttäjien saatavilla olevien URL-osoitteiden luetteloon on lisätty vahingossa URL-osoite, varmista, että vieraskäyttäjäprofiilin käyttöoikeudet ja organisaatiosi on määritetty oikein. Jos haluat estää esimerkiksi tapausten lisätietosivujen URL-osoitteiden lisäämisen sivukarttaan, kirjoita Määritykset-valikon Pikahaku-kenttään *Jakoasetukset*. Napsauta sitten **Muokkaa** ja valitse Tapaus-objektin Sisäinen oletuskäyttöoikeus -asetukseksi *Yksityinen*.

- HTTP-pyyntöjen ohjaaminen HTTPS-pyyntöihin on suositeltavaa hakukoneoptimoinnin kannalta. Siksi suosittelemme, ettet poista Vaatii suojattua yhteyttä (HTTPS) -vaihtoehtoa käytöstä Sivuston tiedot -sivulta. Varmista, että valintaruutu on valittuna napsauttamalla yhteisön hallinnasta Hallinta > Sivut > Siirry Force.com:iin.
- 301-uudelleenohjaukset ovat hyvä tapa varmistaa, että käyttäjäsi ja hakukoneet ohjataan oikealle sivulle. Jos URL-osoitteesi on esimerkiksi www.oma\_yhteiso.com, suosittelemme ohjaamaan sen osoitteeseen oma\_yhteiso.com. Voit määrittää nämä uudelleenohjaukset DNS-tarjoajasi kanssa.

#### KATSO MYÖS:

Hakukoneoptimoinnin (SEO) määrittäminen yhtiöllesi Sivujen ominaisuudet ja tyypit Community Builderissa

## Yleisimpiä kysymyksiä yhteisöjen hakukoneoptimoinnista

Vastauksia yleisimpiin kysymyksiin koskien yhteisösi hakukoneoptimointia (SEO).

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

Käytettävissä: Enterprise Edition-, Performance Edition- ja Unlimited Edition -versioissa

#### Miksi sitemap.xml sisältää viitteitä muihin sivukarttoihin?

Automaattisesti luotu sitemap.xml-tiedosto on indeksitiedosto, joka sisältää luettelon muista sivukartoista. sitemap.xml voi sisältää vain tietyn määrän URL-osoitteita, joten jos yhteisösi sisältää liian monta sivukartta-URL-osoitetta, pilkomme ne useisiin pienempiin sivukarttatiedostoihin.

#### Sisältääkö sivukartta yhteisöni malliin sisältyvien Salesforce-objektisivujen URL-osoitteet?

Jos loit objektille lisätietosivun ja otit objektin lukuoikeuden käyttöön vieraskäyttäjäprofiilissa, sivukartta sisältää objektin sivujen URL-osoitteet.

#### Sisältääkö sivukartta itse luomieni mukautettujen objektien sivujen URL-osoitteet?

Jos loit objektille lisätietosivun ja otit objektin lukuoikeuden käyttöön vieraskäyttäjäprofiilissa, sivukartta sisältää lisätietosivun URL-osoitteen. Se ei kuitenkaan sisällä luettelo- tai viiteluettelosivujen URL-osoitteita.

#### Miten estän tapausten lisätietosivujen URL-osoitteiden sisällyttämisen sivukarttaan ja näyttämisen hakukonetuloksissa?

Jos haluat estää tapausten lisätietosivujen URL-osoitteiden lisäämisen sivukarttaan, kirjoita Määritykset-valikon Pikahaku-kenttään Jakoasetukset. Napsauta sitten **Muokkaa** ja valitse Tapaus-objektin Sisäinen oletuskäyttöoikeus-asetukseksi Yksityinen.

#### Miksi en näe automaattisesti luotua robots.txt-tiedostoa, kun siirryn osoitteeseen

#### https://<yhteison URL>/robots.txt?

Yhteisösi täytyy olla mukautetun URL-osoitteesi juuritasolla, jotta automaattisesti luotu robots.txt-tiedosto näytetään. Jos et ole määrittänyt mukautettua URL-osoitetta ja käytät \*.force.com-toimialuetta, sinulla täytyy olla yhteisö ilman etuliitepolkua, jotta robots.txt näytetään.

#### Miten korvaan robots.txt-tiedoston sisällön?

Voit korvata robots.txt-tiedoston luomalla Visualforce-sivujen sen tietojen säilyttämiseksi.

#### Voinko poistaa /s/-osan yhteisöni oletusarvoisesta URL-osoitteesta?

Et, /s/ vaaditaan yhteisön oletusarvoisessa URL-osoitteessa.

#### Tuetaanko URL-osoitteen uudelleenkirjoitusta mukautettujen vaihtoehtoisten URL-osoitteiden luomista varten?

Ei, URL-osoitteen uudelleenkirjoitusta ei tueta tällä hetkellä malleihin perustuville yhteisöille.

#### Onko jokaisella artikkelilla oma URL-osoitteensa?

Kyllä, jokaisella Article Detail-sivulla näytettävällä artikkelilla on oma URL-osoitteensa, joka noudetaan Knowledge-artikkelin URL:n nimi -kentästä.

Jos organisaatiosi tukee monikielisiä Knowledge-artikkeleita, suosittelemme, ettet korvaa käännettyjen artikkelien URL-osoitteita kielikohtaisilla URL-osoitteilla. Säilytä sen sijaan sama URL kuin oletuskielellä olevalla artikkelilla.

#### Voinko lisätä artikkeleihin otsikoita ja kuvauksia hakukoneoptimointia varten?

Jokaisella artikkelilla on URL:nimi -, Otsikko- ja Yhteenveto-kenttä. Kun artikkeli näytetään Article Detail-sivulla Community Builderissa, näitä kenttiä käytetään sivun URL-osoitteelle ja sivun <head>-osiossa oleville title- ja description-tunnisteille.

Sivun <head>-osion title- ja description-tunnisteet ovat tärkeitä hakukoneoptimoinnin kannalta, koske ne edustavat hakutuloksissa näytettävän linkin otsikkoa ja kuvausta.

Katso Myös:

Hakukoneoptimoinnin (SEO) määrittäminen yhtiöllesi

# Yhteisöjen valinnaiset parannukset

## Mukautetun toimialueen määrittäminen yhteisöllesi

Määritä mukautettu toimialue, jotta yhteisöjesi URL-osoitteet vastaavat yhtiösi imagoa.

Note: Mukautettuja toimialueita tuetaan vain ei-sandbox-instansseissa. Voit säätää mukautettua toimialuetta sandbox-instanssissa ja siirtää sen sitten tuotantoinstanssiin, mutta mukautettu toimialue on aktiivinen vain tuotantoinstanssissa.

Kun lisäät toimialueen, voit liittää siihen sertifikaatin ja avaimen parantaaksesi yhteyden tietosuojaa. Jos aiot käyttää sertifikaattia, varmista, että olet lisännyt sen jo Sertifikaattien ja avainten hallinta -sivulle ennen kuin yrität liittää sitä toimialueeseesi. Vain CA-allekirjoitettuja sertifikaatteja tuetaan ja niiden täytyy olla 2 048 tavua pitkiä. Käytä yleismerkkiä tai Subject Alternative Name -sertifikaattia tukeaksesi kaikkia toimialueita, joita organisaatiosi sivustot isännöivät.

- 1. Kirjoita Määritykset-valikon Pikahaku-kenttään Toimialueet ja valitse Toimialueet.
- 2. Napsauta Lisää toimialue.
- 3. Kirjoita toimialueen nimi.
- 4. Lisää sertifikaatti, jos olet jo määrittänyt tätä toimialuetta tukevan CA-allekirjoitetun sertifikaatin.
- 5. Napsauta Tallenna. Voit myös napsauttaa Tallenna ja uusi lisätäksesi useita toimialueita.

Jos aiot isännöidä toimialueella useampia yhteisöjä, sinun täytyy määrittää kullekin sivustolle mukautettu URL-osoite. Mukautetut URL-osoitteet ovat paras tapa erottaa toimialueessa olevat yhteisöt toisistaan. Kirjoita Määritykset-valikon Pikahaku-kenttään *Mukautetut URL-osoitteet* ja valitse **Mukautetut URL-osoitteet**.

Ennen kuin muutat toimialuenimesi CNAME:n osoittamaan uuden kohteen nimeä, varmista, että uuden kohteen nimi on olemassa DNS-palvelimella käyttämällä dig-tai nslookup-komentoa. Toimialuenimiesi luontiaika vaikuttaa CNAME:si kohteeseen:

- Ennen Summer '13 -julkaisua lisättyjen toimialuenimien CNAME täytyy tavallisesti säätää osoittamaan täysin hyväksyttyyn toimialueeseen, joka päättyy .live.siteforce.com organisaation alatoimialueen force.com sijaan. Jos ennen Summer '13 -julkaisua lisätty toimialueesi on esimerkiksi www.esimerkki.com, CNAME:n kohteen täytyy olla www.esimerkki.com.live.siteforce.com eikä esimerkki.force.com ennen kuin HTTPS toimii.
- Summer '13 -julkaisun yhteydessä tai sitä ennen lisätyillä toimialuenimillä ei ole 18-merkkistä organisaation tunnusta CNAME-kohteessa.
- Summer '13 -julkaisun yhteydessä tai sen jälkeen lisätyt toimialuenimet osoittavat valmiiksi oikeaan sijaintiin HTTPS:n määrittämiseksi mukautetussa toimialueessa.
- Winter '14-julkaisun yhteydessä tai sen jälkeen lisätyt toimialuenimet käyttävät CNAME-kohdetta, joka osoittaa täysin hyväksyttyyn toimialueeseen, jonka perässä on organisaatiosi 18-merkkinen tunnus ja .live.siteforce.com. Jos toimialuenimesi on esimerkiksi www.esimerkki.com ja 18-merkkinen organisaatiosi tunnus on 00dxx0000001ggxeay, CNAME:n kohteen täytyy olla www.esimerkki.com.00dxx0000001ggxeay.live.siteforce.com.

## KÄYTTJÄOIKEUDET

Toimialueiden tarkasteleminen:

> Määritysten ja kokoonpanon tarkasteluoikeus

Toimialueiden lisääminen:

 Sovelluksen mukautusoikeus tai määritysten ja kokoonpanon tarkasteluoikeus plus joko Site.com-julkaisija-lisenssi tai yhteisöjen luonti- ja hallintaoikeus

Toimialueiden muokkaaminen tai poistaminen:

 Sovelluksen mukautusoikeus

Sertifikaattien liittäminen toimialueeseen:

Ota yhteyttä Salesforceen, jos et käytä Yhteisöt-ominaisuutta. Yhteisöt-ominaisuutta käyttävä organisaatio voi liittää sertifikaatteja toimialueeseen.

## Globaalin hakukentän lisääminen yhteisösi mukautettuun HTML-ylätunnisteeseen

Jos mukautat yhteisöäsi lisäämällä siihen HTML-ylätunnisteen, piilotat globaalin haun kentän. Jos haluat hyödyntää tätä hakuominaisuutta, lisää mukautettuun ylätunnisteeseesi lomake.

1. Upota mukautettuun HTML-ylätunnisteeseesi tätä vastaava lomake.

## EDITION-VERSIOT

Käytettävissä: Salesforce Classic

Käytettävissä: **Enterprise Edition**-, **Performance Edition**-, **Unlimited Edition**ja **Developer Edition** -versioissa

```
<form action="/<community name>/search/SmartSearch" method="get">
<input id="phSearchInput" type="text" name="str"/>
<input type="submit" value="Search"/>
</form>
```

2. Korvaa <community name> yksilöllisellä arvolla, jota käytit URL-osoitteessa luodessasi yhteisöä.

Jos syötit yhteisösi URL-osoitteen yksilölliseksi arvoksi esimerkiksi customers, lomake näyttäisi tältä:

```
<form action="/customers/search/SmartSearch" method="get">
<input id="phSearchInput" type="text" name="str"/>
<input type="submit" value="Search"/>
</form>
```

# Yhteisösi sisäänkirjautumisen, itserekisteröinnin ja salasanojen hallinta

# Yhteisösi sisäänkirjautumis-, uloskirjautumis- ja itserekisteröintisivujen mukauttaminen

Määritä yhteisösi vakiomuotoisia sisäänkirjautumis-, uloskirjautumis-, salasanojen hallinta- ja itserekisteröintivaihtoehtoja tai mukauta niiden toimintatapaa Apexilla ja Visualforce- tai Community Builder -sivuilla.

Jokaisessa yhteisössä on valmiina oletusarvoiset sisäänkirjautumis-, salasanan hallinta- ja itserekisteröintisivut ja niihin liittyvät Apex-ohjaimet, jotka hallitsevat toimintaa konepellin alla. Voit käyttää Visualforcea, Apexia tai Community Builderia (Site.com Studiota) luodaksesi mukautettua brändäystä ja muuttaaksesi oletusarvoista toimintatapaa:

- Mukauta oletusarvoisen kirjautumissivun brändäystä.
- Mukauta kirjautumiskokemusta muokkaamalla oletusarvoisen kirjautumissivun käyttäytymistä, käyttämällä mukautettua kirjautumissivua ja tukemalla muita todentajia.
- Ohjaa uloskirjautuvat käyttäjät haluamaasi URL-osoitteeseen.
- Käytä mukautettuja Muuta salasanaa- ja Salasana unohtui -sivuja
- Määritä itserekisteröinti yhteisösi lisensoimattomille vieraskäyttäjille.

# Yhteisösi kirjautumissivun brändääminen

Jos valitsit Salesforce-välilehdet + Visualforce -mallin, voit lisätä yhteisössäsi valmiina olevalle vakiomuotoiselle kirjautumissivulle yhtiösi logon ja mukauttaa sen alatunnisteen tekstiä.

Vakiokirjautumissivulla käytettävät ylätunniste ja taustaväri peritään yhteisönbrändäyksen väriasteikosta.

- 1. Siirry yhteisön hallintaan jollakin seuraavista tavoista.
  - Yhteisöstä:

    - Community Builderiin perustuvissa yhteisöissä, käytä nimesi viereistä alasvetovalikkoa ja napsauta **Yhteisön hallinta**.
  - Kirjoita Määritykset-valikon Pikahaku-kenttään Kaikki yhteisöt, valitse Kaikki yhteisöt ja napsauta sitten yhteisön Hallinta-linkkiä.
  - Community Builderissa, käytä mallisi nimen viereistä alasvetovalikkoa yläpalkista ja napsauta Yhteisön hallinta.
- 2. Napsauta Hallinta > Kirjautuminen ja rekisteröinti ja tee muutoksesi Ylätunniste ja alatunniste -osiossa.
- 3. Lataa logo yhteisön kirjautumissivun ylätunnistetta varten.

## EDITION-VERSIOT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

Käytettävissä: Enterprise-, Performance-, Unlimitedja Developer-versioissa

#### KÄYTTJÄOIKEUDET

Yhteisön luominen, mukauttaminen tai aktivointi:

 "Yhteisöjen luonti- ja määritysoikeus

JA ovat jäseniä yhteisössä, jonka Yhteisöjen hallinta -sivua he yrittävät käyttää.

## EDITION-VERSIOT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

Käytettävissä: Enterprise Edition-, Performance Edition-, Unlimited Editionja Developer Edition -versioissa

## KÄYTTJÄOIKEUDET

Yhteisön luominen, mukauttaminen tai aktivointi:

 "Yhteisöjen luonti- ja määritysoikeus

JA

JA ovat jäseniä yhteisössä, jonka Yhteisöjen hallinta -sivua he yrittävät käyttää.

JA

Tiedosto voi olla .gif, .jpg tai .png. Tiedoston enimmäiskoko on 100 kt. Yli 250 pikseliä leveitä tai 125 pikseliä korkeita kuvia ei hyväksytä. Logon lataaminen luo automaattisesti Yhteisön jaetut asiakirjat -kansion Asiakirjat-välilehteen ja tallentaa logon sinne. Kun kansio on luotu, et voi poistaa sitä.

Ylätunnisteen logo näytetään vakiokirjautumissivun vasemmassa yläkulmassa. Sitä käytetään myös, kun käytät yhteisöäSalesforce1-sovelluksessa. Ylätunnisteessa olevaa logoa ei näytetä mukautetuilla kirjautumissivuilla.

**4.** Syötä mukautettua tekstiä yhteisön kirjautumissivun alatunnisteeseen. Enimmäispituus on 120 merkkiä. Alatunniste näytetään kirjautumissivun alalaidassa. Tätä alatunnisteen tekstiä ei näytetä mukautetuilla kirjautumissivuilla.

#### 5. Napsauta Tallenna.

Logo ja alatunnisteen mukautettu teksti näytetään kirjautumissivulla kaikille käyttäjille (sisäisille, ulkoisille ja lisensoimattomille vieraskäyttäjille).

#### KATSO MYÖS:

Yhteisösi sisäänkirjautumis-, uloskirjautumis- ja itserekisteröintisivujen mukauttaminen Kirjautumisprosessin mukauttaminen Apexilla

# Yhteisösi kirjautumiskokemuksen mukauttaminen

Mukauta yhteisösi ulkoisten käyttäjien oletusarvoista kirjautumisprosessia. Voit myös käyttää mukautettua Community Builder-, Site.com Studio- tai Visualforce-sisäänkirjautumissivua, tukea useita todentajia ja määrittää kertakirjautumisen millä tahansa mallilla.

Ulkoiset jäsenet ovat käyttäjiä, joilla on Yhteisö-, Asiakasportaali- tai kumppaniportaali-lisenssejä.

- Yhteisöjen hallinnassa valitsemasi kirjautumissivu korvaa muut Site.com- tai Force.com-sivuston asetuksissa tehdyt kirjautumissivun kohdistukset.
- Jos yhteisösi käyttää Salesforce-välilehdet + Visualforce -mallia, yhteisölle oletusarvoisesti kohdistetun kirjautumissivun nimi on CommunitiesLogin. Voit mukauttaa tämän sivun ulkoasua Visualforcen avulla.
- Jos yhteisösi käyttää Asiakaspalvelu (Napili) -mallia, yhteisölle oletusarvoisesti kohdistetun sisäänkirjautumissivun nimi on login. Käytä Community Builderia (Site.com Studio) mukauttaaksesi sen ulkoasua.
- Jos haluat päivittää sekä Visualforce- että Community Builder -sivujen kirjautumistoiminnan, päivitä Apex-ohjain CommunitiesLoginController.
- Sinun täytyy julkaista mukautetut Community Builder -sivut ennen kuin ne voidaan kohdistaa yhteisöön. Ennen kuin käytät mukautettua sisäänkirjautumissivuasi, muista muokata Apex-ohjainta CommunitiesLoginController ja Apex-metodia Site.login().
- 1. Siirry yhteisön hallintaan jollakin seuraavista tavoista.
  - Yhteisöstä:
    - Napsauta Salesforce-välilehdet + Visualforce -yhteisöjen globaalista yläpalkista .
    - Community Builderiin perustuvissa yhteisöissä, käytä nimesi viereistä alasvetovalikkoa ja napsauta Yhteisön hallinta.
  - Kirjoita Määritykset-valikon Pikahaku-kenttään Kaikki yhteisöt, valitse Kaikki yhteisöt ja napsauta sitten yhteisön Hallinta-linkkiä.
  - Community Builderissa, käytä mallisi nimen viereistä alasvetovalikkoa yläpalkista ja napsauta Yhteisön hallinta.
- 2. Napsauta Hallinta > Kirjautuminen ja rekisteröinti ja tee muutoksesi Kirjautuminen-osiossa.

## EDITION-VERSIOT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

Käytettävissä: Enterprise Edition-, Performance Edition-, Unlimited Editionja Developer Edition -versioissa

## KÄYTTJÄOIKEUDET

Yhteisön luominen, mukauttaminen tai aktivointi:

 "Yhteisöjen luonti- ja määritysoikeus

JA

3. Valitse halutessasi mukautettu kirjautumissivu yhteisöllesi. Valitse sivun tyyppi (Community Builder tai Visualforce), syötä sivun

nimi hakukenttään ja napsauta 🕙 . Napsauta sivun nimeä hakutulosten ikkunasta valitaksesi sen.

Vihje: Jos haluat palauttaa yhteisösi mallin oletusarvoisen kirjautumissivun, valitse Oletussivu.

**4.** Valitse halutessasi Salli sisäisten käyttäjien kirjautua suoraan yhteisöön sisään. Tämä asetus sallii sisäisten käyttäjiesi käyttää sisäistä käyttäjänimeään ja salasanaansa yhteisön sisäänkirjautumissivulla.

Sisäisten käyttäjien täytyy olla yhteisön jäseniä, jotta he voivat kirjautua sisään suoraan yhteisön sisäänkirjautumissivulta. Kun sisäiset käyttäjäsi kirjautuvat sisään, heidät siirretään yhteisön aloitussivulle.

5. Valitse näytettävät sisäänkirjautumisvaihtoehdot.

Käyttäjät kirjautuvat yhteisöön sisään oletusarvoisesti yhteisön oletusarvoisella käyttäjänimellä ja salasanalla. Jos haluat sallia käyttäjien kirjautua sisään muilla tunnuksilla, kuten Facebook<sup>©</sup>-, Janrain<sup>©</sup>- tai toisen Salesforce-organisaation tunnuksilla, valitse ne luettelosta.

Tärkeää: Määritä nämä todentajavaihtoehdot etukäteen, jotta voit käyttää niitä yhteisön sisäänkirjautumisessa. Kirjoita Määritykset-valikon Pikahaku-kenttään Valtuutuksen tarjoajat ja valitse Valtuutuksen tarjoajat.

6. Voit myös sallia ulkoisten käyttäjien kirjautua sisään SAML-kertakirjautumistunnuksillaan.

Tämä vaihtoehto on käytettävissä vain, jos organisaatiosi on määrittänyt SAML:n yhteisöllesi sivulla 83, mukaan lukien:

- SAML-asetukset kertakirjautumiselle, joka mahdollistaa sisäänkirjautumisen Salesforceen yhtiösi henkilöllisyydentarjoajan avulla. Huomaa, että sinun täytyy syöttää henkilöllisyydentarjoajan URL.
- Mukautettu toimialuenimi, joka muuttaa sovellusten URL-osoitteet kaikille sivuillesi, mukaan lukien sisäänkirjautumissivut. Ota yhteyttä tukeen, jos haluat ottaa Oma toimialue -ominaisuuden käyttöön.

Jos haluat tarjota useita SAML-kertakirjautumisvaihtoehtoja, kirjoita Pikahaku-kenttään Kertakirjautumisasetukset, valitse Kertakirjautumisasetukset ja napsauta Ota useat kokoonpanot käyttöön. Jos sinulla on jo SAML käytössä ja otat sitten käyttöön useat SAML-kokoonpanot, olemassa oleva SAML-kokoonpanosi muunnetaan automaattisesti toimimaan useiden kokoonpanojen kanssa.

Käyttäjät näkevät vaihtoehdon **Kirjaudu sisään kertakirjautumisella**. Jos olet ottanut käyttöön useita vaihtoehtoja SAML-kertakirjautumiselle, kirjautumispainikkeiden otsikot määritetään SAML-kokoonpanon Nimi-kentän perusteella.

#### 7. Napsauta Tallenna.

Note: Oletusarvoisen kirjautumissivun uudelleennimeäminen tai poistaminen saattaa aiheuttaa ongelmia yhteisön oletusarvoisessa sisäänkirjautumisessa.

#### KATSO MYÖS:

Yhteisösi sisäänkirjautumis-, uloskirjautumis- ja itserekisteröintisivujen mukauttaminen

#### Kirjautumisprosessin mukauttaminen Apexilla

Voit tarjota yhtiösi ulkopuolisille yhteisöjen jäsenille täysin mukautetun kirjautumissivun, joka vastaa organisaatiosi tyyliä ja tuotemerkkejä. Käytä Visualforcea ja Apexia mukauttaaksesi CommunitiesLoginController-ohjainta tai luodaksesi oman Visualforce-sivusi.

Käyttäjien ohjaaminen yhteisön oletusarvoiselta kirjautumissivulta mukautetulle kirjautumissivullesi:

- 1. Kirjoita Määritykset-valikon Pikahaku-kenttään Apex-luokat ja valitse Apex-luokat.
- 2. Napsauta Muokkaa CommunitiesLoginController-luokan vierestä.
- 3. Lisää seuraava koodi:

```
KÄYTTJÄOIKEUDET
```

Visualforce-sivujen luominen ja muokkaaminen:

 Sovelluksen mukautusoikeus

Apex-luokkien muokkaaminen:

Apex-laadintaoikeus

JA

Sovelluksen mukautusoikeus

```
global PageReference forwardToCustomAuthPage() {
    String startUrl = System.currentPageReference().getParameters().get('startURL');
    return new PageReference(Site.getPathPrefix() + '/SiteLogin?startURL=' +
EncodingUtil.urlEncode(startURL, 'UTF-8'));
}
```

- 4. Jos olet luonut täysin mukautetun kirjautumissivun, korvaa SiteLogin Visualforce-sivusi nimellä.
- 5. Napsauta Tallenna.
- 6. Napsauta Muokkaa CommunitiesLandingController-luokan vierestä.
- 7. Lisää seuraava koodi:

```
public PageReference forwardToCustomAuthPage() {
    String startUrl = System.currentPageReference().getParameters().get('startURL');
    return new PageReference(Site.getPathPrefix() + '/SiteLogin?startURL=' +
EncodingUtil.urlEncode(startURL, 'UTF-8'));
}
```

- 8. Jos olet luonut täysin mukautetun kirjautumissivun, korvaa SiteLogin Visualforce-sivusi nimellä.
- 9. Napsauta Tallenna.
- **10.** Kirjoita Määritykset-valikon Pikahaku-kenttään Visualforce-sivut ja valitse Visualforce-sivut.
- 11. Napsauta Muokkaa CommunitiesLogin-luokan vierestä.
- 12. Lisää tämä ensimmäiselle koodiriville:

action="{!forwardToCustomAuthPage}"

- 13. Napsauta Tallenna.
- 14. Napsauta Muokkaa CommunitiesLanding-luokan vierestä.
- 15. Lisää tämä ensimmäiselle koodiriville:

action="{!forwardToCustomAuthPage}"

16. Napsauta Tallenna.

# Yhteisöjen jäsenien ohjaaminen mukautettuun URL-osoitteeseen uloskirjautumisen yhteydessä

Määritä URL-osoite, johon yhteisöjen jäsenet ohjataan, kun he kirjautuvat ulos yhteisöstäsi.

Kun yhteisön jäsenet kirjautuvat ulos, heidät siirretään oletusarvoisesti yhteisön sisäänkirjautumissivulle. Voit päättää ohjata heidät toiseen sijaintiin, esimerkiksi yhtiösi verkkosivustolle.

- 1. Siirry yhteisön hallintaan jollakin seuraavista tavoista.
  - Yhteisöstä:
    - Napsauta Salesforce-välilehdet + Visualforce -yhteisöjen globaalista yläpalkista .
    - Community Builderiin perustuvissa yhteisöissä, käytä nimesi viereistä alasvetovalikkoa ja napsauta Yhteisön hallinta.
  - Kirjoita Määritykset-valikon Pikahaku-kenttään Kaikki yhteisöt, valitse Kaikki yhteisöt ja napsauta sitten yhteisön Hallinta-linkkiä.
  - Community Builderissa, käytä mallisi nimen viereistä alasvetovalikkoa yläpalkista ja napsauta Yhteisön hallinta.
- 2. Napsauta Hallinta > Kirjautuminen ja rekisteröinti.
- 3. Syötä Uloskirjautuminen-osioon URL-osoite, johon haluat ohjata yhteisön jäsenet.
- 4. Napsauta Tallenna.

#### KATSO MYÖS:

Yhteisösi sisäänkirjautumis-, uloskirjautumis- ja itserekisteröintisivujen mukauttaminen

## EDITION-VERSIOT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

Käytettävissä: Enterprise Edition-, Performance Edition-, Unlimited Editionja Developer Edition -versioissa

## KÄYTTJÄOIKEUDET

Yhteisön luominen, mukauttaminen tai aktivointi:

 "Yhteisöjen luonti- ja määritysoikeus

JA

# Mukautettujen Muuta salasanaa- ja Salasana unohtui -sivujen käyttäminen yhteisössäsi

Käytä oletusarvoisten Muuta salasanaa- ja Salasana unohtui -sivujen tilalla mukautettuja Community Builder- tai Visualforce-sivuja.

Voit mukauttaa Salasana unohtui -sivua Community Builderissa tai Visualforcella. Jos haluat käyttää Salasana unohtui -sivuna mukautettua Community Builder -sivua, julkaise se ensin Community Builderissa.

Muuta salasanaa -sivua voi mukauttaa vain Visualforcella.

- 1. Siirry yhteisön hallintaan jollakin seuraavista tavoista.
  - Yhteisöstä:
    - Napsauta Salesforce-välilehdet + Visualforce -yhteisöjen globaalista yläpalkista .
    - Community Builderiin perustuvissa yhteisöissä, käytä nimesi viereistä alasvetovalikkoa ja napsauta Yhteisön hallinta.
  - Kirjoita Määritykset-valikon Pikahaku-kenttään *Kaikki yhteisöt*, valitse **Kaikki** yhteisöt ja napsauta sitten yhteisön **Hallinta**-linkkiä.
  - Community Builderissa, käytä mallisi nimen viereistä alasvetovalikkoa yläpalkista ja napsauta Yhteisön hallinta.
- 2. Napsauta Hallinta > Kirjautuminen ja rekisteröinti.
- 3. Valitse salasanaosiosta sivun tyypiksi Community Builder tai Visualforce.
- 4. Kirjoita sivun nimi tai jätä kenttä tyhjäksi hakeaksesi kaikkia saatavilla olevia sivuja.

5. Napsauta 🕙 ja valitse sivu napsauttamalla sen nimeä hakutuloksista.

#### 6. Napsauta Tallenna.

Jos haluat palauttaa yhteisösi mallin oletusarvoisen sisäänkirjautumissivun, valitse sivutyypiksi Oletussivu.

#### KATSO MYÖS:

Yhteisösi sisäänkirjautumis-, uloskirjautumis- ja itserekisteröintisivujen mukauttaminen

#### EDITION-VERSIOT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

Käytettävissä: Enterprise Edition-, Performance Edition-, Unlimited Editionja Developer Edition -versioissa

## KÄYTTJÄOIKEUDET

Yhteisön luominen, mukauttaminen tai aktivointi:

 "Yhteisöjen luonti- ja määritysoikeus

JA

# Itserekisteröinnin määrittäminen yhteisöllesi

Ota itserekisteröinti käyttöön salliaksesi lisensoimattomien vieraskäyttäjien liittyä yhteisöösi. Voit tallentaa heidät yhteyshenkilöinä yritystiliin tai luoda henkilötilin jokaiselle itserekisteröityneelle käyttäjälle.

Kun otat itserekisteröinnin käyttöön, seuraavat Visualforce-sivut ja Apex-ohjaimet liitetään yhteisöösi.

- CommunitiesSelfReg-sivu ja CommunitiesSelfRegController-ohjain Tarjoavat lomakkeen, jolla kumppanit tai asiakkaat voivat rekisteröityä yhteisöösi. Voit muokata Apex-ohjainta CommunitiesSelfRegController muuttaaksesi oletusarvoista itserekisteröintiprosessia, mutta tämä ei ole pakollista Spring '15 -julkaisun jälkeen.
  - Note: Itserekisteröintiprosessin Apex-mukautukset korvaavat Yhteisöjen hallinta -sivulla määritetyt oletusasetukset. Ennen Spring '15 -julkaisua luotujen organisaatioiden itserekisteröinnin nykyiset Apex-mukautukset säilyvät voimassa tavalliseen tapaansa.
- CommunitiesSelfRegConfirm-sivuja

CommunitiesSelfRegConfirmController-ohjain — Jos käyttäjä ei luo salasanaa itserekisteröinnin aikana — koska hän jätti salasanakentän tyhjäksi tai organisaatiosi on poistanut salasanakentän itserekisteröintilomakkeesta — tämä sivu vahvistaa, että salasanan palautussähköposti on lähetetty. Tälle sivulle ohjatut käyttäjät eivät voi kirjautua sisään ennen kuin he ovat palauttaneet salasanansa.

Kaikilla organisaatiosi yhteisöillä on samat oletusarvoiset itserekisteröintisivut ja -ohjaimet. Jos otat itserekisteröinnin käyttöön useille yhteisöille, sinun täytyy mukauttaa itserekisteröintiä ohjaamaan käyttäjiä eri sivuille, kohdistaa erilaisia profiileja tai käyttöoikeusjoukkoja eri yhteisöille jne.

#### EDITION-VERSIOT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

Käytettävissä **Enterprise**-, **Performance**-, **Unlimited**ja **Developer**-versioissa

## KÄYTTJÄOIKEUDET

Yhteisön luominen, mukauttaminen tai aktivointi:

 "Yhteisöjen luonti- ja määritysoikeus

JA

JA jäseninä yhteisössä, jonka Yhteisöjen hallinta -sivua yritetään käyttää.

- Note: Oletusarvoisen itserekisteröintisivun uudelleennimeäminen tai poistaminen saattaa aiheuttaa ongelmia yhteisön oletusarvoisessa itserekisteröinnissä.
- 1. Siirry yhteisön hallintaan jollakin seuraavista tavoista.
  - Yhteisöstä:
    - Napsauta Salesforce-välilehdet + Visualforce -yhteisöjen globaalista yläpalkista .
    - Community Builderiin perustuvissa yhteisöissä, käytä nimesi viereistä alasvetovalikkoa ja napsauta Yhteisön hallinta.
  - Kirjoita Määritykset-valikon Pikahaku-kenttään Kaikki yhteisöt, valitse Kaikki yhteisöt ja napsauta sitten yhteisön Hallinta-linkkiä.
  - Community Builderissa, käytä mallisi nimen viereistä alasvetovalikkoa yläpalkista ja napsauta Yhteisön hallinta.
- 2. Napsauta Hallinta > Kirjautuminen ja rekisteröinti.
- 3. Valitse Rekisteröinti-osiosta Salli ulkoisten käyttäjien rekisteröityä itse.
- 4. Valitse halutessasi mukautettu itserekisteröintisivu yhteisöllesi. Valitse sivun tyyppi (Community Builder tai Visualforce), syötä

sivun nimi hakukenttään ja napsauta 🕙 . Napsauta sivun nimeä hakutulosten ikkunasta valitaksesi sen. Jos haluat palauttaa oletusarvoisen itserekisteröintisivun (CommunitiesSelfReg), valitse **Oletussivu**.

Community Builder -sivujen täytyy olla julkaistuja, jotta ne sisällytettäisiin sivujen hakutuloksiin. Muista muokata itserekisteröinnin Apex-ohjaimia CommunitiesSelfRegController ja CommunitiesSelfRegConfirmController, jos käytät mukautettua sivua.

5. Valitse Profiili, joka kohdistetaan oletusarvoisesti itserekisteröityville käyttäjille.

Note: Voit valita vain yhteisöön liitettyjä portaaliprofiileja. Jos profiili on valittu itserekisteröityvien käyttäjien oletusprofiiliksi ja poistat sen yhteisöstä, itserekisteröityvien käyttäjien Profiili-asetukseksi palautetaan automaattisesti Ei mitään.

6. Valitse Tili, johon haluat kohdistaa itserekisteröityvät käyttäjät.

Itserekisteröityvä käyttäjä kohdistetaan yhteyshenkilönä määrittämääsi tiliin. Jos haluat luoda itserekisteröityville käyttäjille henkilötilin (jos käytössä), jätä tämä kenttä tyhjäksi.

Varmista, että käyttämäsi tili on otettu käyttöön kumppanina. Tee tämä napsauttamalla tilistä **Ulkoisen tilin hallinta** ja sitten **Ota käyttöön kumppanina**.

#### 7. Napsauta Tallenna.

Kun olet määrittänyt itserekisteröinnin, **Etkö ole jäsen?** -linkki ohjaa ulkoiset käyttäjät kirjautumissivulta itserekisteröintisivulle. Kun käyttäjä rekisteröityy yhteisöösi:

- Salesforce luo uuden käyttäjätietueen, joka sisältää käyttäjän itserekisteröintisivulla antamat tiedot.
- Käyttäjä kohdistetaan profiiliin, jonka valitsit itserekisteröintiä määrittäessäsi.
- Käyttäjä liitetään yritystiliin tai henkilötiliin, riippuen määrityksistäsi.
- Customer Community Plus- ja Partner Community -lisenssit vaativat, että käyttäjätietueet liitetään organisaatiossasi olevaan rooliin.
   Jos et valitse itserekisteröinnin oletusprofiilille roolia, Salesforce kohdistaa heidät Työntekijä-rooliin.
- Note: Muista, että aina, kun käyttäjä rekisteröityy itse, hän käyttää yhden Communities-lisensseistäsi. Kun määrität itserekisteröintisivua, muista lisätä ehtoja varmistaaksesi, että oikeat henkilöt rekisteröityvät. Lisäksi suosittelemme valtuuttamattomien lomakelähetysten estämiseksi käyttämään itserekisteröitymissivulla suojausmekanismia, esimerkiksi CAPTCHA-koodia tai piilotettua kenttää.

#### KATSO MYÖS:

Yhteisösi sisäänkirjautumis-, uloskirjautumis- ja itserekisteröintisivujen mukauttaminen Yhteisön itserekisteröintiprosessin mukauttaminen Apexilla Henkilötilien luominen itserekisteröityville käyttäjille

## Henkilötilien luominen itserekisteröityville käyttäjille

Jos yhtiösi toimii tavallisesti yksityishenkilöiden kanssa, voit kohdistaa jokaiselle itserekisteröityvälle käyttäjälle henkilötilin sen sijaan, että lisäisit heidät yhteyshenkilöinä yhteen yritystiliin.

 Tärkeää: Henkilötilien on oltava käytössä organisaatiossasi. Vain Customer Community- ja Customer Community Plus -lisenssit tukevat henkilötilien luomista.

Siirry Yhteisön hallinta -sivun osioon **Hallinta** > **Kirjautuminen ja rekisteröinti**, ota itserekisteröinti käyttöön ja jätä **Tili**-kenttä tyhjäksi. Valitse profiili, joka kohdistetaan oletusarvoisesti itserekisteröityville käyttäjille.

Salesforce luo erillisen käyttäjätilin jokaiselle itserekisteröityvälle käyttäjälle. Jokaiselle käyttäjälle kohdistetaan oletusarvoisesti profiili, jonka valitsit itserekisteröinnin määrittämisen yhteydessä, sekä oletusrooli. Jos et määritä roolia joko profiilin tai itserekisteröinnin Apex-ohjaimen kautta, Salesforce

kohdistaa itserekisteröityville käyttäjille Työntekijä-roolin. Voit mukauttaa tätä toimintatapaa käyttämällä itserekisteröinnin Apex-ohjainta (CommunitiesSelfRegController), mutta tämä ei ole pakollista.

Voit myös luoda henkilötilejä manuaalisesti ja kohdistaa ne yhteisön käyttäjille Customer Community- ja Customer Community Plus -lisensseillä.

#### EDITION-VERSIOT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

Käytettävissä: Enterprise Edition-, Performance Edition-, Unlimited Editionja Developer Edition -versioissa

## Yhteisön itserekisteröintiprosessin mukauttaminen Apexilla

Päivitä CommunitiesSelfRegController mukauttaaksesi yhteisösi oletusarvoista itserekisteröintiprosessia. Voit käyttää samaa ohjainta oletusarvoisella itserekisteröintisivulla (CommunitiesSelfReg) tai mukautetulla Visualforce- tai Community Builder -itserekisteröintisivulla.

Voit määrittää itserekisteröinnin kokonaan yhteisöjen hallinnassa. Tätä mukautusta suositellaan vain, jos haluat muokata itserekisteröintisivun ominaisuuksia oletusarvoja pidemmälle, jos organisaatiossasi on useampi kuin yksi yhteisö tai jos käytät mukautettua itserekisteröintisivua.

Note: Voit lisätä, muokata tai poistaa Apex-koodia Salesforce-käyttöliittymästä vain Developer Edition -organisaatiossa, Salesforce Enterprise Edition -kokeiluorganisaatiossa tai sandbox-organisaatiossa. Voit tehdä muutoksia Salesforce-tuotanto-organisaatiossa Apex:iin vain käyttämällä Metadata API -kutsua deploy tai Force.com IDE- tai Force.com Migration Tool -työkalua. Force.com IDE ja Force.com Migration Tool ovat Salesforcen tarjoamia ilmaisia työkaluja sen käyttäjien ja kumppanien tueksi, mutta ne eivät ole osa sen palvelua siinä merkityksessä kuin Salesforce-palvelun päätilaussopimus ilmaisee.

- 1. Kirjoita Määritykset-valikon Pikahaku-kenttään Apex-luokat ja valitse Apex-luokat.
- 2. Napsauta Muokkaa Communities SelfRegController-luokan vierestä.
- 3. Syötä halutessasi arvo ProfileId-kenttään määrittääksesi profiilityypin, joka käyttäjälle tulisi kohdistaa.

Jos valitsit oletusprofiilin määrittäessäsi itserekisteröintiä yhteisöjen hallinnassa, Apex-koodissa oleva arvo korvaa kyseisen oletusarvon.

Note: Huomaa, että riippumatta roleEnum-kenttään syöttämästäsi roolista, uusien käyttäjien rooli on oletusarvoisesti Ei mitään. Kun käyttäjä rekisteröityy itse, voit päivittää hänen roolinsa käyttäjän lisätietosivulta.

4. Syötä tilitunnus kumppani- tai asiakastilille, joihin itserekisteröityvät käyttäjät tulisi liittää.

Jos valitsit oletustilin määrittäessäsi itserekisteröintiä yhteisöjen hallinnassa, Apex-koodissa oleva arvo korvaa kyseisen oletusarvon.

Varmista, että käyttämäsi tili on otettu käyttöön kumppanina. Tee tämä napsauttamalla tilistä Ulkoisen tilin hallinta ja sitten Ota käyttöön kumppanina.

- 5. Jos otat itserekisteröintiä käyttöön useille yhteisöille, lisää koodia luodaksesi asianmukaiset käyttäjätyypit jokaiselle yhteisölle, eli kohdista oikea profiili, rooli ja tilin tunnus kullekin yhteisölle.
- 6. Napsauta Tallenna.
- 7. Myönnä vieraskäyttäjälle tilien ja yhteyshenkilöiden käyttöoikeus. Vierasprofiili liitetään automaattisesti yhteisösiForce.com-sivustoon.
  - a. Kirjoita Määritykset-valikon Pikahaku-kenttään Kaikki yhteisöt, valitse Kaikki yhteisöt ja napsauta sitten yhteisön Hallinta-linkkiä.
  - **b.** Napsauta Yhteisön hallinta -sivulta **Hallinta** > **Sivut** > **Siirry Force.com:iin.**
  - c. Napsauta Julkiset käyttöoikeusasetukset.
  - d. Napsauta Muokkaa.
  - e. Valitse Vakio-objektien käyttöoikeudet -osion Tilit ja yhteyshenkilöt -kohdasta Luku ja Luonti.
  - f. Napsauta Tallenna.
  - g. Napsauta Apex-luokan käyttöoikeus otettu käyttöön -luettelosta Muokkaa.
  - h. Lisää CommunitiesSelfRegController ja napsauta Tallenna.
  - i. Napsauta Visualforce-sivun Käyttöoikeus otettu käyttöön -luettelosta Muokkaa.
  - j. Lisää CommunitiesSelfReg ja napsauta Tallenna.
- 8. Jos haluat mukauttaa oletusarvoisen itserekisteröintisivun sisältöä, muokkaa CommunitiesSelfReg-sivua.
  - a. Kirjoita Määritykset-valikon Pikahaku-kenttään Visualforce-sivut ja valitse Visualforce-sivut.

- **b.** Napsauta **Muokkaa** CommunitiesSelfReg-sivun vierestä.
- c. Lisää koodia mukauttaaksesi itserekisteröinnin pakollisia kenttiä tai sivun ulkoasua. Oletusarvoisesti kaikki kentät paitsi Salasana ovat pakollisia.

#### d. Napsauta Tallenna.

Kun olet valmis, itserekisteröintilomakkeen (salasana mukaan lukien) täyttäneet ulkoiset käyttäjät kirjataan sisään yhteisöön.

Note: Jos käyttäjä itserekisteröityy yhteisöön ja Chatter Answers on käytössä, Chatter Answers -käyttöoikeutta ei myönnetä käyttäjälle automaattisesti.

Jos käytät mukautettua Visualforce-itserekisteröintisivua oletuarvoisen CommunitiesSelfReg-sivun sijaan, lisää seuraava koodi CommunitiesSelfRegController-luokkaan. Korvaa *CommunitiesCustomSelfRegPage* mukautetun itserekisteröintisivun nimellä. Lisää sitten tämä CommunitiesSelfReg-sivun ensimmäiselle koodiriville.

# Muiden Salesforce-ominaisuuksien käyttäminen yhteisössäsi

# Tapausten ottaminen käyttöön yhteisöjen käyttäjille

Ota tapaukset käyttöön ulkoisille käyttäjille, jotta he voisivat käyttää ja luoda tapauksia yhteisöissäsi.

Kun otat tapaukset käyttöön yhteisösi ulkoisille käyttäjille, voit kohdistaa tapauksia näille jäsenille. Lisäksi ulkoiset jäsenet voivat muokata uusia tapauksia, lisätä tapausten huomautuksia, kohdistaa tapauksia uudelleen, etsiä tapausten ratkaisuja ja luoda tapaustiimejä. Ulkoiset käyttäjät eivät voi muokata tapauksen huomautuksia, liittää omaisuuksia tapauksiin tai poistaa tapauksia.

Note: Ulkoisten käyttäjien lisäämät tapausten huomautukset ovat yhteisöissä julkisia ja kaikki tapausta tarkastelevat käyttäjät voivat nähdä ne.

- 1. Lisää Tapaukset-välilehti yhteisön käytössä olevien välilehtien luetteloon.
- 2. Määritä välilehden näkyvyys ja objektin luku-, luonti ja muokkausoikeudet. Voit määrittää ne profiilin tai käyttöoikeusjoukon avulla. Suosittelemme käyttöoikeusjoukon käyttämistä, jos suunnittelet näiden oikeuksien käyttöönottoa valikoivasti.
  - a. Jos käytät profiilia, kuten Kumppaniyhteisö-profiilia, aseta tapausten välilehden asetukseksi Oletus käytössä ja ota käyttöön tapausten luku-, luonti- ja muokkausoikeudetl.
  - **b.** Jos käytät käyttöoikeusjoukkoa, luo käyttöoikeusjoukko tapauksille seuraavin asetuksin:
    - Valitse välilehtiasetuksista Käytettävissä ja Näkyvissä.
    - Valitse objektin asetuksista luku-, luonti- ja muokkausoikeudet.

Jos yhteyshenkilöille lähetetään ilmoituksia tapausten huomautuksista, ulkoisille käyttäjille lähetetyt sähköpostit sisältävät linkin yhteisöön. Myös tapausten luomisesta ja päivittämisestä yhteyshenkilöille lähetetyt ilmoitussähköpostit sisältävät linkin yhteisöön.

#### KATSO MYÖS:

Yhteisöjen yhdistämiskentät

## EDITION-VERSIOT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

Käytettävissä: Enterprise-, Performance-, Unlimitedja Developer-versioissa

## KÄYTTJÄOIKEUDET

Tapausten käyttöönottaminen yhteisöjen käyttäjille:

 Profiilien ja käyttöoikeusjoukkojen hallintaoikeus

# Yhteisön tapaussyötteen määrittäminen

## Yhteisön tapaussyöte

Yhteisön tapaussyötteen avulla agentit ja yhteisön jäsenet voivat nähdä tapauksen elinkaaren alusta loppuun: Kaikki tapaukselle tehdyt toiminnot näytetään johdonmukaisessa ja kronologisessa Chatter-tapaussyötteessä. Yhteisön jäsenet voivat hyötyä Chatterin lisätoiminnoista ja tukipalvelun agentit voivat tarjota tehokkaampaa ja räätälöityä tukea.

Yhteisön tapaussyöte tarjoaa yhteisön käyttäjille intuitiivisen ympäristön, josta he voivat hallita tapauksiaan. Sisäiset ja ulkoiset käyttäjät näkevät seuraavat kohteet yhteisön tapaussyötteessä:

- Chatter-viestit, jotka sisältävät tekstiä, tiedostoja ja linkkejä
- Tapaukseen liittyvät Chatter-kysymykset
- Tapaussähköpostit

Note: Lisätietoja tapausten sähköpostien näkyvyydestä on kohdassa Sähköpostit yhteisön tapaussyötteessä.

- Sosiaaliset Vain luku -viestit tapauksissa, jos Salesforce-pääkäyttäjäsi on ottanut ne käyttöön
- Х

#### Yhteisön tapaussyöte Asiakaspalvelu (Napili) -mallilla laaditussa yhteisössä:

## EDITION-VERSIOT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

Käytettävissä: Enterprise Edition-, Performance Edition-, Unlimited Editionja Developer Edition -versioissa

Medium • Escalated • 00001226	Close Case
Write a new post (1)	CASE DETAILS Case Owner Question
	Post Madison Rigsby
	Case Number Question from Char Question from
Madison Rigsby     August 7, 2015 at 4:15 PM     Cor reference here's what we're sending you, Happy camping	Contact Name Zone Contact Militia View All
Por reference, nere s what we re sending you. Happy camping	ATTACHMENTS (1)
	<b>T199</b>
u Like Write a comment	
Madison Rigsby August 7, 2015 at 4:07 PM Hi Pete - good news! The shipping vendor has located your shi	ment and it's on track to be
Like Write a comment	
Madison Rigsby sent an email. August 7, 2015 at 2:25 PM	T
Shipment Not Delivered Hello, I'm checking in on shipment #49623 on behalf of the shipment was delivered to the wrong addres Pete gets his shipment? Thanks! Madison	my customer, Pete. It seems How can we ensure that

Käyttäjät voivat luoda viestejä ja liittää tiedostoja tapaukseen käyttämällä julkaisijaa (1). Syöte (2) sisältää yhteistyöhön tarkoitetut Chatter-työkalut: käyttäjät voivat lisätä viestejä kirjanmerkkeihinsä, tykätä viesteistä, kommentoida viestejä ja mainita muita käyttäjiä. Kuvat ja kommentit näytetään heti viestin alla, joten tietojen hakeminen syötteestä on helppoa. Liitteet-komponentti (3) näyttää kaikki tapausten liitteet.

Jos yhteisön tapaussyöte on käytössä, tukiagentit voivat:

- käyttää konsolin tapaussyötteen Yhteisö-toimintoa vastatakseen yhteisön kysymyksiin ja lisätäkseen tapauksiin yksityisiä ja julkisia Chatter-viestejä
- paljastaa ja piilottaa julkaistuja viestejä ja sähköposteja ulkoisten käyttäjien yhteisön tapaussyötteessä.

Yhteisön tapaussyöte on käytettävissä kaikissa yhteisöissä, jotka on luotu itsepalvelumalleilla tai Salesforce-välilehdet + Visualforce -mallilla.

#### **Tunnetut ongelmat**

• Sähköposteissa ei näytetä upotettuja kuvia tai napsautettavia linkkejä malleista laadittujen yhteisöjen tapaussyötteessä.

Koa- tai Kokua-yhteisömalleilla luoduissa yhteisöissä käyttäjien nimet näytetään yhteisön tapaussyötteessä linkkeinä, mutta linkit • eivät johda mihinkään.

#### KATSO MYÖS:

Yhteisön tapaussyötteessä huomioitavia asioita Yhteisön tapaussyötteen määrittäminen Julkaistun viestin tai sähköpostin paljastaminen tai piilottaminen yhteisön tapaussyötteessä

## Yhteisön tapaussyötteen määrittäminen

Yhteisön tapaussyöte sallii yhteisön käyttäjien ja tukiagenttien tarkastella kaikkia tapauksiin tehtyjä toimintoja johdonmukaisessa syötteessä. Lisäksi agentit voivat suorittaa enemmän toimintoja suoraan konsolista. Aloita yhteisön tapaussyötteen määrittäminen ottamalla se käyttöön organisaatiossasi ja varmistamalla, että tapausten sivu on määritetty yhteisöllesi oikein.

Tärkeää: Tutustu yhteisön tapaussyötteessä huomioitaviin asioihin ennen yhteisön  $\square$ tapaussyötteen määrittämistä.

- 1. Yhteisön tapaussyötteen ottaminen käyttöön:
  - a. Kirjoita Määritykset-valikon Pikahaku-kenttään Tukiasetukset ja valitse Tukiasetukset.
  - b. Valitse Ota käyttöön yhteisöjen tapaussyöte.
  - c. Valitse halutessasi Ota käyttöön sähköposti-ilmoitukset tapausten viesteille (suositellaan).
  - d. Napsauta Tallenna.
- 2. Jos yhteisösi laadittiin Salesforce-välilehdet + Visualforce -mallilla, varmista, että tapaussivusi sisältää Chatter-syötteen.
- 3. Jos yhteisösi käyttää Koa-, Kokua- tai Asiakaspalvelu (Napili) -mallia, varmista, että tapausten aktiivinen lisätietosivu tukee yhteisön tapaussyötettä:
  - a.

Napsauta Yhteisön rakentajasta

- b. Napsauta Sivujen hallinta.
- c. Etsi Nimi-sarakkeesta Tapauksen lisätiedot ja varmista, että siihen kohdistettu aktiivinen sivu on joko Chatter Case Detail (oletus) tai Record Detail.

Case Detail Chatter Case Detail	The page that displays a customer ca
---------------------------------	--------------------------------------

Jos muutat tapausten aktiivista lisätietosivua, julkaise muutoksesi.

Tärkeää: Jos yhteisön tapaussyöte on käytössä ja tapausten aktiivinen lisätietosivusi on Basic Case Detail, ulkoiset käyttäjät näkevät tapaussyötteessään vain tapausten kommentit — eivät Chatter-viestejä tai sähköposteja. Tämä paljastaa ulkoisille käyttäjille paljon vähemmän tietoja tapauksistaan. Jos haluat käyttäjien näkevän kaikki heidän tapauksilleen tehdyt toimet, valitse tapausten aktiiviseksi lisätietosivuksi Chatter Case Detail tai Record Detail.

## EDITION-VERSIOT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

Käytettävissä: Enterprise **Edition-**, **Performance** Edition-, Unlimited Editionja Developer Edition -versioissa

## Käyttjäoikeudet

Yhteisön tapaussyötteen ottaminen käyttöön:

- Sovelluksen mukautusoikeus
- Kompakti tapaussyöte otettu käyttöön organisaatiossasi

## Yhteisön tapaussyötteessä huomioitavia asioita

Tutustu näihin tarpeellisiin tietoihin ennen yhteisön tapaussyötteen määrittämistä.

Jos yhteisön tapaussyöte on käytössä:

- Agentit voivat käyttää konsolin tapaussyötteen Yhteisö-toimintoa vastatakseen yhteisön kysymyksiin ja lisätäkseen tapauksiin yksityisiä ja julkisia Chatter-viestejä.
- Agentit voivat paljastaa ja piilottaa julkaistuja Chatter-viestejä ja sähköposteja ulkoisten yhteisöjen käyttäjien tapaussyötteessä.
- Ulkoiset yhteisöjen käyttäjät, jolla on tapauksen käyttöoikeus, näkevät siihen liittyviä Chatter-viestejä, kysymyksiä ja sähköposteja tapaussyötteessään.

Jos tapausviestien sähköposti-ilmoitukset ovat käytössä:

• Kun joku lähettää tapaukseen ulkoisesti näkyvän viestin, tapauksen kaikille yhteyshenkilöille ilmoitetaan asiasta sähköpostitse. He voivat kommentoida viestiä vastaamalla sähköpostiin.

#### Jos käytät jo mukautettuja sähköposti-ilmoitusten asetuksia, esimerkiksi työnkulkujen käynnistämiä ilmoituksia, tämän vaihtoehdon valitseminen saattaa luoda kaksinkertaisia sähköposti-ilmoituksia.

 Voit poistaa nämä ilmoitukset käytöstä yhteisöissä, jotka on laadittu Asiakaspalvelu (Napili)- tai Salesforce-välilehdet + Visualforce -mallilla. Poista sähköpostiasetusten "Lähetä minulle sähköposti, kun joku..." -osiosta Lähettää viestin tapaukseeni -vaihtoehdon valinta.

#### KATSO MYÖS:

Sähköpostit yhteisön tapaussyötteessä Julkaistun viestin tai sähköpostin paljastaminen tai piilottaminen yhteisön tapaussyötteessä Yhteisön tapaussyötteen määrittäminen

## Sähköpostit yhteisön tapaussyötteessä

Kun otat yhteisön tapaussyötteen käyttöön, ulkoiset käyttäjät, joilla on tapauksen käyttöoikeus, näkevät tapaukseen liittyvät sähköpostit tapaussyötteessään. Yhteisön tapaussyötteessä olevat sähköpostit sisältävät sähköpostin lähettäjän, vastaanottajat, tekstin ja lähetysajan.

Jos tapauksen yhteyshenkilö lähettää tai vastaanottaa tapaukseen liittyvää sähköpostia, sähköposti näytetään syötteessä oletusarvoisesti kaikille käyttäjille – sisäsille ja ulkoisille – joilla on tapauksen käyttöoikeus. Ulkoisen käyttäjän profiilin täytyy sisältää yhteisön tapausten käyttöoikeus, jotta hän voi tarkastella tapausta.

Oletetaan, että ulkoinen käyttäjä Riitta lähettää viestin yhteisössä olevaan kysymykseen. Kysymys jää ratkaisematta, ja yhteisön moderaattori luo siitä tapauksen käyttämällä Kysymyksestä tapaukseksi -toimintoa. Jos tapaukseen kohdistettu tukiagentti lähettää Riitalle sähköpostia sähköpostijulkaisijasta, sähköposti näytetään tapaussyötteessä Riitalle ja kaikille muille käyttäjille, joilla on tapauksen käyttöoikeus. Muun muassa valitulla tukiagentilla ja tapauksen yhteyshenkilöllä on tavallisesti tapauksen käyttöoikeus.

Jos yhteisön tapaussyöte on käytössä, voit kirjoittaa Apex-käynnistimen tai -prosessin piilottamaan tai paljastamaan kaikki tapausten sähköpostit ulkoisten yhteisöjen käyttäjien syötteissä. Yhteisön tapaussyötteen sähköpostiviestien näkyvyyttä hallitaan EmailMessage-objektin IsExternallyVisible-kentällä. Kun kentän arvo on true, tapauksen yhteyshenkilön lähettämät tai vastaanottamat sähköpostit näytetään ulkoisille käyttäjille, joilla on tapauksen käyttöoikeus.

Esimerkki: Seuraava käynnistin paljastaa kaikki tapausten sähköpostit syötteissä ulkoisille käyttäjille, joilla on tapauksen käyttöoikeus. Tämä tarkoittaa, että sisäisten käyttäjien väliset tapausten sähköpostit näkyvät myös ulkoisille käyttäjille, joilla on tapauksen

# EDITION-VERSIOT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

Käytettävissä: Enterprise Edition-, Performance Edition-, Unlimited Editionja Developer Edition -versioissa käyttöoikeus (jos esimerkiksi valittu tukiagentti käytti sähköpostijulkaisijaa lähettääkseen sähköpostia toimittajalle). Jos haluat *piilottaa* kaikki tapausten sähköpostit ulkoisten käyttäjien tapaussyötteistä, sinun tarvitsee vain muuttaa true arvoksi false:

```
trigger makepublic on EmailMessage (before Insert) {
for(EmailMessage oe:trigger.new){
   oe.IsExternallyVisible=true;
}
```

KATSO MYÖS:

Julkaistun viestin tai sähköpostin paljastaminen tai piilottaminen yhteisön tapaussyötteessä

## Julkaistun viestin tai sähköpostin paljastaminen tai piilottaminen yhteisön tapaussyötteessä

Agentit voivat tarvittaessa paljastaa ja piilottaa tapausten yksittäisiä sähköposteja ja julkaistuja Chatter-viestejä yhteisön käyttäjien tapaussyötteessä.

Tapauksessa julkaistun Chatter-viestin tai sähköpostin ulkoisen näkyvyyden muuttaminen:

- 1. Siirry yhteisön tapaussyötteessä olevaan viestiin tai sähköpostiin.
- 2. Viestin tai sähköpostin alasvetovalikosta:
  - Valitse Tee julkiseksi näyttääksesi sisäisen Chatter-viestin tai sähköpostin tapaussyötteessä ulkoisille käyttäjille, joilla on tapauksen käyttöoikeus
  - Valitse Tee yksityiseksi piilottaaksesi Chatter-viestin tai sähköpostin tapaussyötteestä ulkoisilta käyttäjiltä, joilla on tapauksen käyttöoikeus

Tee julkiseksi -vaihtoehto tapauksen Chatter-viestissä:

#### EDITION-VERSIOT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

Käytettävissä: Enterprise Edition-, Performance Edition-, Unlimited Editionja Developer Edition -versioissa

## KÄYTTJÄOIKEUDET

Tapauksessa julkaistun Chatter-viestin tai sähköpostin ulkoisen näkyvyyden muokkaaminen:

- Omien viestien muokkausoikeus
- Omistamiesi tietueiden viestien muokkausoikeus
- Kompakti tapaussyöte otettu käyttöön organisaatiossasi
- Yhteisön tapaussyöte otettu käyttöön organisaatiossasi

e	Ann Jones to Support Agents Only	Today at 10:15 AM 👻
	Hi Ben, unfortunately, replacement poles for the GX30 tent are no longe However, we recommend upgrading to the GX40, which is .5 pounds lig five stars from Backpackers Weekly. Topics: GX30, GX40, Tent Poles	e I Edit Bookmark
		Add Topics
		Make Public

Tee julkiseksi -vaihtoehto tapauksen sähköpostissa:

6	Madison Roy to NTO only sent an email.	Today at 2:25 PM 💌
	to Sam White 📼	Bookmark
	I'm checking in on shipment #49623 on behalf of my customer, Petershipment was delivered to the wrong address. How can we ensure the	Add Topics
	shipment? Thanks!	Make Public
	Madison	
		Comment · Like

Tapauksen omistava agentti ja hänen esimiehensä näkevät **Tee julkiseksi**- ja **Tee yksityiseksi** -vaihtoehdot kaikissa tapauksen sähköposteissa ja Chatter-viesteissä. Sisäiset käyttäjät, jotka eivät omista tapausta, näkevät myös nämä vaihtoehdot kirjoittamissaan viesteissä ja sähköposteissa.

#### Sähköpostien ja Chatter-viestien muuttaminen yksityiseksi

Kun napsautat **Tee yksityiseksi** tapauksen Chatter-viestistä tai sähköpostista, tapauksen yhteyshenkilö tai muut ulkoiset käyttäjät, joilla on tapauksen käyttöoikeus, eivät näe enää viestiä tai sähköpostia tapaussyötteessään. (Se näytetään syötteessä yhä sisäisille käyttäjille, joilla on tapauksen käyttöoikeus). Agentti voi tehdä yhteisön tapaussyötteessä olevasta sähköpostista tai viestistä yksityisen, jos hän haluaa piilottaa tapauksen yhteyshenkilön kanssa käydyn viestinnän ulkoisilta käyttäjiltä, joilla on tapauksen käyttöoikeus.

Note: Pidä mielessä, että kun teet sähköpostista yksityisen, sähköpostin vastaanottajat ovat jo saaneet sähköpostin. Muista samalla tavalla, että kun teet Chatter-viestistä yksityisen, tapauksen ulkoiset käyttäjät ovat ehkä jo saaneet sähköpostitse ilmoituksen, kun viesti lähetettiin alun perin.

#### Sähköpostien ja Chatter-viestien muuttaminen julkiseksi

Kun napsautat **Tee julkiseksi** tapauksen Chatter-viestistä tai sähköpostista, tapauksen yhteyshenkilö ja muut ulkoiset käyttäjät, joilla on tapauksen käyttöoikeus, näkevät viestin tai sähköpostin tapaussyötteessään. Agentti voi tehdä yhteisön tapaussyötteessä olevasta sähköpostista tai viestistä julkisen pitääkseen tapauksen yhteyshenkilön ajan tasalla tapauksen edistymisestä.

## Note:

 Tapaussyöte tarjoaa hyödyllisiä visuaalisia vihjeitä, jotta agentit voivat tunnistaa ulkoisille käyttäjille näytettävät viestit nopeasti. Lisätietoja näistä visuaalisista vihjeistä on Syötenäkymien asetukset tapaussyötteessä -aiheen "Syötenäkymän vaihtoehdot" -osiossa.  Voit kirjoittaa Apex-käynnistimen tai -prosessin piilottamaan tai paljastamaan kaikki tapausten sähköpostit ulkoisten käyttäjien yhteisön tapaussyötteestä. Lisätietoja on kohdassa Sähköpostit yhteisön tapaussyötteessä.

#### KATSO MYÖS:

Yhteisön tapaussyöte

## Viestien lähettäminen tapauksiin ja yhteisön kysymyksiin tapaussyötteen Yhteisö-toiminnolla

Tapaussyötteen Yhteisö-toiminto on oletusvaihtoehto asiakkaille vastaamisessa, jos tapaus on peräisin yhteisöstä tai asiakasportaalista.

Viestin lähettäminen tapaukseen asiakasportaaleissa tai yhteisöissä:

- 1. Napsauta Vastaa asiakkaalle -painiketta Tapaussyöte-sivulta.
- Napsauta Ja valitse Yhteisö.
   Riippuen siitä, miten pääkäyttäjäsi on määrittänyt tapaussyötteen, saatat voida napsauttaa Yhteisö ilman, että sinun täytyy napsauttaa Vastaa asiakkaalle.
- 3. Kirjoita viesti asiakkaalle.

## EDITION-VERSIOT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

Käytettävissä **Enterprise** Edition-, Performance Edition-, Unlimited Editionja **Developer Edition** -versioissa

## KÄYTTJÄOIKEUDET

Tapausviestien luominen asiakasportaaleissa tai yhteisöissä:

 Tapausten muokkausoikeus



- **4.** Jos työstät Chatter Questions- tai Chatter Answers -kysymyksestä eskaloitua tapausta, valitse kenen haluat näkevän viestin:
  - Valitse Vain asiakas lähettääksesi vastauksesi yksityisviestinä tai Kaikki lähettääksesi julkisen vastauksen.
  - Valitse Asiakastapaus näyttääksesi viestin kaikille sisäisille ja ulkoisille käyttäjille, joilla on tapauksen käyttöoikeus, tai Yhteisön kysymys lähettääksesi julkisen vastauksen yhteisön käyttäjän kysymykseen. Jos valitset Asiakkaan tapaus ja Salesforce-pääkäyttäjäsi on ottanut käyttöön yhteisön tapaussyötteen, luot Chatter-viestin etkä tapauksen kommenttia.



- 5. Voit myös valita Lähetä sähköposti lähettääksesi asiakkaalle viestin, kun hänen kysymykseensä lähetetään vastaus tapaukseen.
  - Note: Tämä vaihtoehto on käytettävissä vain, jos pääkäyttäjäsi on ottanut sen käyttöön ja jos ilmoituksen vastaanottava asiakas liittyy tapaukseen ja omistaa toimivan sähköpostiosoitteen. Jos organisaatiosi käyttää yhteisön tapaussyötettä ja tapausten Chatter-viestien sähköposti-ilmoitukset ovat käytössä, käyttäjille ilmoitetaan automaattisesti sähköpostitse kaikista heidän tapauksiinsa lähetetyistä julkisista viesteistä eikä tätä vaihtoehtoa näytetä.
- 6. Voit liittää viestiin myös Knowledge-artikkelin.
- 7. Napsauta painiketta julkaistaksesi viestisi.
- Note: Jos yhteisöjen tapaussyöte on käytössä organisaatiossasi, voit muuttaa tapausviestien näkyvyyttä niiden julkaisemisen jälkeen. Lisätietoja on kohdassa Julkaistun viestin tai sähköpostin paljastaminen tai piilottaminen yhteisön tapaussyötteessä.

#### KATSO MYÖS:

Yhteisön tapaussyöte

# Chatter-kysymysten ottaminen käyttöön yhteisössäsi

Chatter-kysymykset-ominaisuus auttaa sinua edistämään yhteisön yhteistyötä sallimalla käyttäjien esittää kysymyksiä Chatter-syötteessään, ryhmissä ja tietueissa. Käyttäjiesi ryhmien ja yhteisöjen jäsenet voivat vastata Chatter-kysymyksiin samalla tavalla kuin he kommentoisivat Chatter-viestejä. Asiakaspalvelu (Napili) -mallilla laadittujen yhteisöjen käyttäjät voivat liittää kysymyksiin myös tiedostoja.

Määritä Chatter-kysymykset yhteisöllesi lisäämällä Kysymys-toiminto globaaliin julkaisija-asetteluun. Summer '14-julkaisun jälkeen luoduissa organisaatioissa Kysymys-toiminto on lisätty automaattisesti, mutta suosittelemme siirtämään sen vasempaan laitaan sen näkyvyyden parantamiseksi.

Note: Chatter-kysymykset-ominaisuus ei ole käytettävissä Koa- ja Kokua-yhteisömalleilla laadituissa yhteisöissä.

#### EDITION-VERSIOT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

Chatter-kysymykset-ominaisuus on käytettävissä: **Group Edition-, Professional Edition-, Developer Edition-, Performance Edition-, Enterprise Edition-** ja **Unlimited Edition** -versioissa.

## KÄYTTJÄOIKEUDET

Globaalin julkaisija-asettelun muokkaaminen:

 Sovelluksen mukautusoikeus
Post To Camping -	×
Is my rain fly the right shape for my tent?	
I bought the fly second-hand and haven't gone camping with it yet, but I'm concerned it's I've attached a photo of the fly on the tent. Any advice is appreciated!	too small.
rain fly.jpg 541KB • JPG	×
CAMPING RAINFLY TENT ADD TOPIC	ASK

- 1. Kirjoita Määritykset-valikon Pikahaku-kenttään Julkaisija-asettelut ja valitse Julkaisija-asettelut.
- 2. Napsauta Muokkaa globaalin julkaisija-asettelun vierestä.
- **3.** Vedä Kysymys-toiminto paletista globaaliin julkaisija-asetteluun. Jos Kysymys-toiminto näytetään jo asettelussa, vedä se haluamaasi sijaintiin.
- 4. Napsauta Tallenna.

👔 Note: Jos käytät ryhmissä tai tietueissa mukautettuja julkaisija-asetteluja, varmista, että Kysymys-toiminto on lisätty myös niihin.

# Chatter Answers -ominaisuuden ottaminen käyttöön yhteisössäsi

Chatter Answers on itsepalvelutukiyhteisö, jossa käyttäjät voivat esittää kysymyksiä ja saada vastauksia ja kommentteja muilta käyttäjiltä tai tukiagenteiltasi.

Noudata näitä yleisen tason ohjeita määrittääksesi Chatter Answers -ominaisuuden Salesforce-yhteisöille:

- 1. Ota Chatter Answers käyttöön.
  - a. Kirjoita Määritykset-valikon Pikahaku-kenttään *Chatter Answers –asetukset* ja valitse **Chatter Answers -asetukset**.
  - b. Valitse Chatter Answers käyttöön.
- 2. Varmista, että yhteisösi jäsenillä on käyttöoikeus organisaatiosi seuraaviin objekteihin:
  - Kysymykset
  - Knowledge-artikkelit
  - Tietoluokat
- 3. Luo Chatter Answers -ominaisuudelle vyöhyke.
  - a. Ota vyöhyke käyttöön Chatter Answers -ominaisuudelle.
  - b. Määritä Näkyvissä-asetukseen yhteisö, jossa haluat näyttää vyöhykkeen.

#### EDITION-VERSIOT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

Käytettävissä: Enterprise Edition-, Performance Edition-, Unlimited Editionja Developer Edition -versioissa

#### KÄYTTJÄOIKEUDET

Chatter Answers -ominaisuuden ottaminen käyttöön Salesforce-yhteisöissä:

 Sovelluksen mukautusoikeus

- c. Suosittelemme parhaana käytäntönä, että valitset organisaatiostasi julkisen ryhmän, jonka määrität asiakastuen agenttien ryhmäksi
- 4. Lisää Kysymyksiä ja vastauksia -välilehti yhteisöösi.
  - a. Kirjoita Määritykset-valikon Pikahaku-kenttään Kaikki yhteisöt, valitse Kaikki yhteisöt ja napsauta sitten yhteisön Hallinta-linkkiä.
  - **b.** Napsauta **Hallinta** > **Välilehdet**.
  - c. Lisää Kysymyksiä ja vastauksia -välilehti Valitut välilehdet -luetteloon.
  - d. Napsauta Tallenna.
  - e. Napsauta Sulje.
- 5. Näytä Kysymyksiä ja vastauksia -välilehti profiileille, joiden tarvitsee käyttää sitä.
  - a. Kirjoita Määritykset-valikon Pikahaku-kenttään Profiilit ja valitse Profiilit.
  - b. Napsauta Muokkaa sen profiilin vierestä, jolle haluat näyttää Kysymyksiä ja vastauksia -välilehden.
  - c. Määritä Vakiovälilehtien asetukset -osiossa Kysymyksiä ja vastauksia -välilehden asetukseksi Oletus käytössä.
  - d. Napsauta Tallenna.

Kun olet ottanut Chatter Answers -ominaisuuden käyttöön yhteisössäsi, tutustu seuraaviin vaihtoehtoisiin toteutustapoihin:

- Julkiselle yleisölle tarkoitettu Force.com-sivusto, portaalilla tai ilman.
- Visualforce-välilehti, joka tarjoaa brändäystä, mukautetun laskeutumissivun ja mukautetun käyttöoikeuden yhteisösiChatter Answers -ominaisuuteen.

Jos käyttäjä itserekisteröityy yhteisöön ja Chatter Answers on käytössä, Chatter Answers -käyttöoikeutta ei myönnetä käyttäjälle automaattisesti. Määritä Chatter Answers -käyttöoikeudet yhteisön käyttäjälle.

# Kysymyksestä vastaukseksi -ominaisuuden määrittäminen

Lisää Kysymyksestä tapaukseksi -ominaisuus yhteisöillesi, Salesforce-organisaatiollesi tai molemmille.

Kysymyksestä tapaukseksi -ominaisuus sallii moderaattoreiden luoda ratkaisemattomista Chatter-kysymyksistä tapauksia, mikä tekee asiakkaidesi ongelmien seuraamisesta ja ratkaisemisesta helpompaa. Moderaattorit voivat luoda kysymyksistä tapauksia suoraan syötteestä käsin, tai voit määrittää Lightning Process Builderissa työnkulkusääntöjen tapaisia prosesseja, jotka luovat tapauksia automaattisesti tietyt ehdot täyttävistä kysymyksistä. Kysymyksistä luodut tapaukset lisätään jonoon, josta tukiagenttisi voivat poimia niitä.

#### EDITION-VERSIOT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

Käytettävissä: Group Edition-, Professional Edition-, Enterprise Edition-, Performance Edition-, Unlimited Edition- ja Developer Edition -versioissa



Kysymyksestä vastaukseksi -ominaisuus on käytettävissä yhteisöissä, jotka käyttävät Chatter-kysymyksiä.

#### TÄSSÄ OSIOSSA:

1. Kysymyksestä tapaukseksi -ominaisuuden ottaminen käyttöön

Kysymyksestä tapaukseksi -ominaisuus sallii moderaattoreiden luoda Chatter-kysymyksistä tapauksia varmistaakseen, että asiakkaidesi ongelmat ratkaistaan nopeasti. Ota Kysymyksestä tapaukseksi -ominaisuus käyttöön yhteisöillesi, Salesforce-organisaatiollesi tai molemmille.

#### 2. Kysymys Chatter-sovelluksesta -kentän lisääminen tapauksen lisätietonäkymään

Jos tapaus on luotu Chatter-kysymyksestä, sen lisätietosivulla oleva Kysymys Chatter-sovelluksesta -kenttä sisältää linkin alkuperäiseen kysymykseen. Tämä kenttä nopeuttaa agenttien navigointia syötteessä.

#### 3. Eskaloi tapaukseksi -toiminnon lisääminen syötekohteen asetteluun

Salli moderaattoreiden luoda kysymyksistä tapauksia lisäämällä Eskaloi tapaukseksi -toiminto Chatter-kysymykset-sivuille. Tämä toiminto luodaan automaattisesti, kun Kysymyksestä tapaukseksi -ominaisuus otetaan käyttöön organisaatiossasi.

#### 4. Eskaloi tapaukseksi -toiminnon käyttöoikeuden vahvistaminen

Käyttääkö Salesforce-organisaatiosi tapauksille useampaa kuin yhtä tietuetyyppiä? Varmista, että Kysymyksestä tapaukseksi -ominaisuuden käyttöoikeuden tarvitsevilla käyttäjillä on Eskaloi tapaukseksi -toimintoon liittyvän tietuetyypin käyttöoikeus. Jos organisaatiollasi on tapauksille vain yksi tietuetyyppi, voit hypätä tämän vaiheen yli.

#### 5. Eskaloi tapaukseksi -toiminnon asettelun mukauttaminen

Valitse Eskaloi tapaukseksi -toiminnossa näytettävät kentät ja niiden järjestys sen perusteella, mitä tietoja tarvitset kunkin tapauksen seuraamiseen.

#### 6. Kysymyksistä luotujen tapausten kohdistaminen automaattisesti jonoon

Kysymyksestä tapaukseksi -ominaisuus ei tue tapausten kohdistussääntöjä, joten kysymyksistä luodut tapaukset kohdistetaan oletusarvoisesti kysymyksen eskaloineelle moderaattorille. Voit halutessasi kirjoittaa työnkulkusäännön tai prosessin, joka lisää tapauksista luodut kysymykset automaattisesti jonoon, josta agentit voivat poimia niitä.

#### 7. Tapausten luominen automaattisesti ratkaisemattomista kysymyksistä Chatter-sovelluksessa

Varmista, että käyttäjäsi kysymyksiin vastataan nopeasti yhteisösi tai organisaatiosi kehittyessä. Kysymyksestä tapaukseksi -ominaisuus sallii moderaattoreiden eskaloida ratkaisemattomia kysymyksiä tapauksiksi syötteestä, mutta tehostaa ratkaisujen tarjoamista entisestään määrittämällä työnkulkusääntöjen tapaisia prosesseja Lightning Process Builderissa. Määritä prosesseja, jotka luovat tapauksia automaattisesti kysymyksistä, jotka täyttävät tietyt ehdot.

## Kysymyksestä tapaukseksi -ominaisuuden ottaminen käyttöön

Kysymyksestä tapaukseksi -ominaisuus sallii moderaattoreiden luoda Chatter-kysymyksistä tapauksia varmistaakseen, että asiakkaidesi ongelmat ratkaistaan nopeasti. Ota Kysymyksestä tapaukseksi -ominaisuus käyttöön yhteisöillesi, Salesforce-organisaatiollesi tai molemmille.

- 1. Kirjoita Määritykset-valikon Pikahaku-kenttään *Tukiasetukset* ja valitse **Tukiasetukset**.
- 2. Ota Kysymyksestä vastaukseksi -ominaisuus käyttöön kaikissa Chatter-kysymyksiä tukevissa yhteisöissä valitsemalla Ota Kysymyksestä vastaukseksi -ominaisuus käyttöön yhteisöissä.
- 3. Ota Kysymyksestä vastaukseksi -ominaisuus käyttöön Salesforce-organisaatiossasi valitsemalla Ota Kysymyksestä vastaukseksi -ominaisuus käyttöön Salesforcessa.
- 4. Napsauta Tallenna.
- Note: Varmista, että tapausten sivuasettelusi on syötepohjainen. Tapausten syötepohjaisen sivuasettelun avulla agenttisi ja moderaattorisi voivat käyttää Yhteisö-toimintoa vastatakseen eskaloituihin kysymyksiin. Jos organisaatiosi on luotu ennen Spring '14 -julkaisua, tapausten sivuasettelusi ei välttämättä ole syötepohjainen.

## EDITION-VERSIOT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

Käytettävissä: Group Edition-, Professional Edition-, Enterprise Edition-, Performance Edition-, Unlimited Edition- ja Developer Edition -versioissa

## KÄYTTJÄOIKEUDET

Kysymyksestä tapaukseksi -ominaisuuden ottaminen käyttöön:

 Sovelluksen mukautusoikeus

#### Kysymys Chatter-sovelluksesta -kentän lisääminen tapauksen lisätietonäkymään

Jos tapaus on luotu Chatter-kysymyksestä, sen lisätietosivulla oleva Kysymys Chatter-sovelluksesta -kenttä sisältää linkin alkuperäiseen kysymykseen. Tämä kenttä nopeuttaa agenttien navigointia syötteessä.

Käytä ensin kenttätason suojausta määrittääksesi, ketkä käyttäjistä voivat nähdä Kysymys Chatter-sovelluksesta -kentän tapauksen lisätietosivulla.

- 1. Siirry tapausten objektin hallinta-asetuksista Kentät-osioon.
- 2. Napsauta Kysymys Chatter-sovelluksesta.
- 3. Napsauta Määritä kenttätason suojaus.
- **4.** Valitse **Näkyvissä** kaikille profiileille, joiden haluat käyttävän Kysymyksestä tapaukseksi -toimintoa.
- 5. Napsauta Tallenna.

Kun olet sallinut käyttäjien nähdä kentän, voit lisätä se tapausten lisätietonäkymään.

- 1. Siirry tapausten objektin hallinta-asetuksista Sivuasettelut-osioon.
- 2. Napsauta mukautettavan sivuasettelun vierestä Muokkaa.
- **3.** Vedä Kysymys Chatter-sovelluksesta -kenttä sivuasettelueditorin paletin Kentät-osiosta sivun Tapaus: Lisätiedot -osioon.
- 4. Napsauta Tallenna.
- 5. Napsauta Sivuasettelun kohdistus vahvistaaksesi, että Kysymyksestä tapaukseksi -ominaisuuden vaativat käyttäjäprofiilit on kohdistettu mukauttamaasi sivuasetteluun. Kohdista sivuasetteluun myös sisäiset käyttäjät, joiden täytyy käyttää tapausten Kysymys Chatter-sovelluksesta -kenttä.

## EDITION-VERSIOT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

Käytettävissä: Group Edition-, Professional Edition-, Enterprise Edition-, Performance Edition-, Unlimited Edition- ja Developer Edition -versioissa

#### KÄYTTJÄOIKEUDET

Kenttätason suojauksen määrittäminen:

 Profiilien ja käyttöoikeusjoukkojen hallintaoikeus

JΑ

Sovelluksen mukautusoikeus

#### Sivuasetteluiden mukauttaminen

 Sovelluksen mukautusoikeus

## Eskaloi tapaukseksi -toiminnon lisääminen syötekohteen asetteluun

Salli moderaattoreiden luoda kysymyksistä tapauksia lisäämällä Eskaloi tapaukseksi -toiminto Chatter-kysymykset-sivuille. Tämä toiminto luodaan automaattisesti, kun Kysymyksestä tapaukseksi -ominaisuus otetaan käyttöön organisaatiossasi.

- 1. Kirjoita Määritykset-valikon Pikahaku-kenttään *Syötekohteiden asettelut* ja valitse **Syötekohteiden asettelut**.
- 2. Napsauta Feed Item Layout -sivuasettelun vierestä Muokkaa.
- **3.** Vedä Eskaloi tapaukseksi -toiminto paletin Pikatoiminnot-kategoriasta Salesforce Classic -julkaisijan pikatoiminnot -osioon.
- 4. Napsauta Tallenna.
- 5. Napsauta Sivuasetteluiden kohdistukset vahvistaaksesi, että Kysymyksestä tapaukseksi -ominaisuuden vaativat käyttäjäprofiilit on kohdistettu Feed Item Layout -asetteluun.

## Eskaloi tapaukseksi -toiminnon käyttöoikeuden vahvistaminen

Käyttääkö Salesforce-organisaatiosi tapauksille useampaa kuin yhtä tietuetyyppiä? Varmista, että Kysymyksestä tapaukseksi -ominaisuuden käyttöoikeuden tarvitsevilla käyttäjillä on Eskaloi tapaukseksi -toimintoon liittyvän tietuetyypin käyttöoikeus. Jos organisaatiollasi on tapauksille vain yksi tietuetyyppi, voit hypätä tämän vaiheen yli.

Tarkasta ensin, mikä tietuetyyppi on kohdistettu profiileille, joiden tarvitsee käyttää Eskaloi tapaukseksi -toimintoa.

- 1. Kirjoita Määritykset-valikon Pikahaku-kenttään Profiilit ja valitse Profiilit.
- 2. Napsauta profiilin nimeä.
- 3. Katso Tietuetyypin asetukset -osiosta, mitä tapausten tietuetyyppejä profiili käyttää.
- 4. Varmista Käyttöoikeudet-osiosta, että käyttäjäprofiilille on valittu joko Moderoi Chatter-sovellusta- tai Moderoi yhteisön syötteitä -käyttöoikeus.

Tarkasta sitten Eskaloi tapaukseksi -toiminnon käyttämä tietuetyyppi ja vaihda se tarvittaessa.

- 1. Kirjoita Määritykset-valikon Pikahaku-kenttään Syötekohteiden toiminnot ja valitse Syötekohteiden toiminnot.
- 2. Napsauta Eskaloi tapaukseksi -toiminnon vierestä Muokkaa.
- 3. Varmista, että Tietuetyyppi-kentässä näytetään tämän toiminnon tarvitseville profiileille kohdistettu tietuetyyppi. Jos näin ei ole, valitse asianmukainen tietuetyyppi alasvetoluettelosta.
- 4. Napsauta Tallenna.

## EDITION-VERSIOT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

Käytettävissä: Group Edition-, Professional Edition-, Enterprise Edition-, Performance Edition-, Unlimited Edition- ja Developer Edition -versioissa

## KÄYTTJÄOIKEUDET

Sivuasetteluiden muokkaaminen:

 Sovelluksen mukautusoikeus

### EDITION-VERSIOT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

Käytettävissä: Group Edition-, Professional Edition-, Enterprise Edition-, Performance Edition-, Unlimited Edition- ja Developer Edition -versioissa

Tietuetyypit ovat käytettävissä: **Professional Edition-, Enterprise Edition-, Performance Edition-, Unlimited Edition-** ja **Developer Edition** -versioissa

## KÄYTTJÄOIKEUDET

Tietuetyyppien kohdistaminen:

Sovelluksen mukautusoikeus

### Eskaloi tapaukseksi -toiminnon asettelun mukauttaminen

Valitse Eskaloi tapaukseksi -toiminnossa näytettävät kentät ja niiden järjestys sen perusteella, mitä tietoja tarvitset kunkin tapauksen seuraamiseen.

- 1. Kirjoita Määritykset-valikon Pikahaku-kenttään Syötekohteiden toiminnot ja valitse Syötekohteiden toiminnot.
- 2. Napsauta Eskaloi tapaukseksi -toiminnon vierestä Asettelu.
- **3.** Vedä haluamasi toiminnolle lisättävät kentät toimintoasettelun editorin paletista ja muuta niiden järjestystä tarvittaessa.
- 4. Napsauta Tallenna.
- Note: Julkisissa yhteisöissä et voi hakea yhteyshenkilöä tapauksen lähettämisen jälkeen, joten suosittelemme poistamaan Yhteyshenkilö-kentän Case Action -asettelusta.

## EDITION-VERSIOT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

Käytettävissä: Group Edition-, Professional Edition-, Enterprise Edition-, Performance Edition-, Unlimited Edition- ja Developer Edition -versioissa

#### KÄYTTJÄOIKEUDET

Sivuasetteluiden mukauttaminen:

 Sovelluksen mukautusoikeus

## Kysymyksistä luotujen tapausten kohdistaminen automaattisesti jonoon

Kysymyksestä tapaukseksi -ominaisuus ei tue tapausten kohdistussääntöjä, joten kysymyksistä luodut tapaukset kohdistetaan oletusarvoisesti kysymyksen eskaloineelle moderaattorille. Voit halutessasi kirjoittaa työnkulkusäännön tai prosessin, joka lisää tapauksista luodut kysymykset automaattisesti jonoon, josta agentit voivat poimia niitä.

Voit siirtää eskaloituja kysymyksiä jonoihin useilla eri tavoilla. Helpoin tapa on kirjoittaa Lightning Process Builderissa prosessi, joka kohdistaa tapauksen automaattisesti määritettyyn jonoon, jos tapauksen Tyyppi-kenttä on yhtä kuin Kysymys. Prosessisi voi myös tukea useita jonoja. Prosessi voi esimerkiksi kohdistaa eri jonoon tapaukset, joilla on tietty aihe.

Eskaloitujen kysymysten jonojen käyttötapasi riippuu käyttäjistäsi, tavoitteistasi ja monesta muusta tekijästä. Etsi liiketoimintatarpeisiisi sopivin tapa.

Lisätietoja jonon luomisesta on kohdassa Jonojen luominen.

#### EDITION-VERSIOT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

Kysymyksestä tapaukseksi -ominaisuus on käytettävissä: Group Edition-, Professional Edition-, Enterprise Edition-, Performance Edition-, Unlimited Edition- ja Developer Edition -versioissa

## Tapausten luominen automaattisesti ratkaisemattomista kysymyksistä Chatter-sovelluksessa

Varmista, että käyttäjäsi kysymyksiin vastataan nopeasti yhteisösi tai organisaatiosi kehittyessä. Kysymyksestä tapaukseksi -ominaisuus sallii moderaattoreiden eskaloida ratkaisemattomia kysymyksiä tapauksiksi syötteestä, mutta tehostaa ratkaisujen tarjoamista entisestään määrittämällä työnkulkusääntöjen tapaisia prosesseja Lightning Process Builderissa. Määritä prosesseja, jotka luovat tapauksia automaattisesti kysymyksistä, jotka täyttävät tietyt ehdot.

Tärkeää: Nämä vaiheet koskevat vain organisaatioita ja yhteisöjä, joissa on käytössä Chatter-kysymykset-ominaisuus. Etkö ole varma, koskeeko tämä sinua? Lisätietoja on kohdassa Salesforcen kysymys ja vastaus -ominaisuuksien eroavaisuudet.

Voit käyttää Kysymyksestä tapaukseksi -ominaisuutta prosesseissa useilla eri tavoilla. Voit esimerkiksi määrittää prosesseja, jotka:

- luovat tapauksen kysymyksestä, jos siitä on kulunut viikko, se on saanut yli 10 tykkäystä ja sille ei ole valittu parasta vastausta.
- luovat tapauksen kysymyksestä heti, kun kysymys sisältää sanan "kilpailija".

käsittelee asiaan liittyvää Kysymyksestä tapaukseksi -toimintoa Syötekohde-objektissa. Prosessi sisältää kulun, joka arvioi, täyttävätkö lähetetyt kysymykset eskalointiehtosi. Voit luoda kulun muuttujia useiden Syötekohde-kenttien perusteella, kuten:

- BestCommentId: Parhaaksi vastaukseksi valitun kommentin tunnus. Jos mitään kommenttia ei ole valittu parhaaksi vastaukseksi, tämä kenttä on null.
- CommentCount: Kysymyksen kommenttien määrä.
- LikeCount: Kysymyksen tykkäysten määrä.

## Vihje:

- Jokaisen kulun muuttujan datatyypin täytyy vastata syötekohdekentän datatyyppiä. CommentCount ja LikeCount ovat numerokenttiä ja BestCommentId on tekstikenttä.
- Syötekohteen luominen voi käynnistää prosessin, mutta niiden päivitykset (kuten tykkäykset ja kommentit) eivät. Sinun täytyy ehkä määrittää, kuinka kauan aikaa täytyy kulua ennen asiaan liittyvän kulun suorittamista, riippuen prosessistasi.

## EDITION-VERSIOT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

Kysymyksestä tapaukseksi -ominaisuus on käytettävissä: **Group Edition-, Professional Edition-, Enterprise Edition-, Performance Edition-, Unlimited Edition-** ja **Developer Edition** -versioissa

Lightning Process Builder on käytettävissä: **Professional Edition-, Enterprise Edition-, Performance Edition-, Unlimited Edition-** ja **Developer Edition** -versioissa

# Salesforce Knowledgen ottaminen käyttöön yhteisössäsi

## EDITION-VERSIOT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

Yhteisöt-ominaisuus on käytettävissä: **Enterprise Edition**-, **Performance Edition**-, **Unlimited Edition**ja **Developer Edition** -versioissa.

Salesforce Knowledge on käytettävissä **Performance Edition**- ja **Developer Edition** -versioissa sekä **Unlimited Edition** -versioissa, joissa on Service Cloud.

Salesforce Knowledge on saatavilla lisämaksusta **Enterprise Edition**- ja **Unlimited Edition** -versioissa. Ota Salesforce Knowledge käyttöön salliaksesi yhteisöjen käyttäjien lukea Knowledge-artikkeleita.

Voit käyttää Yhteisöt-ominaisuutta tietämyskantasi artikkelien käyttämiseen, jos Salesforce-organisaatiollasi on Salesforce Knowledge -lisenssi. Kun Salesforce Knowledge on otettu käyttöön, suorita seuraavat vaiheet tarkastellaksesi artikkeleita yhteisöissäsi.

- 1. Profiilien päivittäminen:
  - Kloonaa Customer Community User-, Customer Community Plus User- tai Partner Community User profiilit ja myönnä lukuoikeus artikkelityyppeihin, joita haluat jakaa yhteisön käyttäjille.
  - Varmista, että välilehtien näkyvyys Artikkelit-välilehdessä (tai Knowledge-välilehdessä) on Oletus käytössä.
  - Muista napsauttaa lisätietosivun alalaidasta Muokkaa profiileja ja aktivoida uusi profiili.
- 2. Lisää Knowledge-välilehti yhteisöihisi.
  - Note: Yhteisöjen jäsenet, joilla ei ole Knowledge One -käyttöoikeutta, eivät voi käyttää Knowledge-palvelua yhteisöjen kautta. He eivät myöskään voi käyttää Knowledge-palvelua yhteisöissä Salesforce1-mobiiliselainsovelluksen tai ladattavien sovellusten kautta.
- 3. Jos haluat, että yhteisön käyttäjillä on erilaiset luokkaryhmien näkyvyysasetukset, muuta käyttöoikeusjoukon, profiilin tai roolin näkyvyysasetuksia. Voit esimerkiksi estää Customer Community User -profiilin käyttäjiä näkemästä tietyn luokkaryhmän artikkeleita muuttamalla tietoluokan näkyvyyttä profiilissa.
- 4. Kerro artikkeleita kirjoittaville käyttäjille, että heidän täytyy valita kanavaksi Customer Communityja Customer Community Plus -lisenssin käyttäjille **Asiakas** tai Partner Community -lisenssin käyttäjille **Kumppani**, kun he luovat tai muokkaavat artikkelia. Jos käyttäjä valitsee väärän kanavan, artikkelia ei julkaista yhteisössä.

# Ideoiden ottaminen käyttöön yhteisössäsi

ldeat sallivat käyttäjien lähettää, äänestää ja kommentoida ideoita. Ideoiden ottaminen käyttöön yhteisössä tarjoaa läpinäkyvän tavan mainostaa, hallita ja esitellä innovaatiota verkossa.

Hallitse ideoiden organisaationlaajuisia asetuksia näillä yleisohjeilla:

- Syötä Määritykset-valikon Pikahaku-kenttään Ideat-asetukset ja valitse Ideat-asetukset
  - a. Jos haluat ottaa ideat käyttöön organisaatiossasi, valitse Ota ideat käyttöön -valintaruutu.
  - b. Valitse halutessasi Ota tekstin muotoilu, kuvat ja linkit käyttöön, kun haluat ottaa käyttöön ideoiden HTML-editorin. Sen avulla käyttäjät voivat editoida ja luoda kuvaviittauksia WYSIWYG HTML -käyttöliittymässä lähettäessään ideoita tai kommentoidessaan niitä.

Kun olet ottanut HTML-editorin käyttöön, et voi poistaa sitä käytöstä.

- c. Varmista, että Luokat-monivalintakenttä on käytössä napsauttamalla Ota käyttöön -painiketta Luokat-viestin alta sivun ylälaidasta. Tämä painike ei näy, mikäli organisaatiollasi on jo Luokat-kenttä käytössä.
- d. Valitse Ota Luokat käyttöön salliaksesi ideoiden jäsenten liittää ideaan useamman kuin yhden luokan. Kun olet ottanut usean luokan valinnan käyttöön, et voi poistaa sitä käytöstä.

### KÄYTTJÄOIKEUDET

Yhteisön luominen, mukauttaminen tai aktivointi:

 Yhteisöjen luonti- ja määritysoikeus

> JA jäsenenä yhteisössä, jota yritetään päivittää

Salesforce Knowledgen määrittäminen luomalla artikkelityyppejä ja artikkelitoimintoja sekä ryhmien kohdistusten muokkaaminen:

 Sovelluksen mukautusoikeus

JA

Salesforce Knowledge -hallintaoikeus

Käyttäjälisenssien kohdistaminen:

 Sisäisten käyttäjien hallintaoikeus

Tietoluokkien luominen:

• Tietoluokkien hallintaoikeus

#### EDITION-VERSIOT

Käytettävissä: Salesforce Classic

Käytettävissä: Enterprise Edition-, Performance Edition-, Unlimited Editionja Developer Edition -versioissa

### KÄYTTJÄOIKEUDET

Ideat-asetusten mukauttaminen:

 Sovelluksen mukautusoikeus

- e. Valitse Ota maineet käyttöön salliaksesi käyttäjien ansaita pisteitä ja arvonimiä vyöhykkeessä tekemiensä toimintojen perusteella.
- f. Syötä Puoliintumisaika (päivinä) -kenttään päivien määrä.

Puoliintumisaika-asetus määrittää, kuinka nopeasti vanhat ideat häviävät Kuumat ideat -sivun luettelosta ja tekevät tilaa uudempia ääniä saaneille ideoille. Lyhyt puoliintumisaika siirtää vanhempia ideoita luettelossa alaspäin nopeammin kuin pitkä puoliintumisaika.

- 2. Määritä ja mukauta ideoiden kenttä:
  - Määritä valintaluetteloiden arvot Luokat-ja Tila-kenttiin.
     Muista lisätä luokat ja tilat vyöhykkeisiin, jotka aiot sisällyttää yhteisöön.
  - b. Määritä kenttätason suojaus vakiomuotoisille ja mukautetuille kentille.
  - c. Luo mukautettuja kenttiä ja määritä niille vahvistussääntöjä.
    - Mukautetut kentät näkyvät idean lähetys- ja lisätietosivujen Lisätiedot-osiossa.
  - d. Lisää halutessasi Liite-kenttä asetteluun ja määritä sille kenttätason suojaus, jotta käyttäjät voivat lisätä tiedostoja ideoihinsa.
- 3. Jos haluat vyöhykkeidesi sisältävän asiantuntijoita, luo julkinen ryhmä, joka sisältää kyseiset käyttäjät.
- 4. Ota halutessasi ideaehdotukset käyttöön organisaatiossasi.
- 5. Luo yksi tai useampi vyöhyke organisoidaksesi ideat loogisiin ryhmiin ja liitä vyöhykkeet yhteisöön.
- 6. Mukauta ideoiden sivuasetteluitasi näyttämään haluamasi tiedot.
- 7. Luo vahvistussääntöjä estääksesi asiattoman kielenkäytön vyöhykkeessä.
- 8. Määritä Apex-käynnistimiä ja vahvistussääntöjä ideoiden kommenteille.
- 9. Ota käyttöön käyttäjäprofiileja yhteisöjen jäsenille ja moderaattoreille ja varmista, että profiileilla on ideoiden käyttöoikeus.
- 10. Lisää Ideat- ja Ideaehdotukset-välilehdet yhteisöön.

# Liidien ottaminen käyttöön kumppanikäyttäjille

Ota liidit käyttöön kumppanikäyttäjille, jotta he voisivat käyttää ja luoda liidejä yhteisöissäsi.

Kun otat liidit käyttöön yhteisösi kumppanikäyttäjille, voit kohdistaa heille liidejä. Lisäksi kumppanikäyttäjät voivat muokata, luoda, tuoda ja joukkopäivittää liidejä luettelonäkymässä.

- 1. Napsauta yhteisön hallinnasta **Hallinta** > **Välilehdet** ja lisää Liidit-välilehti yhteisösi käytössä olevien välilehtien luetteloon.
- 2. Määritä välilehden näkyvyys ja objektin käyttöoikeudet Määritykset-valikosta. Voit määrittää ne profiilin tai käyttöoikeusjoukon avulla. Suosittelemme käyttöoikeusjoukon käyttämistä, jos suunnittelet näiden oikeuksien käyttöönottoa valikoivasti.
  - a. Jos käytät käyttöoikeusjoukkoa, käytä liideille seuraavia asetuksia:
    - Valitse välilehtiasetuksista Käytettävissä ja Näkyvissä.
    - Valitse objektin asetuksista luku-, luonti- ja muokkausoikeudet.
  - **b.** Jos käytät profiilia, kuten Partner User -profiilia, aseta liidien välilehden asetukseksi Oletus käytössä ja ota käyttöön liidien luku-, luonti- ja muokkausoikeudet.

#### EDITION-VERSIOT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

Käytettävissä: Enterprise Edition-, Performance Edition-, Unlimited Editionja Developer Edition -versioissa

## KÄYTTJÄOIKEUDET

Liidien ottaminen käyttöön kumppanikäyttäjille:

 Profiilien ja käyttöoikeusjoukkojen hallintaoikeus 3. Voit halutessasi kohdistaa ylimääräisiä käyttöoikeuksia, jotka tarjoavat kumppaneillesi lisäominaisuuksia. Jos aiot soveltaa näitä käyttöoikeuksia vain joillekin kumppanikäyttäjillesi, suosittelemme luomaan niille erilliset käyttöoikeusjoukot.

Note: Vanhoja portaalilisenssejä käyttävät kumppanikäyttäjät voivat käyttää näitä lisäominaisuuksia yhteisöissä, mutta eivät portaaleissa.

Ominaisuus	Tarvittava kumppanikäyttäjän käyttöoikeus
Liidien tuominen Liidit-välilehden <b>Tuo liidit</b> -linkillä yhteisössäsi.	Liidien tuontioikeus
Jos kumppanikäyttäjäsi tuovat liidejä, sinun kannattaa ehkä sallia heidän tuoda tilejä ja	JA
yhteyshenkilöitä yhteisösi Tilit- ja Yhteyshenkilöt-välilehtien <b>Tuo oman organisaation</b> tilejä ja yhteyshenkilöitä -linkillä.	Henkilökohtaisten yhteyshenkilöiden tuontioikeus tarvittaessa
Useiden liidien tilan muuttaminen Vaihda tila -painikkeella.	Liidien hallintaoikeus
Useiden liidien omistajan muuttaminen Vaihda omistaja -painikkeella.	Liidien siirto-oikeus

# Hyväksyntöjen määrittäminen yhteisösi ulkoisille käyttäjille

Yhteisösi asiakas- ja kumppanikäyttäjät voidaan kohdistaa tietueiden hyväksyjiksi tai lisätä suoraan jonoihin. He voivat tarkastella ja työstää tietuetta Omat hyväksynnät- ja

Hyväksymishistoria-viiteluetteloista. Hyväksynnät voidaan käynnistää suoraan Chatter-syötteestä.

Hyväksymisprosessi automatisoi tietueiden hyväksymistoimet Salesforcessa. Hyväksymisprosessi määrittää hyväksymisen jokaisen vaiheen, mukaan lukien sen, keneltä hyväksyntää pyydetään ja mitä prosessin eri vaiheissa tapahtuu.

### 🕜 Note:

- Käyttäjät, joilla on raskas lisenssi, kuten Raskas asiakasportaali- tai Todennettu verkkosivusto -lisenssi, eivät voi hyväksyä tietueita.
- Ulkoiset käyttäjät, joilla on vanha portaalilisenssi, voivat hyväksyä tietueita yhteisöissä, mutta eivät portaaleissa.

Kun määrität hyväksyntöjä tai jonoja, käytä hakukenttiä etsiäksesi asiakas- ja kumppanikäyttäjiä.

Kun määrität esimerkiksi hyväksyntää ja haluat kohdistaa asiakaskäyttäjän automaattisesti sen hyväksyjäksi, käytä hakuluetteloa etsiäksesi ja valitaksesi käyttäjän.

Select Approver
Using the options below, specify the user to whom the approval request should be assigned.  Let the submitter choose the approver manually.  Automatically assign an approver using a standard or custom hierarchy field:  Automatically assign to queue.  Automatically assign to approver(s).
Customer Portal User  User Partner User Customer Portal User Related User Require UNANIMOUS approval from all selected approvers.

#### **EDITION-VERSIOT**

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

Käytettävissä: Enterprise Edition-, Performance Edition-, Unlimited Editionja Developer Edition -versioissa

### KÄYTTJÄOIKEUDET

Hyväksymisprosessien luonti, muokkaus, poisto tai kloonaus:

 Sovelluksen mukautusoikeus

Jonojen luominen ja muuttaminen:

Sovelluksen mukautusoikeus

JA

Julkisten luettelonäkymien hallintaoikeus Jos määrität sähköposti-ilmoituksia hyväksymistyönkuluillesi, sähköpostit lähetetään yhteisön jäsenyyden perusteella. Jos käyttäjä on jäsenenä useissa aktiivisissa yhteisöissä, sähköposti lähetetään vanhimmasta aktiivisesta yhteisöstä. Sähköpostin sisältämät linkit ohjaavat käyttäjät suoraan hyväksyntään yhteisössä.

Salesforce1-sovelluksessa käyttäjät voivat tarkastella ja suorittaa toimintoja Hyväksymishistoria-viiteluettelosta, mutta he eivät voi lähettää hyväksymispyyntöjä. Jos käyttäjä haluaa lähettää pyyntöjä hyväksyttäväksi, hänen täytyy tehdä se Salesforce-sivuston täydestä versiosta.

# Wave Analyticsin ottaminen käyttöön yhteisössäsi

Ota Wave käyttöön yhteisöille salliaksesi kumppani- ja asiakaskäyttäjien tarkastella ja tutkia Wave Analytics -mittaristoja yhteisössäsi.



Note: Tätä ominaisuutta voivat käyttää vain käyttäjät, joilla on Customer Community Plustai Partner Community -lisenssi. Tätä ominaisuutta tuetaan yhteisöissä, mutta ei portaaleissa.

Suorita seuraavat toimenpiteet jakaaksesi Wave-mittaristoja yhteisössäsi.

- 1. Määritä Wave Analytics Salesforce-organisaatiossasi Wave-sovellusalustan määritykset -osiossa kuvatulla tavalla.
- 2. Ota Wave käyttöön yhteisöille ja määritä yhteisöjen jäsenet. Lisätietoja on kohdassa Wave Analyticsin ottaminen käyttöön yhteisöille.
- **3.** Luo Wavessa mittaristoja ja tallenna ne Wave-sovellukseen. Merkitse sovellus yhteisön kanssa jaettavaksi. Lisätietoja Waven käyttämisestä on Wave Analytics -kirjastossa.
- Upota Wave-mittaristojasi yhteisösiVisualforce-sivuille. Lisätietoja on kohdassa Wave Analytics
   -mittariston lisääminen Visualforce-sivulle. Jos upotat mittariston uudelle Visualforce-sivulle,
   luo sivulle välilehti ja lisää se yhteisöösi.
- Myönnä mittaristosi sisältävästä Wave-sovelluksesta yhteisön jäsenille käyttöoikeudet valitsemalla Jaa. Valitse Jaa-valintaikkunasta Ota käyttöön jakaminen yhteisöjen kanssa. Kutsu yhteisökumppaneita ja asiakkaita jakamaan sovellus.

Lisätietoja on kohdassa Waven jakaminen yhteisöjen kanssa.

# Yhteisön suojaus ja todennus

Voit pitää yhteisösi turvallisempana todentamalla sen käyttäjät ja salaamalla osan sen tiedoista.

#### TÄSSÄ OSIOSSA:

#### Yhteisökäyttäjien todentaminen

Yhteisösi käyttäjien todentamiseen on saatavilla useita vaihtoehtoja. Ulkoiset käyttäjät todentavat itsensä oletusarvoisesti kirjautumalla sisään käyttäjänimellä ja salasanalla, jotka Salesforce antaa heille yhteisön käyttöä varten. (Ulkoiset käyttäjät ovat käyttäjiä, joilla on Community-, Customer Portal- tai Partner Portal -lisenssi). Organisaatiosi sisäiset käyttäjät voivat noudattaa työntekijöiden sisäänkirjautumiskulkua käyttämällä Salesforce-käyttäjänimeään ja -salasanaansa.

#### Yhteisön tietojen salaaminen

Voit parantaa yhteisösi tietoturvaa salaamalla tiedostoja, liitteitä ja monia suosittuja datakenttiä. Kun salaus otetaan käyttöön, tiedot näytetään vain käyttäjille, joilla on salattujen tietojen tarkasteluoikeus.

# Yhteisökäyttäjien todentaminen

Yhteisösi käyttäjien todentamiseen on saatavilla useita vaihtoehtoja. Ulkoiset käyttäjät todentavat itsensä oletusarvoisesti kirjautumalla sisään käyttäjänimellä ja salasanalla, jotka Salesforce antaa

heille yhteisön käyttöä varten. (Ulkoiset käyttäjät ovat käyttäjiä, joilla on Community-, Customer Portal- tai Partner Portal -lisenssi). Organisaatiosi sisäiset käyttäjät voivat noudattaa työntekijöiden sisäänkirjautumiskulkua käyttämällä Salesforce-käyttäjänimeään ja -salasanaansa.

#### EDITION-VERSIOT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

Yhteisöt-ominaisuus on käytettävissä: **Enterprise Edition**-, **Performance Edition**-, **Unlimited Edition**ja **Developer Edition** -versioissa

Wave Analytics on saatavilla lisämaksusta: **Enterprise Edition-**, **Performance Edition-** ja **Unlimited Edition** -versioissa. Saatavilla myös: **Developer Edition** -versiossa

## KÄYTTJÄOIKEUDET

Yhteisön luominen, mukauttaminen tai aktivointi:

 "Yhteisöjen luonti- ja määritysoikeus

> JA jäsenenä yhteisössä, jota yritetään päivittää

Wave Analytics -asetusten muokkaaminen:

 Analytics Cloud - Wave Analytics Platform
 -käyttöoikeusjoukkolisenssi ja Wave Analytics
 -hallintaoikeus

Upotettujen Wave-mittaristojen tarkasteleminen, selaaminen ja jakaminen:

 Analytics Cloud - Wave Community Users

 -käyttöoikeusjoukkolisenssi ja Wave Analyticsin tarkasteluoikeus yhteisöjen sivuilla

 Note: Kaikki todennusvaihtoehdot toimivat myös mukautettujen HTTPS-osoitteiden kanssa.

#### TÄSSÄ OSIOSSA:

#### SAML:n määrittäminen yhteisöille

Jos organisaatiosi käyttää nykyistä kertakirjautumis-ominaisuutta yksinkertaistaakseen ja standardoidakseen käyttäjiesi todennusta, voit laajentaa tätä ominaisuutta yhteisöillä.

#### Todentajien määrittäminen

Ulkoiset käyttäjät voivat kirjautua sisään käyttämällä Facebook<sup>©</sup>- tai Janrain<sup>©</sup>-tunnuksiaan tai toisen Salesforce-organisaation tunnuksiaan, jos olet määrittänyt todentajat Määritykset-valikossa ja päättänyt näyttää ne yhteisön kirjautumissivulla.

#### Todennuskulkujen määrittäminen OAuthilla

Jos organisaatiosi haluaa laatia yhteisöjen ja mukautettujen sovellusten (kuten mobiili- tai työpöytäsovellusten) välille integraatioita, voit luoda mukautetulle sovelluksellesi brändätyn kirjautumissivun OAuthin avulla.

#### KATSO MYÖS:

Yhteisösi sisäänkirjautumis-, uloskirjautumis- ja itserekisteröintisivujen mukauttaminen

## SAML:n määrittäminen yhteisöille

Jos organisaatiosi käyttää nykyistä kertakirjautumis-ominaisuutta yksinkertaistaakseen ja standardoidakseen käyttäjiesi todennusta, voit laajentaa tätä ominaisuutta yhteisöillä.

Seuraavat tiedot olettavat, että Security Assertion Markup Language (SAML) -todennusprotokollat ovat sinulle jo tuttuja ja osaat määrittää kertakirjautumisen organisaatiollesi henkilöllisyydentarjoajien avulla. Kun otat SAML:n käyttöön yhteisöille, on tärkeää käyttää kertakirjautumiskulun kirjautumiseen liittyvää yhteisön URL-osoitetta. Varmista myös, että SAML-vahvistuksessa POST, yhteisön URL-osoitteeseen sisältyy /login.

Alla on yhteenveto SAML-pyyntöjen ja -vastausten käsittelystä käyttäjän selaimen, yhteisön ja henkilöllisyydentarjoajan välillä.

## EDITION-VERSIOT

Käytettävissä: Salesforce Classic



Tämä taulukko vertaa yhteisöjen SAML-vahvistusten ja muiden Salesforce-toimialuetyyppien vaatimuksia.

Vaatimus	Vakio	Portaali	Force.com Sites	Yhteisö
URL, jossa SAML-vahvistus POST tehdään.	login.salesforce.com	login.salesforce.com	login.salesforce.com	community URL
Ovatko organization_id ja portal_id pakollisia vahvistuksessa?	Ei	Kyllä – välitetään attribuuttina	Kyllä – välitetään attribuuttina	Ei Note: Pakollinen, jos Juuri ajoissa -provisiointia tarjotaan portaalikäyttäjien luomiseen yhteisössä. Yhteisökohtaiset portaalikäyttäjät voidaan provisioida ilman portal_id-arvoa.

Vaatimus	Vakio	Portaali	Force.com Sites	Yhteisö
Onko siteUrl pakollinen vahvistuksessa?	Ei	Ei	Kyllä – välitetään attribuuttina	Ei

Seuraava SAML-vahvistusesimerkissä yhteisön URL-osoite on määritetty vastaanottajaksi Acme-esimerkkiorganisaation asiakasyhteisölle. Tämä esimerkki koskee organisaatiota, jossa on vain yksi SAML-kokoonpano.

```
<samlp:Response ID=" f97faa927f54ab2c1fef230eee27cba21245264205456"</pre>
      IssueInstant="2009-06-17T18:43:25.456Z" Version="2.0">
   <saml:Issuer Format="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:nameid-format:</pre>
      entity">https://www.salesforce.com</saml:Issuer>
   <samlp:Status>
      <samlp:StatusCode Value="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:</pre>
         status:Success"/>
   </samlp:Status>
   <saml:Assertion ID=" f690da2480a8df7fcc1cbee5dc67dbbb1245264205456"</pre>
      IssueInstant="2009-06-17T18:43:25.456Z" Version="2.0">
      <saml:Issuer Format="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:</pre>
         nameid-format:entity">https://www.salesforce.com</saml:Issuer>
      <saml:Subject>
         <saml:NameID Format="urn:oasis:names:tc:SAML:1.1:</pre>
            nameid-format:unspecified">saml_portal_user_federation_id
         </saml:NameID>
         <saml:SubjectConfirmation Method="urn:oasis:names:tc:
            SAML:2.0:cm:bearer">
         <saml:SubjectConfirmationData NotOnOrAfter=
            "2009-06-17T18:48:25.456Z"
            Recipient="https://acme.force.com/customers/login/?
saml=02HKiPoin4f49GRMsOdFmhTgi 0nR7BBAflopdnD3gtixujECWpxr9klAw"/>
         </saml:SubjectConfirmation>
      </saml:Subject>
      <saml:Conditions NotBefore="2009-06-17T18:43:25.456Z"
                       NotOnOrAfter="2009-06-17T18:48:25.456Z">
         <saml:AudienceRestriction>
            <saml:Audience>https://saml.salesforce.com</saml:Audience>
         </saml:AudienceRestriction>
      </saml:Conditions>
      <saml:AuthnStatement AuthnInstant="2009-06-17T18:43:25.456Z">
         <saml:AuthnContext>
            <saml:AuthnContextClassRef>urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:
               ac:classes:unspecified
            </saml:AuthnContextClassRef>
         </saml:AuthnContext>
```

</saml:AuthnStatement>

```
</saml:Assertion> </samlp:Response>
```

Jos organisaatiossasi on useita SAML-kokoonpanoja, edellinen SAML-vahvistuksen esimerkki on edelleen sopiva, mutta huomioi muutokset vastaanottajassa.

- login-sanan jälkeinen vinoviiva ei ole pakollinen
- so-parametri on pakollinen ja sen täytyy määrittää organisaation tunnus

Vastaanottaja näyttää tältä:

Recipient="https://acme.force.com/customers/login?so=00DD000000JsCM"

Kun SAML-kertakirjautumista käyttävät ulkoiset käyttäjät kirjautuvat ulos yhteisöstä, heidät ohjataan Henkilöllisyydentarjoajan uloskirjautumis-URL -osoitteeseen, jos sellainen on määritetty yhteisön SAML-asetuksissa. Siirry SAML-asetuksiin kirjoittamalla Määritykset-valikon Pikahaku-kenttään Kertakirjautumisasetukset ja valitsemalla **Kertakirjautumisasetukset**.

#### KATSO MYÖS:

https://developer.salesforce.com/page/Single\_Sign-On\_with\_SAML\_on\_Force.com

# Todentajien määrittäminen

Ulkoiset käyttäjät voivat kirjautua sisään käyttämällä Facebook<sup>©</sup>- tai Janrain<sup>©</sup>-tunnuksiaan tai toisen Salesforce-organisaation tunnuksiaan, jos olet määrittänyt todentajat Määritykset-valikossa ja päättänyt näyttää ne yhteisön kirjautumissivulla.

👔 Note: Seuraavissa tiedoissa oletetaan, että osaat käyttää todentajia kertakirjautumista varten.

Jos käytät mukautettua Visualforce-kirjautumissivua oletusarvoisen kirjautumissivun sijaan, käytä todentajan lisätietosivulla olevaa Kertakirjautumisen aloitus-URL -osoitetta mukautetun kirjautumispainikkeen URL-kohdeosoitteena. Esimerkki: https://login.salesforce.com/services/auth/sso/*orgTunnus/URLliite*?community=https://acme.force.com/support

Jos käytät Janrain-palvelua todentajana, voit välittää seuraavat tiedot sivustollasi olevaan Janrain-sisäänkirjautumis-widgetiin.

janrain.settings.tokenUrl='https://login.salesforce.com/services/authcallback/orgID/URLsuffix'
+'?flowtype=sso&community='+encodeURIComponent('https://acme.force.com/customers');

KATSO MYÖS:

Yhteisösi sisäänkirjautumis-, uloskirjautumis- ja itserekisteröintisivujen mukauttaminen

# Todennuskulkujen määrittäminen OAuthilla

Jos organisaatiosi haluaa laatia yhteisöjen ja mukautettujen sovellusten (kuten mobiili- tai työpöytäsovellusten) välille integraatioita, voit luoda mukautetulle sovelluksellesi brändätyn kirjautumissivun OAuthin avulla.

Seuraavissa tiedoissa oletetaan, että OAuth-protokollat ja etäsovellusten todennuskulut ovat sinulle tuttuja. Yhteisöt tukevat kaikkia käytettävissä olevia todennuskulkuja, paitsi käyttäjänimi/salasana OAuth-todennuskulkua ja SAML-vahvistuskulkua. Kun otat brändättyjä OAuth-kulkuja käyttöön yhteisöille, määrität valtuutus-URL-osoitteen käyttämään yhteisön URL-osoitetta. Tämän jälkeen todennuskulku ohjaa käyttäjän sovelluksen hyväksymissivulle.

Note: Kun pääkäyttäjät kirjautuvat sisään toisena käyttäjänä, he eivät voit valtuuttaa OAuth-käyttöoikeutta kyseisellä käyttäjälle tietoturvasyistä. Pääkäyttäjät eivät voi esimerkiksi myöntää OAuth-käyttöoikeutta käyttäjätileille, mukaan lukien kertakirjautuminen kolmansien osapuolten sovelluksiin.

Jos haluat valtuuttaa käyttäjän esimerkiksi tällaisella valtuutus-URL-osoitteella:

```
https://login.salesforce.com/services/oauth2/authorize?
response_type=token&client_id=your_app_id&redirect_uri=your_redirect_uri
```

Korvaa isäntänimi login.salesforce.com yhteisön URL-osoitteen koko polulla:

https://acme.force.com/customers/services/oauth2/authorize?
response\_type=token&client\_id=your\_app\_id&redirect\_uri=your\_redirect\_uri

Kun tämä URL on määritetty oikein, se ohjaa käyttäjät yhteisön kirjautumissivulle. Kun käyttäjät ovat valtuuttaneet sovelluksen, määrität käyttäjän käyttöoikeusvaltuuden ja päivitysvaltuuden tulevaa todennusta varten. Korvaa valtuuden päätepisteen pyynnöissä isäntä yhteisöllä samalla tavalla:

https://acme.force.com/customers/services/oauth2/token

Note: Kun olet saanut access\_token-arvon, voit välittää sen Bearer-valtuutena Authorization-pyynnössä. Alla on esimerkki yhteisöjen REST API-kutsusta: https://acme.force.com/customers/services/data/v32.0/ -H "Authorization: Bearer 00D500000001ehZ\!AQcAQH0dMHZfz972Szmpkb58urFRkgeBGsxL\_QJWwYMfAbUeeG7c1E6 LYUfiDUkWe6H34r1AAwOR8B8fLEz6n04NPGRrq0FM"

KATSO MYÖS:

https://developer.salesforce.com/page/Digging\_Deeper\_into\_OAuth\_2.0\_on\_Force.com https://developer.salesforce.com/page/Using\_OAuth\_to\_Authorize\_External\_Applications salesforce\_chatter\_rest\_api.pdf

# Yhteisön tietojen salaaminen

Voit parantaa yhteisösi tietoturvaa salaamalla tiedostoja, liitteitä ja monia suosittuja datakenttiä. Kun salaus otetaan käyttöön, tiedot näytetään vain käyttäjille, joilla on salattujen tietojen tarkasteluoikeus.

Pidä seuraavat seikat mielessäsi:

- Voit salata yhteisöissä olevaa dataa, mutta et portaaleissa olevaa.
- Jos käytät Klassinen salaus -ominaisuutta, mukautettujen kenttien salatut tiedot peitetään yhä.
- Yhteisökohtaiset henkilötietojen asetuksesi ovat voimassa riippumatta siitä, onko tiedot salattu.

#### EDITION-VERSIOT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

• Vain yhteisön lisensoiduilla käyttäjillä voi olla salattujen tietojen tarkasteluoikeus. Et voi kohdistaa sitä vieraskäyttäjille.

Yhteisön käyttökokemus ei muutu lainkaan käyttäjille, joilla on salattujen tietojen tarkasteluoikeus. Tilin nimi -kentän salaaminen vaikuttaa kuitenkin siihen, miten käyttäjien roolit näytetään pääkäyttäjille. Tavallisesti yhteisön käyttäjän roolin nimi näytetään hänen tilinsä ja käyttäjäprofiilinsa nimien yhdistelmänä. Kun salaat Tilin nimi -kentän, tilin nimen sijaan näytetään tilin tunnus.

Kun Tilin nimi -kenttä esimerkiksi ei ole salattu, Acme-tiliin kuuluvalla Asiakaskäyttäjä-profiilin käyttäjällä olisi rooli Acme Asiakaskäyttäjä. Kun Tilin nimi -kenttä on salattu, rooli voisi olla esimerkiksi 001D000000IRt53 Asiakaskäyttäjä.

 Vain käyttäjät, joilla on salattujen tietojen tarkasteluoikeus, voivat luoda yhteisön käyttäjiä yhteyshenkilötietueesta, joka sisältää salattuja vakiokenttiä.

# Suunnittelu ja sivujen hallinta

# Yhteisösi suunnittelustrategian suunnitteleminen

Jos päätät käyttää yhteisössäsi mukautettuja sivuja käyttövalmiiden välilehtien ja brändäyksen sijaan, sinun täytyy päättää, haluatko käyttää Community Builderia vai Force.com:ia. Kun olet tehnyt päätöksesi, mukauta yhteisön sivuja seuraavien osioiden avulla:

- Visualforcen ja Force.com Sites -ominaisuuden käyttäminen
- Community Builderin käyttäminen mallien kanssa
- Community Builderin (Site.com) käyttäminen ilman malleja

Voit myös mukauttaa yhteisösi muita alueita:

- Globaalin hakukentän lisääminen yhteisösi mukautettuun HTML-ylätunnisteeseen sivulla 50
- Mukautetun toimialueen määrittäminen yhteisöllesi
- Chatter-välilehden nimeäminen uudelleen

## Community Builder- ja Force.com -ominaisuuksien väliltä valitseminen

Jos haluat lisätä yhteisöösi uusia sivuja tai mukauttaa jo olemassa olevia sivuja, voit käyttää Force.comSites- tai Community Builder -ominaisuutta. Voit luoda molempien vaihtoehtojen avulla brändättyjä ja julkisesti käytettävissä olevia sivuja, kuten laskeutumis- tai markkinointisivuja, sekä yksityisiä mukautettuja sivuja, joita vain yhteisöjen jäsenet voivat käyttää.

Kumpi vaihtoehdoista siis sopii paremmin sinun yhteisösi mukauttamiseen? Se riippuu taidoistasi ja organisaatiosi tarpeista. Voit jopa käyttää Force.com- ja Community Builder -sivujen yhdistelmää hallitaksesi mukautuksiasi kokonaisvaltaisesti.

### **Community Builder**

Community Builder on intuitiivinen ja käytännöllinen työkalu yhteisösi mukauttamiseen. Community Builderin avulla voit luoda yhteisön valmiiksi määritetyn mallin perusteella ja sitten soveltaa brändäystä, muokata sivuja, päivittää malliasi ja julkaista muutoksiasi – kaikki tämä käyttäjäystävällisestä käyttöliittymästä.

Community Builderin avulla voit saada paljon aikaan:

- Käytä jotakin itsepalvelumallia Koa, Kokua tai Asiakaspalvelu (Napili) luodaksesi reagoivan itsepalveluyhteisön helposti.
- Aloha-mallin avulla voit luoda mukautettavan sovelluskäynnistimen.
- Suunnittele pikselintarkkoja brändättyjä sivuja.
- Luo julkisia sivuja, joita kuka tahansa voi käyttää, tai lisää yksityisiä sivuja, jotka voit lisätä välilehdeksi yhteisöösi.
- Laadi ja iteroi nopeasti käyttämällä uudelleenkäytettäviä sivuelementtejä vetämällä ja pudottamalla.

- Käytä käyttövalmiita lomakkeita luodaksesi Webistä liidiksi -lomakkeita tai kerätäksesi asiakaspalautetta.
- Luo organisaatiosi tietoihin perustuvia sivuja, kuten tuotekatalogeja tai muita listauksia.
- Määritä yhteisöllesi aloitussivu ja monikielinen tuki Site.com Studiossa, joka on ylimääräisiä määritysvaihtoehtoja tarjoava Web-sisällön hallintajärjestelmä. Voit siirtyä Site.com Studioon helposti Yhteisön hallinta -sivulta.

### Force.comSites

Force.comSites on suunniteltu edistyneille Visualforce-kehittäjille ja se sallii sinun laatia mukautettuja sivuja ja Web-sovelluksia perimällä Force.com-kykyjä, mukaan lukien analytiikkaa, työnkulkuja ja hyväksyntöjä ja ohjelmallista logiikkaa. Jos siis haluat luoda sivustoja ohjelmallisesti Apexin ja API:en avulla, Force.comSites on sinulle tarkoitettu tuote. Force.com:in avulla voit saada paljon aikaan:

- Luo julkisia brändättyjä sivuja, joita kuka tahansa voi käyttää.
- Käytä Visualforcea luodaksesi yksityisiä sivuja, jotka voit lisätä välilehdeksi yhteisöösi.
- Kirjoita omia ohjaimiasi tai niiden laajennuksia Apex-koodin avulla.
- Luo mukautetut kirjautumis- ja itserekisteröintisivut.
- Luo dynaamisia Web-sovelluksia, kuten tapahtumien hallintasovellus.

#### Ominaisuudet nopeasti

Etkö vieläkään ole varma, minkä tuotteen haluat? Katso lisätietoja kunkin tuotteen ominaisuuksista tästä taulukosta.

Ominaisuus	Community Builder	Force.comSites
Julkiset sivut	×	×
Yhteisömallit (Koa, Kokua, Asiakaspalvelu (Napili), Aloha)*	<b>~</b>	
Todennetut sivut*	<b>~</b>	<b>~</b>
Visualforce-sivut		<b>~</b>
Käyttövalmiit sisäänkirjautumis-, uloskirjautumis-, itserekisteröinti- ja virhesivut	<b>~</b>	<b>×</b>
Vedä ja pudota -ympäristö	×	
Uudelleenkäytettävät komponentit	×	
Pikselintarkat designit	×	×
IP-rajoitukset	×	×
Käyttöoikeus tietoihin, kuten tapauksiin, liideihin ja mahdollisuuksiin	<b>~</b>	×.
Käyttövalmiit lomakkeet	<b>~</b>	
CMS	<b>~</b>	
Ohjelmallinen sivujen luonti (käyttämällä Apexia, API:a ja ohjaimia)		×
Web-sovellukset		<b>~</b>

Ominaisuus	Community Builder	Force.comSites
Analyysit, raportit ja työnkulut		<b>~</b>
Täysi Force.com-alustan käyttökyky		×

\*Käytettävissä Community Builderissa vain yhteisöjen käyttäjille.

KATSO MYÖS:

Community Builderin käyttäminen mallien kanssa Community Builderin (Site.com) käyttäminen ilman malleja Visualforcen ja Force.com Sites -sivustojen käyttäminen

# Community Builderin käyttäminen mallien kanssa

Community Builder ja yhteisöjen itsepalvelumallit sallivat sinun luoda, brändätä ja julkaista mukautetun yhteisön, joka näyttää upealta kaikissa laitteissa! Valitse malli luodaksesi yhteisösi nopeasti ja mukauta sitten sivujen tyyliä yhtiösi imagoa vastaavaksi.

Community Builderin ja mallien avulla voit tehdä seuraavat toimet:

- Muuta yhteisön tyyliä nopeasti yhtiösi imagoa vastaavaksi.
- Muokkaa yhteisön sivuja ja komponentteja Community Builderissa ja mukauta niiden ulkoasua ja sisältöä.
- Esikatsele yhteisöäsi ja varmista, että se näytetään oikein eri laitteilla.
- Julkaise muutoksesi, jotta ne olisivat kaikkien käytettävissä yhteisössäsi.

Voit käyttää Community Builderia mukauttaaksesi yhteisöjä, jotka on luotu näillä malleilla:

#### Kokua

Grafiikkapohjainen yhteisö, joka sopii yksinkertaisten asiakastoimien suorittamiseen. Yhteisön jäsenet voivat hakea ja lukea artikkeleita sekä ottaa yhteyttä tukeen. Vaatii Knowledgen ja tukee tapauksia.

#### Коа

Tekstipohjainen yhteisö, joka sopii yksinkertaisten asiakastoimien suorittamiseen. Yhteisön jäsenet voivat hakea ja lukea artikkeleita sekä ottaa yhteyttä tukeen. Vaatii Knowledgen ja tukee tapauksia.

#### Asiakaspalvelu (Napili)

Tehokas ja reagoiva itsepalvelumalli, jonka avulla käyttäjät voivat lähettää yhteisöönkysymyksiä, hakea ja lukea artikkeleita, tehdä yhteistyötä sekä ottaa yhteyttä tukiagentteihin luomalla tapauksia. Tukee Knowledgea, Chatter-kysymyksiä ja tapauksia.

#### Aloha

Määritettävä sovelluskäynnistimen malli, jonka avulla käyttäjät voivat löytää sovelluksia nopeasti ja käyttää niitä kertakirjautumistodennuksella, mukaan lukien sosiaalisella sisäänkirjautumisella.

Avaa Community Builder ja jatka yhteisösi mukauttamista tai päivitä mallin versio:

- 1. Kirjoita Määritykset-valikon Pikahaku-kenttään Kaikki yhteisöt ja valitse Kaikki yhteisöt.
- 2. Napsauta yhteisön nimen vierestä Hallitse.
- 3. Napsauta Yhteisön hallinta -valikkoa globaalista ylätunnisteesta ja napsauta sitten Siirry Community Builderiin.
- 4. Community Builderin avulla voit tehdä seuraavat toimet:
  - Brändää yhteisöäsi sivulla 103
  - Muokkaa yhteisön sivuja ja sivukomponentteja.

Note: Community Builder ei tue sivustojen brändäystä, jos niitä ei luotu jollakin esimääritetyllä mallilla. Sen sijaan sinun täytyy käyttää Site.com Studiota Avaa se napsauttamalla Site.com Studio työkalupalkin Yhteisöt-valikosta.

Lisätietoja Kokua-, Koa- ja Asiakaspalvelu (Napili) -mallien käytöstä on Using Templates to Build Communities -oppaassa.

#### KATSO MYÖS:

Community Builder- ja Force.com -ominaisuuksien väliltä valitseminen

# Community Builderin (Site.com) käyttäminen ilman malleja

Jokaiseen yhteisöön on liitetty yksi Site.com -sivusto, joka antaa sinun lisätä yksilöllisiä, brändättyjä sivuja yhteisöösi. Site.com-sivut ovat oletusarvoisesti käytettävissä julkisesti eivätkä ne vaadi sisäänkirjautumista, mutta voit luoda myös yksityisiä sivuja, joita vain yhteisön jäsenet voivat käyttää.

Yksityiskohtaisempia tietoja Site.com:in käyttämisestä löydät online-ohjeesta.

### Ennen kuin aloitat

Yhteisöjen käyttäjät, joilla on yhteisöjen luonti- ja määritysoikeudet, saavat automaattisesti sivuston pääkäyttäjän täydet oikeudet yhteisönSite.com-sivustolle. Jos haluat sallia Yhteisöjenkäyttäjien, joilla ei ole näitä käyttöoikeuksia, muokata sivustoa, sinun täytyy ostaa tai kohdistaa joko Site.com Julkaisija tai Site.com Lisääjä-ominaisuuslisenssi ja kohdistaa käyttäjärooli sivuston tasolla.

### Vihjeitä ja huomioitavia asioita

- Yhteisöjen käyttäjät, joilla on yhteisöjen luonti- ja määritysoikeudet, kohdistetaan automaattisesti sivuston pääkäyttäjän rooliin yhteisönSite.com-sivustolla. Heitä ei kuitenkaan näytetä Site.com Studion Yhteenveto-välilehden Käyttäjäroolit-osiossa.
- Et voi luoda, poistaa tai kopioida yhteisösivustoja Site.com:issa.
- Kun käytät tietoihin perustuvia komponentteja, kuten datatoistajia ja lomakkeita, huomaa, että luetteloidut objektit eivät välttämättä
  ole sivuston vierailijoiden käytettävissä. Todennettujen käyttäjien objektien käyttöoikeudet julkisilla ja yksityisillä sivuilla määritetään
  heidän käyttäjäprofiiliensa perusteella. Todentamattomien käyttäjien objektien käyttöoikeudet julkisilla sivuilla määritetään
  vieraskäyttäjäprofiilin perusteella.
- Kun lisäät lomakkeita yhteisön todennetuille sivuille Site.com:issa, määritä nykyinen käyttäjä Salesforce-objekteille, jotka vaativat Omistajan tunnus -kentän. Nykyisen käyttäjän määrittäminen (toisin kuin oletusarvoisen vieraskäyttäjän määrittäminen) sallii sinun tunnistaa todennetun käyttäjän, kun lomake lähetetään. Jos haluat määrittää nykyisen käyttäjän Omistajan tunnus -kentälle, etsi kenttä lomakkeesta, napsauta Ominaisuudet-ikkunan Kenttäominaisuudet-kohdasta Määritä, valitse lähteeksi Globaali ominaisuus ja valitse arvoksi Nykyisen käyttäjän tunnus.
- Aloitussivu, 404-sivu, sisäänkirjautumissivu ja itserekisteröintisivu, jotka määrität Site.com-yhteisösivustoille Sivuston kokoonpano
  -kohdassa, määrittävät vain Site.com-yhteisösivuston oletussivut. Näitä oletusarvoisia URL-osoitteita käytetään, ellet määritä muita
  URL-osoitteita Yhteisön hallinta -sivun osioissa Hallinta > Sivut ja Hallinta > Kirjautuminen ja rekisteröinti. Yhteisöjen virhesivut
  määritetään Force.com-määritysten kohdasta Virhesivut.
- Kun Site.com-yhteisösivustosi ei ole aktiivinen, käyttäjät ohjataan Palvelu ei ole käytettävissä -sivulle, joka on määritetty Yhteisön hallinta -sivun osiossa Sivut.
- Lisääjän näkymä ei ole oletusarvoisesti käytettävissä Site.com-yhteisösivustoille. Voit kuitenkin käyttää Site.com Contributor -lisenssiä myöntääksesi lisääjän käyttöoikeudet tietylle käyttäjälle. Katso lisätietoja Site.com-ohjeen aiheesta *Tietoja ominaisuuslisensseistä*.

Käyttäjä voi esikatsella Site.com-yhteisösivustoa lisääjänä liittämällä sivuston URL-osoitteeseen ?iscontrib. Esimerkki: https://sitestudio.nal.force.com/?iscontrib

#### KATSO MYÖS:

Community Builder- ja Force.com -ominaisuuksien väliltä valitseminen

# Visualforcen ja Force.com Sites -sivustojen käyttäminen

Jokaiseen yhteisöön on liitetty yksi Force.com-sivusto, joka sallii sinun mukauttaa yhteisöäsi edistyneillä tavoilla. Force.com Sites sallii sinun tehdä esimerkiksi seuraavat toimet:

- Lisää yhteisöösi mukautettuja sivuja, jotka eivät vaadi sisäänkirjautumista.
- Käytä brändättyjä itserekisteröinti- ja sisäänkirjautumissivuja, jotta käyttäjäsi voivat rekisteröityä tai kirjautua sisään yhteisöösi.
- Mukauta käyttövalmiita virhesivuja vastaamaan yhtiösi imagoa, mukaan lukien "Valtuutus vaaditaan (401)"- ja "Sivua ei löydy (404") -sivut.
- Hyödynnä Visualforce-sivuja luodaksesi yksityisiä sivuja, joita vain yhteisön jäsenet voivat käyttää.

Lisätietoja Force.com Sites -ominaisuuden käyttämisestä on online-ohjeessa.

### Vihjeitä ja huomioitavia asioita

- Force.com Sites -sivut sisältävät automaattisesti brändäystyylit, jotka määrität yhteisön ohjatussa luontitoiminnossa. Jos et halua käyttää näitä tyylejä, aseta <apex:page>-tunnisteen standardStylesheets-attribuutti arvoon false.
- Ota huomioon seuraavat rajoitukset, kun käytät Force.com Sites -ominaisuutta yhteisöille:
  - Käyttövalmiit RSS-syötteet, analyysien seuraaminen ja portaalin mukautetut profiilisivut eivät ole käytettävissä.
  - Mukautetut salasanan vaihtamisen sivut eivät ole käytettävissä.
  - Sisäänkirjautuminen mukautettuihin toimialueisiin toimii vain HTTPS-yhteydellä.
- Koska Force.com-sivustot tarjotaan suoraan Force.com-organisaatiosta, sivuston käytettävyys riippuu suoraan organisaation saatavuudesta. Kun organisaatiossasi tehdään pääjulkaisujen huoltotoimia, sivustosi eivät ole käytettävissä. Käyttäjät, jotka yrittävät käyttää sivustoa, näkevät Force.com-brändätyn huoltosivun tai mukautetun Palvelu ei ole käytettävissä -sivun.
- Voit uudelleenohjata yhteisön aloitussivun sen Site.com-sisarsivuston aloitussivulle. Tee tämä määrittämällä uudelleenohjauksen URL-osoite Force.com-sivuston lisätietosivulla. Määritä Lähde URL -osoitteeksi /, joka edustaa yhteisön aloitussivua, ja Kohde URL -osoitteeksi s, joka edustaa Site.com-sivuston aloitussivua.

#### KATSO MYÖS:

Community Builder- ja Force.com -ominaisuuksien väliltä valitseminen

# Mukautetut yhteisösivut

# Yhteisösi oletussivujen korvaaminen mukautetuilla sivuilla

Käytä yhteisöissä yhtiösi brändin mukaista aloitussivua ja Palvelu ei ole käytettävissä -sivua korvaamalla yhteisösi vakiosivut.

- Yhteisön mukautetun aloitussivun käyttäminen
- Mukautetun Palvelu ei käytettävissä -sivun käyttäminen

Korvata yhteisön muita oletussivuja yhteisön Site.com- tai Force.com-asetuksista. Tee näin napsauttamalla globaalista ylätunnisteesta Yhteisön hallinta ja napsauttamalla sitten **Siirry Force.com:iin** tai **Siirry Site.com Studioon**. Yhteisön hallinta -osiossa tehdyt sivujen valinnat korvaavat automaattisesti Site.com- tai Force.com-asetuksissa aiemmin määritetyt sivuvalinnat.

## Mukautetun Palvelu ei käytettävissä -sivun käyttäminen

Yhteisösi ei välttämättä ole aina käytettävissä huoltokatkojen aikana, jolloin Salesforce näyttää tavallisen Palvelu ei käytettävissä -sivun Force.com-brändäyksellä. Voit korvata tämän sivun mukautetulla ja yhtiösi brändäämällä staattisen resurssin sivulla tarjotaksesi yhteisösi jäsenille räätälöiden käyttäjäkokemuksen.

Staattisen Palvelu ei käytettävissä -resurssin:

- Täytyy olla julkinen .zip-tiedosto, joka on enintään 1 Mt.
- Täytyy sisältää sivun nimeltään maintenance.html .zip-tiedoston juurihakemistossa. Muut .zip-tiedoston resurssit, kuten kuvat tai CSS-tiedostot, voivat käyttää mitä tahansa hakemistorakennetta.
- Täytyy sisältää ainoastaan tiedostoja, joilla on tiedostotunnisteet.

Lisätietoja on Salesforce-ohjeen aiheessa Force.com Site -sivuston virhesivujen kohdistaminen.

- 1. Siirry yhteisön hallintaan jollakin seuraavista tavoista.
  - Yhteisöstä:
    - Napsauta Salesforce-välilehdet + Visualforce -yhteisöjen globaalista yläpalkista 💭.
    - Community Builderiin perustuvissa yhteisöissä, käytä nimesi viereistä alasvetovalikkoa ja napsauta Yhteisön hallinta.
  - Kirjoita Määritykset-valikon Pikahaku-kenttään Kaikki yhteisöt, valitse Kaikki yhteisöt ja napsauta sitten yhteisön Hallinta-linkkiä.
  - Community Builderissa, käytä mallisi nimen viereistä alasvetovalikkoa yläpalkista ja napsauta Yhteisön hallinta.
- 2. Siirry kohtaan Hallinta > Sivut.
- 3. Napsauta Palvelu ei käytettävissä -resurssin vierestä 🕙 hakeaksesi ja valitaksesi mukautetun sivusi.

#### 4. Napsauta Tallenna.

Yhteisösi näyttää valitsemasi sivun aina huoltokatkon aikana. Sinun kannattaa pitää mielessäsi muutama seikka:

- Tämän sivun valitseminen ei vaikuta yhteisöihin, jotka käyttävät Site.com Studio -sivuja.
- Kun Palvelu ei käytettävissä -sivu on määritetty, se on käytettävissä kaikille samassa toimialueessa oleville yhteisöille. Tämä ei kuitenkaan ole välttämättä toivottavaa, riippuen organisaatiosi tarpeista. Jos et halua käyttää samaa sivua toimialueesi kaikille yhteisöille, luo ja kohdista erilliset Palvelu ei käytettävissä -sivut kullekin yhteisölle.

#### EDITION-VERSIOT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

Käytettävissä: Enterprise Edition-, Performance Edition-, Unlimited Editionja Developer Edition -versioissa

### KÄYTTJÄOIKEUDET

Yhteisön luominen, mukauttaminen tai aktivointi:

 "Yhteisöjen luonti- ja määritysoikeus JA

Jäseninä yhteisössä,

jonka Yhteisöjen hallinta -sivua yritetään käyttää. Oletetaan esimerkiksi, että sinulla on toimialueessasi kaksi yhteisöä: asiakasyhteisö (universaltelco.force.com/customer) ja kumppaniyhteisö (universaltelco.force.com/partner). Jos käytät mukautettua Palvelu ei käytettävissä -sivua vain asiakasyhteisölle, kumppaniyhteisö näyttää saman sivun huoltokatkon aikana, ellet luo ja kohdista kumppaniyhteisölle erillistä Palvelu ei käytettävissä -sivua.

#### KATSO MYÖS:

Yhteisösi oletussivujen korvaaminen mukautetuilla sivuilla

#### Yhteisön mukautetun aloitussivun käyttäminen

Mukauta yhteisön oletusarvoista aloitussivua yhtiösi imagon mukaiseksi käyttämällä mukautettua Community Builder (Site.com Studio)- tai Visualforce-sivua.

Yhteisön aloitussivu näytetään julkisen yhteisön todentamattomille käyttäjille ja se sallii sinun määrittää laskeutumissivun vieraskäyttäjille ilman uudelleenohjauksia. Tämä sivu tunnetaan myös aktiivisen sivuston aloitussivuna.

- 1. Siirry yhteisön hallintaan jollakin seuraavista tavoista.
  - Yhteisöstä:

    - Community Builderiin perustuvissa yhteisöissä, käytä nimesi viereistä alasvetovalikkoa ja napsauta Yhteisön hallinta.
  - Kirjoita Määritykset-valikon Pikahaku-kenttään Kaikki yhteisöt, valitse Kaikki yhteisöt ja napsauta sitten yhteisön Hallinta-linkkiä.
  - Community Builderissa, käytä mallisi nimen viereistä alasvetovalikkoa yläpalkista ja napsauta Yhteisön hallinta.
- 2. Napsauta Hallinta > Sivut.
- 3. Yhteisön aloitussivu:
  - a. Valitse sivun tyyppi: Community Builder tai Visualforce).
  - b. Kirjoita sivun nimi tai jätä kenttä tyhjäksi nähdäksesi saatavilla olevia vaihtoehtoja.
  - **c.** Napsauta 🕙 ja valitse sivu napsauttamalla sen nimeä hakutuloksista.

Note: Vain julkaistut Community Builder (Site.com Studio) -sivut sisältyvät hakutuloksiin.

#### 4. Napsauta Tallenna.

Yhteisön hallinta -osiossa tehdyt sivujen valinnat korvaavat automaattisesti Site.com- tai Force.com-sivuston ominaisuuksissa määritetyt sivuvalinnat.

#### KATSO MYÖS:

Yhteisön oletusarvoisen sisäänkirjautumissivun määrittäminen käyttämään mukautettua aloitussivua Yhteisösi oletussivujen korvaaminen mukautetuilla sivuilla

#### EDITION-VERSIOT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

Käytettävissä: Enterprise Edition-, Performance Edition-, Unlimited Editionja Developer Edition -versioissa

#### KÄYTTJÄOIKEUDET

Yhteisön luominen, mukauttaminen tai aktivointi:

- "Yhteisöjen luonti- ja määritysoikeus
  - JA

Jäseninä yhteisössä, jonka Yhteisöjen hallinta -sivua yritetään käyttää.

#### Yhteisön oletusarvoisen sisäänkirjautumissivun määrittäminen käyttämään mukautettua aloitussivua

Jos käytät ulkoisia todentajia ja mukautettua aloitussivua, varmista, että käyttäjät käyttävät oikeaa aloitussivua.

Tee tämä muokkaamalla CommunitiesLandingController-ominaisuuta siten, että siinä on oikea startURLyhteisöllesi. CommunitiesLandingPage on yhteisösi sivuston aktiivinen aloitussivu, eli se näytetään, kun joku siirtyy suoraan yhteisösi URL-osoitteeseen. Jos toimialueesi on esimerkiksi *universaltelco.force.com* ja yhteisösi URL-osoite on *customers*, CommunitiesLandingPage näytetään, kun joku siirtyy osoitteeseen http://universaltelco.force.com/customers.

Mukautettua aloitussivua voi käyttää kahdella tavalla:

- Päivitä CommunitiesLandingController-koodi ohjaamaan uudelle sivulle:
  - 1. Kirjoita Määritykset-valikon Pikahaku-kenttään Apex-luokat ja valitse Apex-luokat.
  - 2. Napsauta Muokkaa Communities Landing Controller-luokan vierestä.
  - 3. Korvaa koodi tällä:

#### EDITION-VERSIOT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

Käytettävissä: Enterprise Edition-, Performance Edition-, Unlimited Editionja Developer Edition -versioissa

#### KÄYTTJÄOIKEUDET

Yhteisöjen hallinnan käyttäminen:

- "Yhteisön hallinnan käyttöoikeus TAI yhteisöjen hallintaoikeus TAI yhteisöjen luonti- ja määritysoikeus
- JA ovat jäseniä yhteisössä, jonka Yhteisöjen hallinta -sivua he yrittävät käyttää

Hallinta-asetusten mukauttaminen:

- "Yhteisöjen luonti- ja määritysoikeus
- JA ovat jäseniä yhteisössä, jonka Yhteisöjen hallinta -sivua he yrittävät käyttää

Apex-luokkien muokkaaminen:

Apex-laadintaoikeus

```
public with sharing class CommunitiesLandingController {
    // Code we will invoke on page load.
    public PageReference forwardToStartPage() {
        String communityUrl = 'https://universaltelcom.force.com';
        String customHomePage = '/apex/hello';
        if (UserInfo.getUserType().equals('Guest')) {
            return new PageReference(communityUrl + '/login?startURL=' +
EncodingUtil.urlEncode(customHomePage, 'UTF-8'));
        }else {
            return Network.communitiesLanding();
        }
    }
}
```

public CommunitiesLandingController() {}
}

- 4. Korvaa https://universaltelcom.force.comyhteisösi URL-osoitteella.
- 5. Napsauta Tallenna.
- Voit halutessasi korvata sivuston aktiivisen aloitussivun mukautetulla Visualforce-sivulla.
  - 1. Kirjoita Määritykset-valikon Pikahaku-kenttään Kaikki yhteisöt ja valitse Kaikki yhteisöt.
  - 2. Napsauta yhteisön nimen vierestä Hallinta-painiketta.
  - 3. Napsauta Hallinta > Sivut > Siirry Force.com:iin.
  - 4. Napsauta Sivuston lisätiedot -osiosta Muokkaa.
  - 5. Valitse Aktiivinen sivuston aloitussivu -kenttään mukautettu Visualforce-sivusi.
  - 6. Napsauta Tallenna.

Kun käyttäjä syöttää yhteisön URL-osoitteen, hän näkee sivuston uuden aktiivisen aloitussivun.

#### KATSO MYÖS:

Yhteisön mukautetun aloitussivun käyttäminen

## Lisää mukautettuja sivuja, jotka eivät vaadi sisäänkirjautumista

Voit lisätä yhteisöösi julkaisija sivuja, joiden käyttäminen ei vaadi sisäänkirjautumista, jolloin ne soveltuvat täydellisesti laskeutumis- tai markkinointisivuiksi.

Yhteisöt hyödyntävät Force.comSites -teknologiaa määrittääkseen mukautetun toimialueen organisaatiollesi ja URL-etuliitteen organisaatiosi kullekin yhteisölle. Jos haluat mukauttaa yhteisöäsi tarjolla olevia asetuksia yksityiskohtaisemmin, voit käyttää Force.comSites- tai Site.com-ominaisuutta luodaksesi täysin mukautettuja sivuja.

Vihje: Yhteisöt voivat sisältää Visualforce- ja Site.com-sivujen yhdistelmiä. Luomasi sivut eivät oletusarvoisesti vaadi sisäänkirjautumista, mutta voit lisätä todennettuja sivuja tarvittaessa.

- 1. Siirry yhteisön hallintaan jollakin seuraavista tavoista.
  - Yhteisöstä:
    - Napsauta Salesforce-välilehdet + Visualforce -yhteisöjen globaalista yläpalkista 💿 .
    - Community Builderiin perustuvissa yhteisöissä, käytä nimesi viereistä alasvetovalikkoa ja napsauta Yhteisön hallinta.
  - Kirjoita Määritykset-valikon Pikahaku-kenttään Kaikki yhteisöt, valitse Kaikki yhteisöt ja napsauta sitten yhteisön Hallinta-linkkiä.
  - Community Builderissa, käytä mallisi nimen viereistä alasvetovalikkoa yläpalkista ja napsauta Yhteisön hallinta.
- 2. Napsauta Hallinta > Sivut ja napsauta sitten Kehittyneet mukautukset -alueelta joko:
  - Siirry Force.com:iin luodaksesi sivuja, jotka eivät vaadi sisäänkirjautumista, tai muokataksesi käyttövalmiita virhesivuja.
  - Siirry Site.com Studioon avataksesi Site.com Studion, josta voit luoda julkisia ja brändättyjä sivuja. (Voit myös luoda todennettuja sivuja, jotka vaativat sisäänkirjautumisen).
- 3. Kun olet luonut julkisen sivun Site.com Studiossa, sinun täytyy julkaista sen Site.com-sivusto salliaksesi käyttäjien käyttää sivua.

# Yhteisömallit

# Mitä yhteisömallia minun tulisi käyttää?

Yhteisömallit sallivat sinun laatia yhteisön, joka tarjoaa käyttäjille saman ulkoasun ja samat ominaisuudet tableteilla, mobiililaitteilla ja tietokoneilla.

Asiakkaasi haluavat helpon tavan vuorovaikuttaa yhtiösi kanssa koska tahansa ja mistä tahansa. Itsepalveluyhteisö tarjoaa asiakkaille helpon pääsyn tietoihin, joita he tarvitsevat vastatakseen kysymyksiinsä. Koa- ja Kokua-malleilla luoduissa yhteisöissä asiakkaat voivat hakea tietoja Knowledge-artikkeleista ja ottaa tarvittaessa yhteyttä asiakastukeen. He voivat hakea artikkeleita, esittää kysymyksiä ja saada vastauksia yhteisöltä Asiakaspalvelu (Napili) -mallista luoduissa yhteisöissä. Jos he eivät vieläkään löydä etsimäänsä, he voivat ottaa yhteyttä asiakastukeen kirjautumatta sisään. Itsepalvelumallit sallivat sinun laajentaa yhteisöäsi useille eri laitteille siten, että käyttäjäkokemus on yhdenmukainen niissä kaikissa.

#### EDITION-VERSIOT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

Käytettävissä: Enterprise Edition-, Performance Edition-, Unlimited Editionja Developer Edition -versioissa



Ohjattu toiminto opastaa sinua valitsemaan mallin ja määrittämään alustavat asetukset, kuten aiheen ja tietoluokan.

- Kokua on erittäin visuaalinen itsepalvelumalli, joka esittää käyttäjille Knowledge-artikkeleita tietoluokittain. Käyttäjät voivat myös lähettää tapauksia pyytääkseen apua agenteilta.
- Koa on tekstipohjainen itsepalvelumalli, joka on optimoitu mobiililaitteille. Sen avulla käyttäjät voivat hakea ja tarkastella artikkeleita tietoluokkien tekstiesitelminä ja ottaa yhteyttä tukeen, jos he eivät löydä etsimäänsä.
- Asiakaspalvelu (Napili) on tehokas tukiyhteisöjen malli, jonka avulla asiakkaasi voivat esittää yhteisölle kysymyksiä sekä hakea ja tarkastella artikkeleita. Jos he eivät löydä etsimäänsä, he voivat ottaa yhteyttä tukiagenttiin.

Community Builderin avulla yhteisösi mukauttaminen on lasten leikkiä. Sinun täytyy vain muokata muutamaa komponenttia sisältämään tietoja yhteisöstäsi ja lisätä kuvia parantaaksesi ulkoasua, niin olet valmis — ilman koodausta! Jos haluat räätälöidyn käyttökokemuksen, voit luoda myös mukautettuja sivuja, lisätä sivuille komponentteja, käyttää mukautettuja Lightning-komponentteja ja julkaista muita Salesforce-objekteja.

Yhteisöt näytetään automaattisesti sisäänkirjautuneen käyttäjän profiilin kielellä, joten sinun ei tarvitse luoda ja hallita erillistä yhteisöä jokaiselle kielelle. Community Builderin avulla voit laajentaa kielen tukea yhteisösi vieraskäyttäjille. Jos vieraskäyttäjän kieltä ei tueta, hän voi valita kielen yhteisön jokaisella sivulla olevasta kielivalitsimesta. Koska kaikkia kieliä ylläpidetään yhteisön sisällä, sinun ei tarvitse luoda ja hallinnoida erillistä yhteisöä kullekin kielelle.

KATSO MYÖS: Yhteisöjen luominen Yhteisömallissa käytettävissä olevien ominaisuuksien vertailu

# Yhteisömallissa käytettävissä olevien ominaisuuksien vertailu

Oletko miettinyt malliin perustuvan yhteisön luomista? Kunkin yhteisömallin tarjoamissa ominaisuuksissa on merkittäviä eroavaisuuksia. Vertaile malleja ennen kuin päätät, mitä niistä käyttää.

# Ominaisuuksien vertailu

	Κοα	Κοκυα	Asiakaspalvelu (Napili)	Salesforævällehdet + Visualforce
Kaikki Salesforce-objektit				<b>~</b>
Tilit			✓	<b>~</b>
Kampanjat			~	~
Tapaukset	~	<b>~</b>	~	~
Community Builder	<b>*</b>	<b>~</b>	<b>~</b>	
Yhteisöjen keskustelut			<b>✓</b>	<u>~</u>
Yhteyshenkilöt			~	<b>~</b>
Yhteyshenkilöt useisiin tileihin				<b>~</b>
Mukautetut objektit			<b>~</b>	<b>~</b>
Mukautukset Lightning-komponenteila	~	~	~	
Mukautukset Visualforcella				<b>~</b>
Salesforce Knowledge	✓ Pakollinen	✓ Pakollinen	<b>v</b> Suositus	<b>S</b> uositus
Asiantuntevat ihmiset			<b>~</b>	<b>~</b>
Liidit			<b>~</b>	<b>~</b>
Huomautukset			~	<b>~</b>
Mahdollisuudet			<b>~</b>	<b>~</b>
Mobiilioptimointi	<b>~</b>	<b>~</b>	~	<b>~</b>
Tilaukset				~

## EDITION-VERSIOT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

	Κοα	Kokua	Asiakaspalvelu (Napili)	Salesforce-välilehdet + Visualforce
Kysymyksestä vastaukseksi			~	
Suositukset			<b>~</b>	
Maine			<b>~</b>	
Aiheet			<b>~</b>	<b>~</b>
Nousevat artikkelit	<b>~</b>	<b>~</b>	<b>~</b>	

KATSO MYÖS:

Toteutusopas: Yhteisöjen laatiminen malleilla Toteutusopas: Salesforce-yhteisöjen käytön aloittaminen

# Asiakaspalvelu (Napili) -mallin tukemat objektit

Tutustu Asiakaspalvelu (Napili) -mallin tukemien objektien luetteloon.

# Asiakaspalvelu (Napili) -mallin tukemat objektit

API-nimet on ilmoitettu sulkeissa.

- Tili (Account)
- Tilihistoria (ActivityHistory)
- Hyväksymishistoria (ProcessInstanceHistory)
- Hyväksymisprosessin työkohde (ProcessInstanceWorkitem)
- Hyväksymisvaihe (ProcessInstanceStep)
- Omaisuus (Asset)
- Kampanja (Campaign)
- Kampanjan jäsen (CampaignMember)
- Tapaus (Case)
- CollaborationGroup
- Yhteyshenkilö (Contact)
- Mukautetut objektit
- Mittaristo (Dashboard)
- Sähköpostiviesti (EmailMessage)
- Tapahtuma (Event)
- Ulkoiset objektit
- Ryhmä (CollaborationGroup)
- Liidi (Lead)
- Huomautus (Note ja NoteAndAttachment)

## EDITION-VERSIOT

Käytettävissä: Salesforce Classic

- Mahdollisuus (Opportunity)
- Mahdollisuuden yhteyshenkilön rooli (OpportunityContactRole)
- Mahdollisuuden tuote (OpportunityLineltem)
- Mahdollisuustiimin jäsen (OpportunityTeamMember)
- Tuote (Product2)
- Raportti (Report)
- Palvelutapaaminen (ServiceAppointments)
- Jaetut yhteyshenkilöt (AccountContactRelationship)
- Tehtävä (Task)
- Käyttäjä (User)
- Työtilaus (WorkOrder)
- Työtilauksen rivikohde (WorkOrderLineltem)

# Asiakaspalvelu (Napili) -malli — Yhteisön määritysten tarkistuslista

Yhteisön laatiminen kattaa tutkimuksen, tavoitteidesi kartoittamisen ja kohdeyleisösi määrittämisen. Samanaikaisesti sinulla täytyy olla kaikki asiat järjestyksessä, jotta todellinen toteutusprosessi sujuisi saumattomasti. Sinä tunnet organisaatiosi parhaiten, mutta käytä tätä yleistä tarkistuslistaa järjestelläksesi kaiken tarvitsemasi Asiakaspalvelu (Napili) -mallia käyttävälle yhteisölle.

Oletko ottanut kaikki näiden luetteloiden kohteet huomioon?

# Ennen aloittamista:

Kerää brändäysresurssisi yhteen:

- 🗌 Korkean resoluution kuva yhtiösi logosta
- Väriskeema (tai kuva, jolla sellainen luodaan automaattisesti)
- 🗌 Ylätunnisteessa käytettävä kuva
- Esikatselukuvat (385 x 385 pikseliä), jos käytät Valikoidut aiheet -ominaisuutta
- Sisäisessä Salesforce-organisaatiossasi:
- Ota Salesforce-yhteisöt käyttöön Valitse ainutlaatuinen ja yhtiöllesi sopiva URL-osoite, koska et voi muuttaa sitä jälkeenpäin.
- Määritä sähköpostimallit kaikelle yhteisön ja sen jäsenten väliselle viestinnälle (tervetulosähköpostit, salasanan nollaamisen sähköpostit, jne.).

Ota globaali ylätunniste käyttöön yhteisöille järjestelmävalvojan profiilille ja muille profiileille, jotka voivat käyttää yhteisöäsi sisäisestä organisaatiosta.

- Ota käyttöön Service Cloud -ominaisuuksia, joita aiot käyttää yhteisössä, kuten Salesforce Knowledge.
- Tarkasta profiilit ja lisää käyttöoikeusjoukkoja tarvittaessa.
- Määritä Webistä tapaukseksi -toiminto.

Jos Salesforce Knowledge on käytössä:

- Tarkasta tietoluokkasi.
- Ota käyttöön syöteseuranta Knowledge-artikkelityypeillesi.

### EDITION-VERSIOT

Käytettävissä: Salesforce Classic

# Kun laadit yhteisöäsi:

Sisäisessä Salesforce-organisaatiossasi:

Lisää jäseniä yhteisöön.

Määritä vieraskäyttäjäprofiili (käyttämällä yhteisön hallintaa tai Community Builderia).

Myönnä tapausobjektin luku- ja luontioikeudet.

Jos Salesforce Knowledge on käytössä, myönnä vieraille tietoluokkiesi käyttöoikeudet.

Yhteisön hallinnassa:

Määritä navigointiaiheita ja ala-aiheita ja liitä niihin artikkeleita.

Määritä valikoidut aiheet ja niiden kuvat

Lataa uusin SalesforceCommunities Management -paketti AppExchange-palvelusta.

Määritä moderointisääntöjä ja -ehtoja.

Ota käyttöön ja määritä maine.

Community Builderissa:

Mukauta yhteisöäsi yhtiösi imagoa vastaavaksi.

Lisää vakiomuotoisia ja mukautettuja Lightning-komponentteja mukauttaaksesi niiden ulkoasua ja sisältöä.

# Yhteisön luomisen jälkeen

Määritä sisäinen Chatter-ryhmä kerätäksesi palautetta ja kutsuaksesi ihmisiä testaamaan yhteisöä esikatselutilassa.

Tee muutoksia palautteen perusteella ja julkaise yhteisösi.

Kylvä yhteisöösi alustavaa sisältöä: tervetuloviestejä, ryhmiä ja asiaan liittyviä, hauskoja artikkeleita.

# Mukauta malleja Community Builderilla

# Community Builderin yhteenveto

Community Builder ja yhteisöjen itsepalvelumallit sallivat sinun luoda, brändätä ja julkaista mukautetun yhteisön, joka näyttää upealta kaikissa laitteissa! Valitse malli luodaksesi yhteisösi nopeasti ja mukauta sitten sivujen tyyliä yhtiösi imagoa vastaavaksi.

Community Builderin avulla voit tehdä seuraavat toimet:

- Muuta yhteisön tyyliä nopeasti yhtiösi imagoa vastaavaksi.
- Muokkaa yhteisön sivuja ja komponentteja Community Builderissa ja mukauta niiden ulkoasua ja sisältöä.
- Esikatsele yhteisöäsi ja varmista, että se näytetään oikein eri laitteilla.
- Julkaise muutoksesi, jotta ne olisivat kaikkien käytettävissä yhteisössäsi.

#### EDITION-VERSIOT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

# Tunnetut rajoitukset

• Community Builder ei tue yhteisöjen brändäystä, jos niitä ei luotu jollakin esimääritetyllä mallilla.

#### KATSO MYÖS:

Community Builderissa navigointi Hallitse yhteisösi yleisiä asetuksiaCommunity Builderissa

# Community Builderissa navigointi

Community Builder sallii sinun luoda mukautetun yhteisön nopeasti ja muuttaa sen tyyliä organisaatiosi tuotemerkkejä vastaavaksi.

Community Builderin käyttäminen:

- Napsauta Yhteisön hallinta -sivun globaalista ylävalikosta **Yhteisön hallinta** > **Siirry Yhteisön** rakentaja-ohjelmaan
- Napsauta Määritykset-valikon Kaikki yhteisöt -sivulta yhteisön nimen vierestä Builder
- Napsauta yhteisön profiilivalikon Yhteisön rakentaja -linkkiä

Community Builderin avulla voit tehdä seuraavat toimet:

- Brändää yhteisösi vastaamaan organisaatiosi tyyliä (1).
- Muokkaa yhteisösi sivuja sivueditorissa lisätäksesi, päivittääksesi tai poistaaksesi sivukomponentteja (2). Tämä sisältää AppExchange-palvelusta hankitut mukautetut Lightning-komponentit.
- Hallitse, luo ja poista yhteisöjen sivuja ja määritä niiden näkyvyys Sivujen hallinta -osiossa (3).
- Muokkaa yhteisön asetuksia ja hyväksy päivityksiä yhteisösi malliin (4).
- Käytä Yhteisöt-valikkoa (5) tehdäksesi seuraavat toimet:
  - Siirry yhteisöön, kun se on aktivoitu.
  - Käytä Yhteisöjen hallinta -sivua hallitaksesi yhteisöjen analytiikkaa, kirjautumisia, rekisteröintiä, mainetta, aiheita ja muita asetuksia.
  - Palaa Määritykset-valikkoon.
- Siirry muokattavalle yhteisön sivulle käyttämällä Sivu-valikkoa, navigointivalikon kohteita ja linkkejä (6).
- Tarkasta, miltä yhteisösi näyttää erilaisilla laitteilla (7).
- Esikatsele yhteisöäsi uudessa selainikkunassa (8).
- Julkaise muutoksesi, jotta päivityksesi olisivat kaikkien käytettävissä yhteisössäsi (9).

#### EDITION-VERSIOT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

Käytettävissä: Enterprise Edition-, Performance Edition-, Unlimited Editionja Developer Edition -versioissa

#### KÄYTTJÄOIKEUDET

Yhteisön luominen, mukauttaminen tai julkaiseminen:

 Yhteisöjen luonti- ja hallintaoikeus



#### KATSO MYÖS:

Community Builderin yhteenveto

Hallitse yhteisösi yleisiä asetuksiaCommunity Builderissa

# Yhteisön brändääminen Community Builderissa

Käytä Community Builderin parannettua brändäyseditoria soveltaaksesi yhteisöllesi värejä ja tyylejä tehokkaasti. Valitse väriteema väripaletista, joka tarjoaa kattavan valikoiman värjättyjä tekstielementtejä henkilökohtaista designia varten. Täsmää värisi tarkalleen lataamalla oma logosi, jonka pohjalta voit luoda oman väripaletin.

Jokainen malli sisältää sivujen ulkoasun hallitsemiseen tarkoitettuja esimääritettyjä tyylejä. Nämä tyylit auttavat sinut alkuun yhteisön luomisessa, ja voit mukauttaa tyylejä helposti tarpeitasi vastaaviksi. Kun olet luonut yhteisösi, muuta sivujen brändäystä ja tyyliä Community Builderin brändäyseditorilla.

Riippuen valitsemastasi mallista, voit käyttää Community Builderia seuraaviin toimiin:

- Valitse väripaletista mallillesi sopiva väriteema.
- Valitse tekstien ja ääriviivojen värit ja painikkeiden taustavärit.
- Lataa yhtiösi logo luodaksesi sen värien perusteella oman väripalettisi.
- Ylläpidä omia väripalettejasi tallentamalla ja poistamalla niitä tarpeiden mukaan.
- Määritä fontin kirjasintyyli, tyyli ja paksuus.
- Muuta ylätunnisteen ja sivun taustaväriä ja fontin tyyliä, kokoa ja väriä.
- Käytä mukautettua CSS-koodia soveltaaksesi omia tyylejäsi

# EDITION-VERSIOT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

Käytettävissä: Enterprise Edition-, Performance Edition-, Unlimited Editionja Developer Edition -versioissa

### KÄYTTJÄOIKEUDET

Yhteisön luominen, mukauttaminen tai julkaiseminen:

 Yhteisöjen luonti- ja hallintaoikeus

**Note:** Käytettävissä olevat brändäysvaihtoehdot riippuvat käyttämästäsi mallista ja valitsemastasi sivusta.

Kun lataat oman logosi brändäyseditoriin, Community Builder kerää sen tiedot taustalla ja ehdottaa niiden pohjalta värivalikoimaa. Jos haluat muokata ehdotettua väriä, napsauta värinäytettä ja säädä väriä käyttämällä liukuohjainta tai syöttämällä hex-arvot.



Yhteisösi brändääminen:

- 1. Siirry sivuille, joita haluat tarkastella brändinäsi, käyttämällä työkalupalkin Sivu-valikkoa.
- 2. Määritä tyylit, kuten:
  - Koko sivustolla käytettävät värit: valitse palettinäyte.
  - Tietty väri: käytä värivalitsinta tai syötä hex-arvo.
  - Kuva: napsauta kuva-aluetta ja lataa kuva palvelimelle.
  - Fontin tyyppi, koko tai paksuus: valitse vaihtoehto asiaankuuluvasta alasvetoluettelosta.

Muutoksesi tallennetaan automaattisesti ja näytetään sivun esitysalueella välittömästi.

Napsauta halutessasi 🗹 brändieditorin työkalupalkista käyttääksesi omia CSS-tyylejäsi. Suosittelemme käyttämään CSS-koodia säästeliäästi ja vain tarvittaessa, koska mallikomponenttien tulevat julkaisut eivät välttämättä tue kaikki CSS-mukautuksia.

KATSO MYÖS: Community Builderin yhteenveto Yhteisösi esikatseleminen Community Builderilla

# Yhteisösi sivujen hallinta Community Builderissa

Sivujen hallinta tarjoaa keskitetyn sijainnin kaikkiin sivuihin liittyviin tarpeisiisi, sivujen luomisesta profiileihin perustuvaan sivun näkyvyyteen ja kaikkea siltä väliltä.

Note: Tämä ominaisuus on käytettävissä Koa-, Kokua- ja Asiakaspalvelu (Napili) -mallien Winter '16 -versioissa ja niitä uudemmissa sekä Aloha-mallin Spring '16 -versiossa ja sitä uudemmissa.

Sivujen hallinnassa (1) voit suorittaa näitä toimia:

- Luo yhteisölle sivuja (2).
- Hae sivu ja valitse se (3) muokataksesi sen ominaisuuksia (4).
- Luo valitusta sivusta vaihtoehtoisia variaatioita ja määritä sivun näkyvyys profiilien perusteella (5) Asiakaspalvelu (Napili) -mallissa.
- Esikatsele, muokkaa ja poista valittu sivu ja sen variaatioita (6).

## EDITION-VERSIOT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

Käytettävissä: Enterprise Edition-, Performance Edition-, Unlimited Editionja Developer Edition -versioissa

#### KÄYTTJÄOIKEUDET

Yhteisön mukauttaminen tai julkaiseminen:

 Yhteisöjen luonti- ja hallintaoikeus
1	PAGE MANAGER 2	Contact Support Edit Preview Delete
Ľ	<b>Q</b> Quick Find	6
\$	Topics	PROPERTIES PAGE VARIATIONS 5
\$	TEMPLATE PAGES 3	Name 0 4
	Contact Support	Contact Support
	Create Record	Title <b>0</b>
	Error	Contact Support
	Feed Detail	URL 0
	Home 🔒	/ contactsupport
	Question Detail	Page Access
	Search	Community Default Setting: Public
	Topic Catalog	
	Topic Detail	SEO
	User Settings	Help people find your pages more easily by adding search engine optimization (SEO) properties. Learn More
	OBJECTS	Description 0
	<ul> <li>Account</li> </ul>	Page description that can appear in search engine results.
	<ul> <li>Asset</li> </ul>	
	► Badge	

# Mukautettujen sivujen muokkaaminen Community Builderilla

Laajenna yhteisömalliasi luomalla mukautettuja sivuja ja lisäämällä mukautettuja lisätieto-, luetteloja viiteluettelosivuja saadaksesi kaiken irti Salesforce-datastasi.

- Note: Tämä ominaisuus on käytettävissä Koa-, Kokua- ja Asiakaspalvelu (Napili) -mallien Winter '16 -versioissa ja niitä uudemmissa sekä Aloha-mallin Spring '16 -versiossa ja sitä uudemmissa.
- 1. Napsauta Community Builderin vasemmasta sivupalkista 📚 avataksesi sivujen hallinnan.
- **2.** Napsauta työkalupalkista +.
- 3. Luo jokin seuraavista:
  - Vakiosivu, joka perustuu tyhjään asetteluun tai esimääritettyyn sivuun (jos sellainen on saatavilla), napsauta **Vakiosivu**.

Jos sinulla ei ole esimääritettyjä sivuja, valitse tyhjä asettelu. Jos sinulla on esimääritettyjä sivuja (koska olet vienyt tai tuonut mukautettuja sivuja), voit valita jonkin niistä mukauttaaksesi sitä tai napsauttaa **Uusi tyhjä sivu** valitaksesi tyhjän asettelun.

Napsauta **Seuraava**, anna sivulle yksilöllinen nimi ja määritä sivusi URL-osoitteen staattinen osa.

Salesforce-objektiisi liittyvä lisätieto-, luettelo- ja viiteluettelosivu napsauttamalla **Objektin sivut** (vain Asiakaspalvelu (Napili) -mallissa). Valitse objekti, jonka haluat liittyvän sivuun.

#### EDITION-VERSIOT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

Käytettävissä: Enterprise Edition-, Performance Edition-, Unlimited Editionja Developer Edition -versioissa

## KÄYTTJÄOIKEUDET

Sivujen luominen Community Builderissa:



#### 4. Napsauta Luo.

Asetteluun perustuvat mukautetut vakiosivut näytetään sivujen hallinnan Omat sivut -osiossa. Oletusarvoiseen mallisivuun perustuvat sivut näytetään Sivujen variaatiot -osiossa.



Mukautetut objektisivut näytetään Objektit-osiossa.

Community Builder 🝷	
PAGE MANAGER +	😑 Account
Q Quick Find	
Settings	PROPERTIES
©BJECTS	Object Name
✓ Account	Account
Detail	Base URL 🕚
List	/ account
Related List	
► Asset	Object Pages
Badge	These are the pages that are associated with this object.
Blog Post	Account Detail
► Case	Account List
► CC Order	Account Related List

5. Avaa vakiosivu napsauttamalla työkalupalkista Muokkaa tai objektisivu napsauttamalla Sivujen variaatiot -osiosta 💌 > Muokkaa.



- 6. Lisää ja muokkaa sivukomponentteja.
- 7. Jos käytät Asiakaspalvelu (Napili) -mallia, määritä sivun näkyvyys.
- 8. Esikatsele yhteisöäsi ja julkaise se, kun olet valmis.
- Vihje:
  - Kun sivu on valittuna Sivujen hallinta -osiossa, sen Sivuvariaatiot-välilehti sallii sinun luoda sivusta vaihtoehtoisia versioita nopeasti. Voit esimerkiksi luoda kysymyksille kolme erilaista lisätietosivua testataksesi useita asetteluja ja tyylejä tai kohdistaaksesi ne eri kohdeyleisöille. Luo sivuvariaatio napsauttamalla Sivuvariaatiot-välilehdestä **Uusi sivuvariaatio**.

Voit myös kopioida sivuvariaation napsauttamalla 💌 > Kopioi.

• Käytä Navigointivalikko-komponenttia luodaksesi mukautettuja navigointinoodeja uusille sivuille. Lisätietoja malleista ja komponenteista on kohdassa *Yhteisöjen laatiminen malleilla*.

# Profiileihin perustuva sivun näkyvyys Community Builderissa

Profiileihin perustuva sivun näkyvyys sallii sinun luoda sivusta yhden version asiakkaillesi ja toisen kumppaneillesi. Näin voit hallita, kuka näkee minkäkin sivun profiilinsa perusteella.



Note: Tämä toiminto on käytettävissä Asiakaspalvelu (Napili) -mallin Winter '16 -versiossa ja sitä uudemmissa.

# Sivuvariaatiot

Sivuvariaatiot ovat sivun vaihtoehtoisia versioita. Voit käyttää niitä kokeillaksesi erilaisia sivuasetteluita ja tyylejä tai luodaksesi eri kohdeyleisöille tarkoitettuja versioita. Jokaisella yhteisösi sivulla, mukaan lukien mukautetuilla sivuilla, täytyy olla yksi oletusarvoinen sivuvariaatio. Voit lisätä niin monta variaatiota kuin haluat sivun Sivuvariaatiot-välilehdestä.

Comr	nunity Builder 👻				5	¢	Publish	0
1	PAGE MANAGER +	📃 Home			Edit	Previe	ew Dele	te
Ľ	Q Quick Find							
\$	MY PAGES	PROPERTIES	PAGE VARIATIONS					
\$	ProfileDriven	Page Variations let you	quickly create alternative versions of a page to t	ry out		New I	Page Variatio	on
	TEMPLATE PAGES	different layouts and sty You can start with a bla	vles. nk page variation or duplicate an existing one to	jump-start				
	Article Detail	the process.						
	Contact Support	NAME	VISIBILITY	STAT	rus		ACTIC	ONS
	Error	Home	Default	Publ	lished (c ding)	hanges	(	
	Feed Detail							
	Home 🕇							
	Messages							

Voit myös kopioida sivuvariaatioita, mikä nopeuttaa työtäsi, kun luot lähes identtisiä sivuvariaatioita.

**Esimerkki**: Oletetaan esimerkiksi, että sinulla rahoituspalveluiden yhteisö, ja haluat asiakkaidesi ja välittäjiesi nähdä erilaisen aloitussivun profiilinsa perusteella. Voit luoda aloitussivusta kaksi variaatiota, jotka sisältävät kohdeyleisölleen — tässä tapauksessa asiakkaille ja välittäjille — tarkoitettua sisältöä, ja määrittää kunkin sivun näkyvyyden profiilien perusteella. Kaikki jäsenet siirtyvät samaan URL-osoitteeseen, mutta asiakkaasi näkevät aloitussivun A ja välittäjäsi näkevät aloitussivun B.





## EDITION-VERSIOT

Käytettävissä: Salesforce Classic

Käytettävissä: Enterprise Edition-, Performance Edition-, Unlimited Editionja Developer Edition -versioissa

# Kuka näkee tarkalleen mitä?

Kun olet luonut tarvitsemasi sivuvariaatiot Sivujen hallinta -osiosta, voit määrittää niiden näkyvyyden. Valitse jokin kolmesta näkyvyysvaihtoehdosta, jotka määrittävät yhdessä sivun julkaisutilan kanssa, onko sivu näkyvissä yhteisösi jäsenille.

#### Oletus: Kaikki käyttäjät, ellei profiili määritä toisin

Kun sivu on julkaistu, se on näkyvissä kaikille voimassa oleville yhteisön jäsenille, paitsi jäsenille, joiden profiilille on kohdistettu toinen sivuvariaatio. Jokaisella sivulla täytyy olla vähintään yksi oletusarvoinen sivuvariaatio.

#### Profiilin perusteella:

Kun sivu on julkaistu, se näytetään vain valitun profiilin käyttäjille.

#### Ei mitään

Sivua ei näytetä käyttäjille, vaikka se olisi julkaistu.

Esimerkki: Alla on useita aloitussivun variaatioita, joilla on erilaiset näkyvyysasetukset ja julkaisutilat.

- Aloitussivu A on näkyvissä vain profiilin A jäsenille.
- Aloitussivu B on näkyvissä vain profiilin B jäsenille, mutta he eivät näe odottavia muutoksia.
- Aloitussivu C ei ole näkyvissä.
- Aloitussivu D on näkyvissä kaikille jäsenille, paitsi profiilien A ja B jäsenille.
- Aloitussivu E ei ole näkyvissä.

🗐 Home		Ed	lit Preview	
PROPERTIES	PAGE VARIATIONS			
Page Variations let you quic create variations that are a You can start with a blank p	ckly create alternative versions of a page. Try out different p imed at distinct audiences. page variation or duplicate an existing one to jump-start th	page layouts and styles, or e process.	New Page	Variation
NAME	VISIBILITY 0	STATUS		ACTIONS
Home A	By Profile: Profile A	Published		
Home B	By Profile: Profile B	Published (chang	ges pending)	
Home C	By Profile: Profile C	Unpublished		
Home D	Default: All users unless set by profile	Published		
Home E	None	Published		

# Sivun näkyvyyden hallinta Community Builderissa

Valitse jokin kolmesta näkyvyysvaihtoehdosta, jotka määrittävät yhdessä sivun julkaisutilan kanssa, onko sivu näkyvissä yhteisösi jäsenille.

Note: Tämä toiminto on käytettävissä Asiakaspalvelu (Napili) -mallin Winter '16 -versiossa ja sitä uudemmissa.

Profiilien kohdistaminen sivuvariaatioon.

- 1. Valitse sivu Sivujen hallinta -osion vasemmasta laidasta.
- 2. Avaa Sivuvariaatiot-välilehti.

# EDITION-VERSIOT

Käytettävissä: Salesforce Classic

Käytettävissä: Enterprise Edition-, Performance Edition-, Unlimited Editionja Developer Edition -versioissa

# KÄYTTJÄOIKEUDET

Yhteisön mukauttaminen tai julkaiseminen:

• Yhteisöjen luonti- ja hallintaoikeus

Com	munity Builder 👻				5		Publish	0
1	PAGE MANAGER +	📃 Home			Edit	Previ	ew Dele	ete
	Quick Find	-						
۲	MY PAGES	PROPERTIES	PAGE VARIATIONS					
\$	ProfileDriven TEMPLATE PAGES Article Detail	Page Variations let you different layouts and s You can start with a bl the process.	a quickly create alternative versions of a page t tyles. ank page variation or duplicate an existing on	o try out e to jump-start		New	Page Variati	on
	Contact Support	NAME	VISIBILITY 0	ST	ATUS		ACTIO	ONS
	Error	Home	Default	Pu pe	ublished ( ending)	changes	(	
	Feed Detail							
	Home 🕇							
	Messages							

**3.** Napsauta > Hallitse näkyvyyttä.

Note: Jos sivuvariaation näkyvyys on Oletus, et voi käyttää Hallitse näkyvyyttä -valintaikkunaa. Jokaisella sivulla täytyy olla vähintään yksi oletusarvoinen sivuvariaatio.

4. Valitse haluamasi profiilit.

	Manage Visibility
When you update the visibility setti until you click Publish on the toolba	ngs of an unpublished page variation, the changes don't go live ar.
Only users with a selected profile can see	e this page.
Available Profiles	Selected Profiles
Contract Manager Marketing User Solution Manager	System Administrator
Cancel	Save

- 5. Jos haluat päivittää tämän kohteen näkyvyysasetukset:
  - Julkaisematon sivu: napsauta Tallenna. Näkyvyyden muutokset eivät astu voimaan ennen kuin julkaiset yhteisösi.
  - Julkaistu sivuvariaatio: napsauta **Julkaise näkyvyyden muutokset**. Näkyvyyden muutokset astuvat voimaan välittömästi, mutta muut odottavat muutokset täytyy julkaista erikseen.

Jos haluat muuttaa sivuvariaation näkyvyydeksi Oletus, napsauta 💌 > Määritä näkyvyydeksi oletus.

Jos haluat muuttaa sivuvariaation näkyvyydeksi Ei mitään, poista kaikki kohdistetut profiilit tai aseta jonkin muun variaation näkyvyydeksi Oletus.

# Yhteisösi jokaisen sivun julkisen käyttöoikeuden hallinta

Määritä yhteisösi jokaiselle sivulle oma käyttöoikeus salliaksesi tai estääksesi sivun käytön haluamallasi tavalla.

Jos haluat, että ihmiset voivat käyttää yhteisöäsi kirjautumatta sisään, valitse Community Builderin Yleiset asetukset -osiosta Kuka tahansa voi käyttää yhteisöä.



Käytä Sivujen hallinta -osiota määrittääksesi käyttöoikeudet sivutasolla.

Yhteisön oletusasetus: Tämä asetus vastaa Yleiset asetukset -osiosta valitsemaasi Julkinen käyttöoikeus -asetusta. Jos sallit julkisen käytön, kuka tahansa voi käyttää yhteisösi sivuja, mukaan lukien lisensoimattomat käyttäjät. Jos et, jäsenten täytyy kirjautua sisään käyttääkseen yhteisöä.

Julkinen: Tämä asetus tekee sivusta julkisen, riippumatta yhteisön oletusasetuksesta.

Vaatii sisäänkirjautumisen: Tämä asetus tekee sivusta yksityisen ja vaatii jäseniä kirjautumaan sisään, riippumatta yhteisön oletusasetuksesta.

Comn	nunity Builder 🝷	
1	PAGE MANAGER	+ 🗦 Home
	Q Quick Find	_
\$	MY PAGES	PROPERTIES PAGE VARIATIONS
\$	Files List	Name 0
	Report Charts	Home
	TEMPLATE PAGES	Title 0
	Article Detail	Home
	Contact Support	
	Create Record	URL O
	Error	/
	Feed Detail	Page Access
	Home 🛖	Community Default Setting: Public
	Question Detail	Community Default Setting: Public Public
	Search	Requires Login

Ajattelet luultavasti "Hetkinen. Miten tämä toimii profiiliin perustuvan sivun näkyvyyteen Community Builderissa?" Alla on kuvaus tästä.

Kun jäsen yrittää avata sivua, tarkastamme ensin yhteisön oletusasetuksen. Onko se julkinen vai vaatiiko se sisäänkirjautumisen? Sen jälkeen tarkastamme sivun käyttöoikeuden. Kun se on selvillä, tarkastamme lopuksi profiiliin perustuvan näkyvyyden, jonka määrität Sivujen variaatiot -osiossa.

Note: Niin kuin lähes aina, tähänkin sääntöön on poikkeuksia. Jotkin sivut ovat aina julkisia, kun taas jotkin ovat aina yksityisiä. Julkisiin sivuihin sisältyy sisäänkirjautumiseen liittyvät sivut (Sisäänkirjautumis-, Rekisteröinti-, Salasana unohtui-, Sisäänkirjautumisvirhe- ja Tarkasta salasana -sivut). Suoraviestejä sisältävät sivut ovat aina yksityisiä.

# Sivujen ominaisuudet ja tyypit Community Builderissa

Käytä Sivujen hallinta -osiota tarkastellaksesi ja muokataksesi yhteisösi sivujen ominaisuuksia.

EDITION-VERSIOT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

Käytettävissä: Enterprise Edition-, Performance Edition-, Unlimited Editionja Developer Edition -versioissa

Comr	nunity Builder 🝷		5	¢	Publish
1	PAGE MANAGER +	Contact Support	Edit	Previe	ew Deli
¢	Recent intervention       Quick Find       MY PAGES       ProfileDriven       TEMPLATE PAGES       Article Detail       Contact Support       Create Record       Error       Feed Detail       Home ↑       Messages       Question Detail	Contact Support  PROPERTIES PAGE VARIATIONS  Name	Edit	Previe	2000 Dela
	Search Topic Catalog Topic Detail	Help people find your pages more easily by adding search engine optimization (SEO) properties. Learn More Description			
	User Settings	Page description that can appear in search engine results.			

# Sivutyypit (1)

Olemme ryhmittäneet yhteisösi sivut tyypeittäin Sivujen hallinta -osioon.

#### Omat sivut

Luomasi mukautetut vakiosivut. (Mukautetut objektisivut näytetään Salesforce-objektisivut-osiossa).

#### Mallin nimi\*-sivut

\*Asiakaspalvelu (Napili), Koa, Kokua tai Aloha

Yhteisömallin mukana toimitetut oletusarvoiset sivut.

#### Salesforce-objektisivut

Yhteisösi objektien sivut, mukaan lukien objektien tietueiden lisätietosivut, luettelosivut ja viiteluettelosivut.

#### Yleiset tietuesivut

Tietueiden oletusarvoiset lisätieto-, luettelo- ja viiteluettelosivut, jotka sisältyvät vain Asiakaspalvelu (Napili) -malliin. Näitä yleissivuja käytetään Salesforce-objektien tietueiden tietojen näyttämiseen, jos mukautettuja objektisivuja ei ole.

#### Sisäänkirjautumissivut

Yhteisömallin mukana toimitetut oletusarvoiset sisäänkirjautumissivut.

# Sivujen ominaisuudet (2)

Sivuissa käytettävissä olevat ominaisuudet riippuvat valitsemastasi sivutyypistä.

#### Nimi

Sivun nimi, joka näytetään Community Builderissa. Muokattavissa vain mukautetuissa vakiosivuissa.

#### Otsikko

Sivun otsikko, joka näytetään selaimen välilehden tai ikkunan otsikkopalkissa. Tätä arvoa käytetään sivun lisäämiseksi kirjanmerkkeihin ja se näytetään hakukoneiden tuloksissa. Ei käytettävissä sivuille, joiden otsikko määritetään dynaamisesti, kuten artikkelien ja aiheiden lisätietosivut.

#### URL

Sivun URL-osoite. Muokattavissa vain mukautetuissa vakiosivuissa.

#### Base URL

Sallii sinun muuttaa kaikkien objektiin liittyvien sivujen — tietueiden lisätieto-, luettelo- ja viiteluettelosivujen — URL-osoitteita samanaikaisesti. Parantaa yhdenmukaisuutta varmistamalla, että kaikilla objektin sivuilla on sama URL-etuliite. Muokattavissa vain mukautetuissa objektisivuissa.

#### Kuvaus

Käytetään hakukoneoptimointiin ja näytetään hakukoneen tuloksissa. Käytettävissä Yhteys asiakastukeen-, Virhe-, Aloitus- ja Aihekatalogi-mallisivuilla sekä kaikilla Omat sivut- ja Sisäänkirjautumissivut-osioiden sivuilla.

# Yhteisön sivujen ja komponenttien muokkaaminen Community Builderissa

Voit lisätä yhteisösi sivuille uusia komponentteja ja muokata olemassa olevien komponenttien ominaisuuksia mukauttaaksesi kaikkia sivuja tarpeidesi mukaisesti.



Note: Vedä ja pudota -komponentit ovat käytettävissä Koa-, Kokua- ja Asiakaspalvelu (Napili) -mallien Winter- ja Spring '16 -versioissa sekä Aloha-mallin Spring '16 -versiossa.

Jos olet lisäämässä komponentteja uuteen mukautettuun sivuun, suunnittele sivusi rakenne huolella sen käyttötarkoituksen perusteella.

- 1. Napsauta Community Builderin vasemmasta sivupalkista 🕒 avataksesi sivueditorin.
- 2. Valitse ylhäällä olevasta työkalupalkista Sivu-valikosta sivu, jota haluat muokata.

H	lome	¢ -
	Find a page	۹
	Home	
	Article Detail	
	Case Detail	
	Case List	

### EDITION-VERSIOT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

Käytettävissä: Enterprise Edition-, Performance Edition-, Unlimited Editionja Developer Edition -versioissa

### KÄYTTJÄOIKEUDET

Yhteisön mukauttaminen tai julkaiseminen:

 Yhteisöjen luonti- ja hallintaoikeus

Lightning-komponentit-välilehdessä näytetään vain komponentit, jotka ovat yhteensopivia valitun sivun kanssa. Et voi esimerkiksi lisätä Käyttäjäprofiilin lisätiedot -komponenttia aloitussivulle.

- 3. Vedä haluamasi komponentti Lightning-komponentit-välilehdestä sivun muokattavalle alueelle.
- **4.** Jos haluat muokata sivulla olevan komponentin ominaisuuksia, valitse se pääesitysalueella tai Sivun rakenne -välilehdestä, Kun valitset komponentin, Community Builder korostaa komponentin sinisellä ääriviivalla ja näyttää sen ominaisuudet erillisessä ominaisuuksien editorissa.
- 5. Päivitä komponentti tarvittaessa.
- Esimerkki: Alla on esimerkkikokoonpano Otsikko-komponentista (1) aloitussivulla sekä tuettujen Lightning-komponenttien (2) ja ominaisuuksien luettelo (3).



### Vihje:

- Voit selata mukautettujen Lightning-komponenttien valikoimaa AppExchange-palvelussa ja lisätä niitä organisaatioosi suoraan Community Builderista. Napsauta sivueditorista Hanki lisää AppExchange-palvelusta. Näet komponentit, joita voit lisätä yhteisösi Lightning-sivuille. Kun lisäät komponentin, se näytetään organisaatiosi kaikkien malleihin perustuvien yhteisöjen Lightning-komponentit-ikkunassa.
- Voit myös lisätä mukautettuja Lightning-komponentteja ja käyttää niitä yhteisön sivuilla. Lisätietoja mukautettujen Lightning-komponenttien luomisesta ja käyttöönottamisesta Community Builderille on Lightning Components Developer's Guide -oppaassa.

#### TÄSSÄ OSIOSSA:

#### Dataa sisältämättömien sivujen virheviestit Community Builderissa

Kun laadit malliin pohjautuvan yhteisön sivua käyttämällä Lightning-komponentteja Community Builderissa, saatat joskus ajautua tilanteeseen, jossa sivu ei lataudu oikein. Tutustu siihen, miksi näet tämän virheen ja miten voit korjata sen. Spoilerivaroitus: Haluatko nähdä sivun? Varmista, että komponentissa on dataa.

# Dataa sisältämättömien sivujen virheviestit Community Builderissa

Kun laadit malliin pohjautuvan yhteisön sivua käyttämällä Lightning-komponentteja Community Builderissa, saatat joskus ajautua tilanteeseen, jossa sivu ei lataudu oikein. Tutustu siihen, miksi näet tämän virheen ja miten voit korjata sen. Spoilerivaroitus: Haluatko nähdä sivun? Varmista, että komponentissa on dataa.

### EDITION-VERSIOT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

Käytettävissä: Enterprise Edition-, Performance Edition-, Unlimited Editionja Developer Edition -versioissa A We can't load this page because it's missing some underlying data. Learn More

Yhteisön sivuilla tapahtuu virhe jossakin näistä kolmesta tilanteessa:

- Sivulla ei ole yhtään komponenttia
- Sivulla on yksi tai useampi komponentti, mutta jossakin niissä ei ole dataa

Näet tämän virheen, kun komponentit ovat riippuvaisia dynaamisesta datasta eivätkä löydä dataa, joita näyttää. Esimerkiksi Ryhmä-komponentti, joka ei löydä ryhmän tunnusta, tai tietue, joka ei löydä tietuetunnusta, aiheuttavat molemmat virheen.

We can't load this page because it's missing some underlying data. Learn More	GROUP ×
Add components to this region (Template Header Top)	Show the group feed, description, engagement, and related lists (members and files).
Search Search	ER (recordid) Feed Tab Label
n TOPICS -	Feed
Add components to this region (Template Header Bottom)	Details
Add components to this region (Featured)	Related Tab Label Related
	Engagement Tab Label
This component has no data	Engagement Engagement Tab only for
We can't load the Group component because it's not supported by any data. Once you add data, reload Community Builder to see your component.	

#### Miksi näen tämän virheen?

Useimmissa tapauksissa sivu yrittää hakea tietoja, joita ei ole olemassa. Oletetaan esimerkiksi, että teet tietueen lisätietosivu Tili-objektille. Jos sinulla ei ole tilejä Salesforcessa, näet virheen. Saatat myös olla määrittämässä ryhmän lisätietosivua, mutta uusi yhteisösi ei sisällä yhtään ryhmää. Näet jälleen kerran virheen.

#### Vihjeitä?

Asiakaspalvelu (Napili) -malli käyttää aiheita sisällön organisointiin yhteisössä. Jos haluat nähdä aiheiden lisätietosivut, määritä ensin navigointiaiheet yhteisön hallinnassa.

Seuraavat Asiakaspalvelu (Napili) -mallin oletussivut voivat näyttää tämän virheen. Alla on vihjeitä sen korjaamiseen.

- Artikkelin lisätietosivu: Luo organisaatioosi vähintään yksi Salesforce Knowledge -artikkeli.
- Aiheen lisätietosivu: Luo navigointiaihe.
- Kysymyksen lisätietosivu: Luo navigointiaihe. Käytä Kysymyksen kysyminen -painiketta luodaksesi kysymyksen.
- Syötteen lisätietosivu: Käytä Viestin julkaisija- tai Kysy kysymys -painiketta luodaksesi viestin tai kysymyksen.
- Ryhmän lisätietosivu: Luo yhteisöön ryhmä.

Seuraavat Koa-mallin oletussivut voivat näyttää tämän virheen. Alla on vihjeitä sen korjaamiseen.

- Aloitus: Liitä malliin tietoluokka.
- Artikkelin lisätietosivu: Luo organisaatioosi vähintään yksi Salesforce Knowledge -artikkeli.
- Artikkeliluettelo: Luo organisaatioosi vähintään yksi Salesforce Knowledge -artikkeli.
- Luokan aloitussivu: Luo organisaatioosi vähintään yksi tietoluokka.
- Haku: Luo organisaatioosi vähintään yksi Salesforce Knowledge -tietoluokka ja -artikkeli.

Seuraavat Kokua-mallin oletussivut voivat näyttää tämän virheen. Alla on vihjeitä sen korjaamiseen.

- Aloitus: Liitä malliin tietoluokka.
- Artikkelin lisätietosivu: Luo organisaatioosi vähintään yksi Salesforce Knowledge -artikkeli.
- Artikkeliluettelo: Luo organisaatioosi vähintään yksi Salesforce Knowledge -artikkeli.
- Tapauksen lisätietosivu: Luo yhteisöön tai organisaatioosi vähintään yksi tapaus.
- Luokan aloitussivu: Luo organisaatioosi vähintään yksi tietoluokka.
- Syötteen lisätietosivu: Käytä Viestin julkaisija -painiketta luodaksesi viestin tai kysymyksen.
- Omat tapaukset: Luo yhteisöön tai organisaatioosi vähintään yksi tapaus.
- Haku: Luo organisaatioosi vähintään yksi Salesforce Knowledge -tietoluokka ja -artikkeli.

# Sisällön asettelun muuttaminen Community Builderissa

Muuta yhteisösi sivujen ulkoasua nopeasti vaihtamalla niiden asettelua. Voit myös luoda omia mukautettuja asettelujasi kehittäjän konsolissa ja tuoda ne sitten yhteisöösi.

Note: Tämä ominaisuus on käytettävissä Koa-, Kokua- ja Asiakaspalvelu (Napili) -mallien Winter '16 -versioissa ja niitä uudemmissa sekä Aloha-mallin Spring '16 -versiossa ja sitä uudemmissa.

1. Napsauta Community Builderin vasemmasta sivupalkista 🕒 avataksesi sivueditorin.

2. Valitse ylhäällä olevasta työkalupalkista Sivu-valikosta sivu, jota haluat muokata, ja napsauta Sivun ominaisuudet.

Home	(\$)·
Find a page	Q
Home	
Article Detail	
Asset Detail	

**3.** Napsauta **Muuta asettelua** ominaisuuksien editorissa.

Home	
IRL	
IRL	
1	
age Layout	
Two Column Layout	

### EDITION-VERSIOT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

Käytettävissä: **Enterprise Edition**-, **Performance Edition**-, **Unlimited Edition**ja **Developer Edition** -versioissa

### KÄYTTJÄOIKEUDET

Yhteisön mukauttaminen tai julkaiseminen:

4. Valitse uusi asettelu. Jos olet lisännyt mukautetun asettelun, näet käyttövalmiit ja mukautetut sisällön asettelut yhdessä.



#### 5. Napsauta Muuta.

Jos uuden asettelun rakenne eroaa tämänhetkisestä asettelusta, joitakin alueita ei näytetä. Nämä alueet ovat kuitenkin edelleen käytettävissä ja voit vaihtaa toiseen asetteluun koska tahansa.

Note: Jos muutat oletusarvoisen mallisivun asettelua, ainoa tapa palauttaa alkuperäinen asettelu on napsauttaa Kumoa.

Lisätietoja mukautetuista asetteluista on Lightning Components Developer's Guide -oppaassa.

# Yhteisön käyttäjien seuraaminen Google Analytics<sup>™</sup> -seurantatunnuksella

Ota sivujen seuranta käyttöön lisäämällä Google Analytics -seurantatunnuksesi Community Builderin kohtaan **Asetukset** > **Lisäasetukset**. Käytä saamaasi dataa tutustuaksesi tarkemmin asiakkaiden käyttäytymiseen yhteisöissä: millä sivuilla he vierailevat, mitä he hakevat, mitä he napsauttavat ja mistä he poistuvat yhteisöstäsi. Säädä sitten yhteisösi sivuja tavoittaaksesi asiakkaasi paremmin.

Suorita seuraavat vaiheet yhteisössä, jota haluat seurata Google Analyticsin avulla:

- 1. Napsauta Community Builderin vasemmasta sivupalkista 🔯 ja napsauta Lisäasetukset.
- 2. Syötä Google Analytics -tunnuksesi.

## EDITION-VERSIOT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

Käytettävissä: Enterprise Edition-, Performance Edition-, Unlimited Editionja Developer Edition -versioissa

## KÄYTTJÄOIKEUDET

Yhteisön mukauttaminen tai julkaiseminen:

• Yhteisöjen luonti- ja hallintaoikeus

Com	Community Builder 👻			
1	SETTINGS	Advanced		
	General	Track page traffic or add head markup to customize your pages.		
\$	Theme	Google Analytics		
ŵ	Languages	Enter your Google Analytics Tracking ID to enable analytics for your community		
~	Advanced			
	Updates			
	Developer	Head Markup		
		Add HTML or scripts to the <head> of every community page.</head>		
		Edit Head Markup		

3. Ota palvelu käyttöön julkaisemalla yhteisö.

Yhteisösi analyysidata johdetaan suoraan Google Analytics -palveluun, josta voit tarkastella ja tulkita sitä.

Note: Google Analyticsia ei tueta sandbox-ympäristössä.

Tarjoamme kehittäjille, jotka käyttävät mukautettuja Lightning-komponentteja yhteisöissä, globaalin

forceCommunity:analyticsInteraction-tapahtuman. Käytä tätä tapahtumaa seurataksesi mukautetun komponentin käynnistämiä tapahtumia. Voit esimerkiksi luoda mukautetun painikkeen ja sisällyttää

forceCommunity: analyticsInteraction-tapahtuman painikkeen ohjaimeen. Kun käyttäjä napsauttaa painiketta, tapahtuman tiedot lähetetään Google Analyticsiin.

Esimerkki:

```
onClick : function(cmp, event, helper) {
    var analyticsInteraction =
```

```
$A.getEvt("markup://forceCommunity:analyticsInteraction");
    analyticsInteraction.setParams({
        hitType : 'event',
        eventCategory : 'Button',
        eventLabel : 'Cats',
        eventAction : 'click'
        });
    analyticsInteraction.fire();
    }
```

# Koodin lisääminen sivun <head>-osioon yhteisösi mukauttamiseksi

Lisää mukautettuja analyysejä, paranna hakukoneoptimoinnin tuloksiasi ja paljon muuta lisäämällä koodia sivun <head>-osioon Community Builderissa.

Note: Tämä ominaisuus on käytettävissä Koa-, Kokua- ja Asiakaspalvelu (Napili) -mallien Winter '16 -versioissa ja niitä uudemmissa sekä Aloha-mallin Spring '16 -versiossa ja sitä uudemmissa.

Voit mukauttaa yhteisösi sivuja tarpeidesi mukaisiksi lisäämällä seuraavia kohteita:

- Mukautettua analyysikoodia, kuten Google Analytics<sup>™</sup>
- Hakukoneoptimoinnin meta-tunnisteita, jotka näkyvät vain hakukoneissa
- Viiteitä ulkoisiin JavaScript-tiedostoihin ja kolmansien osapuolten kirjastoihin
- Mukautettua JavaScript-koodia
- favicon tai verkkosivun kuvake
- 1. Napsauta Community Builderin vasemmasta sivupalkista 🔯 ja napsauta Lisäasetukset.

Com	Community Builder 🔹			
	SETTINGS	Advanced		
-	General	Track page traffic or add head markup to customize your pages.		
\$	Theme	Google Analytics		
~	Languages			
-104	Advanced	UA-YYYYY-XX		
	Updates			
	Developer	Head Markup		
		Add HTML or scripts to the <head> of every community page.</head>		
		Edit Head Markup		

- 2. Napsauta Muokkaa Head-merkintää.
- **3.** Syötä haluamasi HTML tai JavaScript.
- 4. Tallenna muutoksesi.

#### EDITION-VERSIOT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

Käytettävissä: Enterprise Edition-, Performance Edition-, Unlimited Editionja Developer Edition -versioissa

### KÄYTTJÄOIKEUDET

Yhteisön mukauttaminen tai julkaiseminen:

Kun lisäät mukautettua koodia, se lisätään kaikkien sivujen <head>-osioon.

Esimerkki: Olemme lisänneet HTML-koodia, joka lisää favicon-kuvakkeen yhteisömme sivuille.

1 klin	nk rel="icon"
2	<pre>type="image/png"</pre>
3	<pre>href="http://example.com/myicon.png"&gt;</pre>

# Sivun poistaminen Community Builderissa

Poista tarpeeton yhteisön sivu tai sivuvariaatio Sivujen hallinta -osiosta.

Muista, ettet voi poistaa:

- Yhteisömallin mukana toimitettuja oletusarvoisia sivuja ja objekteja
- Sivun oletusarvoista sivuvariaatiota
- Mukautetun objektin sivua (lisätietosivu, luettelo tai viiteluettelo), mutta voit poistaa koko objektin
- 1. Napsauta Community Builderin vasemmasta sivupalkista 📚 avataksesi sivujen hallinnan.
- **2.** Avaa sivu, jonka haluat poistaa.
- 3. Napsauta työkalupalkista **Poista** tai napsauta Sivuvariaatiot-välilehdestä 💌 > **Poista**.

### EDITION-VERSIOT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

Käytettävissä: Enterprise Edition-, Performance Edition-, Unlimited Editionja Developer Edition -versioissa

# KÄYTTJÄOIKEUDET

Yhteisön mukauttaminen tai julkaiseminen:

# Jaa enemmän Salesforce-objektien dataa yhteisössäsi

Asiakaspalvelu (Napili) -malli sallii sinun jakaa tili-, tapaus-, yhteyshenkilö-, tehtävä- ja tapahtumaobjektien sekä mukautettujen objektien tietueiden dataa helposti. Tietueiden data noudattaa lisensseillä, profiileilla, käyttöoikeusjoukoilla ja jakosäännöillä käyttäjille myönnettyjä käyttöoikeuksia.

- Note: Tämä toiminto on käytettävissä Asiakaspalvelu (Napili) -mallin Winter '16 -versiossa ja sitä uudemmissa.
- Luo tietueiden luettelo ja sen linkki.
- Näytä tietueiden lisätietoja yhteisössäsi käyttövalmiilla Tietueen lisätiedot -sivulla tai luomalla mukautettu sivu.

Voit myös lisätä yhteisöösi ryhmiä samalla tavalla.

KATSO MYÖS: salesforce communities implementation.pdf

# Tietueluettelon jakaminen yhteisössäsi

Luo tietueiden luettelonäkymiä tileille, tapauksille, yhteyshenkilöille ja mukautetuille objekteille ja lisää niiden linkki Asiakaspalvelu (Napili) -mallin navigointivalikkoon. Käytä käyttövalmista tai mukautettua sivuasettelua näyttääksesi tietueiden luettelon.

- Note: Tämä toiminto on käytettävissä Asiakaspalvelu (Napili) -mallin Winter '16 -versiossa ja sitä uudemmissa.
- 1. Vedä ja pudota Navigointivalikko-komponentti Community Builderissa lisätäksesi sen haluamallesi sivulle mallissa. Suosittelemme lisäämään sen aloitussivulle.
- 2. Luo navigointivalikon kohde, joka osoittaa tuettuun Salesforce-objektiin. Asiakaspalvelu (Napili) -malli tukee tällä hetkellä tilejä, tapauksia, yhteyshenkilöitä ja mukautettuja objekteja.

Add Menu Item	
nome	Name*
Topics	New Menu Item
Support	Туре*
My Orders	Salesforce Object
	Object Type*
Featured Products	Account
Blogs	Default List View
Store	Default
	Publicly Available
New Menu Item	× 🖉 🖉

### EDITION-VERSIOT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

Käytettävissä: Enterprise Edition-, Performance Edition-, Unlimited Editionja Developer Edition -versioissa

## KÄYTTJÄOIKEUDET

Yhteisön luominen, mukauttaminen tai julkaiseminen:

 Yhteisöjen luonti- ja hallintaoikeus

## EDITION-VERSIOT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

Käytettävissä: Enterprise Edition-, Performance Edition-, Unlimited Editionja Developer Edition -versioissa

### KÄYTTJÄOIKEUDET

Yhteisön luominen, mukauttaminen tai julkaiseminen:

3. Julkaise muutoksesi.

Note: Jos yhteisösi on aktiivinen, navigointivalikon kohde muuttuu välittömästi näkyväksi yhteisösi jäsenille.

Valmista tuli! Tämä luo navigointivalikon kohteen, joka osoittaa valitun objektin tietueiden luetteloon. Salesforce hakee datasi taustalla ja näyttää sen yleisellä Tietueluettelo-sivulla. Tämä sivu on saatavilla käyttövalmiina Asiakaspalvelu (Napili) -mallissa, ja se käyttää Tietueen aloitussivun luettelonäkymä -Lightning-komponenttia näyttääkseen datan asiaankuuluvassa asettelussa.

**Note**: Yleinen Tietueluettelo-sivu tarjoaa oletusarvoisen luettelonäkymän asettelun objekteille, joille ei ole kohdistettu valmiiksi määritettyä tai mukautettua luettelonäkymäsivua. Jos esimerkiksi luot navigointivalikon kohteen toiselle Salesforce-objektille, se käyttää tätä samaa sivua. Jos muokkaat Tietueluettelo-sivua, ota huomioon kaikki asiaankuuluvat objektit.

Esimerkki: Luettelonäkymäsivu mukautetulle Featured Products -objektille.

Search for articles	and discussions		Search	
TOPICS - SUPPORT MY ORDERS	FEATURED PRODUCTS	BLOGS STORE		
All				New
PRODUCT NAME				
Cannondale				
Diamondback				
Kelty				
KHS				
Kona				
Marin Alps				

- Luo navigointivalikon kohde, joka on helpoin tapa määrittää linkki objektin tietueiden luetteloon. Jos haluat käyttää objekteille mukautettua luettelonäkymäsivua, luo uusi sivu yhteisöllesi Community Builderin avulla. Valitse Vakio-sivutyyppi yksisarakkeisella asettelulla. Lisää Tietueen aloitussivun luettelonäkymä -komponentti sivulle, määritä sen ominaisuudet osoittamaan objektiin ja julkaise sivu. Luo sivulle linkki luomalla mukautettu navigointivalikon kohde ja käyttämällä sisäisen sivun URL-osoitetta.
- Käyttäjät voivat käyttää vain tietueita, joiden käyttöoikeus heillä on lisenssien, profiilien, käyttöoikeuksien ja jakosääntöjen avulla, aivan kuin Salesforcessa. Käyttäjät, joilla on objektin luontioikeus, voivat luoda tietueita luettelonäkymäsivulta. Tältä sivulta ei voi luoda tietueita mobiililaitteilla.
- Voit piilottaa navigointivalikon kohteen vieraskäyttäjiltä estääksesi heitä käyttämästä tietueiden luettelonäkymäsivua.
- Kun käyttäjät napsauttavat tietuetta tältä sivulta, sen lisätiedot näytetään yleisen Tietueen lisätiedot -sivun asettelulla. Jos luot tietueille mukautetun lisätietosivun ja kohdistat sen objektille, käytämme sitä.
- Tietueen napsauttamainen luettelonäkymästä näyttää sen lisätiedot Asiakaspalvelu (Napili) -mallin Tietueen lisätiedot -sivulla.
- Tietueluettelo-sivu ja Tietueen aloitussivun luettelonäkymä -komponentti eivät ole käytettävissä Koa- tai Kokua-malleissa.

KATSO MYÖS:

salesforce\_communities\_implementation.pdf

# Tietueiden lisätietojen näyttäminen yhteisössäsi

Näytä tietueiden lisätietoja käyttämällä vakiomuotoista Tietueen lisätiedot -sivua tai luomalla mukautettuja tietueiden lisätietosivuja.



**Note:** Tämä toiminto on käytettävissä Asiakaspalvelu (Napili) -mallin Winter '16 -versiossa ja sitä uudemmissa.

Asiakaspalvelu (Napili) -malli tukee tietueiden käyttövalmiita lisätietosivuja, joita ei tarvitse määrittää. Kaikki yhteisösi objektit, joille ei ole kohdistettu tietueen lisätietosivua ennalta, käyttävät tätä yleistä Tietueen lisätiedot -sivua tietueen datan esittämiseen. Nyt tutustumme skenaarioon, jossa käyttäjä siirtyy tapauksen lisätietosivulle (joka käyttää valmista tapausten lisätietosivun asettelua) ja napsauttaa yhteyshenkilöä tapaukseen liittyvistä tietueista. Jos et luonut yhteyshenkilötietueille mukautettua lisätietosivua, yhteyshenkilön tiedot näytetään tavallisella Tietueen lisätiedot -sivulla. Tietueen lisätiedot -sivu käyttää Lightning-komponentteja Tietueen otsikko ja Tietueen tiedot näyttääkseen tietueen datan.

- **Tietueen otsikko**: Näyttää tietueen nimen, tärkeimmät tiedot ja painikkeita, joilla voit muokata tietuetta tai poistaa sen.
- Tietueen tiedot: Näyttää kaikki tietueen lisätiedot, mukaan lukien siihen liittyvät tietueet ja tietuesyötteen. Se sallii käyttäjien myös luoda uusia tietueeseen liittyviä tietueita ja lähettää viestejä tietueen syötteeseen.

Voit halutessasi luoda mukautettuja lisätietosivuja tili-, tapaus-, yhteyshenkilö-, tehtävä- ja tapahtumaobjektien sekä mukautettujen objektien tietueille.

- 1. Luo uusi lisätietosivu Community Builderissa ja valitse tuettu objekti.
- 2. Lisää Tietueen otsikko- ja Tietueen tiedot -komponentit sivulle ja määritä niiden ominaisuudet oikeassa laidassa olevalla ominaisuuksien editorilla.
- 3. Napsauta 🔯 avataksesi Community Builder -asetusten Sivujen hallinta -osion ja valitse mukautettu sivu aktiiviseksi sivuksi objektille.
- 4. Julkaise muutoksesi.

🖌 Note: Jos yhteisösi on aktiivinen, navigointivalikon kohde muuttuu välittömästi näkyväksi yhteisösi jäsenille.

**Esimerkki**: Tietueen lisätietosivu mukautetulle objektille, sisältäen Tietueen otsikko- (1) ja Tietueen tiedot (2) -komponentit.

#### EDITION-VERSIOT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

Käytettävissä: Enterprise Edition-, Performance Edition-, Unlimited Editionja Developer Edition -versioissa

### KÄYTTJÄOIKEUDET

Yhteisön luominen, mukauttaminen tai julkaiseminen:



- Joillekin objekteille on kohdistettu ennalta tietueiden lisätietosivuja, jotka näyttävät tietueiden dataa (esimerkiksi tapauksia). Voit tarkastaa kullekin objektille saatavilla olevat sivut ja kohdistukset Community Builderin Sivujen hallinta -osiosta.
- Objektit, joille ei ole kohdistettu tietueiden lisätietosivuja ennalta, käyttävät yleistä Tietueen lisätiedot -sivua. Jos muokkaat Tietueen lisätiedot -sivun asettelua tai kokoonpanoa, ota huomioon kaikki sivua käyttävät objektit.
- Käyttäjät, joilla ei ole asiaankuuluvaa lisenssiä, profiilia tai käyttöoikeuksia, eivät voi nähdä tietueen dataa.
- Käyttäjät, joilla on riittävät käyttöoikeudet, voivat luoda tietueita viiteluetteloista sekä muokata tietuetta tai poistaa sen tietueen otsikosta. Näitä toimintoja ei tueta mobiililaitteilla.
- Salesforce-objektien sivuasettelut määrittävät, mitä kenttiä Tietueen tiedot -komponentissa näytetään. Korostuspaneelin asettelussa olevat kentät määrittävät, mitä Tietueen otsikko -komponentissa näytetään. Tämä ominaisuus tukee tietuetyyppejä. Voit muokata sivuasettelua, korostuspaneelia ja tietuetyypin asetuksia Salesforcen Määritykset-valikosta.
- Ota tietueiden syötteet käyttöön Salesforcessa salliaksesi käyttäjien lähettää niihin viestejä yhteisöissä.
- Tietueen lisätietosivu-, Tietueen otsikko-komponentti ja Tietueen tiedot-komponentti eivät ole käytettävissä Koa- tai Kokua-malleissa.

KATSO MYÖS:

salesforce\_communities\_implementation.pdf

# Ryhmien lisääminen yhteisöösi

Haluatko yhteisösi tekevän enemmän yhteistyötä? Salli Asiakaspalvelu (Napili) -yhteisösi jäsenten ja vieraskäyttäjien selata ryhmiä ja liittyä niihin. Käytä ryhmille käyttövalmista ulkoasua tai luo ryhmän lisätietosivusta oma mukautettu versiosi käyttämällä erillisiä komponentteja.



Note: Tämä toiminto on käytettävissä Asiakaspalvelu (Napili) -mallin Winter '16 -versiossa ja sitä uudemmissa.

1. Ota ryhmät käyttöön yhteisössäsi lisäämällä ryhmät yhteisön navigointivalikkoon.

Tämä näyttää automaattisesti valikkokohteen, joka toimii linkkinä yhteisösi ryhmien luetteloon. Jos teet valikkokohteesta julkisesti käytettävän, jopa vieraskäyttäjät, jotka eivät ole kirjautuneet sisään yhteisöösi, voivat selata aktiivisten julkisten ryhmien luetteloa.

Edit Navigation Menu			
+ Add Menu Item			
Home	Name GROUPS		
Topics	Type*		
GROUPS & X	Object Type* Group  Default List View Active Groups  Publicly Available		
Cancel	Publish Changes		

#### EDITION-VERSIOT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

Käytettävissä: Enterprise Edition-, Performance Edition-, Unlimited Editionja Developer Edition -versioissa

### KÄYTTJÄOIKEUDET

Yhteisön luominen, mukauttaminen tai julkaiseminen:

 Yhteisöjen luonti- ja hallintaoikeus

- 2. Julkaise yhteisösi.
- 3. Lisää ryhmän julkaisija-asetteluun Lisää jäsen -toiminto, jos et ole jo tehnyt niin. Tämä toiminto sallii ryhmien omistajien ja päälliköiden lisätä ryhmään jäseniä, eikä sitä näytetä ryhmän toimintojen luettelossa oletusarvoisesti.

Kun käyttäjät napsauttavat aktiivisen ryhmän nimeä yhteisössä, heidät ohjataan ryhmän lisätietosivulle. Jos kyseessä on yksityinen ryhmä, heitä pyydetään kirjautumaan sisään. Vain sisäänkirjautuneet ryhmien jäsenet voivat tarkastella yksityisten ryhmien sisältöä.

Pidä mielessäsi muutama seikka:

- Kun otat ryhmät käyttöön yhteisössäsi, ryhmien tiedot näytetään ryhmien oletusarvoisella lisätietosivulla. Tämä ryhmä käyttää taustalla Ryhmä-komponenttia muotoilua ja asettelua varten. Ryhmä-komponentti on kokonaisvaltainen yhdistelmäkomponentti, joka sisältää ryhmän bannerin, ryhmän lisätiedot, viiteluettelo ja ryhmän syötteen. Suosittelemme käyttämään tätä yhdistelmä komponenttia varsinkin, jos haluat yhteisösi sivujen olevan interaktiivisia tietokoneiden ja mobiililaitteiden kaikissa selaimissa.
- Jos haluat käyttää toista ulkoasua tai hallita tarkemmin ryhmän sisällön asettelua, luo yhteisöille mukautettu sivu ja käytä Ryhmäbanneri-, Ryhmän tiedot-, Ryhmän viiteluettelo- ja Syöte-komponentteja. Riippuen näiden yksittäisten komponenttien käyttötavoistasi, mukautetut sivut eivät välttämättä toimi interaktiivisesti kaikilla laitteilla.

• Ryhmän ilmoituksia ei tueta yhteisöissä.

## Ryhmäluettelo Asiakaspalvelu (Napili) -mallissa

Sear Sear	ch for articles and discussi		Search	eric w *
GROUPS Active Groups - 4 items • Sorted by Name •	Filtered by Archive • Last updated	1 12/08/2015 at 17:47:29	) TVDE	New
Backpacking	8/7/2015 4:17 AM	3 Members	Public	srirangdew
Extreme Biking G	rou 11/24/2015 5:10 PM	6 Members	Public	davidwdd
The Fitness Club	8/7/2015 4:34 AM	1 Member	Public	slicdfd
Trekkers	8/7/2015 4:16 AM	9 Members	Public	Sether

Ryhmän lisätietosivu Asiakaspalvelu (Napili) -mallissa



# Yhteisösi brändääminen mukautetuilla teema-asetteluilla

Luo mukautettuja teema-asetteluita päivittääksesi koko Asiakaspalvelu (Napili) -yhteisösi ulkoasun silmänräpäyksessä. Mukauta ylä- ja alapalkkia yrityksesi tyylin mukaisesti ja luo mukautettu hakupalkki tai käyttäjäprofiilivalikko. Voit vaihdella mukautettujen teema-asetteluiden, hakupalkkien ja käyttäjäprofiilivalikoiden välillä tai pakata ne yhteen jakaaksesi ne muille organisaatioille. Olitpa sitten konsultoiva kumppani tai itsenäinen ohjelmistokehittäjä, tai haluat vain uudistaa omaa yhteisöäsi, mukautetut teema-asettelut tekevät sen brändäämisestä helppoa.



**Note:** Tämä ominaisuus on saatavilla Asiakaspalvelu (Napili) -mallin Winter '16 -versiota ja sitä uudempia käyttävissä yhteisöissä.

# Mikä on teema-asettelu?

EDITION-VERSIOT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

Käytettävissä: Enterprise Edition-, Performance Edition-, Unlimited Editionja Developer Edition -versioissa

Teema-asettelu on on yhteisösi mallin sivujen (1) yleisimmän tason asettelu. Se sisältää yhteisen ylä- ja alapalkin (2) ja usein navigointipalkin, hakupalkin ja käyttäjäprofiilivalikon. Teema-asettelu koskee yhteisösi kaikkia sivuja, paitsi sisäänkirjautumissivuja.

Sen sijaan sisällön asettelu (3) määrittää sivujesi sisältöalueet, kuten kaksisarakkeisen asettelun.



# Miten teema-asettelut toimivat?

Kehittäjät voivat luoda Developer Consolesta mukautetun teema-asettelun komponentin, joka käyttää forceCommunity:themeLayout-rajapintaa. Kun komponentti on valmis, valitset vain uuden teema-asettelun (1) Community Builderin osiosta **Asetukset** > **Teema**. Yhteisösi kaikki sivut muuttuvat heti!

	SETTINGS	Theme
Ľ	General	Change the theme layout of your template and set theme options.
	Theme	Theme Layout
	Languages	
τ <mark>ο</mark> τ	Advanced	Properties
	Updates	Hide the community header image, the search box, and the user profile and navigation menus.
	Developer	Show stencils when loading page content Show temporary stencils that represent the page's content as it loads to improve perceived site performance.
	2	Use a custom search component Replace the default search component on your pages with a custom search component. Use a custom user profile component Replace the default user profile component on your pages with a custom user profile component. Default
		Default Custom Profile Menu

Jos kehittäjäsi luo mukautetun hakukomponentin (forceCommunity:searchInterface) tai mukautetun käyttäjäprofiilikomponentin (forceCommunity:profileMenuInterface), voit vaihtaa myös niitä. Valitse **Käytä mukautettua haku-komponenttia** (2) ja valitse haluamasi mukautettu komponentti.





# Mallin ja sivun vieminen Community Builderista

Mukauta ja vie Asiakaspalvelu (Napili) -malleja tai -sivuja ja käytä niitä aloittaaksesi uusien yhteisöjen luonnin nopeasti, tai pakkaa ja jaa niitä muiden käytettäväksi. Säästät aikaa laatimalla kohteen kerran ja käyttämällä sitä uudelleen. Olipa yhteisö tarkoitettu organisaatiollesi, tai olitpa konsultoiva kumppani tai itsenäinen ohjelmistokehittäjä, voit säästää yhteisöjen luomiseen tarvittavaa aikaa ja vähentää kehityskustannuksia. Alhaisemmat kustannukset saavat tunnetusti *kaikki* iloiseksi.



### EDITION-VERSIOT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

Käytettävissä: Enterprise Edition-, Performance Edition-, Unlimited Editionja Developer Edition -versioissa

Note: Tämä toiminto on käytettävissä Asiakaspalvelu (Napili) -mallin Winter '16 -versiossa ja sitä uudemmissa.

Esimerkki: Oletetaan, että erikoistut kumppanien suhdehallintaan (Partner Relationship Management, PRM) tarkoitettuihin yhteisöihin valmistus- tai teknologia-alalle. Pakkaamalla ja jakamalla mallin voit luoda PRM-keskeisen yhteisömallin, joka on helppo toimittaa asiakkaillesi. Kun malli on asennettu asiakkaan organisaatioon, voit mukauttaa sitä tarkemmin asiakkaan ainutlaatuisen tarpeiden mukaisesti. Laatimalla suurimman osan yhteisöstä omassa organisaatiossasi ja jakamalla sen asiakkaiden organisaatioihin, voit julkistaa heidän yhteisönsä silmänräpäyksessä.

Esimerkki: Oletetaan, että olet itsenäinen ohjelmistokehittäjä, joka laatii useita mukautettuja Lightning-komponentteja ja mukautetun sivun luodakseen Community Builderissa käytettävän verkkokauppaominaisuuden. Nyt voit pakata sivun ja sen komponentit nopeasti yhteen pakettiin ja toimittaa sen asiakkaillesi.

# Miten mallien vienti toimii?

Yksinkertaisimmillaan Lightning-yhteisömalli koostuu teema-asettelusta ja CSS-tiedostosta, sekä sivuista, sisällön asetteluista ja Lightning-komponenteista.

Käytä Asiakaspalvelu (Napili) -mallia laatiaksesi mukautetun mallin vakiosivuilla ja komponenteilla, tai luo omia mukautettuja sivuja, asetteluita ja komponentteja. Kun mallin mukauttaminen on valmis, voit viedä sen Asetukset-alueen Developer-osiosta.

Kun viet mallin, se näytetään organisaatiosi yhteisöjen ohjatussa luontitoiminnossa, josta voit käyttää sitä pohjana uusien yhteisöjen rakentamiseen.



Voit viedä vastaavasti yksittäisen sivun, joka sisältää sivun sisällön asettelun ja komponentit. Kun olet vienyt sivun, se näytetään organisaatiosi kaikkien yhteisöjen Uusi sivu -valintaikkunassa.

# Entä pakkaaminen ja jakaminen?

Sen lisäksi, että voit käyttää vietyjä malleja ja sivuja organisaatiossasi, voit myös pakata niitä jaettavaksi asiakkaiden organisaatioihin. Kun luot ja lataat paketin palvelimelle, voit jakaa sen linkin yksityisesti asiakkaidesi tai kumppaniesi kanssa.

Quick Find / Search 🕜 Expand All   Collapse All	Add to Package Help for this Page 🥝 Partner Relationship Management		
Lightning Experience	A package contains components such as apps, objects, reports, or email templates. These packages can be uploaded to share with others privately or posted on Force.com AppExchange to share publicly. The list below displays all packages created by your organization. To create a new package, click New.		
Salesforce1 Quick Start	Add to Package Cancel		
Setup Assistant	Component Type: Lightning Community Template ▼		
Force.com Home	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   Other All		
Administer	✓ Partner_Relationships		
<ul> <li>Manage Users</li> <li>Manage Apps</li> </ul>	Add to Package Cancel		

Kun malli on asennettu toiseen organisaation, se näytetään yhteisöjen ohjatussa luontitoiminnossa organisaatiossa. Asennetut sivut näytetään Uusi sivu -valintaikkunassa.

TÄSSÄ OSIOSSA:

Mukautettujen malliesi vieminen

Mukauta ja vie Asiakaspalvelu (Napili) -malli ja käytä sitä pohjana uusille yhteisöille, tai pakkaa ja jaa malli muiden käytettäväksi.

Mukautettujen sivujesi vieminen

Vie Asiakaspalvelu (Napili) -mallissa mukauttamiasi sivuja käyttääksesi niitä pohjana uusille sivuille, tai pakkaa ja jaa niitä muiden käytettäväksi.

# Mukautettujen malliesi vieminen

Mukauta ja vie Asiakaspalvelu (Napili) -malli ja käytä sitä pohjana uusille yhteisöille, tai pakkaa ja jaa malli muiden käytettäväksi.

Note: Tämä toiminto on käytettävissä Asiakaspalvelu (Napili) -mallin Winter '16 -versiossa ja sitä uudemmissa.

Mukauttamasi mallin vieminen:

**1.** Siirry kohtaan **Asetukset** > **Developer**.

Tälle alueelle lisäämäsi tiedot näytetään yhteisöjen ohjatussa luontitoiminnossa, ja ne auttavat käyttäjiä ymmärtämään mallin käyttötarkoitukset ja hyödyt.

2. Lisää mallille nimi ja valitse kategoria.

# EDITION-VERSIOT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

Käytettävissä: Enterprise Edition-, Performance Edition-, Unlimited Editionja Developer Edition -versioissa

#### KÄYTTJÄOIKEUDET

Yhteisön mukauttaminen tai julkaiseminen:

	SETTINGS	EXPORT A TEMPLATE	EXPORT A PAGE	
Ľ	General	Tell us about your template	This information appears in	the Community
\$	Theme	Creation wizard. Learn More	This mornation appears in	the community
ŵ	Languages	Template Information		
	Advanced			
	Updates	* Name		
	Developer	Partner Relationships		
		* Category		
		Sales		¥
		• Images Add at least one Image (used as thu	Imbnall). Recommended dimension	s: 1260px X 820px

- **3.** Lisää vähintään yksi kuva, jota käytetään esikatselukuvana. Kuvan suositeltu koko on 1260 x 820 pikseliä. Muut lisäämäsi kuvat näytetään mallin yksityiskohtaisessa kuvauksessa.
- 4. Kirjoita yhteenveto, joka kuvaa mallin käyttötarkoitusta.
- 5. Syötä vähintään yksi mallisi tärkeimmistä ominaisuuksista. Tämä ominaisuuden otsikko näytetään esikatselukuvan alla yhteisöjen ohjatussa luontitoiminnossa, ja ominaisuuksien kuvaukset näytetään mallin yksityiskohtaisessa kuvauksessa.

Kun olet vienyt mallin, se näytetään organisaatiosi yhteisöjen ohjatussa luontitoiminnossa, josta voit käyttää sitä pohjana uusien yhteisöjen rakentamiseen. Vastaavasti, jos pakkaat mallin ja asennat sen toiseen organisaatioon, se näytetään kyseisen organisaation yhteisöjen ohjatussa luontitoiminnossa.



Jos haluat pakata mallin, kirjoita Määritykset-valikon Pikahaku-kenttään *Paketit* ja napsauta **Paketit**. Kun luot paketin, valitse komponenttityypiksi *Lightning-yhteisömalli*. Lataa paketti sitten palvelimelle ja jaa sen linkki yksityisesti asiakkaidesi tai kumppaniesi kanssa.

Quick Find / Search Ø	Add to Package Help for this Page 📀
Lightning Experience	A package contains components such as apps, objects, reports, or email templates. These packages can be uploaded to share with others privately or posted on Force com AppExchange to share publicly. The list below displays all packages created by your organization. To create a new package, click New.
Salesforce1 Quick Start	Add to Package Cancel
Setup Assistant	Component Type: Lightning Community Template
Force.com Home	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   Other   All
Administer Manage Users Manage Apps	Image: Cancel

Jos haluat hallita tuotuja ja vietyjä malleja, kirjoita Määritykset-valikon Pikahaku-kenttään *Lightning-yhteisömallit* ja napsauta **Lightning-yhteisömallit**.

# Mukautettujen sivujesi vieminen

Vie Asiakaspalvelu (Napili) -mallissa mukauttamiasi sivuja käyttääksesi niitä pohjana uusille sivuille, tai pakkaa ja jaa niitä muiden käytettäväksi.

- Note: Tämä toiminto on käytettävissä Asiakaspalvelu (Napili) -mallin Winter '16 -versiossa ja sitä uudemmissa.
- 1. Siirry kohtaan Asetukset > Developer ja napsauta Vie sivu.

### EDITION-VERSIOT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

Käytettävissä: Enterprise Edition-, Performance Edition-, Unlimited Editionja Developer Edition -versioissa

### KÄYTTJÄOIKEUDET

Yhteisön mukauttaminen tai julkaiseminen:

1	SETTINGS	Developer
	General	Export your customized template or pages and use them to jump-start new communities, or package and distribute them for others to use. Save time by building once, then reusing.
\$	Theme	EXPORT & TEMPLATE EXPORT & DAGE Developer Console
ń	Languages	
	Advanced	After you export a page, it appears in the New Page dialog.
	Updates	
	Developer	Select a page to export:
		Error * Export Page

2. Avaa sivu, jonka haluat viedä.

#### 3. Napsauta Vie.

Kun olet vienyt sivun, se näytetään organisaatiosi kaikkien yhteisöjen Uusi sivu -valintaikkunassa. Vastaavasti, jos pakkaat sivun ja asennat sen toiseen organisaatioon, se näytetään kyseisen organisaation Uusi sivu -valintaikkunassa. Uudet asennetut sivut näytetään uusina 30 päivän ajan.

New Page Choose a preconfigured page or start with a blank content layout.		
Q Search	+ New Blank Page	
Home	NEW	
Contact Support	NEW	
Sfdc Page		
Topic Catalog		
← Back		

Jos haluat pakata sivun, kirjoita Määritykset-valikon Pikahaku-kenttään *Paketit* ja napsauta **Paketit**. Kun luot paketin, valitse komponenttityypiksi *Lightning-sivu*. Lataa paketti sitten palvelimelle ja jaa sen linkki yksityisesti asiakkaidesi tai kumppaniesi kanssa.

Quick Find / Search 🕜	Add to Package Partner Relationship Management
Lightning Experience	A package contains components such as apps, objects, reports, or email templates. These packages can be uploaded to share with others privately or posted on Force.com AppExchange to share publicly. The list below displays all packages created by your organization. To create a new package, click New.
Salesforce1 Quick Start	Add to Package Cancel
Setup Assistant	Component Type: Lightning Community Template
Force.com Home	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   Other All
Administer Manage Users Manage Apps	Partner_Relationships  Add to Package Cancel

Jos haluat hallita tuotuja ja vietyjä malleja, kirjoita Määritykset-valikon Pikahaku-kenttään Lightning-yhteisömallit ja napsauta Lightning-yhteisömallit.

# Yhteisösi ulkoiset tietolähteet

Käytä Salesforce-organisaatiosi ulkopuolella säilytettyä ulkoista dataa ja sisältöä Asiakaspalvelu (Napili) -malliin perustuvasta yhteisöstä.

Salli yhteisösi käyttäjien käyttää seuraavia kohteita:

- Data, jota säilytetään toisessa Salesforce-organisaatiossa tai SAP<sup>®</sup> NetWeaver Gateway- tai IBM WebSphere<sup>®</sup> -palvelussa, ja jota organisaatiosi käyttää Salesforce Connectin kautta
- Sisältö, jota säilytetään Google Drivessa tai SharePointissa, ja jota organisaatiosi käyttää Files Connectin kautta

### 🕜 Note:

- Suurta datamäärää käsitteleviä ulkoisia tietolähteitä ei tueta.
- Jos ulkoisen tietolähteen Henkilöllisyyden tyyppi on Per käyttäjä, Asiakaspalvelu (Napili) -malliin perustuvien yhteisöjen käyttäjät eivät voi määrittää omia todennusasetuksiaan ulkoisille järjestelmille. Voit kuitenkin määrittää ja hallita käyttäjien ulkoisten tietolähteiden todennusasetuksia Lightning Experiencesta tai Salesforce Classicista.

## EDITION-VERSIOT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

Käytettävissä: Enterprise Edition-, Performance Edition-, Unlimited Editionja Developer Edition -versioissa

Esimerkki: Oletetaan, että sinulla on kumppaniyhteisö myyntejä varten ja haluat tallentaa tuotetilausten tietosi ERP-järjestelmään. Voit välittää nämä tiedot myyntikumppaneillesi, jotta he voivat tarkastella ja päivittää tilauksia niihin liittyvien tietojen asiayhteydessä riippumatta tietojen sijainnista.

Ehkä haluat tallentaa sopimuksille tarkoitetut mallisi Salesforcen ulkopuolelle. Myyntikumppanisi voivat käyttää sisällön uusimpia versioita tarvittaessa.

KATSO MYÖS:

Salesforce Connect

Ulkoisten tietolähteiden identiteettityyppi

# Hallitse yhteisösi yleisiä asetuksiaCommunity Builderissa

Käytä Asetukset-osiota seurataksesi käyttämääsi mallia, nähdäksesi yhteisösi tilan ja mukauttaaksesi mallia. Jos käytät Asiakaspalvelu (Napili) -mallia, voit käyttää navigointiaiheiden ja valikoitujen aiheiden asetuksia helposti.

Avaa Asetukset-osio napsauttamalla Community Builderin vasemmasta sivupalkista 🥺

	101	
sta	- Y	

Comr	nunity Builder 👻	
1	SETTINGS	General
	General	View and edit the main properties of your community.
۲	Theme	Community Details
~	Languages	Community Templete
101	Advanced	Community Template Customer Service Winter '17
	Updates	Public Access
	Developer	Public can access the community
		Community Title
		The Capricorn Cafe
		Published Status
		https://sdodemo-main-14f0402cabc-150-155338ebea4.force.com/cafe/s/
		Guest User Profile
		The Capricom Cate Promie
		Topics
		Navigational Topics
		Create and edit the topics that appear in your community's navigation menu. Then select topic banner images.
		Set Navigational Topics 13*
		Featured Topics
		Choose navigational or member-created topics to feature prominently on your home page. Then select topic thumbnail images.
		Set Featured Topics 🖻

### EDITION-VERSIOT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

Käytettävissä: Enterprise Edition-, Performance Edition-, Unlimited Editionja Developer Edition -versioissa

# KÄYTTJÄOIKEUDET

Yleisten asetusten muokkaaminen

 Yhteisöjen luonti- ja hallintaoikeus

Yleiset-osion asetuksiin sisältyy:

#### Yhteisön otsikko

Sallii sinun määrittää yhteisösi otsikon. Otsikko näkyy hetken selaimen otsikkopalkissa, kun yhteisösi aloitussivu latautuu.

#### Yhteisömalli

Näyttää yhteisösi käyttämän mallin nimen ja version.

#### Julkaistu-tila

Osoittaa, onko yhteisösi julkaistu. Jos yhteisö on julkaistu, napsauta linkkiä avataksesi sen uudessa selainvälilehdessä.

#### Vieraskäyttäjäprofiili

Näyttää asiaan liittyvän vieraskäyttäjäprofiilin. Linkin napsauttaminen siirtää sinut Salesforcen Määritykset-valikon Profiili-sivulle, josta voit muokata profiilin asetuksia, kuten vieraskäyttäjän käyttöoikeuksia. Lisätietoja vieraskäyttäjäprofiilin määrittämisestä on Using Templates to Build Communities Guide -oppaan osiossa "Configure the Guest User Profile for Unauthenticated Users".

#### Navigointiaiheiden ja valikoitujen aiheiden määrittäminen (vain Asiakaspalvelu (Napili) -malli)

Määritä valikoidut aiheet ja navigointiin käytettävät aiheet yhteisön hallinnassa.

#### Teema-osiosta voit tehdä seuraavat toimet:

#### Piilota yläpalkki- ja navigointialueet

(Vain Koa-, Kokua- ja Asiakaspalvelu (Napili) -mallien Winter '16 -versioissa sekä Asiakaspalvelu (Napili) -mallin Spring '16 -versioissa)

Piilota yhteisön oletusarvoisen yläpalkki (sisältäen yläpalkin kuva, hakukenttä, yhteisön valikko ja käyttäjäprofiilin navigointivalikon) kaikilta yhteisösi sivuilta. Valitse tämä vaihtoehto, jos haluat korvata yläpalkin omalla mukautetulla versiollasi. Ei käytettävissä tuoduille tai viedyille malleille.

#### Näytä esikatselu sivun sisältöä ladattaessa

(Vain Asiakaspalvelu (Napili) -mallin Spring '16 -versio)

Näyttää yhteisösi sivun haamuversion, kunnes se on ladattu kokonaan, mikä parantaa käyttökokemusta latauksen aikana. Voit poistaa tämän vaihtoehdon käytöstä, jos sivun yläpalkkia on mukautettu ja haamuversio ei näytä lainkaan selaimeen latautuvalta oikealta versiolta. Ei käytettävissä tuoduille tai viedyille malleille.

- Kielet-osiosta voit käyttää Site.com:ia, jolla voit määrittää yhteisöllesi monikielisiä ominaisuuksia. Kun nämä ominaisuudet on määritetty, niitä käytetään Kielen valitsin -komponentissa, joka sallii vieraskäyttäjien valita haluamansa kielen yhteisösi sivulta. Lisätietoja on Using Templates to Build Communities Guide -oppaan osiossa "Language Picker".
- Lisäasetukset-osiosta voit lisätä koodia sivun head-osioon.
- Päivitykset-osiosta voit päivittää yhteisösi mallin uusimpaan versioon.
- Developer-alueelta voit viedä mukautettuja malleja ja sivuja.

# Yhteisösi mallin päivittäminen

Tarjoamme uusia loistavia ominaisuuksia ja parannuksia jokaisessa julkaisussamme, joten älä jää uudistuksista jälkeen! Ota kaikki hyöty irti Community Builderin ja mallien uusimmista ominaisuuksista.

Törkeää: Lopetimme Winter '16 -versiota (lokakuu 2015) vanhempien Koa-, Kokua- tai Asiakaspalvelu (Napili) -mallien tukemisen Summer '16 -julkaisusta (toukokuu 2016) lähtien. Jos haluat saada Salesforce-tukea mallillesi jatkossakin, päivitä se uusimpaan versioon. Yhteisösi ei muutu, vaikka et päivitä malliasi. Jos vanhoilla malleilla ilmenee kuitenkin ongelmia, Salesforce-asiakastuki ei voi auttaa sinua.

Jos yhteisösi käyttää mallien Summer '16 -versiota, voit ottaa rennosti. Päivitämme mallisi automaattisesti uusimpaan versioon, joten voit aloittaa uusien ominaisuuksien lisäämisen yhteisöösi välittömästi.

Mallin päivittämisen vaikutukset riippuvat käyttämästäsi yhteisön versiosta.	allin päivittämisen vaikutukset riippuvat käyttämästäsi yhteis	sön versiosta.
--	--	----------------

Mallin tyyppi ja versio	Mitä odottaa Winter '17 -päivitykseltä
Koa-, Kokua- tai Asiakaspalvelu (Napili) -mallien Spring '16 -versiot ja niitä uudemmat	Kaikkia päivityksiä sovelletaan automaattisesti. Mukautuksesi, brändäyksesi ja datasi säilytetään.
Koa-, Kokua- tai Asiakaspalvelu (Napili) -mallien Winter '16 -versiot	<ul> <li>Mukautuksesi säilytetään kaikille sivuilla, paitsi sisäänkirjautumissivulla.</li> <li>Sisäänkirjautumissivujen brändäys säilytetään, mutta mukautetut koodisi ja komponenttien mukautuksesi poistetaan.</li> </ul>
Koa-, Kokua- tai Asiakaspalvelu (Napili) -mallien Winter '16 -julkaisua vanhemmat versiot	Useimmat komponenttien mukautukset ja ominaisuudet korvataan. Mutta:
Ennen Spring '16 -version Aloha-mallia	<ul> <li>Koa- ja Kokua-mallit säilyttävät yleiset asetuksensa, kuten luokkaryhmän nimi, ylätason luokka ja yhtiön nimi.</li> </ul>

### EDITION-VERSIOT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

Käytettävissä: Enterprise Edition-, Performance Edition-, Unlimited Editionja Developer Edition -versioissa

### KÄYTTJÄOIKEUDET

Mallisi päivittäminen

Mallin tyyppi ja versio	Mitä odottaa Winter 17 -päivitykseltä
	<ul> <li>Asiakaspalvelu (Napili) -malleissa säilytetään aiheiden määritelmät.</li> </ul>
	Useimmat Community Builderin brändäyseditorilla tehdyt brändäysominaisuudet säilytetään. Joskus yhteisösi värit palautetaan kuitenkin oletusarvoihin. Kun päivität mallin, tarkasta sen brändäysominaisuudet ja päivitä nollatut.
Salesforce-välilehdet + Visualforce	Salesforce-välilehdet + Visualforce -mallia käyttävien yhteisöjen mallipäivityksiä ei hallita Community Builderista.

Lisätietoja komponenttien yhteensopivuudesta vanhempien malliversioiden kanssa on *Using Templates to Build Communities* -oppaan kohdassa "Which Components Can I Use with Each Template?".

Kun mallille on saatavilla päivitys, Community Builderin Asetukset-kuvakkeen yllä näytetään punainen ilmoituskuvake. Sinun ei tarvitse ottaa päivitystä käyttöön heti, kun se on saatavilla. Voit odottaa, kunnes olet valmis.

Community Builder 🝷	
1	SETTINGS
	General
\$	Theme
-2 <sup>1</sup>	Languages
	Advanced
	Updates 1
	Developer

Mallisi päivittäminen (koskee mallien Winter '16 -versioita tai niitä vanhempia):

- 1. Napsauta yhteisön hallinnan globaalista ylätunnisteesta Yhteisön hallinta -valikkoa ja napsauta sitten Siirry Community Builderiin. Voit käyttää Community Builderia myös Määritykset-valikon Kaikki yhteisöt -sivulta napsauttamalla yhteisösi nimen vierestä Builder.
- 2. Napsauta Asetukset > Päivitykset.
- 3. Napsauta Päivitä ja vahvista päivitys pyydettäessä.
- 4. Tarkasta kaikki yhteisön sivut ja varmista, että brändäyksesi ja tyylisi toimivat odotetulla tavalla.
- 5. Julkaise yhteisösi ottaaksesi mallien päivitykset käyttöön.

#### KATSO MYÖS:

Hallitse yhteisösi yleisiä asetuksiaCommunity Builderissa Community Builderin yhteenveto

# Yhteisösi mallin vaihtamisessa huomioitavia asioita

Yhteisösi mallin vaihtaminen vaikuttaa yhteisösi navigointiin, brändäykseen ja mukautuksiin.

- Note: Winter '17 -julkaisusta alkaen Koa-, Kokua- ja Asiakaspalvelu (Napili) -malleja käyttävien yhteisöjen malleja ei voi muuttaa mallityypistä toiseen. Tämä ominaisuus on edelleen käytettävissä näille malleille, mutta suosittelemme aloittamaan upouudella yhteisöllä sen sijaan. Jos muutat Koa-, Kokua- tai Asiakaspalvelu (Napili) -mallisi tyyppiä toiseksi, Salesforce-asiakastuki ei voi avustaa sinua mahdollisissa ongelmissa.
- Kun muutat malliasi, Salesforce-objektien tiedot säilyvät, mutta kaikki brändäyksen ja komponenttien mukautukset eivät. Valmistaudu tekemään muutokset uudelleen tarvittaessa.
- Yhteisön mallin muuttaminen päivittää Yhteisön hallinta -sivun navigoinnin. Jos haluat tarkastella kaikkia Yhteisön hallinta -sivulla käytettävissä olevia vaihtoehtoja riippumatta valitusta mallista, valitse **Hallinta > Valinnat > Näytä kaikki asetukset yhteisön hallinnassa**.

#### Yhteisösi URL-osoite muuttuu, kun vaihdat Salesforce-välilehdet + Visualforce -mallin toiseen mallityyppiin. Tarkalleen ottaen yhteisösi URL-osoitteeseen lisätään /s. Muista päivittää kaikki yhteisöösi osoittavat linkit päivitetyllä URL-osoitteella.

- Aktiivissa yhteisöissä
  - Kun vaihdat Koa-, Kokua- tai Asiakaspalvelu (Napili) -malliin, mallin muutos tallennetaan luonnosversioon. Käytä luonnosversiota mukauttaaksesi yhteisöäsi Community Builderissa. Yhteisösi päivitetään vasta, kun julkaiset muutokset.
  - Kun vaihdat Salesforce-välilehdet + Visualforce -malliin mistä tahansa muusta mallista, muutoksesi näytetään välittömästi
    aktiivisessa yhteisössä. Tässä tilanteessa suosittelemme, että kumoat yhteisösi aktivoinnin ennen mallisi muuttamista. Aktivoi
    yhteisö uudelleen, kun olet tehnyt kaikki muutoksesi.
  - Jos malliksesi on määritetty Ei mitään, et käytä esimääritettyä mallia tai käytät jonkin mallimme muokattua versiota.

Lisätietoja Kokua-, Koa- ja Asiakaspalvelu (Napili) -mallien käytöstä on Using Templates to Build Communities -oppaassa.

Lisätietoja Aloha-mallista on Getting Started with the Aloha Community Template for Salesforce Identity -asiakirjassa.

# Yhteisösi esikatseleminen Community Builderilla

Esikatsele, miltä yhteisösi näyttää pöytätietokoneiden selainikkunassa ja mobiililaitteilla. Community Builderin esikatselu sallii sinun tarkastella yhteisöäsi ennen sen julkaisemista.

Jos haluat esikatsella yhteisöä selainikkunassa, napsauta työkalupalkista Esikatselu.



• Esikatselutilassa voit tarkastella yhteisöäsi erillisessä selainvälilehdessä asiakkaan näkökulmasta napsauttamalla ponnahduspainiketta.



0

-valikon vaihtoehtoja esikatsellaksesi, miltä yhteisö näyttää eri laitteilla:

- Älypuhelimet: napsauta Mobiililaite.
- Tabletti: napsauta Tabletti.

### EDITION-VERSIOT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

Käytettävissä: Enterprise Edition-, Performance Edition-, Unlimited Editionja Developer Edition -versioissa

### KÄYTTJÄOIKEUDET

Yhteisön luominen, mukauttaminen tai julkaiseminen:

• Yhteisöjen luonti- ja hallintaoikeus

#### EDITION-VERSIOT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

Käytettävissä: Enterprise Edition-, Performance Edition-, Unlimited Editionja Developer Edition -versioissa
Pöytätietokoneiden näytöt: Pöytätietokone.



## KATSO MYÖS:

Community Builderin yhteenveto Mukautuksiesi julkaiseminen Community Builderilla

# Mukautuksiesi julkaiseminen Community Builderilla

Julkaise yhteisösi Community Builderissa, jotta brändäyksen ja komponenttien mukautuksesi olisivat kaikkien käytettävissä yhteisössäsi.

- Tärkeää: Koa-, Kokua- tai Asiakaspalvelu (Napili) -yhteisön julkaiseminen ensimmäistä kertaa aktivoi yhteisön URL-osoitteen ja myöntää sisäänkirjaumisoikeuden yhteisön jäsenille. Yhteisön ei tarvitse olla aktiivinen.
- 1. Kirjoita Määritykset-valikon Pikahaku-kenttään *Kaikki yhteisöt*, valitse **Kaikki yhteisöt** ja napsauta sitten yhteisön **Hallinta**-linkkiä.
- 2. Napsauta yhteisön hallinnan globaalista ylätunnisteesta Yhteisön hallinta -valikkoa ja napsauta sitten Siirry Community Builderiin. Voit käyttää Community Builderia myös Määritykset-valikon Kaikki yhteisöt -sivulta napsauttamalla yhteisösi nimen vierestä Builder.
- 3. Voit myös esikatsella yhteisöäsi varmistaaksesi, että päivityksesi näytetään odotetulla tavalla.
- **4.** Kun olet tyytyväinen muutoksiisi, napsauta työkalupalkista **Julkaise** julkaistaksesi muutoksesi.

Sähköposti-ilmoitus kertoo sinulle, kun muutoksesi on julkaistu.

#### KATSO MYÖS:

Community Builderin yhteenveto Yhteisösi esikatseleminen Community Builderilla

# EDITION-VERSIOT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

Käytettävissä: Enterprise Edition-, Performance Edition-, Unlimited Editionja Developer Edition -versioissa

## KÄYTTJÄOIKEUDET

Yhteisön luominen, mukauttaminen tai julkaiseminen:

 Yhteisöjen luonti- ja hallintaoikeus

# Yhteisön hallinta

Yhteisön hallinta on keskeinen sijainti, josta voit hallita, ylläpitää ja moderoida yhteisöäsi.

## TÄSSÄ OSIOSSA:

### Yhteisöjen päälliköiden, moderaattoreiden ja pääkäyttäjien yhteistyö

Yhteisöt voivat menestyä, kun yhteisöjen päälliköt, moderaattorit ja pääkäyttäjät ymmärtävät ainutlaatuiset työnkuvansa ja työskentelevät tehokkaasti yhdessä.

### Yhteisön menestymisen mittaaminen mittaristoilla

Käytä yhteisön hallinnan mittaristoja tarkastellaksesi yhteisösi analyysejä, kuten tilastoja ja toimintojen trendejä. Mittaristot tarjoavat sinulle tietoja käyttäjien sopeutumisesta ja osallistumisesta keskipitkältä tai pitkältä aikaväliltä sekä kokonaiskuvan yhteisösi terveydentilasta.

Mittaristot auttavat sinua myös valvomaan sijoituksen tuottoa (ROI) ja keskeisiä suorituskykyindikaattoreita (KPI).

### Yhteisöön osallistumisen Insights-raportit

Insights-raportit ovat raportteja, joiden avulla yhteisöjesi päälliköt voivat valvoa viimeaikaisia toimintoja ja reagoida niihin. Insights-raporttien avulla sinun on helpompi hallita päivittäisiä moderointitehtäviäsi sekä rohkaista jäseniä osallistumaan ja sopeutumaan yhteisöihisi. Voit määrittää Insights-raportteja valvoaksesi uusia jäseniä, vastaamattomia kysymyksiä, äskettäin luotuja ryhmiä, nousevia aiheita ja jopa viimeaikaisia Chatter-toimintoja.

### Yhteisöjen moderointistrategiat ja -työkalut

Yhteisöjen moderoinnin avulla voit sallia yhteisösi jäsenten valvoa sisältöä ja varmistaa, että se on asianmukaista ja asiaankuuluvaa. Määritä sääntöjä, jotka tekevät moderoinnista automaattisempaa ja tekevät raskaat työt puolestasi.

### Itsepalveluyhteisöjen organisoiminen aiheilla

Navigointiaiheet ja valikoidut aiheet ovat loistava tapa organisoida yhteisön sisältöä. Käytä aiheita luodaksesi rakenteen yhteisön sisällölle tai korostaaksesi tärkeitä keskusteluita. Voit luoda aiheita tai käyttää aiheita, joita ilmestyy luonnollisesti yhteisön jäsenien viesteistä. Voit käyttää yhteisöjen aiheita käyttämällä Asiakaspalvelu (Napili) -mallia.

### Suositusten mukauttaminen yhteisöissä

Luo suosituksia edistääksesi yhteisösi yhteistyötä ja rohkaistaksesi käyttäjiä katsomaan videoita, osallistumaan koulutukseen ja paljon muuta. Muokkaa näitä suosituksia Yhteisön hallinta -sivulta, josta voit keskittyä tiettyihin kohdeyleisöihin ja käyttää kanavia määrittääksesi suositusten sijainnit.

### Maineen yhteenveto

Aktiivisuutesi yhteisössä vaikuttaa suoraan maineeseesi. Mitä enemmän lähetät viestejä, kommentoit ja jaat sisältöä, sitä korkeampi mainetasosi on.

# Yhteisöjen päälliköiden, moderaattoreiden ja pääkäyttäjien yhteistyö

Yhteisöt voivat menestyä, kun yhteisöjen päälliköt, moderaattorit ja pääkäyttäjät ymmärtävät ainutlaatuiset työnkuvansa ja työskentelevät tehokkaasti yhdessä.

Yhteisön päällikkö ja moderaattori työskentelevät käsi kädessä. He ovat kumppaneita, jotka tukevat toisiaan yhteisön toiminnan ja harmonian ylläpitämiseksi. Joskus he suorittavat samoja tehtäviä, mutta molemmilla on oma roolinsa. Yhteisön päällikkö on usein vastuussa käyttäjien sopeutumisesta yhteisöön ja heidän osallistumisensa valvonnasta, kun taas moderaattorin vastuulla on varmistaa, että yhteisössä on mukava ilmapiiri ja että jäsenet auttavat toisiaan rohkeasti ja aktiivisesti.

Yhteisöjen päälliköt, moderaattorit ja pääkäyttäjät työskentelevät yhdessä suojellakseen, tukeakseen ja mitatakseen yhteisön menestystä.

## EDITION-VERSIOT

Käytettävissä: Salesforce Classic

Käytettävissä: Enterprise Edition-, Performance Edition-, Unlimited Editionja Developer Edition -versioissa

# EDITION-VERSIOT

Käytettävissä: Salesforce Classic

Käytettävissä: Enterprise Edition-, Performance Edition-, Unlimited Editionja Developer Edition -versioissa

### Salesforce-yhteisöjen määrittäminen ja ylläpito



Estä roskapostin lähettäjiä, botteja ja trolleja Toivota uudet jäsenet tervetulleeksi, lisää hyökkäämästä yhteisöösi.

Suojele yhteisöäsi tekijänoikeusrikkomuksilta Auta varmistamaan, että jäsenten ja lakisääteisiltä ongelmilta.

Varmista, että jäsenet keskustelevat asiallisesti ja noudattavat käyttöehtoja.



työtovereita ja yhdistä jäseniä resursseihin.

kysymyksiin vastataan nopeasti.

Anna hyödyllisille jäsenille tunnustusta ja kiitä heitä.

Tunnista, rohkaise, ehosta ja ylläpidä MVP:itä.



Tarkastele yhteisön terveydentilan analyysejä.

Mittaa sijoituksen tuottoa (ROI) ja keskeisimpiä suorituskykyindikaattoreita (KPI), kuten säästettyä rahaa ja torjuttuja tapauksia.

Tunnista ja seuraa yhteisön trendejä.

## TÄSSÄ OSIOSSA:

### Yhteisösi hallinta

Yhteisön hallinta on keskeinen sijainti, josta voit mukauttaa ja valvoa yhteisöäsi. Pääkäyttäjät voivat hallita perusmäärityksiä, kuten jäsenyyksiä ja brändäystä. Yhteisöjen päälliköt voivat tarkastella ryhmiin, jäseniin, syötetoimintoihin ja lisenssien käyttöön liittyviä mittaristoja ja hallita yhteisön mainejärjestelmää. Moderaattorit voivat nähdä tarkastettavaksi merkityt kohteet.

#### Mikä on yhteisön päällikkö?

Jokainen yhteisö tarvitsee henkilön, joka toimii aktiivisesti varmistaakseen, että yhteisö menestyy. Yhteisöjen päälliköiden käyttävät päivittäin aikaa rohkaistakseen jäseniä osallistumaan, pitääkseen keskusteluita yllä ja kehuakseen jäseniä osallistumisestaan.

### Mikä on yhteisön moderaattori?

Moderaattorit auttavat yhteisöäsi menestymään tarkkailemalla käyttäjien toimia ja merkittyjä kohteita.

### Yhteisöjen hallinnan käyttö

Yhteisöjen pääkäyttäjät ja päälliköt käyttävät yhteisön hallintaa valvoakseen yhteisön aktiivisuutta ja määrittääkseen muita tärkeitä hallintaominaisuuksia.

# Yhteisösi hallinta

#### KÄYTTJÄOIKEUDET EDITION-VERSIOT Yhteisöjen hallinnan käyttäminen: Käytettävissä: Salesforce "Yhteisön hallinnan käyttöoikeus TAI Classicissa yhteisöjen hallintaoikeus TAI yhteisöjen luonti- ja määritysoikeus Käytettävissä Enterprise JA ovat jäsenjä vhteisössä, jonka **Edition-**, **Performance** Edition-, Unlimited Edition-Yhteisöjen hallinta -sivua he yrittävät ja Developer Edition käyttää -versioissa Moderointisääntöjen ja -ehtojen käyttäminen: "Yhteisöjen hallintaoikeus tai yhteisöjen luonti- ja määritysoikeudet

 JA ovat jäseniä yhteisössä, jonka Yhteisöjen hallinta -sivua he yrittävät käyttää

Hallinta-asetusten mukauttaminen tai Community Builderin käyttäminen:

- "Yhteisöjen luonti- ja määritysoikeus
- JA ovat jäseniä yhteisössä, jonka Yhteisöjen hallinta -sivua he yrittävät käyttää

Yhteisön hallinta on keskeinen sijainti, josta voit mukauttaa ja valvoa yhteisöäsi. Pääkäyttäjät voivat hallita perusmäärityksiä, kuten jäsenyyksiä ja brändäystä. Yhteisöjen päälliköt voivat tarkastella ryhmiin, jäseniin, syötetoimintoihin ja lisenssien käyttöön liittyviä mittaristoja ja hallita yhteisön mainejärjestelmää. Moderaattorit voivat nähdä tarkastettavaksi merkityt kohteet.

Voit mukauttaa yhteisöäsi koska tahansa, mutta jos aiot tehdä merkittäviä muutoksia, suosittelemme kumoamaan yhteisön aktivoinnin ensin.

Tärkeää: Yhteisöjen hallinnassa olevat vaihtoehdot perustuvat yhteisöllesi valittuun malliin, käyttöoikeuksiin ja valintoihin. Jos yhteisösi ei esimerkiksi käytä aiheita, et näe Aiheet-osiota. Jotkin seuraavassa luettelossa olevat vaihtoehdot eivät välttämättä näy yhteisössäsi. Jos haluat näyttää kaikki osiot, siirry kohtaan Hallinta > Valinnat ja valitse Näytä kaikki asetukset Yhteisön hallinnassa.

#### Aloitus

- Näytä yhteisösi aloitussivun mittaristo. Jos aloitussivullasi on edelleen viesti, joka kehottaa asentamaan SalesforceCommunities Management -paketin, pääkäyttäjäsi ei ole vielä kartoittanut mittaristoa.
- Esikatsele yhteisöä tai avaa yhteisösi asetukset Community Builderissa, Force.com:issa tai Site.com Studiossa globaalin ylätunnisteen Yhteisön hallinta -valikosta.

#### Engagement

Valvo viimeaikaisia toimia ja reagoi niihin välittömästi poistumatta yhteisön hallinnasta.

Pääkäyttäjäsi määrittää Insights-raportit. Jos et näe Osallistuminen-osiota, pääkäyttäjä ei ole vielä kartoittanut yhtään Insights-raporttia yhteisöllesi.

#### Mittaristot

Tarkastele yhteisön mittaristoja ja valvo ryhmiin, jäseniin, syötetoimintaan, moderointiin, aiheisiin ja lisenssien käyttöön liittyviä tietoja.

Pääkäyttäjä määrittää mittaristot. Jos et näe Mittaristot-osiota, pääkäyttäjä ei ole vielä kartoittanut yhtään mittaristoa yhteisöllesi.

#### Moderointi

Tarkastele merkittyjen viestien, kommenttien, yksityisviestin ja tiedostojen raportteja. Voit myös tarkastella kaikkien tarkastusta odottavien viestien raporttia ja määrittää moderointisääntöjä yhteisöllesi.

### Pääkäyttäjä määrittää moderoinnin.

#### Aiheet

Luo navigointivalikko ja esittele yhteisössäsi suosittuja aiheita.

Pääkäyttäjä määrittää navigointiaiheet ja valikoidut aiheet, mutta itsepalvelumalleissa ne ovat oletusarvoisesti käytössä. Jos et näe Aiheet-osiota, yhteisösi ei käytä aiheita.

#### Suositukset

Suositukset auttavat jäseniä osallistumaan yhteisösi töihin. Voit määrittää niitä rohkaistaksesi käyttäjiä katsomaan videoita, osallistumaan koulutukseen ja paljon muuta.

Pääkäyttäjä määrittää suositukset. Jos et näe Suositukset-osiota, pääkäyttäjä ei ole määrittänyt vielä yhtään.

#### Maine

Määritä mainetasoja ja -pisteitä palkitaksesi jäseniä heidän toimistaan yhteisön syötteessä.

Pääkäyttäjä määrittää Maine-ominaisuuden. Jos et näe Maine-osiota, pääkäyttäjä ei ole ottanut sitä käyttöön.

### Hallinta

Hallinta-sivulla näet yhteisön perusmääritykset, kuten:

- Jäsenet Lisää tai poista jäseniä profiilien tai käyttöoikeusjoukkojen perusteella.
- Välilehdet— Valitse yhteisön jäsenille näytettävät välilehdet. Välilehtiä käytetään myös määrittämään yhteisön navigointi Salesforce1-sovelluksessa. Välilehtiasetuksia ei käytetä, jos yhteisösi luotiin itsepalvelumallista.
- Brändäys— Valitse käyttövalmis teema. Tätä brändäystä käytetään vain, jos yhteisösi käyttää Salesforce-välilehdet + Visualforce -mallia.
- Kirjautuminen ja rekisteröinti Valitse yhteisön oletusarvoinen kirjautumissivu ja määritä itserekisteröinti.
- Sähköpostit— Voit mukauttaa yhteisösi sähköpostien lähettäjän tietoja, Chatter-sähköpostibrändäystä ja malleja.
- Sivut— Määritä yhteisösi sivujen kohdistukset ja käytä yhteisösiForce.com- ja Site.com-asetuksia.
- Valinnat Päivitä tärkeitä asetuksia, kuten sisällön merkitseminen, lempinimien näyttäminen, julkinen Chatter-käyttöoikeus ja tiedostorajoitukset.
- Asetukset— Muokkaa yhteisösi nimeä, kuvausta ja URL-osoitetta. Voit myös hallita yhteisösi tilaa ja päivittää yhteisösi mallin.

Yhteisön hallinta -sivun haut näyttävät aluksi kohteet, joita olet tarkastellut yhteisössä viimeksi. Jos et löydä etsimääsi objektia viimeksi tarkasteltujen asiakirjojen luettelosta, kirjoita objektin nimi osittain tai kokonaan ja yritä hakea sitä uudelleen.

Törkeää: Jos olet pääkäyttäjä ja poistat itsesi vahingossa yhteisöstä, et pääse enää yhteisön hallinnan Hallinta-asetuksiin. Jos haluat lisätä itsesi takaisin yhteisöön tai tehdä jäsenyyksiin muita muutoksia, käytä API:a.

### KATSO MYÖS:

Mikä on yhteisön päällikkö? Mikä on yhteisön moderaattori?

# Mikä on yhteisön päällikkö?

Jokainen yhteisö tarvitsee henkilön, joka toimii aktiivisesti varmistaakseen, että yhteisö menestyy. Yhteisöjen päälliköiden käyttävät päivittäin aikaa rohkaistakseen jäseniä osallistumaan, pitääkseen keskusteluita yllä ja kehuakseen jäseniä osallistumisestaan.

Yhteisöjen päälliköiden täytyy olla organisaatiosi työntekijöitä, sillä yhteisöjen ulkoiset jäsenet eivät voi olla yhteisöjen päälliköitä.

Yhteisön päällikkö on yhteisön jäsen, jolla on tavallista enemmän vastuuta yhteisön valvomisesta. Yhteisöjen päälliköt tarvitsevat käyttöoikeudet raportteihin ja mittaristoihin, jotka osoittavat aktiivisuuden ja jäsenyyksien trendit. Heidän tulisi myös huomata, jos jäsenet eivät kirjaudu sisään yhtä usein kuin heidän pitäisi. Valvomalla yhteisön jäsenyyksiä ja aktiivisuutta yhteisöjen päälliköt voivat päättää, miten yhteisöjen jäseniä kannattaa lähestyä ja miten heidät saa osallistumaan.

Eräs yhteisöjen päälliköiden tärkeä kyky on mahdollisuus kehua yksittäisiä jäseniä heidän

osallistumisestaan, sillä yhteisöjen päälliköt tietävät, että kehuminen ja ystävämielinen kilpailu parantavat usein jäsenien aktiivisuutta. Yhteisöjen päälliköt voivat määrittää pistejärjestelmän ja mainetasot, jotka palkitsevat jäseniä pisteillä, kun he suorittavat tiettyjä toimintoja. Kun jäsenet saavuttavat tason pistekynnyksen, he siirtyvät seuraavalle tasolle.

### TÄSSÄ OSIOSSA:

### Yhteisön päällikön valitseminen

Jos haluat tehdä käyttäjästä yhteisön päällikön, myönnä hänelle yhteisöjen hallintaoikeus.

## EDITION-VERSIOT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

Käytettävissä: Enterprise Edition-, Performance Edition-, Unlimited Editionja Developer Edition -versioissa

# Yhteisön päällikön valitseminen

Jos haluat tehdä käyttäjästä yhteisön päällikön, myönnä hänelle yhteisöjen hallintaoikeus.

Yhteisöjen päälliköiden täytyy olla organisaatiosi työntekijöitä, sillä yhteisöjen ulkoiset jäsenet eivät voi olla yhteisöjen päälliköitä. Jos haluat tehdä käyttäjästä yhteisön päällikön, myönnä hänelle yhteisöjen hallintaoikeus. Tämän käyttöoikeuden avulla he voivat käyttää Yhteisöjen hallinta-sivua.

- 1. Kirjoita Määritykset-valikon Pikahaku-kenttään Lupajoukot, valitse Lupajoukot ja napsauta Uusi.
- 2. Luo käyttöoikeusjoukko, joka sisältää yhteisöjen hallintaoikeudet.
- 3. Kirjoita Määritykset-valikon Pikahaku-kenttään Käyttäjät ja valitse Käyttäjät.
- **4.** Hae käyttäjä, jonka haluat olevan yhteisön päällikkö ja lisää käyttöoikeusjoukko käyttäjän Käyttöoikeusjoukon kohdistukset -viiteluetteloon.

Käyttäjä voi nyt hallita yhteisöä Yhteisön hallinta -sivulta.

# Mikä on yhteisön moderaattori?

Moderaattorit auttavat yhteisöäsi menestymään tarkkailemalla käyttäjien toimia ja merkittyjä kohteita.

# EDITION-VERSIOT

Käytettävissä: Salesforce Classic

Käytettävissä: Enterprise Edition-, Performance Edition-, Unlimited Editionja Developer Edition -versioissa

# KÄYTTJÄOIKEUDET

Käyttöoikeusjoukkojen kohdistaminen:

 Käyttöoikeusjoukkojen kohdistusoikeus

Menestyvässä yhteisössä jäsenet osallistuvat toimintaan aktiivisesti ja kommunikoivat keskenään. Yhteisön moderaattori auttaa asiantuntemuksen jakamisessa yhteisössä auttamalla jäseniä hyötymään ja saamaan arvoa osallistumisestaan. Moderaattori auttaa myös varmistamaan, että yhteisön kaikki viestintä ja sisältö ovat asianmukaista.

Moderaattorit voivat olla sisäisen organisaatiosi käyttäjiä tai ulkoisia käyttäjiä, mutta vain sisäiset käyttäjät voivat moderoida yhteisöjen hallinnasta. Moderaattoreina toimivat ulkoiset käyttäjät voivat moderoida yhteisön asiayhteydestä, esimerkiksi suoraan yhteisön syötteestä. Tällaisen henkilön tulee olla tottunut kanssakäymiseen asiakkaiden kanssa ja käyttää säännöllisesti aikaa yhteisön seurantaan.

Moderaattori voi:

- Tarkastella yhteisössä asiattomiksi merkittyjen viestien ja kommenttien luetteloa ja suorittaa niille toimintoja
- Tarkastella yhteisössä asiattomiksi merkittyjen tiedostojen luetteloa ja suorittaa niille toimintoja
- Poistaa merkintöjä suoraan yhteisöstä
- Poistaa sopimattomat viestit, kommentit, yksityisviestit ja tiedostot

Moderaattori voi myös olla tukena yhteisön menestyksessä monin eri tavoin.

- Jakamalla olennaista ja hyödyllistä tietoa yhteisön viesteissä
- Rohkaista jäseniä lähettämään viestejä ja kommentoimaan toisten viestejä
- Asettaa esimerkin aktiivisuudellaan yhteisössä
- Pitää keskustelut keskitettyinä, roskapostivapaina ja välttää kiistoja
- Ohjata sähköpostikeskusteluja yhteisöihin, kun niistä voi olla etua muille yhteisön jäsenille
- Muodostaa yhteisöstä luotettava tiedonlähde ja läpinäkyvien keskustelujen foorumi.

Voit kohdistaa yhteisöön useamman kuin yhden moderaattorin, erityisesti, jos yhteisön jäsenmäärä on suuri.

Note: Vaikka yhteisön moderaattorilla ja Chatter-moderaattorilla on joitakin yhteisiä tehtäviä, heillä on eroavaisuuksia.

## TÄSSÄ OSIOSSA:

Ketkä käyttäjät voivat olla moderaattoreita?

On useita käyttäjätyyppejä, jotka voivat moderoida yhteisöä, kun merkitseminen on käytössä.

### Yhteisön moderaattorin valitseminen

Valitse ihmisiä yhteisösi moderaattoreiksi salliaksesi heidän pitää silmällä sen sisältöä.

# Ketkä käyttäjät voivat olla moderaattoreita?

On useita käyttäjätyyppejä, jotka voivat moderoida yhteisöä, kun merkitseminen on käytössä.

Moderaattorit voivat olla sisäisen organisaatiosi käyttäjiä tai ulkoisia käyttäjiä, mutta vain sisäiset käyttäjät voivat moderoida yhteisöjen hallinnasta. Moderaattoreina toimivat ulkoiset käyttäjät voivat moderoida yhteisön asiayhteydestä, esimerkiksi suoraan yhteisön syötteestä. Moderaattorit voivat edelleen merkitä kohteita, vaikka merkitseminen ei olisikaan yhteisön jäsenten käytettävissä. Ryhmien omistajat ja päälliköt voivat kuitenkin moderoida vain, kun merkitseminen on käytössä.

Se, voiko käyttäjä moderoida yhteisön kohteita riippuu käyttäjän käyttöoikeuksista sekä siitä, onko käyttäjä ryhmän päällikkö tai omistaja. Tämä taulukko osoittaa, ketkä voivat olla moderaattoreita ja mitä toimintoja he voivat suorittaa käyttöliittymästä.

Toiminto	Käyttäjä, jolla on yhteisöjen syötteiden moderointioikeus	Käyttäjä, jolla on yhteisöjen tiedostojen moderointioikeus	Ryhmän omistaja tai päällikkö (kohteet ryhmissä, joissa he ovat omistaja tai päällikkö)*
Merkinnän poistaminen viestistä tai kommentista	<b>~</b>		<b>V</b>
Viestin tai kommentin poistaminen			~
Merkintöjen poistaminen tiedostosta		<b>~</b>	<b>V</b>
Tiedoston poistaminen		<b>~</b>	✓

EDITION-VERSIOT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

Käytettävissä: Enterprise Edition-, Performance Edition-, Unlimited Editionja Developer Edition -versioissa

\*Salli jäsenten merkintä sisältöä -vaihtoehdon täytyy olla käytössä, jotta ryhmän omistaja ja päälliköt voivat olla moderaattoreita.

# Yhteisön moderaattorin valitseminen

Valitse ihmisiä yhteisösi moderaattoreiksi salliaksesi heidän pitää silmällä sen sisältöä.

Moderaattorit voivat olla sisäisen organisaatiosi käyttäjiä tai ulkoisia käyttäjiä, mutta vain sisäiset käyttäjät voivat moderoida yhteisöjen hallinnasta. Moderaattoreina toimivat ulkoiset käyttäjät voivat moderoida yhteisön asiayhteydestä, esimerkiksi suoraan yhteisön syötteestä.

Voit valita moderaattoreita kohdistamalla heille käyttöoikeusjoukon, joka sisältää yhden tai useamman seuraavista moderointioikeuksista.

Käyttöoikeus	Sallii käyttäjien
Moderoi yhteisön syötteitä	Tarkastaa merkittyjä viestejä ja kommentteja ja suorittaa toimenpiteitä, kuten poistaa merkintöjä, viestejä tai kommentteja. Syötteen sisällön moderointitoiminnot ovat käytettävissä yhteisön syötteessä sekä Yhteisön hallinta -sivulla.
Moderoi yhteisön tiedostoja	Tarkastaa merkittyjä tiedostoja, joiden käyttöoikeus heillä on, sekä suorittaa toimia, kuten poistaa merkintöjä tai tiedostoja. Tiedostojen moderointitoiminnot ovat saatavilla tiedoston lisätietosivulta ja sekä Yhteisön hallinta -sivulla.
Moderoi yhteisöjen Chatter-viestejä	Tarkastaa merkittyjä viestejä ja suorittaa niille toimintoja, kuten poistaa merkinnän tai viestin. Tämä käyttöoikeus sallii käyttäjien nähdä merkittyjä viestejä vain yhteisöissä, joissa he ovat jäsenenä.
Voi hyväksyä syöteviestin ja kommentin	Hyväksyä, poistaa tai muokata tarkastusta odottavia viestejä ja kommentteja.
Moderoi yhteisöjen käyttäjiä	Jäädyttää ulkoisia käyttäjiä, jotka ovat yhteisön jäseniä. Moderaattorit voivat jäädyttää jäseniä heidän käyttäjäprofiilisivuiltaan tai Insights-raportista.
Yhteisöjen hallintaoikeus	Moderoida yhteisön sisältöä yhteisön hallinnassa.
Yhteisön hallinnan käyttöoikeus	Käyttää yhteisön hallinnan sivuja

# EDITION-VERSIOT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

Käytettävissä **Enterprise**-, **Performance**-, **Unlimited**ja **Developer**-versioissa

# KÄYTTJÄOIKEUDET

Käyttöoikeusmääritysten kohdistaminen:

 Käyttöoikeusjoukkojen kohdistusoikeus

Voit lisätä nämä käyttöoikeudet myös profiiliin. Nämä käyttöoikeudet ovat voimassa kaikissa yhteisöissä, joissa käyttäjä on jäsen, mutta eivät koske sisäistä organisaatiotasi.

- 1. Kirjoita Määritykset-valikon Pikahaku-kenttään Lupajoukot, valitse Lupajoukot ja napsauta Uusi.
- 2. Luo käyttöoikeusjoukko, joka sisältää tarvittavat käyttöoikeudet.
- 3. Kirjoita Määritykset-valikon Pikahaku-kenttään Käyttäjät ja valitse Käyttäjät.
- **4.** Hae käyttäjä, jonka haluat kohdistaa yhteisön moderaattoriksi ja lisää käyttöoikeusjoukko käyttäjän Käyttöoikeusmääritysten kohdistamiseen liittyvään luetteloon.

Kun olet myöntänyt moderointioikeudet käyttäjälle, pidä seuraavat asiat mielessä:

- Käyttäjä voi nyt moderoida kaikkia kohteita joihin heillä on käyttöoikeus kaikissa yhteisöissä, joiden jäsen hän on.
- Käyttäjä voi merkitä kohteita, vaikka Salli jäsenten merkitä sisältöä ei olisikaan yhteisön käytettävissä.
- Moderaattorit voivat myös saada sähköpostin aina, kun viesti, kommentti tai tiedosto on merkitty valitsemalla Merkitse kohde epäasialliseksi -sähköposti-ilmoituksen.

Moderaattoritoimintojen käyttö on hieman erilainen eri käyttöoikeuksilla:

- Yhteisön syötteestä: Sekä sisäiset että ulkoiset käyttäjät, joilla on yhteisön syötteen moderointioikeus, voivat tarkastella viestien ja kommenttien merkintöjä suoraan yhteisön syötteestä ja päättää, haluavatko he poistaa merkinnät vai sisältöä.
- Yhteisöjen hallinnassa: Vain sisäiset käyttäjät, joilla on yhteisöjen hallintaoikeus tai yhteisöjen luonti- ja määritysoikeudet voit käyttää Moderointi-aluetta Yhteisön hallinta -sivulta.

# Yhteisöjen hallinnan käyttö

## KÄYTTJÄOIKEUDET

Yhteisöjen hallinnan käyttäminen:	• " J • J Y k	Yhteisön hallinnan käyttöoikeus TAI /hteisöjen hallintaoikeus TAI yhteisöjen uonti- ja määritysoikeus IA ovat jäseniä yhteisössä, jonka /hteisöjen hallinta -sivua he yrittävät ‹äyttää
Moderointisääntöjen ja -ehtojen käyttäminen:	• ″  I • J Y k	Yhteisöjen hallintaoikeus tai yhteisöjen uonti- ja määritysoikeudet IA ovat jäseniä yhteisössä, jonka /hteisöjen hallinta -sivua he yrittävät xäyttää
Hallinta-asetusten mukauttaminen tai Community Builderin käyttäminen:	• ″ • J Y k	Yhteisöjen luonti- ja määritysoikeus A ovat jäseniä yhteisössä, jonka Ateisöjen hallinta -sivua he yrittävät käyttää

## EDITION-VERSIOT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

Käytettävissä: Enterprise Edition-, Performance Edition-, Unlimited Editionja Developer Edition -versioissa

Yhteisöjen pääkäyttäjät ja päälliköt käyttävät yhteisön hallintaa valvoakseen yhteisön aktiivisuutta ja määrittääkseen muita tärkeitä hallintaominaisuuksia.

- 1. Siirry yhteisön hallintaan jollakin seuraavista tavoista.
  - Yhteisöstä:
    - Napsauta Salesforce-välilehdet + Visualforce -yhteisöjen globaalista yläpalkista 🐡.
    - Community Builderiin perustuvissa yhteisöissä, käytä nimesi viereistä alasvetovalikkoa ja napsauta Yhteisön hallinta.
  - Kirjoita Määritykset-valikon Pikahaku-kenttään Kaikki yhteisöt, valitse Kaikki yhteisöt ja napsauta yhteisön vierestä
     Hallinta-linkkiä. Tarvitset yhteisöjen luonti- ja määritysoikeuden tämän sivun käyttämiseksi.
  - Community Builderissa, käytä mallisi nimen viereistä alasvetovalikkoa yläpalkista ja napsauta Yhteisön hallinta.
- 2. Valitse yhteisön osa, jota haluat hallita:
  - Esikatsele yhteisöä tai avaa yhteisösi asetukset Community Builderissa, Force.com:issa tai Site.com Studiossa globaalin ylätunnisteen Yhteisön hallinta -valikosta.
  - Osallistuminen-osiossa voit tarkastella Insights-raportteja ja suorittaa toimenpiteitä yhteisön toiminnoille.
  - Mittaristot-osiosta voit tarkastella yhteisön mittaristoja ja raportteja.

- Moderointi-osiosta voit määrittää moderointisääntöjä ja valvoa asiattomiksi merkittyjä syötekohteita.
- Aiheet-osiosta voit hallita navigointiaiheita ja valikoituja aiheita.
- Suositukset-osiosta voi määrittää mukautettuja suosituksia, jotka näytetään yhteisössäsi.
- Maine-osiosta voit määrittää mainetasot ja pisteet.
- Hallinta-osiosta voit mukauttaa yhteisösi ominaisuuksia, kuten sen nimeä, kuvausta, URL-osoitetta, tilaa ja mallia. Voit myös päivittää yhteisösi asetuksia, kuten jäseniä, välilehtiä, brändäystä, sisäänkirjautumista, rekisteröitymistä ja sähköposteja.
- Tärkeää: Yhteisöjen hallinnassa olevat vaihtoehdot perustuvat yhteisöllesi valittuun malliin, käyttöoikeuksiin ja valintoihin. Jos yhteisösi ei esimerkiksi käytä aiheita, et näe Aiheet-osiota. Jotkin seuraavassa luettelossa olevat vaihtoehdot eivät välttämättä näy yhteisössäsi. Jos haluat näyttää kaikki osiot, siirry kohtaan Hallinta > Valinnat ja valitse Näytä kaikki asetukset Yhteisön hallinnassa.

# Yhteisön menestymisen mittaaminen mittaristoilla

Käytä yhteisön hallinnan mittaristoja tarkastellaksesi yhteisösi analyysejä, kuten tilastoja ja toimintojen trendejä. Mittaristot tarjoavat sinulle tietoja käyttäjien sopeutumisesta ja osallistumisesta keskipitkältä tai pitkältä aikaväliltä sekä kokonaiskuvan yhteisösi terveydentilasta. Mittaristot auttavat sinua myös valvomaan sijoituksen tuottoa (ROI) ja keskeisiä suorituskykyindikaattoreita (KPI).

# EDITION-VERSIOT

Käytettävissä: Salesforce Classic

### Käytettävissä: Enterprise Edition-, Performance Edition-, Unlimited Editionja Developer Edition -versioissa

## TÄSSÄ OSIOSSA:

## Mittaristojen ottaminen käyttöön ja kartoittaminen yhteisöjen päälliköille

Yhteisöjen päälliköt voivat käyttää mittaristoja mitatakseen yhteisöjensä menestystä. Voit jopa kartoittaa mittariston yhteisön hallinnan**Aloitus**-sivulta. Voit kartoittaa mukautettuja mittaristoja tai käyttää AppExchange-paketista saatuja mittaristoja. Jokaisella yhteisöllä voi olla omat mittaristonsa.

## Yhteisön hallinnassa näytettävän mittariston luominen

Voit näyttää Yhteisöjen hallinta -sivulla mittariston, mutta suosittelemme, että luot sen yhteisöille käytettävissä olevien mukautettujen raporttityyppien perusteella.

## Mittaristojen tarkasteleminen yhteisön hallinnasta

Käytä Yhteisön hallinta -sivun mittaristoja valvoaksesi yhteisösi tilaa.

## Mitä eroa on Insights-raporteilla ja mittaristoilla?

Insights-raportit sallivat sinun suorittaa välittömästi toimintoja yhteisösi viimeaikaisille toimille, ja mittaristot sallivat sinun tarkastella trendejä.

# Mittaristojen ottaminen käyttöön ja kartoittaminen yhteisöjen päälliköille

Yhteisöjen päälliköt voivat käyttää mittaristoja mitatakseen yhteisöjensä menestystä. Voit jopa kartoittaa mittariston yhteisön hallinnan**Aloitus**-sivulta. Voit kartoittaa mukautettuja mittaristoja tai käyttää AppExchange-paketista saatuja mittaristoja. Jokaisella yhteisöllä voi olla omat mittaristonsa.

Voit kartoittaa minkä tahansa mittariston, jonka käyttöoikeus sinulla on, mutta sinun täytyy varmistaa, että myös yhteisöjen päälliköillä on sen käyttöoikeus.

Yhteisön hallinta -sivulla kaikki mittaristot näytetään Lightning-mittaristoina, riippumatta käyttämiesi mittaristojen tyypeistä ja organisaatiosi käyttämästä käyttöliittymästä. Esimerkiksi Salesforce Classic -mittaristo näytetään Lightning-mittaristona Yhteisön hallinta -sivulla. Muista, että vaikka mittaristot renderöidään Yhteisön hallinta -sivulla Lightning-näkymässä, Lightning Experience ei tue Yhteisöt-tuotetta. Kaikki selaimet eivät tue tätä Lightning-näkymää, joten varmista, että käytät tuettua selainta.

Vihje: Muista, että voit hankkia esimääritettyjä mittaristoja lataamalla SalesforceCommunities Management -paketinAppExchange-palvelusta.

Jos SalesforceCommunities Management -paketti on asennettu organisaatioosi, jokainen mittaristosivu on kartoitettu oletusarvoisesti paketin mittaristoon. Voit korvata näitä arvoja tarvittaessa.

Käytä seuraavia ohjeita kartoittaaksesi tai päivittääksesi mittaristojasi yhteisön hallinnassa:

- 1. Avaa Yhteisön hallinta.
- 2. Napsauta Mittaristot > Asetukset.
- **3.** Valitse kullekin sivulle mittaristo, jonka haluat näyttää yhteisöjen päälliköille. Jos haluat muuttaa mittaristosivun nimeä, napsauta mittariston otsikkoa.

Aloitus-sivulle kartoittamasi mittaristo näytetään yhteisön hallinnan Aloitus-sivullasi.

4. Napsauta Tallenna.

Mittaristot näytetään yhteisöjen päälliköille, kun he laajentavat **Mittaristot**-osion tai vierailevat yhteisön hallinnan aloitussivulla.

Vahvista mittaristojen kartoitukset napsauttamalla **Mittaristot** ja napsauttamalla sitten kunkin sivun nimeä. Jos kartoitit mittariston **Aloitus**-sivulle, tarkasta myös se.

## KATSO MYÖS:

Yhteisön hallinnassa näytettävän mittariston luominen Mittaristojen tarkasteleminen yhteisön hallinnasta

## EDITION-VERSIOT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

Käytettävissä: Enterprise Edition-, Performance Edition-, Unlimited Editionja Developer Edition -versioissa

# KÄYTTJÄOIKEUDET

Mittaristojen kartoittaminen yhteisön hallinnassa:

 Yhteisöjen luonti- ja määritysoikeus TAI yhteisöjen hallintaoikeus

JA

Julkisissa kansioissa olevien mittaristojen hallintaoikeus

JA

Jäseninä yhteisössä, jonka Yhteisöjen hallinta -sivua yritetään käyttää.

# Yhteisön hallinnassa näytettävän mittariston luominen

Voit näyttää Yhteisöjen hallinta -sivulla mittariston, mutta suosittelemme, että luot sen yhteisöille käytettävissä olevien mukautettujen raporttityyppien perusteella.



Vihje: Muista, että voit hankkia esimääritettyjä mittaristoja lataamalla SalesforceCommunities Management -paketinAppExchange-palvelusta.

Yhteisön hallinta -sivulla kaikki mittaristot näytetään Lightning-mittaristoina, riippumatta käyttämiesi mittaristojen tyypeistä ja organisaatiosi käyttämästä käyttöliittymästä. Esimerkiksi Salesforce Classic -mittaristo näytetään Lightning-mittaristona Yhteisön hallinta -sivulla. Muista, että vaikka mittaristot renderöidään Yhteisön hallinta -sivulla Lightning-näkymässä, Lightning Experience ei tue Yhteisöt-tuotetta. Kaikki selaimet eivät tue tätä Lightning-näkymää, joten varmista, että käytät tuettua selainta.

Luo mittaristoja ja näytä ne Yhteisön hallinta -sivulla seuraavalla tavalla:

1. Luo Networks-objektiin perustuvia mukautettuja raporttityyppejä.

Vain Networks-objektiin perustuvat raportit näyttävät yhteisökohtaisia tietoja Yhteisön hallinta -sivulla.

- Note: Voit myös luoda muihin objekteihin perustuvia raportteja ja näyttää ne Yhteisön hallinta -sivulla. Muista kuitenkin, että ne näyttävät tietoja kaikkialta organisaatiostasi eivätkä vain yhteisöstä, jossa tarkastelet niitä.
- Valitse Networks ensisijaiseksi objektiksi.
- Valitse alatason objekti:
  - Chatter-viestit
  - Syötteen korjaukset
  - Ryhmät
  - Network Audits
  - Network Activity Daily Metrics
  - Network Feed Revisions
  - Network Members
  - Network Membership Daily Metrics
  - Verkon moderoinnit
  - Verkon julkisen käytön päivittäiset metriikat
  - Network Unique Contributor Daily Metrics
  - Suositusmittataulukko
  - Aiheen kohdistukset
  - Aiheet
  - Unpublished Feed Entities
- 2. Käytä mukautettua raporttityyppiä luodaksesi raportin.

Älä suodata raporttia verkoston tunnuksen perusteella varmistaaksesi, että raportti näyttää tiedot dynaamisesti yhteisöstä, josta tarkastelet raporttia. Verkoston tunnukseen perustuvan suodattimen lisääminen raporttiin johtaa siihen, että raportti näyttää tietoja vain kyseisestä yhteisöstä riippumatta siitä, missä yhteisössä tarkastelet sitä.

3. Luo komponentteja sisältävä mittaristo. Valitse raportti lähdetyypiksi.

## EDITION-VERSIOT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

Käytettävissä: Enterprise Edition-, Performance Edition-, Unlimited Editionja Developer Edition -versioissa

# KÄYTTJÄOIKEUDET

Mukautettujen raporttityyppien luominen:

 Mukautettujen raporttityyppien hallintaoikeus

Raporttien luominen, muokkaaminen ja poistaminen:

 Raporttien luonti- ja mukautusoikeus

Mittaristojen luominen ja jakaminen:

 Julkisissa kansioissa olevien mittaristojen hallintaoikeus

- Lisää komponentti kullekin mittaristoosi sisällytettävälle raportille.
- Hae raporttisi Tietolähteet-välilehdestä ja lisää se komponenttiin.

Varmista, että Salesforce Classic -mittaristosi täyttää seuraavat vaatimukset, jotta se renderöidään oikein Yhteisön hallinta -sivun käyttämässä Lightning-näkymässä:

- Sisällytä enintään 20 raporttia järjestettynä kolmeen sarakkeeseen
- Ei sisällä ei-tuettuja kaavioita, kuten vuokaavio, hajontakaavio, taulukkokaavio, usean mittataulukon kaavio, piiraskaavio ja mittarikaavio

Katso luettelo mittaristo-ominaisuuksista, joita ei tueta Lightning-näkymässä, kohdasta Raportit ja mittaristot: Lightning Experiencen rajoitukset.

Note: Lightning-näkymä tukee mittataulukoita, mutta ne näytetään isoina laatikoina. Suosittelemme, ettet lisää mittataulukoita mittaristoihisi.

- 4. Jaa yhteisösi päälliköille kansio, johon tallensit mittariston.
- 5. Napsauta yhteisön hallinnasta Mittaristot > Asetukset kartoittaaksesi mittaristosi.

Kun yhteisön päällikkö avaa yhteisön hallinnan, mittaristo näytetään **Mittaristot**-osiossa. Jos kartoitit mittariston **Aloitus**-sivulle, mittaristo näytetään siinä.

Yhteisön hallinta -sivun mittaristot päivitetään automaattisesti 24 tunnin välein. Jos haluat nähdä viimeisimmät tiedot, napsauta **Päivitä**. Jos avaamasi mittaristo on päivitetty äskettäin, mittaristossa näytetään kaikki edellisen päivityksen yhteydessä kerätyt tiedot. Jos mittaristoa ei ole päivitetty viimeisen 24 tunnin aikana, se päivitetään automaattisesti, kun avaat sen Yhteisön hallinta -sivulta. Kaikki yhteisösi rooleihin pohjautuvat ulkoiset käyttäjät voivat päivittää "Suorita määrättynä käyttäjänä"- ja "Suorita sisäänkirjautuneena käyttäjänä" -merkittyjä mittaristoja enintään 1 000 kertaa päivässä per organisaatio. Ajoitettuja ja automaattisia päivityksiä ei lasketa tähän rajoitukseen. Sisäisillä käyttäjillä ei ole päivitysrajoitusta.

Muista, että voit mukauttaa mittaristojasi milloin tahansa. Jos haluat muokata mittaristoasi, siirry yhteisön hallinnan sivulle **Mittaristot** > **Asetukset**. Napsauta **Otsikko**-kenttää muokataksesi sivun nimeä ja valitse **Mittaristo**-kentän oikealla puolella oleva alas-nuoli kartoittaaksesi kentän toiseen mittaristoon. Napsauta **Muokkaa mittaristoa** avataksesi mittariston sisäisessä Salesforce-organisaatiossasi. Jos käytät Lightning Experiencessa luotua mittaristoa, muokkauslinkki ei toimi.

KATSO MYÖS:

Yhteisön toiminnan seuraaminen

# Mittaristojen tarkasteleminen yhteisön hallinnasta

Käytä Yhteisön hallinta -sivun mittaristoja valvoaksesi yhteisösi tilaa.

Yhteisön hallinta -sivulla kaikki mittaristot näytetään Lightning-mittaristoina, riippumatta käyttämiesi mittaristojen tyypeistä ja organisaatiosi käyttämästä käyttöliittymästä. Esimerkiksi Salesforce Classic -mittaristo näytetään Lightning-mittaristona Yhteisön hallinta -sivulla. Muista, että vaikka mittaristot renderöidään Yhteisön hallinta -sivulla Lightning-näkymässä, Lightning Experience ei tue Yhteisöt-tuotetta. Kaikki selaimet eivät tue tätä Lightning-näkymää, joten varmista, että käytät tuettua selainta.

- 1. Avaa Yhteisön hallinta.
- 2. Napsauta Mittaristot.
  - Note: Pääkäyttäjäsi kartoittaa mittaristot. Jos et näe Mittaristot-osiota, niitä ei ole kartoitettu yhteisöllesi.

Sivut, joihin on kartoitettu mittaristoja, näytetään Mittaristot-osiossa tai aloitussivulla.

 Napsauta tarkasteltavan mittariston sivua. Mittaristo avautuu. Jos haluat päivittää mittariston tiedot heti, napsauta Päivitä.

Yhteisön hallinta -sivun mittaristot päivitetään automaattisesti 24 tunnin välein. Jos haluat nähdä viimeisimmät tiedot, napsauta **Päivitä**. Jos avaamasi mittaristo on päivitetty äskettäin, mittaristossa näytetään kaikki edellisen päivityksen yhteydessä kerätyt tiedot. Jos mittaristoa ei ole päivitetty viimeisen 24 tunnin aikana, se päivitetään automaattisesti, kun avaat sen Yhteisön hallinta -sivulta. Kaikki yhteisösi rooleihin pohjautuvat ulkoiset käyttäjät voivat päivittää "Suorita määrättynä käyttäjänä"- ja "Suorita sisäänkirjautuneena käyttäjänä" -merkittyjä mittaristoja enintään 1 000 kertaa päivässä per organisaatio. Ajoitettuja ja automaattisia päivityksiä ei lasketa tähän rajoitukseen. Sisäisillä käyttäjillä ei ole päivitysrajoitusta.

 Jos haluat napsauttaa mittaristoon liittyvää raporttia, napsauta mittaristosta Näytä raportti. Muista, että mittaristot on määritetty näyttämään yhteisökohtaisia tietoja.

Älä suodata raporttia verkoston tunnuksen perusteella varmistaaksesi, että raportti näyttää tiedot dynaamisesti yhteisöstä, josta tarkastelet raporttia. Verkoston tunnukseen perustuvan suodattimen lisääminen raporttiin johtaa siihen, että raportti näyttää tietoja vain kyseisestä yhteisöstä riippumatta siitä, missä yhteisössä tarkastelet sitä.

Muista, että voit mukauttaa mittaristoasi milloin tahansa. Jos haluat muokata mittaristoasi, siirry yhteisön hallinnan sivulle **Mittaristot** > **Asetukset**. Napsauta **Otsikko**-kenttää muokataksesi sivun nimeä ja valitse **Mittaristo**-kentän oikealla puolella oleva alas-nuoli kartoittaaksesi kentän toiseen mittaristoon. Napsauta **Muokkaa mittaristoa** avataksesi mittariston sisäisessä Salesforce-organisaatiossasi. Jos käytät Lightning Experiencessa luotua mittaristoa, muokkauslinkki ei toimi.

## KATSO MYÖS:

Mitä eroa on Insights-raporteilla ja mittaristoilla?

# Mitä eroa on Insights-raporteilla ja mittaristoilla?

Insights-raportit sallivat sinun suorittaa välittömästi toimintoja yhteisösi viimeaikaisille toimille, ja mittaristot sallivat sinun tarkastella trendejä.

## EDITION-VERSIOT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

Käytettävissä: Enterprise Edition-, Performance Edition-, Unlimited Editionja Developer Edition -versioissa

# KÄYTTJÄOIKEUDET

Mittaristojen tarkasteleminen Yhteisön hallinta -sivulla:

"Yhteisöjen hallintaoikeus

TAI

"Yhteisöjen luonti- ja määritysoikeus

JA

Jäseninä yhteisössä, jonka Yhteisöjen hallinta -sivua yritetään käyttää. Käytä **Osallistuminen**-osiota tarkastellaksesi ja valvoaksesi yhteisösi toimintaa ja ryhtyäksesi toimenpiteisiin: Insights tarjoaa sinulle yksityiskohtaisen näkymän yhteisösi tiettyyn osa-alueeseen.

Käytä **mittaristoja** tarkastellaksesi yhteisösi tilastoja, kuten toimintojen trendejä. Mittaristot tarjoavat sinulle suhteellisen laajan näkymän siitä, miten jäsenet ovat sopeutuneet ja osallistuneet yhteisöön. Ne auttavat sinua valvomaan sijoituksen tuottoa (ROI) ja keskeisiä suorituskykyindikaattoreita (KPI).

Adoption			Vibit our Success Community ( Help for th		
Active Members	Cheven Plante				
Custon + Pon 282015					
Fillened by Challer Activity: Last Login					
Member	Last Login	# Posts	#Comments	#Comments Received	# Likes Received
🔍 🧕 Erc Yan	2500161.15 PM	37	31		4
0 🚳 John Luka	7070015310 PM	1	3		
🔍 🌍 Antesa	7000015 4 11 AM	3	3	i.	2
🔍 🚳 Ancia Geology	1050015 12:04 AM	1			0
🔍 🌑 Ma Davis	101/0015 3.49 AM	3	3	2	1
0 🔮 Stephen Hau	70000153:52 AM				
🛛 🏯 statities	7050015312 AM	2	0	х.	1
🔍 🍪 Astrona	7050015 413 AM	1	0		0
🛛 🌑 Pashart Konnoodd	7050015 3 33 AM		,		
Unay Chopsa	70500153:55 AM				
🛙 🥵 Panesh Kadhakrahran	8/19/2015 3:50 AM	2	1	- C	0
atrunt user	12/16/2015 3 10 AM		3		
2 🙆 Dentri Vara	7000015240 AM				



Voit esimerkiksi vierailla **Osallistuminen** > **Käyttöönotto** -sivulla nähdäksesi raportin yhteisösi uusista jäsenistä, joiden viestit ovat saaneet eniten tykkäyksiä ja kommentteja. Tämä Insights-raportti auttaa sinua tunnistamaan aktiivisimmat uudet jäsenet, jotka saavat positiivista palautetta yhteisösi muilta jäseniltä.

Voit esimerkiksi vierailla **Mittaristot** > **Toiminto** -sivulla seurataksesi kaikkia viestejä ja kommentteja, mukaan lukien yhteisösi kokonaistoiminnan trendejä.

### KATSO MYÖS:

Insights-raporttien tarkasteleminen ja mukauttaminen yhteisön hallinnassa Mittaristojen tarkasteleminen yhteisön hallinnasta

# Yhteisöön osallistumisen Insights-raportit

Insights-raportit ovat raportteja, joiden avulla yhteisöjesi päälliköt voivat valvoa viimeaikaisia toimintoja ja reagoida niihin. Insights-raporttien avulla sinun on helpompi hallita päivittäisiä moderointitehtäviäsi sekä rohkaista jäseniä osallistumaan ja sopeutumaan yhteisöihisi. Voit määrittää Insights-raportteja valvoaksesi uusia jäseniä, vastaamattomia kysymyksiä, äskettäin luotuja ryhmiä, nousevia aiheita ja jopa viimeaikaisia Chatter-toimintoja.

# EDITION-VERSIOT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

Käytettävissä: Enterprise Edition-, Performance Edition-, Unlimited Editionja Developer Edition -versioissa 0

Esimerkki: Kun olet määrittänyt Insights-raportin seuraamaan uusia jäseniä, yhteisöjen päälliköt voivat siirtyä nopeasti uuden jäsenen profiiliin ja lähettää heille tervetuloviestin.

Adoption				
New Members By Posts	с г	tefresh 🥒 Edit Report		
All Time	rom To			
Filtered by Chatter Activity: L	ast Login			
Member	Last Login	# Posts + # Comments	# Comments Received	
Eric Ware	11/13/2015 2:06 PM	17 10	0	
Joe Smith	11/6/2015 1:43 AM	15 7	0	

He voivat myös käyttää muita jäseniä koskevia raportteja suoraan Insights-sivun alasvetoluettelosta.

New Members	<ul> <li>C'</li> </ul>		
New Members Recent Contributors Recent Logins	Date	Last Login	Last Chatter Activity
Top Active Members By Comments Top Active Members By Comments	Received 15	7/27/2015 3:10 PM	-
Top Active Members By Likes Rece Top Active Members By Likes Rece Top Active Members By Posts	eived 15	7/20/2015 4:13 AM	-
Top Contributors Inactive For 7+ Da Top Influencers Inactive For 7+ Day Top New Members By Comments	ys s 15	7/20/2015 4:12 AM	-
Top New Members By Comments F Top New Members By Influence	teceived 15	7/20/2015 4:11 AM	-
Top New Members By Likes Receiv Top New Members By Posts Top New Members By Total Contrib	ed 15 utions	7/20/2015 4:01 AM	-
Jeffrey Freschi	7/20/2015	7/20/2015 3:59 AM	-
Sridhar Nelloru	7/20/2015	7/20/2015 3:57 AM	-

Vihje: Anna meidän tehdä määritystyöt puolestasi! Hanki käyttövalmiita Insights-raportteja lataamalla Salesforce Communities Management -paketti AppExchange-palvelusta. Yhteisölläsi täytyy olla Chatter käytössä esimääritettyjen Insights-raporttien käyttämiseksi.

Paketin tarjoamat Insights-raportit ovat täysin mukautettavissa. Voit muuttaa Insights-raporttien oletusarvoisia nimiä, raporttikansioiden kartoituksia ja jopa Insights-raporttien sarakkeita ja suodattimia koska tahansa. Mukauta ja muuta paketin sisältöä siis rohkeasti. Et loukkaa sillä tunteitamme.

### TÄSSÄ OSIOSSA:

#### Insights-raporttien ottaminen käyttöön ja kartoittaminen yhteisöjen päälliköille

Yhteisöjesi päälliköt voivat valvoa viimeaikaisia toimintoja ja reagoida niihin Insights-raporteilla. Käytä AppExchange-paketin esimääritettyjä Insights-raportteja päästäksesi nopeasti alkuun. Voit myös luoda ja kartoittaa omiasi. Jokaisella yhteisöllä voi olla omat Insights-raporttinsa.

### Insights-raporttien luominen Yhteisön hallinta -sivulle

Voit luoda omia Insights-raporttejasi, jotka näytetään Yhteisön hallinta -sivulla. Suosittelemme, että luot Insights-raporttisi yhteisöille käytettävissä olevien mukautettujen raporttityyppien pohjalta.

### Mukautettujen toimintojen luominen yhteisön hallinnan Insights-raporteille

Saat enemmän irti yhteisöjen Insights-raporteista mukautetuilla toiminnoilla. Oletetaan esimerkiksi, että roskapostin lähettäjä hyökkää yhteisöösi. Voit luoda ja käyttää mukautettua toimintoa poistaaksesi kaikki roskapostin lähettäjän viestit ja kommentit yhdellä napsautuksella. Mukautetut Insights-toiminnot toimivat vakiomuotoisten ja mukautettujen objektien kanssa.

### Insights-raporttien tarkasteleminen ja mukauttaminen yhteisön hallinnassa

Käytä yhteisön hallinnanlnsights-raportteja valvoaksesi yhteisösi viimeaikaisia toimia ja reagoidaksesi niihin välittömästi. Insights auttaa sinua hallitsemaan päivittäisiä moderointitehtäviäsi ja ylläpitämään yhteisöösi sopeutumista ja osallistumista.

# Insights-raporttien ottaminen käyttöön ja kartoittaminen yhteisöjen päälliköille

Yhteisöjesi päälliköt voivat valvoa viimeaikaisia toimintoja ja reagoida niihin Insights-raporteilla. Käytä AppExchange-paketin esimääritettyjä Insights-raportteja päästäksesi nopeasti alkuun. Voit myös luoda ja kartoittaa omiasi. Jokaisella yhteisöllä voi olla omat Insights-raporttinsa.

Insights-sivut kartoitetaan sisäisen organisaatiosi raporttikansioihin. Kaikki kansioon sisältyvät raportit näytetään Insights-sivun alasvetoluettelossa. Insights-raportin lisääminen raporttikansioon tai poistaminen raporttikansiosta sisäisessä organisaatiossasi päivittää Insights-sivun yhteisön hallinnassa. Insights-sivulla on automaattisesti linkit raporttikentille, kuten Luoja: tai Ryhmän nimi. Näet myös viestien ja kommenttien sisällön suoraan sivulla.

Vihje: Hanki käyttövalmiita Insights-raportteja lataamalla SalesforceCommunities Management -pakettiAppExchange-palvelusta. Yhteisölläsi täytyy olla Chatter käytössä esimääritettyjen Insights-raporttien käyttämiseksi.

Kun asennat paketin, sisäiseen organisaatiosi asennetaan automaattisesti raporttikansioita. Jos Insights-raportteja ei ole aiemmin kartoitettu, paketti kartoittaa ne automaattisesti puolestasi. Voit muuttaa oletusarvoisia kartoituksia milloin tahansa.

Käytä seuraavia vaiheita kartoittaaksesi tai päivittääksesi Insights-raportteja yhteisön hallinnassa:

- 1. Avaa Yhteisön hallinta.
- 2. Napsauta Osallistuminen > Asetukset.
- 3. Syötä jokaiselle Insights-sivulle nimi ja valitse niille kartoitettavat raporttikansiot.

Sinulla voi olla 10 kartoitettua Insights-sivua yhteisön hallinnassa.

Varmista, että olet jakanut kartoitetun raporttikansion yhteisön päälliköiden kanssa, sillä muutoin he eivät voi tarkastella Insights-raportteja.

4. Napsauta Tallenna.

Insights-sivut näytetään yhteisöjen päälliköille, kun he laajentavat **Osallistuminen**-osion yhteisön hallinnassa.

Tarkasta muutoksesi. Napsauta **Osallistuminen** ja napsauta sitten kunkin Insights-sivun nimeä. Käytä alasvetoluetteloa vahvistaaksesi kullekin sivulle kartoitetut raportit.

Jos olet asentanut SalesforceCommunities Management -paketin, moderointiin liittyvät Insights-raportit kartoitetaan myös yhteisön hallinnan**Moderointi**-osiossa oleviin sivuihin. Toisin kuin **Osallistuminen**-osiossa olevien sivuja, **Moderointi**-osiossa olevia sivuja ei voi nimetä uudelleen eikä niiden kartoitusta voi purkaa.

EDITION-VERSIOT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

Käytettävissä: Enterprise Edition-, Performance Edition-, Unlimited Editionja Developer Edition -versioissa

## KÄYTTJÄOIKEUDET

Insights-raporttien kartoittaminen yhteisön hallinnassa:

 "Yhteisöjen hallintaoikeus tai yhteisöjen luonti- ja määritysoikeudet

Julkisissa kansioissa olevien raporttien hallintaoikeus

#### JA

Jäsenenä yhteisössä, jonka Yhteisön hallinta -sivua yritetään käyttää.

JA

# Insights-raporttien luominen Yhteisön hallinta -sivulle

Voit luoda omia Insights-raporttejasi, jotka näytetään Yhteisön hallinta -sivulla. Suosittelemme, että luot Insights-raporttisi yhteisöille käytettävissä olevien mukautettujen raporttityyppien pohjalta.



Vihje: Hanki käyttövalmiita Insights-raportteja lataamalla SalesforceCommunities Management -pakettiAppExchange-palvelusta. Yhteisölläsi täytyy olla Chatter käytössä esimääritettyjen Insights-raporttien käyttämiseksi.

Luo Insights-raportteja ja näytä ne Yhteisön hallinta -sivulla seuraavalla tavalla:

1. Luo Networks-objektiin perustuvia mukautettuja raporttityyppejä.

Vain Networks-objektiin perustuvat raportit näyttävät yhteisökohtaisia tietoja Yhteisön hallinta -sivulla.

- Note: Voit myös luoda muihin objekteihin perustuvia raportteja ja näyttää ne Yhteisön hallinta -sivulla. Muista kuitenkin, että ne näyttävät tietoja kaikkialta organisaatiostasi eivätkä vain yhteisöstä, jossa tarkastelet niitä.
- Valitse Networks ensisijaiseksi objektiksi.
- Valitse alatason objekti:
  - Chatter-viestit
  - Syötteen korjaukset
  - Ryhmät
  - Verkon lokihistoriat
  - Verkkoaktiviteetin päivittäiset metriikat
  - Network Feed Revisions
  - Network-jäsenet
  - Verkkojäsenyyden päivittäiset metriikat
  - Verkon moderoinnit
  - Verkon julkisen käytön päivittäiset metriikat
  - Verkon yksittäisen avustajan päivittäiset metriikat
  - Suositusmittataulukko
  - Aiheen kohdistukset
  - Aiheet
  - Unpublished Feed Entities
- 2. Käytä mukautettua raporttityyppiä luodaksesi Insights-raportin.

Insights-raportit ovat muiden raporttien kaltaisia, mutta niiden täytyy lisäksi täyttää seuraavat vaatimukset:

- Raportti voi olla vain taulukkopohjainen raportti.
- Raportti ei voi sisältää sivutusta.
- Suosittelemme, että raporttisi palauttaa enintään 2 000 riviä, koska Yhteisön hallinta -sivulla näytetään vain 2 000 riviä.
- Jos haluat nähdä Hyväksy- ja Poista-kommenttitoiminnot, sinun täytyy lisätä FeedCommentID-sarake Insights-raporttiisi.

Älä suodata raporttia verkoston tunnuksen perusteella varmistaaksesi, että raportti näyttää tiedot dynaamisesti yhteisöstä, josta tarkastelet raporttia. Verkoston tunnukseen perustuvan suodattimen lisääminen raporttiin johtaa siihen, että raportti näyttää tietoja vain kyseisestä yhteisöstä riippumatta siitä, missä yhteisössä tarkastelet sitä.

## EDITION-VERSIOT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

Käytettävissä: Enterprise Edition-, Performance Edition-, Unlimited Editionja Developer Edition -versioissa

# KÄYTTJÄOIKEUDET

Mukautettujen raporttityyppien luominen:

Mukautettujen raporttityyppien hallintaoikeus

Raporttien luominen, muokkaaminen ja poistaminen:

 Raporttien luonti- ja mukautusoikeus

Raporttikansioiden luominen ja jakaminen:

 Julkisissa kansioissa olevien raporttien hallintaoikeus 3. Tallenna raportti uuteen raporttikansioon, jota käytät kartoituksessa yhteisön hallinnassa.

Suosittelemme, että luot erillisen raporttikansion jokaiselle Insights-sivullesi. Luo esimerkiksi raporttikansiot Insights-jäsenet ja Insights-moderointi.

Insights-sivut kartoitetaan sisäisen organisaatiosi raporttikansioihin. Kaikki kansioon sisältyvät raportit näytetään Insights-sivun alasvetoluettelossa. Insights-raportin lisääminen raporttikansioon tai poistaminen raporttikansiosta sisäisessä organisaatiossasi päivittää Insights-sivun yhteisön hallinnassa.

- 4. Jaa Insights-raporttikansiosi yhteisöjesi päälliköille.
- 5. Napsauta yhteisön hallinnasta Osallistuminen > Asetukset kartoittaaksesi Insights-sivuja raporttikansioosi.

Kun yhteisön päällikkö käyttää yhteisön hallintaa, Insights-raportit näytetään kartoitetun Osallistuminen-sivun alasvetoluettelossa.

Note: Jotkin Insights-raportit eivät ole käytettävissä Developer Edition- tai sandbox-organisaatioissa.

KATSO MYÖS:

Yhteisön toiminnan seuraaminen

Mukautettujen toimintojen luominen yhteisön hallinnan Insights-raporteille

# Mukautettujen toimintojen luominen yhteisön hallinnan Insights-raporteille

Saat enemmän irti yhteisöjen Insights-raporteista mukautetuilla toiminnoilla. Oletetaan esimerkiksi, että roskapostin lähettäjä hyökkää yhteisöösi. Voit luoda ja käyttää mukautettua toimintoa poistaaksesi kaikki roskapostin lähettäjän viestit ja kommentit yhdellä napsautuksella. Mukautetut Insights-toiminnot toimivat vakiomuotoisten ja mukautettujen objektien kanssa.

Kun napsautat Insights-toimintoa raportista, taustalla oleva Visualforce-sivu määrittää toiminnon. Visualforce-sivu linkittyy vakiomuotoiseen tai mukautettuun objektiin käyttämällä vakio-ohjaimia tai vakiomuotoisia luettelo-ohjaimia.

Alla on yleiset ohjeet mukautetun Insights-toiminnon luomiseksi:

**1.** Luo Visualforce-sivu.

Käytettävissäsi on muutama erilainen vaihtoehto:

• Käytä vakio-ohjainta

Valitse tämä vaihtoehto luodaksesi Visualforce-sivun, joka sisältää samat ominaisuudet ja logiikan kuin vakiomuotoiset Salesforce-sivut. Jos käytät esimerkiksi vakiomuotoista Tilit-ohjainta, **Tallenna**-painikkeen napsauttaminen Visualforce-sivulta suorittaa saman toiminnon kuin **Tallenna**-painikkeen napsauttaminen tilin vakiomuotoiselta muokkaussivulta.

• Käytä vakiomuotoista luettelo-ohjainta

Valitse tämä vaihtoehto luodaksesi Visualforce-sivun, joka voi näyttää joukon tietueita ja suorittaa niille toimia. Nykyisiin Salesforce-sivuihin, jotka toimivat tietuejoukon kanssa, sisältyy esimerkiksi: luettelosivut, viiteluettelot ja joukkotoimintojen sivut.

• Käytä ohjainlaajennusta, joka käyttää Apexia

Valitse tämä vaihtoehto, jos haluat julkistaa uusia ominaisuuksia, mukauttaa sovelluksen navigointia, käyttää callout-kutsuja tai Web-palveluita tai jos sinun täytyy hallita sivusi tietojen käyttöoikeuksia tarkemmin.

Kaikki vaihtoehdot toimivat vakiomuotoisten ja mukautettujen objektien kanssa.

## EDITION-VERSIOT

Käytettävissä: Salesforce Classic

Käytettävissä: Enterprise Edition-, Performance Edition-, Unlimited Editionja Developer Edition -versioissa

# KÄYTTJÄOIKEUDET

Visualforce-sivujen versioasetusten luominen, muokkaaminen ja määrittäminen:

 Sovelluksen mukautusoikeus

Mukautettujen Visualforce-ohjaimien muokkaaminen:

Apex-laadintaoikeus

Lisätietoja näistä vaihtoehdoista löydät Visualforce Developer Guide -oppaasta.

2. Lisää mukautettuja toimintojasi Insights-raporttiin.

Näytetyt toiminnot riippuvat raportin palauttamista tiedoista. Varmista, että raporttisi palauttaa tietoja, joita toimintosi tarvitsevat.

- a. Siirry yhteisön hallinnasta Insights-raporttiin, johon haluat soveltaa uutta mukautettua toimintoasi.
- b. Napsauta raportista 🔯 ja lisää mukautettu toimintosi valintaluettelosta.
- 3. Varmista, että käyttäjilläsi on asianmukaiset käyttöoikeudet suorittaakseen mukautetun toimintosi.

Kun toiminto on suoritettu, käyttäjä pysyy Insights-sivulla tai ohjataan sisäisen organisaatiosi sivulle, riippuen mukautetun toimintosi määrityksistä. Toisin kuin Insights-vakiotoiminnoista, käyttäjät eivät saa mukautetuista toiminnoista Onnistui- tai Epäonnistui-viestejä.

Esimerkki: Alla on esimerkki mukautetusta toiminnosta, joka poistaa kaikki yhteisön jäsenen tekemät toiminnat. Tämä mukautettu toiminto soveltuu hyvin yhteisösi siivoamiseen roskapostihyökkäykseltä.

Luo mukautettu ohjainlaajennus käyttämällä Apex-luokkaa ja käytä sitä Visualforce-sivullasi. Seuraava DeleteAllActivityControllerExtension-luokka on esimerkki mukautetusta ohjainlaajennuksesta.

```
public with sharing class DeleteAllActivityControllerExtension {
   private List<Id> ids;
   private String retURL;
   private Database.DeleteResult[] deleteResult = null;
   private Map<String, String> resultMap;
   private String success = 'success';
   private String failure = 'failure';
   public DeleteAllActivityControllerExtension (ApexPages.StandardController controller)
 {
        resultMap = new Map<String, String>();
        /* The IDs you select on the Insights page are stored in a comma separated
string of IDs.
        This string is passed in a parameter called "idsList" */
        String idsList = ApexPages.currentPage().getParameters().get('idsList');
       //The return URL to the Insights page is passed in a parameter called "retURL"
        retURL = ApexPages.currentPage().getParameters().get('retURL');
        ids = idsList.split(',');
    }
    public PageReference deleteAllActivity() {
        deleteFeedPosts();
        deleteFeedComments();
        //Include these two lines of code to be redirected to the Insights page after
 you click the action.
        PageReference retPage = new PageReference(retURL);
        retPage.setRedirect(true);
        Integer failureCount = calculateFailureCount();
        Integer successCount = ids.size() - failureCount;
        retPage.getParameters().put(success, String.valueOf(successCount));
        retPage.getParameters().put(failure, String.valueOf(failureCount));
        return retPage;
   }
```

```
private void deleteFeedPosts() {
       List<FeedItem> feedItems = [Select Id, CreatedById FROM FeedItem WHERE
CreatedById IN :ids];
        deleteResult = Database.delete(feedItems, false);
        //Update the resultMap with failures to calculate the failureCount
        if(deleteResult != null) {
            for(Integer i=0;i < deleteResult.size();i++) {</pre>
                if (!deleteResult.get(i).isSuccess()) {
                    for(Database.Error error : deleteResult.get(i).getErrors()) {
                        resultMap.put(string.valueOf(feedItems.get(i).CreatedById),
failure);
                    }
               }
           }
        }
   }
   private void deleteFeedComments() {
       List<FeedComment> feedComments = [Select Id, CreatedById FROM FeedComment WHERE
CreatedById IN :ids];
        deleteResult = Database.delete(feedComments, false);
        //Update the resultMap with failures to calculate the failureCount
        if(deleteResult != null) {
            for(Integer i=0;i < deleteResult.size();i++) {</pre>
                if (!deleteResult.get(i).isSuccess()) {
                    for(Database.Error error : deleteResult.get(i).getErrors()) {
                       resultMap.put(string.valueOf(feedComments.get(i).CreatedById),
 failure);
                    }
                }
           }
        }
   }
  private Integer calculateFailureCount() {
       Integer failureCount = 0;
       for (String result : resultMap.values()) {
            if (failure == result) {
                failureCount++;
            }
        }
        return failureCount;
   }
}
```

Tämä koodi luo **Delete All Activity** -painikkeen Insights-raporttiisi. Tämä painike poistaa valittujen jäsenten kaikki viestit ja kommentit. Jos haluat poistaa myös kaikki yksityisviestit ja tiedostot, voit laajentaa koodia.

## 🕜 Note:

- Tämä koodiesimerkki ei sisällä mitään käyttöoikeustarkistuksia. Tämä mukautettu toiminto toimii vain pääkäyttäjille.
- Insights-raportissa valitsemiesi kohteiden tunnukset välitetään Visualforce-sivulle käyttämällä idsList-parametriä.

Seuraava Visualforce-koodi osoittaa, kuinka mukautettua ohjainlaajennusta voidaan käyttää sivulla:

```
<apex:page standardController="User"
extensions="DeleteAllActivityControllerExtension" action="{!deleteAllActivity}"
/>
```

### KATSO MYÖS:

Salesforce-ohje: Visualforce-sivut globaaleina mukautettuina toimintoina Visualforce Developer Guide: Vakio-ohjaimet Visualforce Developer Guide: Vakiomuotoiset luettelo-ohjaimet Visualforce Developer Guide: Ohjainlaajennuksen laatiminen

# Insights-raporttien tarkasteleminen ja mukauttaminen yhteisön hallinnassa

Käytä yhteisön hallinnanInsights-raportteja valvoaksesi yhteisösi viimeaikaisia toimia ja reagoidaksesi niihin välittömästi. Insights auttaa sinua hallitsemaan päivittäisiä moderointitehtäviäsi ja ylläpitämään yhteisöösi sopeutumista ja osallistumista.

Jokainen Insights-sivu sisältää useita Insights-raportteja. Voit käyttää näitä raportteja sivun alasvetovalikosta. Insights-sivulla on automaattisesti linkit raporttikentille, kuten Luoja: tai Ryhmän nimi. Näet myös viestien ja kommenttien sisällön suoraan sivulla.

Insights on tehokas työkalu joukkotoimintojen suorittamiseen. Jos esimerkiksi roskapostin lähettäjä hyökkää yhteisöösi, voit valita kaikki sääntöjä rikkovat viestit ja napsauttaa **Poista viesti**.

Tärkeää: Jotkin Insights-toiminnot vaativat erityisiä käyttöoikeuksia. Jos et voi suorittaa jotakin toimintoa, ilmoita asiasta pääkäyttäjällesi.

- 1. Avaa Yhteisön hallinta.
- 2. Napsauta Osallistuminen tai Moderointi.
  - Note: Pääkäyttäjäsi kartoittaa Insights-sivut. Jos Osallistuminen-osio ei ole näkyvissä tai Moderointi-osio ei sisällä Insights-sivuja, pääkäyttäjäsi ei ole kartoittanut niitä vielä.

Näet kartoitettuja raporttikansioita sisältävät sivut, kun laajennat osiot.

- 3. Napsauta Insights-sivua, jota haluat tarkastella.
  - Käytä muita Insights-raportteja alasvetovalikosta.

New Members	<ul> <li>C<sup>1</sup></li> </ul>		
New Members Recent Contributors Recent Logins	Date	Last Login	Last Chatter Activity
Top Active Members By Comments Top Active Members By Comments Received	15	7/27/2015 3:10 PM	-

- Toimi! Sivulla näytetään vain kaksi ensimmäistä toimintoa. Jos haluat nähdä enemmän toimintoja, napsauta näytettyjen toimintojen vierestä 
   Voit valita enintään 100 riviä kerralla.
- Jos haluat suodattaa raportin suhteellisten ja mukautettujen ajanjaksojen perusteella, käytä alasvetovalikon päivämääräsuodatinta.
   Valitse jokin seuraavista suhteellisista ajanjaksoista: Koko aika, Tämä viikko, Tämä kuukausi, Edellinen kuukausi, Tänään, Eilen,
   Edelliset 7 päivää ja Edelliset 30 päivää. Voit myös syöttää oman mukautetun ajanjaksosi.

### EDITION-VERSIOT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

Käytettävissä: Enterprise Edition-, Performance Edition-, Unlimited Editionja Developer Edition -versioissa

## KÄYTTJÄOIKEUDET

Insights-raporttien tarkasteleminen yhteisön hallinnassa:

 "Yhteisön hallinnan käyttöoikeus TAI yhteisöjen hallintaoikeus TAI yhteisöjen luonti- ja määritysoikeus

JA

Jäsenenä yhteisössä, jonka Yhteisön hallinta -sivua yritetään käyttää.

Insights-raporttien mukauttaminen:

Raporttien luonti- ja mukautusoikeus

- Jos haluat lajitella raportin tietyn sarakkeen mukaan, napsauta sarakkeen otsikkoa. Sarakkeessa oleva nuoli ilmaisee, onko raportti lajiteltu nousevaan vai laskevaan järjestykseen.
- Jos haluat muokata tai mukautta raporttia, napsauta 💉 avataksesi raportin sisäisessä organisaatiossasi Sieltä voit mukauttaa raporttia yhteisösi tarpeiden mukaisesti, esimerkiksi lisäämällä tai poistamalla sarakkeita ja päivittämällä raportin suodattimia.

Älä suodata raporttia verkoston tunnuksen perusteella varmistaaksesi, että raportti näyttää tiedot dynaamisesti yhteisöstä, josta tarkastelet raporttia. Verkoston tunnukseen perustuvan suodattimen lisääminen raporttiin johtaa siihen, että raportti näyttää tietoja vain kyseisestä yhteisöstä riippumatta siitä, missä yhteisössä tarkastelet sitä.

• Jos haluat muokata sivulle kohdistettuja toimintoja, napsauta 🔯 avataksesi Muokkaa Insights-toimintoja -sivun.

Insights-raportissa näytettävät toiminnot näytetään raportin palauttamien tietojen perusteella. Jos raportti palauttaa esimerkiksi käyttäjään liittyviä tietoja, **Jäädytä jäsen**- ja **Kumoa jäsenen jäädytys** -toiminnot näytetään. Jos raportti lopettaa tietojen palauttamisen, toimintoja ei poisteta. Kun päivität toiminnot, ilmoitamme kuitenkin sinulle, että jotkin niistä eivät enää sovellu tilanteeseen.

Jokaisella Insights-raportilla voi olla omat toimintonsa. Voit muokata näitä toimintoja milloin tahansa, mutta muista, että Insights-raportilla on oltava vähintään yksi toiminto. Muokkaa Insights-toimintoja -sivun valintaluettelossa näytetyt toiminnot ovat kaikki käytettävissä olevia ja raportillesi soveltuvia toimintoja, mukaan lukien mukautetut toiminnot.

Insights-raportit päivitetään automaattisesti yhteisön hallinnassa, kun avaat ne. Voit myös pakottaa päivityksen.

### KATSO MYÖS:

Mukautettujen toimintojen luominen yhteisön hallinnan Insights-raporteille Mitä eroa on Insights-raporteilla ja mittaristoilla?

# Yhteisöjen moderointistrategiat ja -työkalut

Yhteisöjen moderoinnin avulla voit sallia yhteisösi jäsenten valvoa sisältöä ja varmistaa, että se on asianmukaista ja asiaankuuluvaa. Määritä sääntöjä, jotka tekevät moderoinnista automaattisempaa ja tekevät raskaat työt puolestasi.

Moderointi on välttämätöntä yhteisön menestymisen kannalta. Tarvitset aktiivisia moderaattoreita jotka haluavat käyttää aikaa varmistaakseen, että yhteisösi jäsenet ja sisältö ovat asianmukaisia ja hyödyllisiä. Sinun on myös annettava jäsenille mahdollisuus ilmoittaa, jos he näkevät jotakin sopimatonta tai loukkaavaa.

Yhteisöjen moderoinnilla voit:

- Määrittää tiettyjä henkilöitä moderaattoreiksi, jotta he voivat tarkkaan valvoa yhteisöä
- Sallia jäsenten merkitä viestejä, kommentteja, tiedostoja ja yksityisviestejä asiattomiksi tai roskapostiksi
- Sallia moderaattoreiden tarkastaa merkityt kohteet ja ryhtyä toimenpiteisiin, esimerkiksi poistaa viestin, kommentin tai tiedoston
- Antaa ryhmän omistajien ja päälliköiden moderoida omissa ryhmissään
- Luoda sääntöjä ja -ehtoja, jos haluat estää, merkitä tai korvata avainsanoja automaattisesti jäsenten luomassa sisällössä, kuten viesteissä ja kommenteissa
- Luoda sääntöjä, jotka tarkastavat ja hyväksyvät tiettyjen jäsenten luomaa sisältöä
- Seurata merkitsemistä ja moderointitoimintoja yhteisöissäsi

Jos haluat rajoittaa yhteisössäsi sallittujen tiedostojen kokoa ja tyyppejä, siirry sivulle Hallinnat > Valinnat.

Jos haluat raportoida yhteisösi moderointitoimista, voit käyttää esimääritettyä Audit Trail Insights -raporttia, jonka löydät SalesforceCommunities Management -paketista. Voit noutaa asiattomaksi merkittyä sisältöä tai toimintoja myös API:n avulla tai luomalla

## EDITION-VERSIOT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

Käytettävissä **Enterprise**-, **Performance**-, **Unlimited**ja **Developer**-versioissa mukautetun raporttityypin, jonka ensisijainen objekti on Verkot. Lisätietoja SalesforceCommunities Management -paketista on kohdassa Yhteisöjen raportointi mittaristojen ja Insights-raporttien paketilla.

Jos haluat luoda edistynyttä mukautettua logiikkaa yhteisöllesi, voit luoda käynnistimiä, jotka merkitsevät sisältöä asiattomaksi. Mukautetut käynnistimet toimivat taustalla, eikä sinun tarvitse sallia jäsentesi merkitä sisältöä.

Jos organisaatiosi käyttää Transaktion suojaus -ominaisuutta, yhteisön moderointi tarjoaa joitakin samankaltaisia toimintoja. Transaktion suojaus ja yhteisöjen moderointi voivat olla käytössä samanaikaisesti.

## TÄSSÄ OSIOSSA:

### Yhteisön toiminnan seuraaminen Moderoinnin yleiskatsaus -sivulta

Insights-moderointiraportit on järjestetty napsautettaviksi ruuduiksi yhteisön hallinnan Moderoinnin yleiskatsaus -sivulle. Tarkastele yhteisösi moderointitoimien kokonaiskuvaa yhdellä vilkaisulla ja reagoi päivittäisiin moderointitehtäviin.

#### Salli jäsentesi merkitä kohteita asiattomiksi yhteisössäsi

Ota sisällön merkitseminen käyttöön yhteisössäsi salliaksesi jäsentesi merkitä viestejä, kommentteja, tiedostoja ja yksityisviestejä, jotka he kokevat asiattomiksi.

#### Yhteisöjen moderointiehdot

Luo ehtoja, jotka määrittävät avainsanoja tai jäsenryhmiä. Ehtoja käytetään säännöissä, joilla moderoidaan jäsenten luomaa sisältöä, kuten viestejä ja kommentteja.

#### Yhteisöjen moderointisäännöt

Luo yhteisöllesi moderointisääntöjä ja muokkaa niitä moderoidaksesi jäsenten luomaa sisältöä. Jokainen sääntö määrittää jäsenten luoman sisällön, johon sääntöä sovelletaan, säännön käynnistymisen ehdot sekä suoritettavan moderointitoiminnon. Moderointisäännöt auttavat sinua suojelemaan yhteisöäsi roskapostilta, boteilta ja loukkaavalta tai asiattomalta sisällöltä.

#### Yhteisösi viestien ja kommenttien tarkastaminen ja hyväksyminen

Sisältöä tarkastavat ja hyväksyvät esimoderointisäännöt varmistavat, ettei sääntöjen vastaista tai asiatonta sisältöä näytetä kaikille yhteisösi jäsenille välittömästi. Tarkastusta odottavia viestejä ja kommentteja ei näytetä yhteisön syötteessä. Vain niiden kirjoittaja ja yhteisön moderaattorit voivat nähdä tarkastusta odottavat viestit ja kommentit syötteessä. Kirjoittaja voi nähdä tarkastusta odottavaan viestiin lähetetyn kommentin vain, jos hän kirjoitti molemmat. Kun olet määrittänyt säännöt, moderaattorit voivat hyväksyä sisältöä kahdesta sijainnista: suoraan yhteisön syötteestä tai yhteisön hallinnasta.

#### Asiattomaksi merkittyjen viestien ja kommenttien moderointi yhteisössäsi

Yhteisöjen moderaattorit voivat tarkastella luetteloa viesteistä ja kommenteista, joita yhteisön jäsenet ovat merkinneet sopimattomiksi, ja ryhtyä toimenpiteisiin. Ryhmien omistajat ja päälliköt voivat tarkastella merkintöjä ja työstää tiedostoja ryhmissään.

### Asiattomaksi merkittyjen tiedostojen moderointi yhteisössäsi

Yhteisöjen moderaattorit voivat tarkastella luetteloa tiedostoista, joita yhteisön jäsenet ovat merkinneet sopimattomiksi tai roskapostiksi, ja ryhtyä toimenpiteisiin. Ryhmien omistajat ja päälliköt voivat tarkastella merkintöjä ja työstää tiedostoja ryhmissään.

### Asiattomaksi merkittyjen yksityisviestien moderointi yhteisössäsi

Yhteisöjen moderaattorit voivat nähdä luettelon Chatter-yksityisviesteistä, joita yhteisön jäsenet ovat merkinneet sopimattomaksi tai roskapostiksi, ja ryhtyä toimenpiteisiin.

### Apex-käynnistimien määrittäminen kohteiden merkitsemiseksi asiattomaksi

Käytä käynnistimiä luodaksesi edistynyttä mukautettua logiikkaa, joka merkitsee yhteisössäsi olevaa sisältöä automaattisesti asiattomaksi.

KATSO MYÖS:

Yhteisön moderaattorin valitseminen Yhteisön päällikön valitseminen

# Yhteisön toiminnan seuraaminen Moderoinnin yleiskatsaus -sivulta

Insights-moderointiraportit on järjestetty napsautettaviksi ruuduiksi yhteisön hallinnan Moderoinnin yleiskatsaus -sivulle. Tarkastele yhteisösi moderointitoimien kokonaiskuvaa yhdellä vilkaisulla ja reagoi päivittäisiin moderointitehtäviin.

Esimerkki: Voit tarkastella kaikkia merkittyjä syötekommentteja napsauttamalla **Feed** Comment Flags ja siirtymällä suoraan Feed Comments Flags Insight -raporttiin. Voit hyväksyä

ja poistaa useita merkittyjä kommentteja kerralla suoraan Insight-raportista.

# EDITION-VERSIOT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

Käytettävissä: Enterprise Edition-, Performance Edition-, Unlimited Editionr Edition

Home  Dashboards	Moderation Overview Take a look at the moderation activity in your com	imunity
Engagement		
J Moderation	Feed Comment Flags	Feed Comments Review
Overview	00	10
Flagged	83	10
Pending		
Members		
Audit Trail	Flagged Files	Flagged Messages
Content Criteria	$\bigcirc$	225
Member Criteria	U	233
Rules		

Vihje: Anna meidän tehdä määritystyöt puolestasi! Hanki käyttövalmiita Insights-raportteja lataamalla SalesforceCommunities Management -paketti AppExchange-palvelusta. Yhteisölläsi täytyy olla Chatter käytössä esimääritettyjen Insights-raporttien käyttämiseksi.

Paketin tarjoamat Insights-raportit ovat täysin mukautettavissa. Voit muuttaa Insights-raporttien oletusarvoisia nimiä, raporttikansioiden kartoituksia ja jopa Insights-raporttien sarakkeita ja suodattimia koska tahansa. Mukauta ja muuta paketin sisältöä siis rohkeasti. Et loukkaa sillä tunteitamme.

# Salli jäsentesi merkitä kohteita asiattomiksi yhteisössäsi

Ota sisällön merkitseminen käyttöön yhteisössäsi salliaksesi jäsentesi merkitä viestejä, kommentteja, tiedostoja ja yksityisviestejä, jotka he kokevat asiattomiksi.

Yhteisön moderointi on oltava käytössä organisaatiossasi ennen kuin voit antaa jäsenille mahdollisuuden merkitä sisältöä asiattomaksi käyttöliittymässä. Jos et näe sisällön merkintävaihtoehtoa, ota yhteyttä pääkäyttäjääsi.

Tätä asetusta ei vaadita merkitäksesi ja moderoidaksesi kohteita käyttämälläAPI:a.

Kun kohde on merkitty, yhteisön moderaattori voi tarkastaa sen ja ryhtymä toimenpiteisiin. Muista, että moderaattorit voivat jatkaa kohteiden merkintää, vaikka merkitseminen ei olisi yhteisön jäsenten käytettävissä.

- 1. Avaa Yhteisön hallinta.
- 2. Napsauta Hallinta > Valinnat ja valitse Salli jäsenten merkitä sisältöä.

### 3. Napsauta Tallenna.

Kun moderointi on käytössä yhteisössä:

- Jäsenet voivat merkitä viestejä ja kommentteja Merkitse epäasialliseksi -vaihtoehdolla
- Yhteisöjen jäsenet voivat merkitä yksityisviestejään asiattomiksi Chatterin Omat viestit -sivulta. Jos jäsen on ottanut viestien sähköposti-ilmoituksen käyttöön, he voivat merkitä viestin asiattomaksi suoraan sähköpostistaan. Jäsenet voivat merkitä vain viestejä, jotka on lähetetty yhteisöistä, joissa he ovat jäseniä.

## EDITION-VERSIOT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

Käytettävissä Enterprise-, Performance-, Unlimitedja Developer-versioissa

# KÄYTTJÄOIKEUDET

Antaaksesi käyttäjien yhteisössäsi merkitä kohteita:

"Yhteisöjen luonti- ja määritysoikeus

JA

Jäseninä yhteisössä, jonka Yhteisöjen hallinta -sivua yritetään käyttää.

Note: Yksityisviestejä ei voi merkitä kumppani- tai asiakasportaaleista, sisäisestä organisaatiostasi tai Salesforce1-sovelluksesta.

Ryhmän omistajat ja esimiehet voivat moderoida omistamiaan tai hallinnoimiaan ryhmiä. •

Jos haluat luoda edistynyttä mukautettua logiikkaa yhteisöllesi, voit luoda käynnistimiä, jotka merkitsevät sisältöä asiattomaksi. Mukautetut käynnistimet toimivat taustalla, eikä sinun tarvitse sallia jäsentesi merkitä sisältöä.

## KATSO MYÖS:

Yhteisön moderaattorin valitseminen

# Yhteisöjen moderointiehdot

Luo ehtoja, jotka määrittävät avainsanoja tai jäsenryhmiä. Ehtoja käytetään säännöissä, joilla moderoidaan jäsenten luomaa sisältöä, kuten viestejä ja kommentteja.

## Suunnittele käyttötarkoituksesi etukäteen

Mieti hetki ennen jäsenehtojesi luomista, mitä haluat tehdä niillä.

- Haluatko suojella yhteisöäsi boteilta ja roskapostilta? Tavallisesti spammerit hyökkäävät nopeasti liittymisensä jälkeen. Määritä jäsenehtoja käyttäjän luontipäivän perusteella.
- Haluatko tarkastaa jäsenien ensimmäiset viestit? Määritä jäsenehtoja, jotka keskittyvät • käyttäjiin, jotka eivät ole luoneet yhteisöön sisältöä.
- Haluatko moderoida sisäisten käyttäjiesi toimia yhteisössäsi? Määritä jäsenehtoja • sisällyttääksesi mukaan vain sisäiset käyttäjäsi.
- Haluatko saada ilmoituksen, kun kumppani lisää sisältöä ensimmäistä kertaa? Määritä jäsenehtoja sisällyttääksesi mukaan vain kumppanikäyttäjäsi, jotka eivät ole luoneet yhteisöön sisältöä.

# EDITION-VERSIOT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

Käytettävissä: Enterprise **Edition-**, **Performance** Edition-, Unlimited Editionja Developer Edition -versioissa

Mieti hetki ennen sisältöehtoja luomista, mitä haluat moderoida niillä.

- Haluatko moderoida hävyttömyyksiä ja slangisanoja? Määritä erillisiä avainsanaluetteloita kaikille toisiinsa liittyvien sanojen ryhmille.
- Haluatko korvata kilpailijoiden tuotenimet tähtimerkillä? Luo kilpailijoidesi tuotteille erillinen avainsanaluettelo.
- Haluatko moderoida sisältöä HIPAA-sääntöjen noudattamiseksi? Luo avainsanaluettelo, joka varoittaa HIPAA-sääntöjen mahdollisista rikkomuksista.

### TÄSSÄ OSIOSSA:

### Sisältöehtojen luominen yhteisösi moderointiin

Luo ja muokkaa sisältöehtoja, jotka määrittävät loukkaavan kielenkäytön tai asiattoman sisällön, jota et halua esiintyvän yhteisössäsi. Sisältöehtoja käytetään säännöissä, joilla moderoidaan jäsenten luomaa sisältöä, kuten viestejä ja kommentteja.

### Jäsenehtojen luominen yhteisösi moderointiin

Luo ja muokkaa jäsenehtoja, joita käytetään yhteisön moderointisäännöissä. Keskity tiettyihin jäsenryhmiin käyttäjäprofiilien, käyttäjätyyppien tai käyttäjien luontipäivän perusteella, tai sen perusteella, ovatko he lähettäneet yhteisöön viestejä tai kommentteja aiemmin. Käyttä jäsenehtoja säännöissäsi auttaaksesi niitä keskittymään tarkkaan toimintatapaan, kuten tarkastamaan vain edellisen 7 päivän aikana luotujen asiakaskäyttäjiesi viestit.

## Sisältöehtojen luominen yhteisösi moderointiin

Luo ja muokkaa sisältöehtoja, jotka määrittävät loukkaavan kielenkäytön tai asiattoman sisällön, jota et halua esiintyvän yhteisössäsi. Sisältöehtoja käytetään säännöissä, joilla moderoidaan jäsenten luomaa sisältöä, kuten viestejä ja kommentteja.

Voit myös käyttää Metadata API:a tai Tooling API:A määrittääksesi avainsanaluetteloita.

Joitakin mielessä pidettäviä asioita:

- Organisaatiollasi voi olla enintään 30 avainsanaluettelon ehtoa. Tämä rajoitus on organisaatiokohtainen, ei yhteisökohtainen.
- Avainsanaluettelo voi sisältää enintään 2 000 avainsanaa.
- Kirjainkoot ja lopussa olevat välimerkit jätetään huomiotta, kun avainsanojasi verrataan käyttäjien luomaan sisältöön. Jos ehtosi sisältää esimerkiksi avainsanan *TuhmaSana*, se palauttaa osuman, kun käyttäjä kirjoittaa *TUHMASANA* tai *tuhmasana*.

Määritä moderointisäännöissäsi käytettävät sisältöehdot:

- 1. Avaa Yhteisön hallinta.
- 2. Napsauta Moderointi > Sisältöehdot ja sitten Uusi.
- 3. Kirjoita ehtosi nimi, yksilöivä nimi ja kuvaus.
- 4. Napsauta Tallenna.
- 5. Päivitä ehdossasi olevat avainsanat.

Lisää avainsanoja napsauttamalla Lisää.

- Avainsanat voivat olla enintään 100 merkkiä pitkiä ja ne voivat sisältää kirjaimia, numeroita, välilyöntejä ja erikoismerkkejä.
- Jokerimerkkejä ei tueta.
- Erota avainsanat toisistaan pilkuilla tai rivivaihdoilla.
- Kun lisäät avainsanoja, voit kopioida ja liittää enintään 32 000 merkkiä kerralla.

## EDITION-VERSIOT

Käytettävissä: Salesforce Classic

Käytettävissä: Enterprise Edition-, Performance Edition-, Unlimited Editionja Developer Edition -versioissa

# KÄYTTJÄOIKEUDET

Ehtojen luominen, muokkaaminen tai poistaminen:

"Yhteisöjen hallintaoikeus tai yhteisöjen luonti- ja määritysoikeudet

JA

Jäseninä yhteisössä, jonka Yhteisöjen hallinta -sivua yritetään käyttää. Vihje: Voit ottaa huomioon saman sanan eri variaatiot käyttämällä erikosimerkkejä ja välilyöntejä. Esimerkki:

ruma-sana rum@s@n@ r u m a s a n a

Jos haluat poistaa avainsanoja, valitse poistettavat avainsanat ja napsauta Poista.

Viesti osoittaa, kuinka monta avainsanaa lisättiin, kuinka monen avainsanan lisääminen epäonnistui ja kuinka monta identtistä avainsanaa jätettiin huomiotta. Jos koko kohteen tallentaminen epäonnistuu, tarkasta avainsanojen vaatimukset ja yritä uudelleen. Älä huolehdi kaksinkertaisista identtisistä merkinnöistä, sillä niitä ei huomioida.

Jos haluat poistaa ehtoja, napsauta Sisältöehdot-sivulta Poista. Et voi poistaa ehtoa, jos sääntö käyttää sitä tällä hetkellä.

## Jäsenehtojen luominen yhteisösi moderointiin

Luo ja muokkaa jäsenehtoja, joita käytetään yhteisön moderointisäännöissä. Keskity tiettyihin jäsenryhmiin käyttäjäprofiilien, käyttäjätyyppien tai käyttäjien luontipäivän perusteella, tai sen perusteella, ovatko he lähettäneet yhteisöön viestejä tai kommentteja aiemmin. Käytä jäsenehtoja säännöissäsi auttaaksesi niitä keskittymään tarkkaan toimintatapaan, kuten tarkastamaan vain edellisen 7 päivän aikana luotujen asiakaskäyttäjiesi viestit.

Joitakin mielessä pidettäviä asioita:

- Organisaatiollasi voi olla enintään 100 jäsenehtoa. Tämä rajoitus on organisaatiokohtainen, ei yhteisökohtainen.
- Jokaisella jäsenehdolla voi olla enintään 100 käyttäjäehtoa.

Voit luoda ehtoja, jotka sisältää vain käyttäjätyyppejä ja käyttäjäprofiileja tai vain suodattimia. Jos haluat käyttää niitä kaikkia, ehtosi voivat sisältää käyttäjätyyppejä, käyttäjäprofiileja ja suodattimia. Aloitetaanpa.

- 1. Avaa Yhteisön hallinta.
- 2. Napsauta Moderointi > Jäsenehdot ja sitten Uusi.
- 3. Kirjoita ehtosi nimi, yksilöivä nimi ja kuvaus.
- 4. Valitse ehtoosi sisällytettävät käyttäjätyypit tai käyttäjäprofiilit.

Voit valita minkä tahansa tyyppien ja profiilien yhdistelmän. Jäsenet sisällytetään mukaan, kun he kuuluvat *mihin tahansa* valintaasi.

Jos poistat profiilin sisäisestä organisaatiostasi, se poistetaan myös jäsenehdosta.

- 5. Valitse jäsenten suodatusehto:
  - Ei mitään— Valitse tämä vaihtoehto, jos et halua suodattaa ehtoja käyttämällä muita vaihtoehtoja. Ei mitään on valittu oletusarvoisesti.
  - Käyttäjän luontipäivä— Valitse tämä vaihtoehto sisällyttääksesi mukaan vain käyttäjät, jotka luotiin tiettynä ajanjaksona. Syötä käyttäjän luomisesta kuluneiden päivien määrä.



## EDITION-VERSIOT

Käytettävissä: Salesforce Classic

Käytettävissä: Enterprise Edition-, Performance Edition-, Unlimited Editionja Developer Edition -versioissa

## KÄYTTJÄOIKEUDET

Ehtojen luominen, muokkaaminen tai poistaminen:

"Yhteisöjen hallintaoikeus tai yhteisöjen luonti- ja määritysoikeudet

JA

Jäseninä yhteisössä, jonka Yhteisöjen hallinta -sivua yritetään käyttää. • Jäsenet, jotka eivät ole luoneet sisältöä yhteisöön— Valitse tämä vaihtoehto sisällyttääksesi mukaan vain jäsenet, jotka eivät ole lähettäneet viestejä tai kommentteja yhteisöön. Tarkastusta odottavia viestejä ei lasketa yhteisön sisällöksi ennen kuin ne hyväksytään.

Jos valitsit käyttäjätyyppejä ja käyttäjäprofiileja, ja valitset myös suodatusehtoja, jäsenet sisällytetään mukaan vain, jos he kuuluvat johonkin valituista käyttäjätyypeistä tai käyttäjäprofiileista sekä suodatusehtoon.

### 6. Ota muutokset käyttöön napsauttamalla Tallenna.

Esimerkki: Tutustutaanpa seuraaviin ehtoihin:

Käyttäjätyypit:Kumppani

Käyttäjäprofiilit: Customer Community Plus Login-, Customer Community Plus- ja Customer Community -käyttäjä

Suodatusehto: Käyttäjän luontipäiväksi on määritetty 7 päivää käyttäjän luontihetkestä

Tämä jäsenehto koskee:

- Edellisen 7 päivän aikana luotuja kumppanikäyttäjiä
- Edellisen 7 päivän aikana luotua Customer Community Plus Login -käyttäjää
- Edellisen 7 päivän aikana luotua Customer Community Plus -käyttäjää
- Edellisen 7 päivän aikana luotua Customer Community -käyttäjää

Voit käyttää tätä jäsenehtoa:

- Tarkastaaksesi ja hyväksyäksesi heidän viestejään
- Saadaksesi ilmoituksen, kun he luovat sisältöä
- Merkitäksesi kaiken heidän sisältönsä asiattomaksi

Jos haluat poistaa ehtoja, napsauta Jäsenehdot-sivulta Poista. Et voi poistaa ehtoa, jos sääntö käyttää sitä tällä hetkellä.

# Yhteisöjen moderointisäännöt

Luo yhteisöllesi moderointisääntöjä ja muokkaa niitä moderoidaksesi jäsenten luomaa sisältöä. Jokainen sääntö määrittää jäsenten luoman sisällön, johon sääntöä sovelletaan, säännön käynnistymisen ehdot sekä suoritettavan moderointitoiminnon. Moderointisäännöt auttavat sinua suojelemaan yhteisöäsi roskapostilta, boteilta ja loukkaavalta tai asiattomalta sisällöltä.

## TÄSSÄ OSIOSSA:

## Sisältösääntöjen luominen yhteisösi moderointiin

Luo yhteisöllesi moderointisääntöjä ja muokkaa niitä moderoidaksesi jäsenten luomaa sisältöä. Sisältösäännöt suojaavat yhteisöäsi loukkaavalta kielenkäytöltä ja asiattomalta sisällöltä, jota roskapostin lähettäjät ja pahansuovat jäsenet luovat. Voit luoda sisältösääntöjä, jotka estävät, korvaavat, merkitsevät tai sallivat sinun tarkastaa ja hyväksyä jäsenten luomaa sisältöä.

### Säännöstelyrajoitusten sääntöjen luominen yhteisösi moderointiin

Luo ja muokkaa säännöstelyrajoituksia valvoaksesi ja rajoittaaksesi, miten usein jäsenet luovat sisältöä yhteisössäsi. Säännöstelyrajoitukset suojaavat yhteisöäsi roskapostilta ja boteilta, jotka hyökkäävät yhteisöösi lähettämällä samaa viestejä useita kertoja peräkkäin. Voit luoda säännöstelyrajoituksia ilmoittaaksesi moderaattoreillesi epäilyttävästä toiminnasta tai jäädyttääksesi jäsenen välittömästi.

## EDITION-VERSIOT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

Käytettävissä: Enterprise Edition-, Performance Edition-, Unlimited Editionja Developer Edition -versioissa

### Miten ja milloin yhteisön moderointisäännöt suoritetaan?

Sisältöä estävät säännöt suoritetaan ensin, sen jälkeen sisältöä tarkastavat ja hyväksyvät säännöt, sitten sisältöä korvaavat säännöt ja viimeiseksi sisältöä asiattomaksi merkitsevät säännöt.

# Sisältösääntöjen luominen yhteisösi moderointiin

Luo yhteisöllesi moderointisääntöjä ja muokkaa niitä moderoidaksesi jäsenten luomaa sisältöä. Sisältösäännöt suojaavat yhteisöäsi loukkaavalta kielenkäytöltä ja asiattomalta sisällöltä, jota roskapostin lähettäjät ja pahansuovat jäsenet luovat. Voit luoda sisältösääntöjä, jotka estävät, korvaavat, merkitsevät tai sallivat sinun tarkastaa ja hyväksyä jäsenten luomaa sisältöä.

Jos yhteisösi käyttää Asiakaspalvelu (Napili) -mallia, moderointisäännöt koskevat yhteisösi jäsenien luomia kysymyksiä ja ryhmäviestejä. Jos yhteisösi käyttää Salesforce-välilehdet + Visualforce -mallia, moderointisääntöjä voi suorittaa myös julkaisijatoiminnoille.

Voit myös käyttää Metadata API:a tai Tooling API:a sisältösääntöjen määrittämiseen.

Joitakin mielessä pidettäviä asioita:

- Organisaatiollasi voi olla enintään 30 sääntöä. Tämä rajoitus on organisaatiokohtainen, ei yhteisökohtainen. Tämä rajoitus kattaa sisältö- ja säännöstelysäännöt.
- Jokaisella sisältösäännöllä voi olla enintään 3 avainsanaehtoa ja 10 jäsenehtoa.
- Sisältöä estävät säännöt suoritetaan ensin, sen jälkeen sisältöä tarkastavat ja hyväksyvät säännöt, sitten sisältöä korvaavat säännöt ja viimeiseksi sisältöä asiattomaksi merkitsevät säännöt. Jos kaksi tai useampaa sääntöä suorittaa saman toiminnon, vanhin sääntö suoritetaan ensin sen luontipäivän perusteella. Sisältöä korvaavia sääntöjä ei suoriteta, kun sisältöä koskee myös tarkastussääntö — haluamme, että yhteisöpäälliköt tarkastavat alkuperäisen sisällön.

Vihje: Suosittelemme, että luot säännössä käytettävät ehdot ennen säännön luomista.

1. Avaa Yhteisön hallinta.

2. Napsauta Moderointi > Sääntö, napsauta Uusi ja valitse Sisältösääntö.

- 3. Täytä seuraavat kentät:
  - Nimi— Kirjoita sääntösi nimi.
  - Yksilöivä nimi Kirjoita sääntösi yksilöllinen nimi. API:n käyttämä yksilöllinen nimi.
  - Kuvaus— Kirjoita halutessasi kuvaus.
  - Aktivoi sääntö— Jos tämä on valittuna, sääntö on aktiivinen.
  - Sovelletaan tähän— Määritä, minkälaiseen jäsenten luomaan sisältöön tätä sääntöä sovelletaan. Viestit ja kommentit koskevat vain ryhmissä ja käyttäjäprofiileissa luotua sisältöä. Kaikkia syötetyyppejä tuetaan, kuten kyselyitä ja linkkejä.
  - Moderointitoiminto— Määritä mitä tapahtuu, kun ehdot täyttyvät.
    - Estä estää sisällön julkaisemisen.
    - Tarkasta sallii käyttäjien, joilla on Voi hyväksyä syöteviestin ja -kommentin -käyttöoikeus, hyväksyä sisältöä ennen sen julkaisemista.
    - Korvaa julkaisee sisällön ja korvaa avainsanat tähtimerkeillä. Esimerkiksi *TuhmaSana* näytetään muodossa \*\*\*\*\*\*\*\*.
    - Merkitse julkaisee sisällön ja merkitsee sen automaattisesti asiattomaksi.
  - Viesti jäsenelle— Määritä viesti, jonka jäsenesi näkevät, kun heidän sisältönsä estetään. Jos et määritä viestiä, jäsen näkee vakioviestin: "Et voi käyttää sanaa <code>%BLOCKED\_KEYWORD%</code> tai muita sopimattomia sanoja tässä yhteisössä. Tarkasta

## EDITION-VERSIOT

Käytettävissä: Salesforce Classic

Käytettävissä: Enterprise Edition-, Performance Edition-, Unlimited Editionja Developer Edition -versioissa

## KÄYTTJÄOIKEUDET

Sääntöjen luominen, muokkaaminen tai poistaminen:

 "Yhteisöjen hallintaoikeus tai yhteisöjen luonti- ja määritysoikeudet

JA

Jäseninä yhteisössä, jonka Yhteisöjen hallinta -sivua yritetään käyttää. sisältösi ja yritä uudelleen." Muuttuja <code>%BLOCKED\_KEYWORD%</code> näyttää enintään 5 kiellettyä sanaa. Voit käyttää tätä muuttujaa myös omassa mukautetussa viestissäsi.



Vihje: Voit kääntää tämän viestin sisäisille yhteisöille. Kirjoita Määritykset-valikon Pikahaku-kenttään Käännä ja valitse Käännä. Tarjoa viestille käännös valitsemalla Moderointisääntö-asetuskomponentti ja avaa yhteisö, johon sääntö kuuluu.

- Jäsenehdot— Määritä säännön jäsenehdot. Kysy itseltäsi, mihin tätä sääntöä tulisi soveltaa.
- Sisältöehdot Valitse säännön sisältöehdot. Kysy itseltäsi, mihin tiettyihin avainsanoihin tätä sääntöä tulisi soveltaa.

(1) Tärkeää: Pidä seuraavat seikat mielessäsi:

- Jos aktivoit sisältösäännön määrittämättä jäsenehtoja, sääntöä sovelletaan kaikkiin jäseniin.
- Jos aktivoit sisältösäännön määrittämättä jäsenehtoja, sääntö joko:
  - Estää jäseniä kokonaan luomasta viestejä ja kommentteja
  - Lähettää kaikki viestit hyväksyttäväksi
  - Merkitsee kaikki viestit ja kommentit

Hups! Ole varovainen.

- Jos valitset jäsenehtoja ja sisältöehtoja, sääntöä sovelletaan vain, kun molemmat ehdot täyttyvät.
- Ehtojen määrittäminen on vapaaehtoista. Suosittelemme kuitenkin lisäämään sääntöösi ehtoja, jotta voi keskittyä tiettyihin jäseniin ja sisältöön.

### 4. Napsauta Tallenna.

KATSO MYÖS:

Sisältöehtojen luominen yhteisösi moderointiin Jäsenehtojen luominen yhteisösi moderointiin

# Säännöstelyrajoitusten sääntöjen luominen yhteisösi moderointiin

Luo ja muokkaa säännöstelyrajoituksia valvoaksesi ja rajoittaaksesi, miten usein jäsenet luovat sisältöä yhteisössäsi. Säännöstelyrajoitukset suojaavat yhteisöäsi roskapostilta ja boteilta, jotka hyökkäävät yhteisöösi lähettämällä samaa viestejä useita kertoja peräkkäin. Voit luoda säännöstelyrajoituksia ilmoittaaksesi moderaattoreillesi epäilyttävästä toiminnasta tai jäädyttääksesi jäsenen välittömästi.

Jokainen säännöstelysääntö hallitsee kahta toimintoa: ilmoitus ja jäädytys. Voit määrittää säännöstelysääntösi molemmille toiminnoille tai vain toiselle. Voit soveltaa sääntöä: viesteihin, kommentteihin, tiedostoihin ja yksityisviesteihin. Asiakaspalvelu (Napili) -mallia käyttävissä yhteisöissä tämä sisältää kysymykset ja vastaukset.

Joitakin mielessä pidettäviä asioita:

- Organisaatiollasi voi olla enintään 30 sääntöä. Tämä rajoitus on organisaatiokohtainen, ei yhteisökohtainen. Tämä rajoitus kattaa sisältö- ja säännöstelysäännöt.
- Jokaisella säännöstelysäännöllä voi olla enintään 10 jäsenehtoa.

Vihje: Suosittelemme, että luot säännössä käytettävät jäsenehdot ennen säännön luomista.

- 1. Avaa Yhteisön hallinta.
- 2. Napsauta Moderointi > Sääntö, napsauta Uusi ja valitse Säännöstelysääntö.
- 3. Täytä seuraavat kentät:
  - Nimi— Kirjoita sääntösi nimi.
  - Yksilöivä nimi— Kirjoita sääntösi yksilöllinen nimi. API:n käyttämä yksilöllinen nimi.
  - Kuvaus— Kirjoita halutessasi kuvaus.
  - Aktivoi sääntö— Jos tämä on valittuna, sääntö on aktiivinen.
  - Sovelletaan tähän— Määritä, minkälaiseen jäsenten luomaan sisältöön tätä sääntöä sovelletaan. Viestit ja kommentit koskevat vain ryhmissä ja käyttäjäprofiileissa luotua sisältöä.
  - Jäsenehdot— Määritä säännön jäsenehdot. Kysy itseltäsi, mihin haluat soveltaa sääntöä.

Roskapostin lähettäjät ovat tavallisesti uusia jäseniä. Suosittelemme, että luot jäsenehdon, joka sisältää vain edellisen 7 päivän aikana luodut asiakaskäyttäjät.

- Säännöstelyrajoitukset eivät koske sisäisiä käyttäjiä. Voit käyttää jäsenehtoa, joka sisältää sisäiset käyttäjät, mutta sääntöjä
  ei sovelleta heihin.
- Jos aktivoit säännöstelysäännön määrittämättä jäsenehtoja, sääntöä sovelletaan kaikkiin ulkoisiin käyttäjiin.
- Sisällön luonnin ajanjakso— Valitse ajanjakso, jota haluat käyttää.
- Ilmoita moderaattoreille— Syötä numero. Moderaattoreille lähetetään sähköpostia, kun jäsen luo näin paljon sisältöä valitsemanasi ajanjaksona.
- Jäädytä jäseniä— Syötä numero. Jäsenet jäädytetään, kun he luovat näin paljon sisältöä valitsemanasi ajanjaksona.

**Tärkeää**: Kun jäsenet jäädytetään, heidät jäädytetään kaikissa yhteisöissä, joissa he ovat jäsenenä.

Sähköpostit lähetetään käyttäjille, joilla on yhteisön käyttäjien moderointioikeus. Varmista, että kohdistat tämän käyttöoikeuden moderaattoreillesi. Sähköpostit lähetetään, vaikka käyttäjä olisi poistanut Chatter-sähköpostit käytöstä.

4. Ota muutokset käyttöön napsauttamalla Tallenna.

# EDITION-VERSIOT

Käytettävissä: Salesforce Classic

Käytettävissä: Enterprise Edition-, Performance Edition-, Unlimited Editionja Developer Edition -versioissa

## KÄYTTJÄOIKEUDET

Sääntöjen luominen, muokkaaminen tai poistaminen:

 "Yhteisöjen hallintaoikeus tai yhteisöjen luonti- ja määritysoikeudet

JA

Jäseninä yhteisössä, jonka Yhteisöjen hallinta -sivua yritetään käyttää.

Note:

Esimerkki: Tutustutaanpa seuraavaan säännöstelysäännön esimerkkiin. Sovelletaan tähän: Viestit ja yksityisviestit Jäsenehdot: Edellisen 7 päivän aikana luodut asiakaskäyttäjät Sisällön luonnin ajanjakso: 3 minuuttia Ilmoita moderaattoreille: 6 Jäädytä jäseniä: 10

Tämä säännöstelysääntö toimii seuraavalla tavalla, kun jäsen saavuttaa rajoituksesi.

Jäsen luo 3 minuutin aikana	Ilmoitetaanko moderaattorille?	Jäädytetäänkö jäsen?
4 viestiä ja 2 yksityisviestiä	~	×
6 viestiä	~	×
6 kommenttia	×	×
8 viestiä ja 2 yksityisviestiä	~	~
10 viestiä	~	*
10 kommenttia	×	×

Näitä arvoja käyttävä säännöstelysääntö suojaa yhteisöäsi roskapostilta ja boteilta, mutta sallii sinun myös auttaa uusia jäseniäsi. Ehkäpä harmiton jäsen lähetti kysymyksensä useita kertoja toivoen, että siihen vastattaisiin nopeammin. Säännöstelysäännöt tekevät muutakin kuin suojelevat — ne auttavat sinua auttamaan jäseniäsi.

Tässä on vain yksityisviesteille määritetty säännöstelysääntö.

Sovelletaan tähän: Yksityisviestit

Jäsenehdot: Edellisen 3 päivän aikana luodut asiakaskäyttäjät

Sisällön luonnin ajanjakso: 15 minuuttia

Ilmoita moderaattoreille:1

Jäädytä jäseniä:3

Tämä säännöstelysääntö suojaa yhteisöäsi roskapostin lähettäjiltä, jotka hyökkäävät yksityisviestien kautta.

### Säännöstelysääntöni ei tee mitään. Miksi?

Odota hetki. Säännöstelysäännöt eivät ehkä vaikuta tarkoilta, mutta ne ovat. Luota meihin. Oletetaan esimerkiksi, että määrität säännöstelysäännön jäädyttämään jäsenet, kun he luovat sisältöä 10 kertaa 3 minuutin aikana. On mahdollista, että jäsenellä on 9 kohdetta luotuna 3 minuutin ajanjakson loppua kohti. Jäsentä ei jäädytetä, ellei hän lähetä toiset 10 kohdetta toisen 3 minuutin ajanjakson aikana.

Tarkasta käyttämäsi jäsenehdot. Oletetaan esimerkiksi, että säännöstelysääntösi käyttää jäsenehtoja suodattaakseen jäsenet, jotka eivät ole luoneet yhteisöön sisältöä. Kun jäsen lähettää ensimmäisen viestinsä tai kommenttinsa, sääntöä ei sovelleta häneen enää, joten hän ei saavuta määrittämääsi jäädytysrajoitusta.

KATSO MYÖS:

Jäsenehtojen luominen yhteisösi moderointiin

# Miten ja milloin yhteisön moderointisäännöt suoritetaan?

Sisältöä estävät säännöt suoritetaan ensin, sen jälkeen sisältöä tarkastavat ja hyväksyvät säännöt, sitten sisältöä korvaavat säännöt ja viimeiseksi sisältöä asiattomaksi merkitsevät säännöt.

Jos kaksi tai useampaa sääntöä suorittaa saman toiminnon, vanhin sääntö suoritetaan ensin sen luontipäivän perusteella. Sisältöä korvaavia sääntöjä ei suoriteta, kun sisältöä koskee myös tarkastussääntö — haluamme, että yhteisöpäälliköt tarkastavat alkuperäisen sisällön. Salesforce suorittaa yhteisön säännöt palvelimen puolella tavallisessa suoritusjärjestyksessä.

Säännöt, jotka estävät sisältöä, suoritetaan järjestelmävahvistuksen yhteydessä. Säännöt, jotka estävät sisältöä, eivät huomioi before-käynnistimien tekemiä muutoksia. Jos before-käynnistin esimerkiksi muuttaa syöteviestiä, sisältöä estävä moderointisääntö ei voi tietää muutettua sisältöä ja se suoritetaan alkuperäiselle sisällölle.

Sisältöä tarkastavat ja hyväksyvät säännöt suoritetaan ennen tietokannan tallennuksia. Nämä säännöt suoritetaan ennen sisältöä korvaavia sääntöjä.

Säännöt, jotka korvaavat sisältöä, suoritetaan ennen tietokantatallennuksia.

Säännöt, jotka merkitsevät sisältöä asiattomaksi, suoritetaan työnkulkusääntöjen jälkeen.

KATSO MYÖS:

Apex Developer Guide: Käynnistimet ja niiden suoritusjärjestys

# Yhteisösi viestien ja kommenttien tarkastaminen ja hyväksyminen

Sisältöä tarkastavat ja hyväksyvät esimoderointisäännöt varmistavat, ettei sääntöjen vastaista tai asiatonta sisältöä näytetä kaikille yhteisösi jäsenille välittömästi. Tarkastusta odottavia viestejä ja kommentteja ei näytetä yhteisön syötteessä. Vain niiden kirjoittaja ja yhteisön moderaattorit voivat nähdä tarkastusta odottavat viestit ja kommentit syötteessä. Kirjoittaja voi nähdä tarkastusta odottavat viestit ja kommentit syötteessä. Kirjoittaja voi nähdä tarkastusta odottavat viestit ja kommentin vain, jos hän kirjoitti molemmat. Kun olet määrittänyt säännöt, moderaattorit voivat hyväksyä sisältöä kahdesta sijainnista: suoraan yhteisön syötteestä tai yhteisön hallinnasta.

Jos haluat määrittää viestejä ja kommentteja tarkastavan ja hyväksyvän moderointisäännön, siirry kohtaan **Moderointi** > **Säännöt** ja luo sisältösääntö, joka käyttää <code>Tarkasta</code>-toimintoa. Alla on joitakin tapoja, joilla voit käyttää sääntöjä tarkastaaksesi sisältöä:

## Itsepalveluyhteisö

Voivatko jäsenet rekisteröityä yhteisöön itse? Voit määrittää säännön, joka tarkastaa ja hyväksyy kaikkien itse rekisteröityneiden käyttäjien kysymykset. Käytä jäsenehtoa, joka sisältää vain vieraskäyttäjäprofiilin ja suodattimet jäsenille, jotka luotiin edellisen seitsemän päivän aikana.

Ovatko roskapostin lähettäjät koskaan hyökänneet yhteisöösi? Käytä jäsenehtoa, joka sisältää vain vieraskäyttäjäprofiilin ja suodattimet jäsenille, jotka eivät ole luoneet yhteisöön koskaan sisältöä.

## Kumppaniyhteisö

Haluatko varmistaa, että kumppanisi eivät keskustele viimeaikaisesta hankinnasta tai muista luottamuksellisista maksutapahtumista? Voit määrittää säännön, joka tarkastaa tiettyjä avainsanoja sisältävät viestit ja kommentit, kuten "hankinta" tai "fuusio".

## Työntekijäyhteisö

Vaatiiko yhteisösi noudattamaan HIPAA-säännöksiä? Määritä sääntöjä, jotka tarkastavat kaikkien työntekijöidesi viestit ja kommentit.

Note: Käyttäjillä täytyy olla yhteisöjen hallintaoikeus tai yhteisöjen luonti- ja määritysoikeudet luodakseen moderointisääntöjä.

Viestin tai kommentin ylätunnisteessa näytetään teksti *Odottaa tarkistusta*, kunnes se hyväksytään. Muista, että kun viesti tai kommentti odottaa hyväksyntää, sen kirjoittaja voi yhä muokata sitä tai poistaa sen, mutta ei kommentoida sitä. Kirjoittaja voi nähdä tarkastusta odottavaan viestiin lähetetyn kommentin vain, jos hän kirjoitti molemmat. Jos haluat estää kirjoittajaa muokkaamasta viestiä tai kommenttia, voit estää tiettyjä käyttäjiä muokkaamasta syöteviestejä.

Yhteisösi viestien ja kommenttien tarkastamiseen ja hyväksymiseen on kaksi tapaa:

Käytä valmiiksi määritettyä Insights-raporttia yhteisön hallinnassa.

Käytä Pending Insights -raporttia, jonka löydät SalesforceCommunities Management -paketista. Tämä raportti sallii sinun nähdä yhteisösi kaikki viestit ja kommentit, jotka odottavat tarkastusta. Insights-raportti näyttää viestien ja kommenttien sisällön, joten voit arvioida nopeasti, onko kyseessä roskaposti vai harmiton viesti. Sitten voit hyväksyä tai poistaa kohteen suoraan raportista. Voit myös suorittaa joukkotoimintoja ja hyväksyä useita kohteita kerralla.

## EDITION-VERSIOT

Käytettävissä: Salesforce Classic

Käytettävissä: Enterprise Edition-, Performance Edition-, Unlimited Editionja Developer Edition -versioissa

## KÄYTTJÄOIKEUDET

Tarkastusta odottavien viestien ja kommenttien hyväksyminen, poistaminen tai muokkaaminen yhteisön syötteessä:

- Note: Kirjoittaja voi nähdä tarkastusta odottavaan viestiin lähetetyn kommentin vain, jos hän kirjoitti molemmat.
- Voi hyväksyä syöteviestin ja -kommentin

Tarkastusta odottavien viestien ja kommenttien hyväksyminen, poistaminen tai muokkaaminen yhteisön hallinnassa:

 Voi hyväksyä syöteviestin ja -kommentin

JA

"Yhteisön hallinnan käyttöoikeus TAI yhteisöjen hallintaoikeus TAI yhteisöjen luonti- ja määritysoikeus

JA

Jäseninä yhteisössä, jonka Yhteisöjen hallinta -sivua yritetään käyttää.

Hanki tämä raportti asentamalla SalesforceCommunities Management -paketti AppExchange-palvelusta. Lisätietoja on kohdassa Yhteisöjen raportointi mittaristojen ja Insights-raporttien paketilla. • Hyväksy viestejä ja kommentteja suoraan yhteisön syötteestä.

Käyttäjät, joilla on Voi hyväksyä syöteviestin ja -kommentin -käyttöoikeus, näkevät viestin tai kommentin alasvetoluettelossa ylimääräisen toiminnon. Jos kohde on asiaton, he voivat poistaa sen. Jos siinä on kirjoitusvirhe, he voivat muokata sitä.

Kun kohde on hyväksytty, sen kirjoittajalle lähetetään asiasta sähköposti-ilmoitus, joka sisältää linkin yhteisössä olevaan kohteeseen. Sähköposti-ilmoitukset, kuten @mainintojen ilmoitukset, lähetetään vasta, kun kohde on hyväksytty.

### KATSO MYÖS:

Sisältösääntöjen luominen yhteisösi moderointiin

# Asiattomaksi merkittyjen viestien ja kommenttien moderointi yhteisössäsi

Yhteisöjen moderaattorit voivat tarkastella luetteloa viesteistä ja kommenteista, joita yhteisön jäsenet ovat merkinneet sopimattomiksi, ja ryhtyä toimenpiteisiin. Ryhmien omistajat ja päälliköt voivat tarkastella merkintöjä ja työstää tiedostoja ryhmissään.

Merkityissä kohteissa on viestin tai kommentin päivämäärän vieressä pieni oranssi lippu. Lipun vieressä oleva luku osoittaa, kuinka monta henkilöä on merkinnyt kohteen. Moderaattori voi tarkastaa luettelon jokaisen kohteen ja päättää tarvitaanko toimia.

Pidä mielessäsi muutama seikka:

- Moderaattorit voivat tarkastella ja toimia vain kohteissa, joihin heillä on käyttöoikeus.
- Yhteisöjen sisäisten ryhmien omistajat tai päälliköt voivat moderoida ryhmiensä kohteita, esimerkiksi tarkastelemalla tai poistamalla merkintöjä, viestejä, kommentteja tai tiedostoja tarvittaessa.
- Jos Salli jäsenten merkitä kohteita eioleyhteisön, käytössä, vain moderaattorit voivat merkitä kohteita ja tarkastella merkintöjä.

Asiattomaksi merkittyjä viestejä ja kommentteja voi moderoida muutamalla eri tavalla:

- Tarkastele merkittyjä viestejä ja kommentteja Moderoinnin yleiskatsaus -aloitussivulta.
- Käytä valmiiksi määritettyä Insights-raporttia yhteisön hallinnassa.

Käytä Flagged Posts- ja Flagged Comments -raportteja, jotka löydät SalesforceCommunities Management -paketista. Nämä raportit sallivat sinun hallita yhteisösi merkittyjä viestejä ja kommentteja nopeasti. Näet viestin tai kommentin sisällön, jonka jälkeen voit poistaa sen tai sen merkinnän. Voit valita myös useita kohteita kerralla.

Hanki tämä raportti asentamalla SalesforceCommunities Management -paketti AppExchange-palvelusta. Lisätietoja on kohdassa Yhteisöjen raportointi mittaristojen ja Insights-raporttien paketilla.

• Käytä merkittyjen viestien Chatter-syötettä.

Jos käytät Salesforce-välilehdet + Visualforce -yhteisöä, näet merkittyjen viestien ja kommenttien luettelon yhteisösi Chatter-valikosta. Salli jäsenten merkitä sisältöä -valinnan täytyy olla käytössä, jotta näet Merkitty-syötteen.

## EDITION-VERSIOT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

Käytettävissä **Enterprise**-, **Performance**-, **Unlimited**ja **Developer**-versioissa

# KÄYTTJÄOIKEUDET

Merkittyjen kohteiden tarkasteleminen, merkkien poistaminen sekä viestien ja kommenttien poistaminen:

 "Yhteisön syötteiden moderointioikeudet

Viestien ja kommenttien moderointi yhteisön hallinnassa:

 "Yhteisön hallinnan käyttöoikeus TAI yhteisöjen syötteiden moderointioikeus

JA

"Yhteisöjen hallintaoikeus tai yhteisöjen luonti- ja määritysoikeudet

JA

Jäsenenä yhteisössä, jonka Yhteisön hallinta -sivua yritetään käyttää.
.h-	Feed
	What I Follow
	To Me
	Bookmarked
	Muted
	Flagged
1	People
<u></u>	Groups
Ŀ	Files
*	Topics

- Moderoi käyttämällä mukautettua luetteloa. Voit näyttää merkittyjen viestien ja kommenttien luettelon käyttämällä Chatter REST API- tai ConnectApi-rajapintaa Apexissa.
- Napsauta sähköposti-ilmoituksesta linkkiä viestiin tai kommenttiin.
- Moderoi suoraan yhteisön asiayhteydessä poistamalla merkintöjä tai sisältöä syötteestä.

Vihje: Jos haluat saada sähköpostiviestin joka kerta, kun yhteisössäsi oleva kohde merkitään asiattomaksi, valitse Merkitse kohde epäasialliseksi -valintaruutu Sähköpostiasetukset-sivultasi.

KATSO MYÖS: Chatter REST API Developer Guide

Apex Developer Guide

# Asiattomaksi merkittyjen tiedostojen moderointi yhteisössäsi

Yhteisöjen moderaattorit voivat tarkastella luetteloa tiedostoista, joita yhteisön jäsenet ovat merkinneet sopimattomiksi tai roskapostiksi, ja ryhtyä toimenpiteisiin. Ryhmien omistajat ja päälliköt voivat tarkastella merkintöjä ja työstää tiedostoja ryhmissään.

Yhteisösi-jäsenet saattavat lähettää tiedostoja, koske ne sisältävät luottamuksellista tietoa tai sisältöä, joka saattaa olla loukkaavaa. Muut yhteisön jäsenet voivat merkitä näitä tiedostoja tarkastettavaksi. Merkityt tiedostot on merkitty pienellä oranssilla lipulla. Lipun vieressä oleva luku osoittaa, kuinka monta henkilöä on merkinnyt kohteen.

Pidä mielessäsi muutama seikka:

- Moderaattorit voivat tarkastella ja toimia vain kohteissa, joihin heillä on käyttöoikeus.
- Yhteisöjen sisäisten ryhmien omistajat ja päälliköt voivat tarkastella ja poistaa tiedostojen merkintöjä omistamissaan tai hallinnoimissaan ryhmissä, jos Salli jäsenten merkitä kohteita -vaihtoehto on otettu käyttöön heidän yhteisölleen.
- Jos Salli jäsenten merkitä kohteita eioleyhteisön, käytössä, vain moderaattorit voivat merkitä kohteita ja tarkastella merkintöjä.

Asiattomaksi merkittyjä tiedostoja voi moderoida muutamalla eri tavalla:

- Käytä Flagged Files Insight -raporttia suoraan yhteisön hallinnan Moderoinnin yleiskatsaus -sivulta.
- Käytä valmiiksi määritettyä Insights-raporttia yhteisön hallinnassa.

Käytä Flagged Files-raporttia, jonka löydät SalesforceCommunities Management -paketista. Tämä raportti näyttää sinulle merkityn tiedoston nimen, sen luojan, sen merkitsijän ja sen merkintäkertojen määrän. Voit napsauttaa linkkiä avataksesi tiedoston ja tarkastaaksesi sen sisällön. Sitten voit poistaa merkinnän tai itse tiedoston. Voit valita myös useita kohteita kerralla.

Hanki tämä raportti asentamalla SalesforceCommunities Management -paketti AppExchange-palvelusta. Lisätietoja on kohdassa Yhteisöjen raportointi mittaristojen ja Insights-raporttien paketilla.

- Moderoi käyttämällä mukautettua luetteloa. Voit näyttää merkittyjen tiedostojen luettelon käyttämällä Chatter REST API- tai ConnectApi-rajapintaa Apexissa.
- Moderoi suoraan yhteisön asiayhteydessä poistamalla merkintöjä tai sisältöä tiedoston lisätietosivulta.

Vihje: Jos haluat saada sähköpostiviestin joka kerta, kun yhteisössäsi oleva kohde merkitään asiattomaksi, valitse Merkitse kohde epäasialliseksi -valintaruutu Sähköpostiasetukset-sivultasi.

Jos haluat rajoittaa yhteisössäsi sallittujen tiedostojen kokoa ja tyyppejä, siirry sivulle Hallinnat > Valinnat.

#### KATSO MYÖS:

Chatter REST API Developer Guide Apex Developer Guide

#### EDITION-VERSIOT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

Käytettävissä **Enterprise**-, **Performance**-, **Unlimited**ja **Developer**-versioissa

## KÄYTTJÄOIKEUDET

Tiedoston lisätietosivun tarkasteleminen, merkintöjen poistaminen ja tiedostojen poistaminen:

 "Yhteisön tiedostojen moderointioikeudet

Tiedostojen moderointi yhteisön hallinnassa:

- "Yhteisön tiedostojen moderointioikeudet
  - JA

"Yhteisön hallinnan käyttöoikeus TAI yhteisöjen hallintaoikeus TAI yhteisöjen luonti- ja määritysoikeus

JA

# Asiattomaksi merkittyjen yksityisviestien moderointi yhteisössäsi

Yhteisöjen moderaattorit voivat nähdä luettelon Chatter-yksityisviesteistä, joita yhteisön jäsenet ovat merkinneet sopimattomaksi tai roskapostiksi, ja ryhtyä toimenpiteisiin.

Yhteisöjen Chatter-viestien moderointioikeus sallii käyttäjien tarkastella yksityisviestien sisältöä sekä poistaa merkintöjä ja yksityisviestejä vain yhteisöissä, joissa he ovat jäsenenä. Tämä käyttöoikeus sallii vain asiattomaksi merkittyjen yksityisviestien poistamisen. Kaikkien tietojen muokkausoikeus sallii moderaattorien poistaa merkintöjä tai yksityisviestin SOAP API:sta.

Varmista, että moderaattoreillesi on kohdistettu yhteisöjen Chatter-viestien moderointioikeus*eikä* Chatter-viestien hallintaoikeutta. Chatter-viestien hallintaoikeus sallii käyttäjien nähdä *kaikki* yksityisviestit koko Salesforce-organisaatiossasi. Voit välttyä tietoturvaan ja yksityisyyteen liittyviltä huolenaiheilta varmistamalla, että moderaattoreillasi ja päälliköilläsi on oikeat käyttöoikeudet.

Törkeöö: Pidä seuraavat rajoitukset mielessäsi:

- Yhteisön jäsenet eivät voi merkitä yksityisviestejä asiattomiksi, jos ne on lähetetty yhteisöistä, joissa he eivät ole jäsenenä tai jotka eivät ole ottaneet merkitsemistä käyttöön käyttäjillensä.
- Käyttäjät eivät voi merkitä yksityisviestejä sisäisessä organisaatioissasi, Salesforce1-sovelluksessa tai kumppani- ja asiakasportaaleissa.

Voit valvoa ja hallita yhteisöjesi merkittyjä viestejä muutamalla eri tavalla:

- Käytä Flagged Files Insight -raporttia suoraan yhteisön hallinnan Moderoinnin yleiskatsaus -sivulta.
- Käytä valmiiksi määritettyä Insights-raporttia yhteisön hallinnassa.

Käytä Flagged Private Messages -raporttia, jonka löydät SalesforceCommunities Management -paketista. Tämä raportti auttaa sinua seuraamaan trendejä ja pysymään ajan tasalla yksityisviestitse tapahtuvista roskapostihyökkäyksistä yhteisössäsi. Näet yksityisviestin lähettäjän, sen sisällön, lähetysajan ja merkitsijän. Voit käyttää tätä raporttia poistaaksesi yksityisviestejä tai niiden merkintöjä.

Hanki tämä raportti asentamalla SalesforceCommunities Management -paketti AppExchange-palvelusta. Lisätietoja on kohdassa Yhteisöjen raportointi mittaristojen ja Insights-raporttien paketilla.

Luo oma raporttisi.

Luo ensin mukautettu raporttityyppi ja valitse ensisijaiseksi objektiksi Networks ja toissijaiseksi objektiksi Network Audits. Luo sitten raportti käyttämällä uutta mukautettua raporttityyppiäsi ja lisää suodattimeksi Auditoidun objektin tyyppi on yhtä kuin Chatter-viesti. Poista asiattomiksi merkittyjä viestejä API:n avulla.

• Nouda merkityt viestit suoraan API:sta ja poista ne sitten.

Vihje: Jos haluat saada sähköpostiviestin joka kerta, kun yhteisössäsi oleva yksityisviesti merkitään asiattomaksi, valitse **Merkitse kohde epäasialliseksi** -vaihtoehto Sähköpostiasetukset-sivulla. Sinulla täytyy olla yhteisöjen Chatter-viestien hallintaoikeus ja yhteisöjen syötteiden moderointoikeus vastaanottaaksesi sähköposteja. Määritä sähköpostiasetuksesi siirtymällä yhteisössä profiilisivullesi, napsauttamalla oikeasta yläkulmasta

#### **EDITION-VERSIOT**

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

Käytettävissä: Enterprise Edition-, Performance Edition-, Unlimited Editionja Developer Edition -versioissa

## KÄYTTJÄOIKEUDET

Yksityisviestien moderointi yhteisön hallinnassa:

"Yhteisöjen Chatter-viestien moderointioikeus

JA

"Yhteisön hallinnan käyttöoikeus TAI yhteisöjen hallintaoikeus TAI yhteisöjen luonti- ja määritysoikeus

JA

Jäseninä yhteisössä, jonka Yhteisöjen hallinta -sivua yritetään käyttää.

Asiattomaksi merkityn yksityisviestin sisällön tarkasteleminen raporteissa:

"Yhteisöjen Chatter-viestien moderointioikeus

Merkintöjen tai yksityisviestien poistaminen SOAP API:ssa:

 Kaikkien tietojen muokkausoikeus alasvetopainiketta ( 🔹 ), valitsemalla **Omat asetukset** ja napsauttamalla **Sähköpostiasetukset**.

#### KATSO MYÖS:

SOAP API Developer Guide: ChatterMessage

Apex Developer Guide: Yksityisten Chatter-viestien moderointi käynnistimillä

## Apex-käynnistimien määrittäminen kohteiden merkitsemiseksi asiattomaksi

Käytä käynnistimiä luodaksesi edistynyttä mukautettua logiikkaa, joka merkitsee yhteisössäsi olevaa sisältöä automaattisesti asiattomaksi.



🕐 Vihje: Tiesitkö, että voit tehdä tämän käyttöliittymästä? Useimmat yhteisöt eivät tarvitse mukautettuja moderointikäynnistimiä. Voit luoda moderointisääntöjä ja -ehtoja suoraan Yhteisön hallinta -sivulta. Lisätietoja on kohdassa Yhteisöjen moderointisäännöt.

Kohteiden merkitseminen automaattisesti käynnistimien avulla sallii sinun moderoida yhteisöäsi kulissien takaa. Nämä merkinnät näytetään vain moderaattoreille. Voit tarkastella merkintöjä Yhteisön hallinta -sivulta, hakea niitä API:ssa tai käyttää mukautettuja raporttityyppejä luodaksesi raportteja merkityistä kohteista, kenen kohteita on merkitty eniten jne.

Ota huomioon seuraavat seikat, kun luot käynnistimiä:

- Luo lisäyksen jälkeisiä Apex-käynnistimiä Feedltem-, FeedComment-, ChatterMessage- tai ContentDocument-objektille.
- Määritä ehto, joka luo täyttyessään NetworkModeration (flag) -tietueen, jonka ylätason objekti on FeedComment, FeedItem, ChatterMessage tai ContentDocument.

Esimerkki: Tämä käynnistin merkitsee automaattisesti yhteisössäsi olevat viestit, joihin sisältyy BadWord.

```
trigger autoflagBadWord on FeedItem (after insert) {
    for (FeedItem rec : trigger.new) {
        if (!<CommunityId>.equals(rec.networkScope))
            continue;
        if (rec.body.indexOf('BadWord') >= 0) {
            NetworkModeration nm = new
NetworkModeration(entityId=rec.id,
visibility='ModeratorsOnly');
            insert(nm);
        }
    }
}
```

Kommenteille tarkoitettu käynnistin näyttäisi vastaavasti tältä.

```
trigger autoflagBadWord on FeedComment (after insert) {
   for (FeedComment rec : trigger.new) {
        if (!<CommunityId>.equals(rec.networkScope))
            continue;
        if (rec.commentBody.indexOf('BadWord') >= 0) {
           NetworkModeration nm = new
```

#### EDITION-VERSIOT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

Käytettävissä: Enterprise **Edition-, Performance** Edition-, Unlimited Editionja Developer Edition -versioissa

## KÄYTTJÄOIKEUDET

Käynnistimien luominen:

Kaikkien tietojen muokkausoikeus

KATSO MYÖS: SOAP API Developer Guide

# Itsepalveluyhteisöjen organisoiminen aiheilla

Navigointiaiheet ja valikoidut aiheet ovat loistava tapa organisoida yhteisön sisältöä. Käytä aiheita luodaksesi rakenteen yhteisön sisällölle tai korostaaksesi tärkeitä keskusteluita. Voit luoda aiheita tai käyttää aiheita, joita ilmestyy luonnollisesti yhteisön jäsenien viesteistä. Voit käyttää yhteisöjen aiheita käyttämällä Asiakaspalvelu (Napili) -mallia.

Valitse yhteisön hallinnasta navigointiaiheita ja ala-aiheita tarjotaksesi yhteisösi selkeän kartan. Käytä valikoituja aiheita korostaaksesi tällä hetkellä suosittuja keskusteluita. Yhteisössä olevat jäsenten luomat aiheet sallivat käyttäjien organisoida tietoja toisilleen, mikä luo henkilökohtaisen käyttökokemuksen ja parantaa yhteisön tehokkuutta.

Itsepalveluyhteisön Asiakaspalvelu (Napili) -malli määrittää navigointiaiheiden, valikoitujen aiheiden ja jäsenten luomien aiheiden asettelun ja ulkoasun.

Vihje: Jos Apex-kehittäjät haluavat lisätä navigointiaiheita ja valikoituja aiheita muuntyyppisiin yhteisöihin, he voivat käyttää ConnectApi.ManagedTopics-luokkaa Visualforce-sivulla.

## Navigointiaiheet

Navigointiaiheet ovat käytettävissä itsepalveluyhteisön jokaisen sivun vasemmassa yläkulmassa olevasta Aiheet-valikosta. Yhteisön jäsenet näkevät yhteisön navigointiaiheet ja ala-aiheet myös yhdessä sijainnissa aihekatalogista.

Backpacking
Camping
Climbing

Kun vierailijat valitsevat navigointiaiheen, sille valitsemasi bannerikuva näytetään sivun ylälaidassa.



# Valikoidut aiheet

Valikoidut aiheet ovat käytettävissä yhteisön aloitussivusi tekstiosasta. Valikoidut aiheet erottaa toisistaan niille valitsemistasi pikkukuvista. (Nämä yksilölliset pikkukuvat näytetään vain aloitussivulla, ja kaikkien valikoitujen aiheiden ylälaidassa näytetään Community Builderissa määritetty oletusarvoinen bannerikuva).



## Jäsenten luomat aiheet

Kun yhteisöjen jäsenet lähettävät kysymyksiä, he luovat aiheita käyttämällä risuaitoja runkotekstissä tai kirjoittamalla aihe-ehdotusten kenttään. (Yhteisön käyttäjille on otettava käyttöön aiheiden kohdistus- ja luontioikeudet Määritykset-valikosta).

Post To Backpacking -	×
What's the best backpack for a solo expedition?	
I'm doing a solo hike of the Pacific Crest Trail next July. Any recommended packs for a #F like this?	²C⊤ trek
Topics help get your questions seen by the right people	v.
Camping, Expeditions AS	K

Jos ehdotetut aiheet vastaavat viestiä heikosti, jäsenet voivat poistaa niitä helposti napsauttamalla niitä.

Vihje: Jäsenten luomia aiheita voidaan käyttää hausta tai valita valikoiduiksi aiheiksi Yhteisöjen hallinta -sivulta.

#### TÄSSÄ OSIOSSA:

#### Aiheiden hallinta yhteisöissä

Kun yhteisöjen aiheiden määrä kasvaa, virtaviivaista niitä parantaaksesi niiden käytettävyyttä. Voit luoda, yhdistää, nimetä uudelleen ja poistaa aiheita helposti Yhteisön hallinta -sivulta.

#### Valikoitujen aiheiden määrittäminen

Valikoidut aiheet esittelevät yhteisön tällä hetkellä suosittuja keskusteluita. Vaihda ne säännöllisesti pitääksesi yhteisösi jäsenet ajan tasalla ja aktiivisina.

#### Navigointiaiheiden määrittäminen

Laadi yhteisösi sisällölle rakenne ja auta käyttäjiäsi löytämään tarvitsemansa tiedot navigointiaiheiden avulla. Jos organisaatiosi käyttää tietoluokkia, yhteisöjen päälliköt voivat linkittää niihin kuuluvia tämänhetkisiä Salesforce Knowledge -artikkeleita navigointiaiheiden sivuille. (Jos tietoluokat eivät ole käytössä, pääkäyttäjät voivat lisätä artikkeleita aiheisiin Chatter REST API:n avulla).

#### Yhteisösi aiheiden ja ala-aiheiden tarkasteleminen yhdestä sijainnista

Olet viimein saanut lisättyä yhteisösi sisältöön aiheita ja useita ala-aiheiden tasoja. Nyt haluat, että yhteisösi jäsenet näkevät kaikki organisoidut aiheet yhdessä sijainnissa, jotta he voivat siirtyä mihin tahansa aiheeseen. Älä huoli! He näkevät kaiken yhteisösi aihekatalogissa.

#### Aiheiden lisääminen artikkeleihin ja poistaminen artikkeleista

Voit lisätä useita ja kaikentyyppisiä aiheita helposti yksittäisiin artikkeleihin tai poistaa niitä yhteisön tarpeiden mukaan.

#### Aiheiden nimien ja kuvausten kääntäminen kansainvälisille yhteisöille

Käytä käännöstyökalua kääntääksesi sisäisissä yhteisöissä olevia navigointiaiheita, valikoituja aiheita ja aiheiden kuvauksia.

EDITION-VERSIOT

# Aiheiden hallinta yhteisöissä

## KÄYTTJÄOIKEUDET

Yhteisöjen hallinta -sivun käyttäminen:	″Yhteisöjen hallintaoikeus TAI	Käytettävissä: Salesforce Classicissa
	"Yhteisöjen luonti- ja määritysoikeus	Käytettävissä: Enterprise Edition-, Performance
Aiheiden luominen:	Aiheiden luontioikeus	Edition-, Unlimited Edition-
Aiheiden yhdistäminen:	Aiheiden yhdistämisoikeus	la <b>Developer Edition</b> -versioissa
Aiheiden poistaminen:	Aiheiden poisto-oikeus	
Aiheiden poistaminen:	Aiheiden muokkausoikeus	

Kun yhteisöjen aiheiden määrä kasvaa, virtaviivaista niitä parantaaksesi niiden käytettävyyttä. Voit luoda, yhdistää, nimetä uudelleen ja poistaa aiheita helposti Yhteisön hallinta -sivulta.

- 1. Avaa Yhteisön hallinta.
- 2. Napsauta Aiheet > Aiheiden hallinta.
- 3. Tee jokin seuraavista:
  - Jos haluat luoda aiheen (usein yhdistääksesi siihen nykyisiä aiheita), napsauta **Uusi**. Lisää nimi ja aiheen kuvaus, joka parantaa hakukoneoptimointia.
  - Jos haluat yhdistää olemassa olevia aiheita, napsauta Yhdistä.

Aiheen yhdistäminen ohjaa siihen liittyvissä viesteissä olevat hashtag-aiheet automaattisesti uudelleen. Jos yhdistät navigointiaiheita tai valikoituja aiheita, aiheen tyyppi, kuva ja suhteet ala-aiheisiin poistetaan.

Jos haluat poistaa aiheen, muuttaa sen nimeä tai lisätä sille kuvauksen, napsauta *Q*.

Jos et näe aihetta, jonka nimeä haluat muuttaa tai jonka haluat poistaa, hae sitä tai napsauta aiheiden luettelon alta Näytä enemmän.

Vihje: Kansainvälisen kohdeyleisön yhteisöissä voit kääntää navigointiaiheiden ja valikoitujen aiheiden nimet ja kuvaukset. Hae ja valitse Määritykset-valikosta Käännä. Valitse sitten Hallittava aihe -asetuskomponentti ja laajenna yhteisö nähdäksesi sen pääaiheiden nimet.

#### KATSO MYÖS:

Navigointiaiheiden määrittäminen Valikoitujen aiheiden määrittäminen

# Valikoitujen aiheiden määrittäminen

Valikoidut aiheet esittelevät yhteisön tällä hetkellä suosittuja keskusteluita. Vaihda ne säännöllisesti pitääksesi yhteisösi jäsenet ajan tasalla ja aktiivisina.

- 1. Avaa Yhteisön hallinta.
- 2. Napsauta Aiheet > Valikoidut aiheet.
- 3. Kirjoita hakukenttään muutama ensimmäinen kirjain aiheen nimestä. Valitse ehdotettu aihe ja napsauta Lisää. Käytä navigointiaiheita tai käyttäjien luomia aiheita.



Vihje: Käyttämällä Chatter REST API:a voit luoda yksilöllisiä valikoituja aiheita, jotka ovat erillään navigointiaiheista ja jäsenten luomista aiheista.

4. Siirrä kursorisi aiheen nimen ylle ja napsauta 🖉 . Napsauta sitten Lataa pikkukuva ja valitse kuva, joka edustaa valikoitua aihetta yhteisön aloitussivulla..

(Pikkukuvien kooksi muutetaan 250 x 250 pikseliä. Luo kuva näiden mittojen mukaan välttyäksesi mittasuhteiden vääristymältä).

5. Toista vaiheet 3 ja 4 luodaksesi yhteisöllesi jopa 25 valikoitua aihetta. Napsauta sitten Tallenna.

Jos haluat muokata olemassa olevia valikoituja aiheita nopeasti, siirrä kursorisi aiheen nimen ylle ja tee jokin seuraavista:

- Jos haluat siirtää aiheita ylös tai alas, napsauta vasemmalla olevia nuolia.
- Jos haluat poistaa aiheita tai muuttaa niiden esikatselukuvia, napsauta 🤌.

### EDITION-VERSIOT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

Käytettävissä: Enterprise **Edition-, Performance** Edition-, Unlimited Editionja Developer Edition -versioissa

## KÄYTTJÄOIKEUDET

Yhteisöjen hallinta -sivun käyttäminen:

"Yhteisöien hallintaoikeus

TAI

"Yhteisöjen luonti- ja määritysoikeus

JA

Jäseninä yhteisössä, jonka Yhteisöjen hallinta -sivua yritetään käyttää.

Valikoitujen aiheiden määrittäminen:

Aiheiden muokkausoikeus

## Navigointiaiheiden määrittäminen

Laadi yhteisösi sisällölle rakenne ja auta käyttäjiäsi löytämään tarvitsemansa tiedot navigointiaiheiden avulla. Jos organisaatiosi käyttää tietoluokkia, yhteisöjen päälliköt voivat linkittää niihin kuuluvia tämänhetkisiä Salesforce Knowledge -artikkeleita navigointiaiheiden sivuille. (Jos tietoluokat eivät ole käytössä, pääkäyttäjät voivat lisätä artikkeleita aiheisiin Chatter REST API:n avulla).

1. Kirjoita Määritykset-valikon Pikahaku-kenttään Objektien aiheet, valitse Objektien aiheet ja ota aiheet käyttöön kaikille haluamillesi artikkelityypeille.



Note: Aiheiden ottaminen käyttöön poistaa artikkelien julkiset tunnisteet käytöstä. Tämä ei vaikuta henkilökohtaisiin tunnisteisiin.

#### 2. Avaa Yhteisön hallinta.

- 3. Napsauta Aiheet > Navigointiaiheet.
- 4. Kirjoita aiheen nimi oikealla olevaan tekstikenttään ja napsauta Lisää. Haluatko lisätä ala-aiheita? Kun olet lisännyt aiheen, valitse se alasvetovalikosta (Näytä ala-aiheet kohteesta -osiosta). Lisää ala-aihe lisäämällä uusi aihe ja napsauttamalla Lisää. Voit lisätä jokaiselle ylätason aiheelle enintään kaksi ala-aiheiden tasoa.
- 5. Jos organisaatiosi käyttää tietoluokka, siirrä kursorisi navigointiaiheen nimen ylle ja napsauta Ivalitse tietoluokkaryhmä sekä aiheeseen lisättävät luokat ja napsauta Lisää artikkelit ja sulje ikkuna.
  - Tärkeää: Tämä prosessi lisää aiheeseen vain nykyiset artikkelit. Jos haluat lisätä uusia  $\bigcirc$ artikkeleita, palaa Yhteisöjen hallinta -sivulle ja toista yllä kuvatut vaiheet.
- 6. Siirrä kursorisi aiheen nimen ylle ja napsauta 🤌. Napsauta sitten Lataa bannerikuva ja valitse aihesivun ylälaidassa esitettävä kuva.

(Bannerikuvien kooksi muutetaan 1 400 x 180 pikseliä. Luo kuva näiden mittojen mukaan välttyäksesi mittasuhteiden vääristymältä).

- 7. Toista vaiheet 4–6 luodaksesi useita navigointiaiheita yhteisöllesi. Napsauta sitten Tallenna.
- 8. Käytä ala-aiheita kategorisoidaksesi sisältöäsi tarkemmin. Liitä artikkeleita ala-aiheiden joukkoihin tarkentaaksesi organisaatiotasi.

Alla on navigointiaiheiden ja ala-aiheiden enimmäismäärät Asiakaspalvelu (Napili) -yhteisömallille.

Taso	Syötteiden enimmäismäärä
Yksi (ylätaso)	25
Kaksi (ala-aihe)	10
Kolme (ala-aihe)	10

### EDITION-VERSIOT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

Käytettävissä: Enterprise **Edition-, Performance** Edition-, Unlimited Editionja Developer Edition -versioissa

## KÄYTTJÄOIKEUDET

Yhteisöjen hallinta -sivun käyttäminen:

"Yhteisöien hallintaoikeus

TAI

"Yhteisöjen luonti- ja määritysoikeus

JΑ

Jäseninä yhteisössä, jonka Yhteisöjen hallinta -sivua yritetään käyttää.

#### Navigointiaiheiden määrittäminen:

Aiheiden luontioikeus JΑ

Aiheiden

muokkausoikeus

Artikkelien lisääminen aiheisiin:

Tietoluokkien tarkasteluoikeus

JΑ

Asiaan liittyvien artikkelityyppien lukuoikeus

Vihje: Jos haluat muokata olemassa olevia navigointiaiheita nopeasti, siirrä kursorisi aiheen nimen ylle ja tee jokin seuraavista:

Jos haluat siirtää aihetta ylös tai alas, napsauta vasemmalla olevia nuolia.

• Jos haluat poistaa aiheen, muuttaa sen nimeä tai bannerikuvaa tai poistaa siihen kohdistettuja artikkeleita, napsauta 🤌.

#### KATSO MYÖS:

Yhteisösi aiheiden ja ala-aiheiden tarkasteleminen yhdestä sijainnista

## Yhteisösi aiheiden ja ala-aiheiden tarkasteleminen yhdestä sijainnista

Olet viimein saanut lisättyä yhteisösi sisältöön aiheita ja useita ala-aiheiden tasoja. Nyt haluat, että yhteisösi jäsenet näkevät kaikki organisoidut aiheet yhdessä sijainnissa, jotta he voivat siirtyä mihin tahansa aiheeseen. Älä huoli! He näkevät kaiken yhteisösi aihekatalogissa.

Aihekatalogi näyttää yhteisöllesi luomien navigointiaiheiden hierarkian. Se näytetään vasta, kun olet määrittänyt navigointiaiheita ja avaat sen navigointivalikosta.

Miten aihekatalogi auttaa yhteisösi jäseniä?

- Uudet ja vanhat käyttäjät näkevät kaikki organisoidut aiheet yhdessä paikassa, joten he voivat tarkastella kokonaiskuvaa ennen kuin he syventyvät tiettyyn aiheeseen.
- Kaikki yhteisön käyttäjät voivat käyttää aihekatalogia siirtyäkseen aiheesta aiheeseen.

Määritä aihekatalogi napsauttamalla Lisää "Enemmän aiheita..." -linkkiä, kun muokkaat aloitussivun navigointivalikkoa.

Näet artikkelin tai keskustelun sijainnin aihehierarkiassa myös navigointipolusta. Jos haluat näyttää navigointipolun yhteisösi sivuilla, vedä ja pudota Navigointipolku-komponentti sivulle Community Builderissa.

Simerkki:

Search for	articles and discussions	Search NTO ADM.
TOPICS + ACCOUNTS (	DPPORTUNITY APPLES CONTACTS GROUP	S LEADS CASES NEW MENU ITEM
	TODIOS	
	TOPICS	
BACKPACKING	TOPICS	
BACKPACKING Climbing Backpack	Excursion Backpack	Computer Cases
BACKPACKING Climbing Backpack Hiking Backpack	Excursion Backpack Events Discussion	Computer Cases Rolling Backpack Cases
BACKPACKING Climbing Backpack Hiking Backpack School	Excursion Backpack Events Discussion Waterfest	Computer Cases Rolling Backpack Cases

KATSO MYÖS:

Navigointiaiheiden määrittäminen

# Aiheiden lisääminen artikkeleihin ja poistaminen artikkeleista

Voit lisätä useita ja kaikentyyppisiä aiheita helposti yksittäisiin artikkeleihin tai poistaa niitä yhteisön tarpeiden mukaan.

- 1. Avaa Yhteisön hallinta.
- 2. Napsauta Aiheet > Artikkelien hallinta.
- **3.** Etsi artikkeleita hakupalkin avulla. Suodata hakuasi valitsemalla tietoluokkaryhmä ja haluamasi luokka.
- **4.** Napsauta artikkelia ja kohdista aiheita kirjoittamalla tai napsauta nykyisiä aiheita poistaaksesi niitä.
- Note: Jos haluat lisätä aiheen käännetyn version automaattisesti käännettyihin artikkeleihin, käännettyjen aiheiden ja artikkelien täytyy olla jo ladattuna järjestelmään. Muutoin käännettyyn artikkeliin lisätään aihe English.

## EDITION-VERSIOT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

Käytettävissä: Enterprise Edition-, Performance Edition-, Unlimited Editionja Developer Edition -versioissa

## KÄYTTJÄOIKEUDET

Yhteisön hallinta -sivun käyttäminen:

"Yhteisöjen hallintaoikeus

TAI

"Yhteisöjen luonti- ja määritysoikeus

Aiheiden lisääminen tai poistaminen:

Aiheiden luontioikeus

# Aiheiden nimien ja kuvausten kääntäminen kansainvälisille yhteisöille

Käytä käännöstyökalua kääntääksesi sisäisissä yhteisöissä olevia navigointiaiheita, valikoituja aiheita ja aiheiden kuvauksia.

- 1. Kirjoita Määritykset-valikon Pikahaku-kenttään Käännä ja valitse Käännä.
- 2. Valitse Kieli, jolle haluat kääntää.
- 3. Valitse Asetuskomponentti-vaihtoehdoksi Hallittu aihe.
- 4. Valitse *Aspekti*-vaihtoehdoksi **Kentän otsikko** muuttaaksesi aiheen nimeä tai **Kuvaus** muuttaaksesi aiheen kuvausta.
- 5. Laajenna *Yhteisön nimi* -sarakkeessa olevaa yhteisöä nähdäksesi sen pääotsikoiden nimet.
- **6.** Kaksoisnapsauta *Aiheen nimen käännös* -saraketta syöttääksesi navigointiaiheille ja valikoiduille aiheille kielikohtaisia nimiä.

Ota huomioon seuraavat asiat käyttäessäsi käännöstyökalua:

- Käännetyille aiheiden nimille ja kuvauksille ei ole Metadata API -tukea.
- Aiheiden nimien yksilöllisyys on taattu englannin kielellä, mutta kääntäjän täytyy varmistaa, että aiheiden nimet ovat yksilöllisiä käännetyllä kielellä.
- Aiheiden nimien muokkaaminen Yhteisön hallinta -sivulta muuttaa vain englanninkielistä yhteisöä. Kaikki käännettyjen nimien ja kuvausten muutokset tulee tehdä käännöstyökalussa.

### EDITION-VERSIOT

Käytettävissä: Salesforce Classic

Käytettävissä: Enterprise Edition-, Performance Edition-, Unlimited Editionja Developer Edition -versioissa

## KÄYTTJÄOIKEUDET

Aiheiden kääntäminen:

 Asetusten ja kokoonpanon tarkasteluoikeus

JA

Määritetty kääntäjäksi

- Jos aiheen käännetty nimi lisätään, kun yhteisö on englanninkielisessä tilassa, käännetty nimi saatetaan näyttää kahdesti käännetyssä yhteisössä.
- Kun aiheiden nimiä käännetään käännöstyökalussa, myös käännettyjen yhteisöjen risuaita-aiheet muuttuvat. Esimerkiksi #help on italiaksi #aiuto. Jos yhteisön jäsen palaa käyttämään englantia italian sijaan, risuaita-aiheen #auito napsauttaminen aiheuttaa virheviestin eikä näytä aiheen #help lisätietosivua.

Note: Jos haluat lisätä aiheen käännetyn version automaattisesti käännettyihin artikkeleihin, käännettyjen aiheiden ja artikkelien täytyy olla jo ladattuna järjestelmään. Muutoin käännettyyn artikkeliin lisätään aihe English.

# Suositusten mukauttaminen yhteisöissä

Luo suosituksia edistääksesi yhteisösi yhteistyötä ja rohkaistaksesi käyttäjiä katsomaan videoita, osallistumaan koulutukseen ja paljon muuta. Muokkaa näitä suosituksia Yhteisön hallinta -sivulta, josta voit keskittyä tiettyihin kohdeyleisöihin ja käyttää kanavia määrittääksesi suositusten sijainnit.

- 1. Avaa Yhteisön hallinta.
- 2. Napsauta Suositukset > Suositukset.
- 3. Valitse oletuskanava tai jokin mukautetuista kanavista.

Kanava on tapa ryhmittää suosituksia yhteen, jotta voit määrittää, missä ne näytetään yhteisössä.

#### Oletuskanava

Oletuskanavan suositukset näytetään ennalta määritetyissä sijainneissa, kuten suoraan Salesforce1-mobiiliselainsovelluksen syötteessä sekä aloitussivuilla ja kysymysten lisätietosivuilla yhteisöissä, jotka käyttävät Asiakaspalvelu (Napili) -mallin Summer '15 -versiota tai sitä uudempaa.

#### Mukautettu kanava

Valitset sivut, jossa haluat näyttää suositukset. Lisää Community Builderissa Suositukset-komponentti sivulle, jossa haluat näyttää suosituksen. Määritä suosituksen mukautettu kanava ominaisuuksien editorilla.

Mukautetun kanavan avulla voisit esimerkiksi asettaa tuotteen kuvauksen sivulle suosituksen lukea tiettyjä Knowledge-artikkeleita ohjataksesi asiakkaat lisätietojen äärelle.

Jos haluat muuttaa suosituksen kanavaa, poista suositus ja luo se uudelleen toisessa kanavassa.

#### 4. Napsauta Uusi.

- 5. Täytä seuraavat kentät:
  - Nimi— Syötä Yhteisön hallinta -sivulla näytettävä suosituksen nimi. Tätä nimeä ei näytetä yhteisössä.
  - Kuva— Napsauta Lataa kuva lisätäksesi suositukseesi kuvan.
  - Otsikko— (Valinnainen) Syötä otsikkoteksti, joka näytetään kuvan yläpuolella.
  - Kuvaus— Syötä yksityiskohtainen teksti, joka ehdottaa käyttäjille mitä tehdä.
  - Painikkeen teksti— Syötä suosituksessa olevan painikkeen teksti.
  - https://— Syötä URL, jonka painike avaa.

URL voi sisältää sisältömuuttujia, jotka välittävät tietoja suositusta napsauttaneesta käyttäjästä ja napsautuksen asiahteydestä. Lisää URL-osoitteeseesi esimerkiksi sisältömuuttuja {!userId}, eli

https://www.esimerkki.com/doSurvey?userId={!userId}.Kun käyttäjä napsauttaa suosituksen painiketta, Salesforce lähettää hänen käyttäjätunnuksensa palvelimellesi HTTP-pyynnössä.

Suositukset tukevat näitä sisältömuuttujia.

### EDITION-VERSIOT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

Käytettävissä: Enterprise Edition-, Performance Edition-, Unlimited Editionja Developer Edition -versioissa

### KÄYTTJÄOIKEUDET

Yhteisöjen hallinta -sivun käyttäminen:

- "Yhteisöjen hallintaoikeus
  - TAI

"Yhteisöjen luonti- ja määritysoikeus

Context-muuttuja	Kuvaus
{!actionLinkId}	Käyttäjän napsauttaman suosituslinkin tunnus.
{!actionLinkGroupId}	Käyttäjän napsauttaman suosituksen sisältävän suosituslinkkiryhmän tunnus.
{!communityId}	Sen yhteisön tunnus, jossa käyttäjä napsautti suositusta. Sisäisen Salesforce-organisaatiosi arvo on tyhjä avain "00000000000000000".
{!orgId}	Sen organisaation tunnus, jossa käyttäjä napsautti suositusta.
{!userId}	Suositusta napsauttaneen käyttäjän tunnus.

• Kohdeyleisö— Valitse suosituksen kohdeyleisö. Jos et valitse kohdeyleisöä, kaikki yhteisön jäsenet näkevät suosituksen.

Vihje: Jos haluat luoda tässä alasvetoluettelossa näytettävän kohdeyleisön, valitse Yhteisön hallinta -sivulta Suositukset > Kohdeyleisöt ja napsauta Uusi.

• Käytössä— Jos tämä on valittuna, suositus on aktiivinen ja näkyvissä yhteisöissä.

Kun Salesforce1-mobiiliselainsovelluksessa olevat suositukset poistetaan käytöstä, niitä ei poisteta, mutta uusia suosituksia ei näytetä. Käytöstä poistettuja suosituksia ei näytetä yhteisöissä, jotka käyttävät Asiakaspalvelu (Napili) -mallin Summer '15 -versiota tai sitä uudempaa.

#### 6. Napsauta Tallenna.

Vihje: Jos haluat poistaa suosituksen, valitse Yhteisön hallinta -sivulta Suositukset > Suositukset ja napsauta suosituksen nimeä. Napsauta suosituksen lisätietosivun alalaidasta Poista.

#### TÄSSÄ OSIOSSA:

#### Suositusten tähtääminen yhteisösi jäsenten kohdeyleisöille

Luo yhteisön uusista jäsenistä kohdeyleisöjä tai käytä API:a mukauttaaksesi kohdeyleisön jäsenten luetteloita.

KATSO MYÖS:

Yhteisösi mallin päivittäminen

## Suositusten tähtääminen yhteisösi jäsenten kohdeyleisöille

Luo yhteisön uusista jäsenistä kohdeyleisöjä tai käytä API:a mukauttaaksesi kohdeyleisön jäsenten luetteloita.

- 1. Avaa Yhteisön hallinta.
- 2. Napsauta Suositukset > Suositukset.
- 3. Valitse Uusi.
- 4. Täytä seuraavat kentät.
  - Nimi— Syötä Yhteisön hallinta -sivulla näytettävä suosituksen nimi.
  - Yleisön tyyppi
    - Valitse Uudet jäsenet luodaksesi kohdeyleisön sen perusteella, kuinka kauan käyttäjät ovat olleet yhteisön jäseniä.

Syötä kohdeyleisön jäsenten rekisteröitymisestä kuluneiden päivien määrä.

- Valitse Mukautettu luettelo luodaksesi kohdeyleisön haluamiesi ehtojen perusteella.

**Note:** Et voi hallita kohdeyleisön jäsenyyttä mukautetuille luetteloille käyttöliittymän kautta. Lisää ja poista jäseniä API:n kautta.

#### 5. Napsauta Tallenna.

Luomasi kohdeyleisöt näytetään Kohdeyleisö-alasvetoluettelossa, kun luot suositusta.

Vihje: Jos haluat poistaa kohdeyleisön, valitse Yhteisön hallinta -sivulta Suositukset > Kohdeyleisöt ja napsauta kohdeyleisön nimeä. Napsauta kohdeyleisön lisätietosivun alalaidasta Poista. Jos poistat suositukseen liitetyn kohdeyleisön, suositus poistetaan käytöstä ja kohdeyleisö palautetaan oletusasetukseen (Kaikki yhteisön jäsenet).

#### KATSO MYÖS:

Chatter REST API Developer Guide Apex Developer Guide

# Maineen yhteenveto

Aktiivisuutesi yhteisössä vaikuttaa suoraan maineeseesi. Mitä enemmän lähetät viestejä, kommentoit ja jaat sisältöä, sitä korkeampi mainetasosi on.

Mainetasosi näytetään profiilisivullasi ja kun käyttäjät siirtävät kursorinsa nimesi ylle. Se on näkyvissä muille yhteisön jäsenille, jotta he tietävät kuinka vaikutusvaltainen olet. Kun aloitat työskentelyn yhteisössä, olet alimmalla tasolla. Suorittaessasi toimintoja yhteisössä saat pisteitä ja mainetasosi nousee. Kun mainetasosi nousee, syötteeseesi lähetetään siitä viesti. Toisin sanoen, kun ihmiset näkevät sinun osallistuvan töihin ja jakavan tietojasi, uskottavuutesi ja vaikutusvaltasi kasvaa.

Alla on oletusarvoiset toiminnot, jotka kasvattavat mainetasoasi. Maineesi kasvaa, kun:

- Lähetät viestin
- Lähetät kommentin
- Tykkäät viestistä tai kommentista
- Jaat viestin

#### EDITION-VERSIOT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

Käytettävissä: Enterprise Edition-, Performance Edition-, Unlimited Editionja Developer Edition -versioissa

## KÄYTTJÄOIKEUDET

Yhteisöjen hallinta -sivun käyttäminen:

"Yhteisöjen hallintaoikeus

TAI

"Yhteisöjen luonti- ja määritysoikeus

## EDITION-VERSIOT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

Käytettävissä **Enterprise**-, **Performance**-, **Unlimited**ja **Developer**-versioissa

- Muut jakavat viestejäsi
- Muut kommentoivat viestejäsi
- Muut tykkäävät viesteistäsi tai kommenteistasi
- Mainitset henkilön
- Sinut mainitaan
- Esität kysymyksen
- Vastaat kysymykseen
- Saat vastauksen
- Merkitset vastauksen parhaaksi vastaukseksi
- Sinun vastauksesi merkitään parhaaksesi vastaukseksi
- Henkilön suositteleminen aihealueen tuntijaksi
- Aihealueen tuntijaksi suosituksen saaminen

Pääkäyttäjäsi määrittää toiminnot, joista saat pisteitä. He määrittävät myös kustakin toiminnosta saatavien pisteiden määrän.

#### TÄSSÄ OSIOSSA:

Maineen ottaminen käyttöön yhteisössäsi

Ota maine käyttöön yhteisössäsi, jotta jäsenet huomioidaan ja palkitaan osallistumisensa johdosta.

Mainetasojen määrittäminen

Päivitä oletusarvoisia mainetasoja yhteisösi tarpeiden mukaisiksi ja motivoidaksesi jäseniäsi.

Mainepisteiden määrittäminen

Määritä pistejärjestelmä palkitaksesi käyttäjiäsi yhteisöön osallistumisesta.

Miten yhteisöni maine lasketaan?

Profiilisi mainetaso lasketaan pisteidesi kokonaismäärän perusteella.

# Maineen ottaminen käyttöön yhteisössäsi

Ota maine käyttöön yhteisössäsi, jotta jäsenet huomioidaan ja palkitaan osallistumisensa johdosta.

Eräs yhteisön päällikön tärkeä työkalu on kyky järjestellä yksittäisiä jäseniä heidän osallistumisensa perusteella. Yhteisöjen päälliköt tietävät, että huomionosoitukset ja leikkimielinen kilpailu tekee jäsenistä aktiivisempia. Kun maine otetaan käyttöön, sillä on oletusarvoinen pistejärjestelmä ja mainetasot yhteisössä. Yhteisön päällikkö voi mukauttaa otsikoita ja pistearvoja Yhteisöjen hallinta -sivulta.

Jäsenet keräävät pisteitä suorittamalla toimintoja, joille on määritetty pistearvoja. Kun jäsen ylittää tason pistekynnyksen, hän siirtyy seuraavalle tasolle. Yhteisön jäsenet näkevät toistensa mainetasot profiileissaan ja siirtämällä kursorinsa nimensä ylle. Myös kokonaispisteet näytetään jäsenien profiileissa.

Note: Kun otat Maine-ominaisuuden käyttöön, Chatter-vaikutus poistetaan profiilisivun Työpanos-osiosta.

#### 1. Avaa Yhteisön hallinta.

2. Napsauta Hallinta > Valinnat.

#### 3. Valitse Ota käyttöön mainetasojen asetukset ja näyttö ja napsauta sitten Tallenna.

Kun olet ottanut maineen käyttöön, oletusarvoinen pistejärjestelmä ja mainetasojen joukko ovat käytettävissä Yhteisöjen hallinta -sivulta. Oletusarvoiset mainepisteet ovat seuraavanlaisia:

Toiminto	Pisteitä
Yhteisöön osallistuminen	
Kirjoitat viestin	1
Kirjoitat kommentin	1
Saat kommentin	5
Tykkäät jostain	1
Saat tykkäyksen	5
Jaat viestin	1
Joku jakaa sinun viestisi	5
Mainitset jonkun	1 Jos viestisi sisältää useamman kuin yhden @maininnan, saat pisteen jokaisesta @maininnasta.
Sinut mainitaan	5
Kysymykset ja vastaukset	
Kysymyksen kysyminen	1
Vastaat kysymykseen	5
Saat vastauksen	5

## EDITION-VERSIOT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

Käytettävissä: Enterprise Edition-, Performance Edition-, Unlimited Editionja Developer Edition -versioissa

## KÄYTTJÄOIKEUDET

Yhteisöjen asetusten muokkaaminen:

 "Yhteisöjen luonti- ja määritysoikeus

JA

Toiminto	Pisteitä
Merkitset vastauksen parhaaksi vastaukseksi	5
Vastauksesi merkitään parhaaksi vastaukseksi	20
Knowledge	
Knowledge Henkilön suositteleminen aihealueen tuntijaksi	5

Jos valitsemassasi yhteisön mallissa ei ole Chatter käytössä, Maine-osiota ei näytetä yhteisön hallinnassa. Jos haluat näyttää Maine-osion, siirry kohtaan Hallinta > Valinnat ja valitse Näytä kaikki asetukset Yhteisön hallinnassa.

KATSO MYÖS:

Mainetasojen määrittäminen Mainepisteiden määrittäminen Miten yhteisöni maine lasketaan?

## Mainetasojen määrittäminen

Päivitä oletusarvoisia mainetasoja yhteisösi tarpeiden mukaisiksi ja motivoidaksesi jäseniäsi.

Kun maine otetaan yhteisössäsi käyttöön, siihen lisätään 10 oletusarvoista mainetasoa. Voit lisätä tai poistaa tasoja, muuttaa tasojen nimiä ja päivittää kunkin tason pisteasteikon ja kuvan.

Note: Yhteisöllä täytyy olla vähintään kolme ja enintään 50 mainetasoa.

- 1. Avaa Yhteisön hallinta.
- 2. Napsauta Maine > Mainetasot.

Tältä sivulta voit tehdä seuraavat toimet:

• Lataa kullekin mainetasolle oma kuva. Napsauta oletuskuvaa hakeaksesi kuvatiedoston tietokoneeltasi ja lähettääksesi uuden kuvan.



**Note:** Et voi palauttaa mainetasojen oletuskuvia Salesforce-käyttöliittymästä. Tee tämä käyttämällä Salesforce Chatter REST API:a.

- Anna kullekin tasolle nimi, kuten "Aloittelija", "Keskitaso" ja "Ammattilainen". Jos et anna nimeä, oletusarvoista nimeä käytetään. Esimerkiksi: "Taso 1", "Taso 2", "Taso 3".
- Muokkaa tason pisteasteikkoa.

Kun päivität tason pisteasteikon korkeampaa arvoa, seuraavan tason alempi arvo säädetään automaattisesti, kun tallennat muutoksen.

- Lisää uusia tasoja napsauttamalla tasojen luettelon alta Lisää taso.
- Poista taso napsauttamalla sen vierestä 🔝.

3. Ota muutokset käyttöön napsauttamalla Tallenna.

#### EDITION-VERSIOT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

Käytettävissä: Enterprise Edition-, Performance Edition-, Unlimited Editionja Developer Edition -versioissa

## KÄYTTJÄOIKEUDET

Mainetasojen päivittäminen:

"Yhteisöjen hallintaoikeus

JA

Nyt voit päivittää yhteisön pistejärjestelmän. Pistejärjestelmä määrittää, kuinka monta pistettä käyttäjä saa suorittaessaan tiettyjä toimintoja tai kun muut huomioivat hänen työtään kommentoimalla ja jakamalla hänen viestejään ja tykkäämällä niistä. Kun jäsenten mainetaso kasvaa, heidän syötteeseensä lähetetään siitä viesti.

Voit kääntää mainetasojen nimet, jotta kansainväliset yhteisöjen jäsenet voivat nähdä mainetasonsa omalla kielellään. Valitse käännöstyökalusta Mainetaso-määrityskomponentti ja laajenna yhteisön viereinen noodi.

#### KATSO MYÖS:

Mainepisteiden määrittäminen

## Mainepisteiden määrittäminen

Määritä pistejärjestelmä palkitaksesi käyttäjiäsi yhteisöön osallistumisesta.

Kun maine on otettu käyttöön yhteisöllesi, sille on määritetty oletusarvoinen pistejärjestelmä. Kun käyttäjät suorittavat toimintoja, joille on määritetty pistearvoja, heidän pisteidensä kokonaismäärä nousee ja he siirtyvät kohti seuraavaa mainetasoa.

Note: Vain aktiiviset käyttäjät voivat kerätä pisteitä. Jos esimerkiksi aktiivinen käyttäjä tykkää ei-aktiivisen käyttäjän viestistä, aktiivinen käyttäjä saa 1 pisteen, mutta ei-aktiivinen käyttäjä ei saa yhtään pistettä.

Seuraava taulukko esittää oletusarvoiset toiminnot ja pisteet.

Toiminto	Pisteitä
Yhteisöön osallistuminen	
Viestin kirjoittaminen	1
Kommentin kirjoittaminen	1
Kommentin saaminen	5
Kohteesta tykkääminen	1
Tykkäyksen saaminen	5
Viestin jakaminen	1
Joku jakaa sinun viestisi	5
Henkilön mainitseminen	1 Jos viestisi sisältää useamman kuin yhden @maininnan, saat pisteen jokaisesta @maininnasta.
Sinut mainitaan	5
Kysymykset ja vastaukset	
Kysymyksen kysyminen	1
Vastaat kysymykseen	5
Saat vastauksen	5

## EDITION-VERSIOT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

Käytettävissä: Enterprise Edition-, Performance Edition-, Unlimited Editionja Developer Edition -versioissa

### KÄYTTJÄOIKEUDET

Mainepisteiden päivittäminen:

> "Yhteisöjen hallintaoikeus

JA

Toiminto	Pisteitä
Merkitset vastauksen parhaaksi vastaukseksi	5
Vastauksesi merkitään parhaaksi vastaukseksi	20
Knowledge	
Knowledge Henkilön suositteleminen aihealueen tuntijaksi	5

Yhteisön syötteessä näytettäviä kysymyksiä ja vastauksia ei tulisi sekoittaa Chatter Answers -ominaisuuteen.

Note: Jos organisaatio otti maineen käyttöön ennen Winter '15 -julkaisua, kysymyksiin ja vastauksiin liittyvät toiminnot tulevat käyttöön julkaisun yhteydessä ja niiden oletuspistearvot ovat 0. Julkaisu ei vaikuta käyttäjillä jo olemassa oleviin mainepisteisiin, eivätkä käyttäjät saa pisteitä näistä toiminnoista ennen kuin määrität niille pistearvot.

- 1. Avaa Yhteisön hallinta.
- 2. Napsauta Maine > Mainepisteet.
- 3. Päivitä kunkin toiminnon pisteet. Jos et halua käyttäjien saavan pisteitä tietystä toiminnosta, määritä sen pisteiksi 0.
- 4. Napsauta Tallenna.

Kokonaispisteet näytetään profiilisivuilla valokuvan alla. Kokonaispisteet ovat näkyvissä kaikille yhteisön jäsenille.

Vihje: Voit päivittää yhteisön jäsenen mainepisteet suoraan Salesforce API:n kautta. Voit myös käyttää Apex-käynnistimiä lähettääksesi mukautettuja ilmoituksia mainepisteiden muutosten perusteella.

#### KATSO MYÖS:

Mainetasojen määrittäminen

## Miten yhteisöni maine lasketaan?

Profiilisi mainetaso lasketaan pisteidesi kokonaismäärän perusteella.

Sinulle kerääntyy pisteitä suorittaessasi toimintoja, joille yhteisön päällikkö on määrittänyt pistearvoja. Saatat myös ehkä saada pisteitä, jos viestisi ja kommenttisi kiinnittävät yhteisön muiden jäsenten huomion. Yhteisösi päällikkö on esimerkiksi voinut päättää, että viestin kirjoittamisesta saa 5 pistettä. Yhteisösi päällikkö on saattanut päättää, että saat 10 pistettä, jos joku muu jakaa viestisi, koska viestisi on saanut muita osallistumaan.

Note: Vain aktiiviset käyttäjät voivat kerätä pisteitä. Jos esimerkiksi aktiivinen käyttäjä tykkää ei-aktiivisen käyttäjän viestistä, aktiivinen käyttäjä saa 1 pisteen, mutta ei-aktiivinen käyttäjä ei saa yhtään pistettä.

Oletusarvoiset pistearvot on kuvattu alla. Muista, että yhteisösi päällikkö on saattanut muuttaa näitä arvoja. Lisätietoja saat ottamalla yhteyttä yhteisösi päällikköön.

Toiminto	Pisteitä
Yhteisöön osallistuminen	
Viestin kirjoittaminen	1

## EDITION-VERSIOT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

Käytettävissä **Enterprise**-, **Performance**-, **Unlimited**ja **Developer**-versioissa

Toiminto	Pisteitä
Kommentin kirjoittaminen	1
Kommentin saaminen	5
Kohteesta tykkääminen	1
Tykkäyksen saaminen	5
Viestin jakaminen	1
Joku jakaa sinun viestisi	5
Henkilön mainitseminen	1
	Jos viestisi sisältää useamman kuin yhden @maininnan, saat pisteen jokaisesta @maininnasta.
Sinut mainitaan	5
Kysymykset ja vastaukset	
Esität kysymyksen	1
Vastaat kysymykseen	5
Saat vastauksen	5
Merkitset vastauksen parhaaksi vastaukseksi	5
Vastauksesi merkitään parhaaksi vastaukseksi	20
Knowledge	
Henkilön suositteleminen aihealueen tuntijaksi	5
Aihealueen tuntijaksi suosituksen saaminen	20

#### KATSO MYÖS:

Maineen ottaminen käyttöön yhteisössäsi

# Yhteisön raportointi

Käytä yhteisön raportointia tarkastellaksesi yhteisösi eri osa-alueiden trendejä lyhyeltä tai pitkältä aikaväliltä. Valmiiksi määritetty AppExchange-paketti tekee raportoinnista lasten leikkiä yhteisöjen päälliköille. Voit myös sallia yhteisösi jäsenten laatia raportteja.

### TÄSSÄ OSIOSSA:

Yhteisöjen raportointi mittaristojen ja Insights-raporttien paketilla

SalesforceCommunities Management -paketti tarjoaa yhteisöjen päälliköille korvaamattoman joukon mittaristoja ja raportteja, joiden avulla he voivat seurata toimintoja tai aktiivisuutta suoraan Yhteisön hallinta -sivulta.

## EDITION-VERSIOT

Käytettävissä: Salesforce Classic

Käytettävissä: **Enterprise Edition**-, **Performance Edition**-, **Unlimited Edition**ja **Developer Edition** -versioissa

#### Raporttien hallinnan määrittäminen ulkoisille käyttäjille – Raporttien luominen ja muokkaaminen

Yhteisöjen kumppani- ja asiakaskäyttäjät voivat luoda ja muokata raportteja omassa henkilökohtaisessa kansiossaan tai yksityisesti jaetussa kansiossa, jos heillä on tarvittavat käyttöoikeudet. Voit myöntää kumppani- ja asiakaskäyttäjille raporttien luonti- ja muokkausoikeudet profiilien tai käyttöoikeusjoukkojen avulla Kun olet myöntänyt tarvittavat käyttöoikeudet, käyttäjät voivat käyttää raporttien rakennusohjelman Vedä ja pudota -käyttöliittymää.

#### Yhteisön toiminnan seuraaminen

Luo mukautettuja raportteja seurataksesi käyttöä, moderointia ja muita yhteisön toimia.

# Yhteisöjen raportointi mittaristojen ja Insights-raporttien paketilla

SalesforceCommunities Management -paketti tarjoaa yhteisöjen päälliköille korvaamattoman joukon mittaristoja ja raportteja, joiden avulla he voivat seurata toimintoja tai aktiivisuutta suoraan Yhteisön hallinta -sivulta.

Käytä SalesforceCommunities Management -pakettia seuraaviin toimiin:

- Tarkastele tuoreimpia tilastoja ja suosituimpia trendejä
- Arvioi, kuinka nopeasti yhteisösi kasvaa
- Tarkasta, ketkä ovat kaikkein aktiivisimpia jäseniä
- Tutki, mistä keskusteluista ihmiset ja ryhmät ovat eniten kiinnostuneita
- Tutustu yhteisösi osa-alueisin, jotka kaipaavat huomiota
- Reagoi välittömästi viimeaikaisiin toimiin Insights-raporttien avulla
- Note: Yhteisölläsi täytyy olla Chatter käytössä esimääritettyjen Insights-raporttien käyttämiseksi.

Asenna jokin seuraavista versioista AppExchange-palvelusta:

- SalesforceCommunities Management (Chatteria käyttäville yhteisöille)
- SalesforceCommunities Management (yhteisöille, jotka eivät käytä Chatteria)

### EDITION-VERSIOT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

Käytettävissä: Enterprise Edition-, Performance Edition-, Unlimited Editionja Developer Edition -versioissa

## KÄYTTJÄOIKEUDET

AppExchange-pakettien asentaminen:

 Pakettien latausoikeus AppExchange-palvelusta

Vihje: Asennusohjeet, lisätietoja raporteista ja päivitysohjeet löytyvät *Get Started with the Communities Management AppExchange* Package -asiakirjasta.

Sisäiseen organisaatiosi lisätään automaattisesti mittaristo- ja raporttikansioita asennuksen yhteydessä. Voit halutessasi myöntää yhteisöjen päälliköille paketin sisällön käyttöoikeudet, jotta sinun ei tarvitse jakaa mittaristo- ja raporttikansioita heille myöhemmin. Jos Yhteisön hallinta -sivulle ei ole kohdistettu aiemmin Insights-raportteja tai mittaristoja, ne kartoitetaan automaattisesti puolestasi asennuksen aikana.

Kun paketti on asennettu, voit käyttää uusia mittaristojasi ja raporttejasi muiden Salesforce-mittaristojesi ja -raporttiesi tavoin. Kun tarkastelet mittaristoja Yhteisön hallinta -sivulla, näytetyt tiedot ovat yhteisökohtaisia. Yhteisön hallinta sisältää seuraavat kohteet asennuksen jälkeen.

Navigointicsio	Sivun nimi	Kuvaus	Vaatii Chatterin
Mittaristot	Aloitussivu	Pysy ajan tasalla viimeaikaisista toimista tai jäsenyyksistä. Tämä mittaristo on kartoitettu Yhteisön hallinta -aloitussivullesi.	
	Overview	Tarkasta yhteisöjesi kokonaisvaltainen tila yhdellä vilkaisulla. 90 päivän trendiraportti näyttää jäsenien kokonaismäärän, äskettäin liittyneet jäsenet ja jäsenten	

Navigointiosio	Sivun nimi	Kuvaus	Vaatii Chatterin
		sisäänkirjautumiset. Jos sinulla on Chatter käytössä, 90 päivän vedokset näyttävät viestien ja kommenttien tilastoja.	
	Activity	Tarkastele viestien, kommenttien ja päivittäisten yksilöllisten käyttäjien tilastoja ja tarkasta, minkätyyppiset käyttäjät lisäävät eniten viestejä ja kommentteja.	~
	Mukautetut suositukset	Tarkasta, miten yhteisösi mukautetuilla suosituksilla sujuu ja kuinka usein niitä on tarkasteltu, napsautettu tai jätetty huomiotta. Voit tarkastella yksittäisten suositusten tai koko kanavien tietoja.	~
	Tiedostot	Seuraa tiedostojen latauksia palvelimelle ja palvelimelta, tiedostojen käyttöä sekä sisällön luojia.	~
	Groups	Valvo ryhmien jäsenyyksiä sekä viestejä ja kommentteja, jotka ovat yksi tärkeimpiä tekijöitä yhteisön menestymisessä.	~
	Members	Mittaa jäsenmäärän kasvua ja tarkastele sisäänkirjautumistilastoja viimeisen 30 päivän ajalta.	
	Moderation	Valvo yhteisössäsi merkittyä sisältöä.	~
	Q & A	Tarkastele ryhmiisi lähetettyjen kysymysten, vastausten ja parhaiden vastausten tilastoja.	~
	Self-Service	Tarkastele käyttäjäprofiileihisi lähetettyjen kysymysten, vastausten ja parhaiden vastausten tilastoja. Tämä mittaristo soveltuu hyvin Asiakaspalvelu (Napili) -mallia käyttäville yhteisöille.	*
	Topics	Tarkastele yhteisösi navigointiaiheiden ja valikoitujen aiheiden tilastoja.	~
Engagement	Adoption	Valvo jäsenten toimintaa ja auta heitä sopeutumaan yhteisöösi.	~
	Engagement	Valvo ryhmien viestejä ja kommentteja nähdäksesi, ketkä jäsenistä todella osallistuvat yhteisösi töihin.	~
	Ryhmä	Tunnista ryhmät, joiden omistajat eivät ole aktiivisia tai jotka on arkistoitu tai arkistoidaan pian.	~
	Topics	Pysy ajan tasalla yhteisösi viimeaikaisten aiheiden käytöstä.	~
	Files	Valvo tiedostojen lataamisia palvelimelta ja palvelimelle, esimerkiksi useita kommentteja vastaanottaneita tiedostoja.	~
	Self-Service	Seuraa käyttäjäprofiileissa esitettyjä kysymyksiä ja vastauksia, mukaan lukien tapauksiksi eskaloituja kysymyksiä. Tämä Insights-sivu soveltuu hyvin Asiakaspalvelu (Napili) -mallia käyttäville yhteisöille.	~
Moderation	Merkitty	Seuraa merkittyjä viestejä, tiedostoja, viestejä ja moderointisääntöjen merkitsemää sisältöä.	~
	Odottaa	Hallitse tarkistusta odottavia viestejä.	~
	Members	Valvo roskapostien lähettäjiä tai uusia jäseniä.	~

Navigointiosio	Sivun nimi	Kuvaus	Vaatii Chatterin
	Määritysloki	Moderointiloki, mukaan lukien käyttäjien tekemät merkinnät, moderointisäännöt ja moderointitoiminnot.	~

Paketin tarjoamat mittaristot ja raportit ovat täysin mukautettavissa. Mukauta ja muuta paketin sisältöä rohkeasti. Et loukkaa sillä tunteitamme. Kun paketista julkaistaan uusia versioita, voit päivittää pakettisi asentamalla sen uudelleen. Älä huoli, vaikka olisit mukauttanut raportteja ja mittaristoja, sillä mukautukset säilytetään päivityksen yhteydessä.

KATSO MYÖS:

Insights-raporttien ottaminen käyttöön ja kartoittaminen yhteisöjen päälliköille Mittaristojen ottaminen käyttöön ja kartoittaminen yhteisöjen päälliköille Mitä eroa on Insights-raporteilla ja mittaristoilla?

# Raporttien hallinnan määrittäminen ulkoisille käyttäjille – Raporttien luominen ja muokkaaminen

Yhteisöjen kumppani- ja asiakaskäyttäjät voivat luoda ja muokata raportteja omassa henkilökohtaisessa kansiossaan tai yksityisesti jaetussa kansiossa, jos heillä on tarvittavat käyttöoikeudet. Voit myöntää kumppani- ja asiakaskäyttäjille raporttien luonti- ja muokkausoikeudet profiilien tai käyttöoikeusjoukkojen avulla Kun olet myöntänyt tarvittavat käyttöoikeudet, käyttäjät voivat käyttää raporttien rakennusohjelman Vedä ja pudota -käyttöliittymää.

Tärkeää: Jos organisaatiosi on luotu ennen Summer '13 -julkaisua, sinun täytyy ottaa raporttien ja mittaristojen parannettu jakaminen käyttöön ennen ulkoisten käyttäjien käyttöoikeuksien myöntämistä. Lisätietoja on kohdassa Analyysikansion jakaminen.

Ulkoisten käyttäjien täytyy käyttää raporttien rakennusohjelmaa raporttien luomiseen, mukauttamiseen ja poistamiseen.

Tietojen näkyvyys perustuu kahteen tekijään: kumppanin tai asiakkaan käyttäjärooliin ja organisaatiosi jakoasetuksiin. Organisaatiosi kenttätason suojaus on käytössä, joten jos kenttä ei ole näkyvissä ulkoisille käyttäjille, kumppani tai asiakas ei näe sitä raporttien rakennusohjelmassa.

1. Jos haluat sallia ulkoisten käyttäjien luoda ja muokata raportteja, myönnä heille raporttien luontija mukautusoikeudet, raporttien rakennusohjelman käyttöoikeus ja omien raporttien muokkausoikeus mukautetuissa profiileissa tai käyttöoikeusjoukoissa. Jos haluat ulkoisten käyttäjien vievän raporttitietoja, kohdista heille myös raporttien vientioikeus.

Kirjoita Määritykset-valikon Pikahaku-kenttään *Lupajoukot* ja valitse **Lupajoukot** tai **Profiilit**. Kohdista seuraavat käyttöoikeudet:

### EDITION-VERSIOT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

Käytettävissä: Enterprise Edition-, Performance Edition-, Unlimited Editionja Developer Edition -versioissa

## KÄYTTJÄOIKEUDET

Käyttöoikeusjoukkojen luominen tai mukautettujen käyttöoikeuksien ottaminen käyttöön profiileissa:

 Profiilien ja käyttöoikeusjoukkojen hallintaoikeus

Käyttöoikeusjoukon kohdistaminen käyttäjälle:

 Käyttöoikeusjoukkojen kohdistusoikeus

Raporttikansion jakaminen ulkoisten käyttäjien kanssa:

 Kansion Päällikkö-oikeus tai julkisissa kansioissa olevien raporttien hallintaoikeus

#### Raporttien luomiseen ja muokkaamiseen tarvittavat ulkoisten käyttäjien käyttöoikeudet

Henkilökohtaisissa kansiossa olevien raporttien luominen, mukauttaminen ja poistaminen:	Raporttien luonti- ja mukautusoikeus JA Raporttien rakennusohjelman käyttöoikeus
Omien raporttien luominen, mukauttaminen ja poistaminen yksityisesti jaetussa kansiossa Tarkastelija-käyttöoikeudella:	Omien raporttien muokkausoikeus JA Raporttien rakennusohjelman käyttöoikeus
Raporttitietojen vieminen:	Raporttien vientioikeus

Voit myöntää käyttöoikeuksia raporttien luomiseksi ja muokkaamiseksi kaikille rooleihin perustuville ulkoisille käyttäjille, joilla on lisenssi, kuten Customer Community Plus ja Partner Community. Voit myös myöntää käyttöoikeuksia kaikille vanhoille rooleihin perustuville portaalilisensseille, kuten Customer Portal ja Gold Partner.

## Note:

- Nämä käyttöoikeudet eivät ole käytettävissä raskaille käyttäjälisensseille, kuten Customer Community, High Volume Customer Portal, Service Cloud Portal ja Authenticated Website.
- Vanhoja portaalilisenssejä käyttävät ulkoiset käyttäjät voivat luoda ja muokata raportteja yhteisöissä, mutta eivät portaaleissa.
- 2. Jos haluat ulkoisten käyttäjiesi voivan luoda tai muokata raportteja yksityisesti jaetussa kansiossa, myönnä heille Tarkastelija-oikeudet kansioon.

Napsauta Raportit-välilehden Kansiot-näkymästä jaettavan kansion vierestä 🙈 ja valitse Jaa.

Note: Kumppani- tai asiakaskäyttäjät eivät voi luoda, muokata tai tarkastella Tallentamattomat julkiset raportit -kansion raportteja.

Q, Find a folder	<b>*</b>
All Folders	
in the second se	
im My Personal Custom Reports	
🔚 My Personal Dashboards	
Company Dashboards	
Customer Reports	2.
account and Contact Reports	Pin to ton
mig Opportunity Reports	
🔚 Sales Reports	Share
in the second se	onaro
im Support Reports	Edit
🔚 Campaign Reports	Delete
🔚 Administrative Reports	
Contractivity Reports	
im Product and Asset Reports	
🔚 Call Center Reports	
ile and Content Reports	

Ulkoiset käyttäjät saattavat nähdä mukautettuja raporttityyppejä, kun he luovat raporttia käyttöliittymässä, riippuen siitä, mihin objekteihin, kenttiin ja luokkiin heillä on käyttöoikeus. Käyttäjä näkee mukautetun raporttityypin, jos hänellä on sen minkä tahansa kentän tai objektin käyttöoikeus.

# Yhteisön toiminnan seuraaminen

Luo mukautettuja raportteja seurataksesi käyttöä, moderointia ja muita yhteisön toimia.

Vihje: Muista, että voit hankkia esimääritettyjä mittaristoja lataamalla SalesforceCommunities Management -paketinAppExchange-palvelusta.

Voit valvoa yhteisösi terveydentilaa luomalla mukautettuja raporttityyppejä ja luomalla sitten niiden avulla raportteja. Jos haluat yhteisösi päälliköiden näkevän raporttisi yhteisön hallinnassa, voit luoda mittariston, muokata sen sisältämään raporttisi ja sitten kartoittaa sen Yhteisön hallinta -sivulle. Muuta mittariston kartoitusta napsauttamalla **Mittaristot** > **Asetukset**.

Note: Vain Networks-objektiin perustuvat raportit näyttävät yhteisökohtaisia tietoja Yhteisön hallinta -sivulla. Networks-objektiin perustuvien raporttien käyttö tarkoittaa, että voit luoda yhden mukautetun raporttityypin ja käyttää sitä kaikissa yhteisöissäsi.

Käytä seuraavaa taulukkoa aloittaaksesi yhteisöjen raportoinnin:

## EDITION-VERSIOT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

Käytettävissä: **Enterprise**-, **Performance**-, **Unlimited**ja **Developer** -versioissa

Korkeatasoinen käyttö	Ensisijainen objekti > B (alatason objekti) > C (alatason objekti, jos sovellettavissa)	Kuvaus		
Chatterin käyttö	Verkostot > Chatter-viestit	Luo raportteja yhteisösi yksityisviestien käytöstä. <sup>1</sup>		
Chatterin käyttö	Verkostot > Syötteen korjaukset	Luo raportteja jäseniesi muokkaamista viesteistä ja kommenteista.		
Chatterin käyttö	Verkostot > Ryhmät	Luo raportteja yhteisösi ryhmistä.		
Moderointi	Verkostot > Verkon lokihistoriat	Luo raportteja yhteisösi kaikista moderointitoiminnoista ja -historiasta.		
		Jos haluat laatia raportteja Chatter-yksityisviestien moderointitoiminnoista, suodata raportti määrittämällä Auditoidun objektin tyyppi -ehdoksi (Verkon lokihistoriat -objektissa) Chatter-viesti.		
Moderointi	Verkostot > Verkostojen jäsenet > Verkon aktiviteetin auditointi — moderaattorit	Luo raportteja yhteisösi jäsenistä, jotka ovat joko merkinneet kohteita asiattomiksi tai moderoineet merkittyä kohdetta.		
Moderointi	Verkostot > Verkostojen jäsenet > Verkon aktiviteetin auditointi — käyttäjä	Luo raportteja yhteisösi jäsenistä, joiden kohteita on merkitty asiattomaksi, estetty tai korvattu.		
Moderation	Verkostot > Verkoston jäsenet > Käyttäjäkirjautuminen	Luo raportteja yhteisösi jäädytetyistä jäsenistä.		
Moderation	Verkostot > Verkon moderoinnit > Sisältöasiakirjat	Luo raportteja yhteisösi merkitsemästä sisällöstä.		
	Verkostot > Verkon moderoinnit > Syöteviestit	Nämä raportit näyttävät sinulle asiattomaksi merkity		
	Verkostot > Verkon moderoinnit > Syötekommentit	asiattomaksi merkityn yksityisviestin sisällön, jotta vo		
	Verkostot > Verkon moderoinnit > Yksityisviestit	nähdä nopeasti, onko kyseessä roskaposti.		
Moderation	Verkostot > Julkaisemattomat syöte-entiteetit > Syöteviestit	Luo raportti viesteistä, jotka odottavat tarkastusta ja hyväksyntää.		

Korkeatasoinen käyttö	Ensisijainen objekti > B (alatason objekti) > C (alatason objekti, jos sovellettavissa)	Kuvaus
Julkinen aktiviteetti	Verkostot > Verkon julkisen käytön päivittäiset metriikat	Luo raportteja yhteisön julkisten sivujen päivittäisistä tarkastelukerroista ja yksilöllistä vierailijoista.
Suositukset	Verkot > Suositusmittataulukko	Luo raportteja mukautettujen suositusten käytöstä yhteisössäsi.
Aiheiden aktiviteetti	Verkostot > Aiheet	Luo raportteja yhteisösi aiheisiin liittyvistä toimista.
Aiheiden aktiviteetti	Verkostot > Aiheiden kohdistukset	Luo raportteja yhteisösi aiheiden kohdistuksista.
Käyttäjän aktiviteetti	Verkostot > Verkkoaktiviteetin päivittäiset metriikat	Luo raportteja viestien ja kommenttien päivittäisestä määrästä jäsentyypin mukaan.
Käyttäjän aktiviteetti	Verkostot > Verkoston jäsenet > Kirjautumishistoria	Luo raportteja yhteisösi sisäänkirjautumistoimista. Tämä raportti sisältää vain yhteisösi suorat sisäänkirjautumiset. Jos käyttäjä kirjautuu sisään organisaatioon ja siirtyy sitten yhteisöön, heidän sisäänkirjautumistaan ei huomioida.
Käyttäjän aktiviteetti	Verkostot > Verkkojäsenyyden päivittäiset metriikat	Luo raportteja aktiivisten jäsenten päivittäisestä kokonaismäärästä, uusista lisätyistä jäsenistä ja ulkoisten jäsenien kirjautumisista jäsentyypin mukaan.
Käyttäjän aktiviteetti	Verkostot > Verkon yksittäisen avustajan päivittäiset metriikat	Luo raportteja yhteisösi yksilöllisistä päivittäisistä osallistujista. Jäsen lasketaan osallistujaksi, jos hän lähetti viestin tai kommentin ryhmän tai käyttäjän profiiliin.
Käyttäjien profiilikuvat	Verkot > Network-jäsenet	Jos haluat raportteja käyttäjäprofiileista valokuvilla tai ilman, suodata raportti määrittämällä Sisältää profiilikuvan -ehdoksi (Network-jäsenet-objektissa) True (tosi) tai False (epätosi).

<sup>1</sup>Raporttien laatiminen Chatter-viesteistä vaatii, että sinulla on yhteisöjen Chatter-viestien moderointioikeus.

Note: Voit myös luoda muihin objekteihin perustuvia raportteja ja näyttää ne Yhteisön hallinta -sivulla. Muista kuitenkin, että ne näyttävät tietoja kaikkialta organisaatiostasi eivätkä vain yhteisöstä, jossa tarkastelet niitä.

### KATSO MYÖS:

Yhteisöjen raportointi mittaristojen ja Insights-raporttien paketilla

# Käyttäjien opastaminen yhteisöjen käyttämisessä

# Henkilökohtaisten yhteystietojen jakaminen yhteisöissä

Käyttäjät voivat määrittää, mitkä heidän profiilitiedoistaan näytetään ulkoisille käyttäjille, kuten asiakkaille ja kumppaneille, sekä vieraskäyttäjille, jotka tarkastelevat julkisesti käytettäviä sivuja, jotka eivät vaadi sisäänkirjautumista.

Kun teet töitä muiden yhteisön jäsenien kanssa, sinun täytyy tasapainotella näkyvyyden ja käytettävyyden sekä henkilökohtaisten yhteystietojen suojauksen välillä. Saatat haluta näyttää työnimikkeesi, puhelinnumerosi ja muut yhteystietosi sisäisen organisaatiosi ulkopuolisille osapuolille. Asiakkaasi ja kumppanisi eivät välttämättä halua, että muut asiakkaat ja kumppanit voivat tarkastella kaikkia heidän yhteystietojaan.

Hallitse näkyvyyttä käyttöliittymän tai API:n avulla. Voit näyttää kenttiä vain työntekijöille, yhtiösi ulkopuolisille yhteisön jäsenille tai vieraskäyttäjille, joiden ei tarvitse kirjautua sisään. Jotkin kentät ovat aina näkyvissä kaikille yhteisön käyttäjille. Jotkin kentät sallivat kolme näkyvyystasoa, kun taas toiset sallivat vähemmän.

- Työntekijät Näkyvissä vain sisäisen organisaation jäsenille.
- Ulkoinen Näkyvissä sisäisen organisaation jäsenille ja ulkoisille jäsenille, kuten asiakkaille ja kumppaneille. Ulkoiset jäsenet ovat käyttäjiä, joilla on Yhteisö-, Asiakasportaali- tai kumppaniportaali-lisenssejä.
- Julkinen Näkyvissä kaikille, mukaan lukien vieraskäyttäjille, kun he tarkastelevat julkisesti käytettäviä sivuja, jotka eivät vaadi sisäänkirjautumista. Vieraskäyttäjät voivat käyttää yhteisöjen julkisia sivuja kuhunkin sivustoon tai yhteisöön liitetyn Guest User -lisenssin avulla.

API:ssa Käyttäjä-objektin kentän määrittäminen arvoon true tekee kentästä näkyvän kentän nimessä mainituille käyttäjille (ulkoiset käyttäjät tai vieraskäyttäjät).

Ota huomioon seuraavat yhteystietojesi näkyvyyttä koskevat vihjeet.

- Valitsemiasi asetuksia sovelletaan kaikkiin yhteisöihin, joissa olet jäsenenä.
- Kun käyttäjää rajoitetaan tarkastelemasta yhteystietokenttää, käyttöliittymässä ja API:ssa näytetään eri tietoja.
  - Käyttöliittymässä rajoitettu kenttä piilotetaan profiilistasi kaikkialta, jossa se tavallisesti näytetään yhteisössä. Jos organisaatiosi näyttää profiilitietosi mukautetuilla Visualforce-sivuilla, kenttä näytetään, mutta sen arvo on #N/A.
  - API:ssa arvoon false määritetty kenttä palauttaa arvon #N/A.
- Muut yhteisön kumppanit ja asiakkaat eivät voi hakea profiilissa olevien piilotettujen kenttien tietoja, mutta yhtiön sisäisen organisaation käyttäjät voivat.

# Yhteystietojen oletusarvoiset näkyvyysasetukset

Tämä taulukko tarjoaa yhteenvedon yhteystietojen oletusarvoisista näkyvyysasetuksista ja näkyvyyden rajoittamisen vaihtoehdoista.

Yhteystieto	<b>Citaxicie</b> n näkyyyys	Mistä määrittää käyttöliittymästä	Vaihtoehdot näkyvyyden rajoittamiseen	Käyttäjä-objektin API-ohjaimet
Etunimi Sukunimi Lempinimi Tietoja minusta	Julkinen	Siirry kohtaan Nimesi > Muokkaa yhteystietoja ja napsauta sitten Tietoja	Tämä kenttä näytetään kaikille, ellei pääkäyttäjäsi ole ottanut lempinimien näyttämistä	Ei mitään

Yhteystieto	<b>Citsavie</b> n näkyvyys	Mistä määrittää käyttöliittymästä	Vaihtoehdot näkyvyyden rajoittamiseen	Käyttäjä-objektin API-ohjaimet
			käyttöön tai luonut mukautettua sivua, jolla nämä tiedot näytetään. Jos pääkäyttäjäsi on ottanut nimimerkkien näyttämisen käyttöön, etu- ja sukunimesi on korvattu nimimerkilläsi useimmissa sijainneissa.	
Nimike	Ulkoinen	Siirry kohtaan Nimesi > Muokkaa yhteystietoja ja napsauta sitten Tietoja	Työntekijät, ulkoinen tai julkinen	UserPreferencesShowTitleToExternalUsers UserPreferencesShowTitleToGuestUsers Note: Kun vieraskäyttäjän valinta on määritetty arvoon true, työnimike-kenttä on näkyvissä ulkoisille jäsenille, vaikka ulkoisen jäsenen valinta olisi määritetty arvoon false.
Profiilikuva	Ulkoinen. Käyttäjät, joilla ei ole käytödeuta, näkevät mallikuvan.	Napsauta profiilisivullasi <b>Päivitä</b> valokuvasi alta (tai <b>Lisää</b> <b>valokuva</b> , jos et ole vielä lisännyt valokuvaa) ja valitse Näytä yhteisöissä julkisesti käytettävillä sivuilla	Ulkoinen tai julkinen	UserPreferencesShowProfilePicToGuestUsers
Kaupunki Maa Sähköposti Faksi Matkapuhelin Osavaltio Katuosoite Työpuhelin	Työntekijät	Siirry kohtaan Nimesi > Muokkaa yhteystietoja ja napsauta sitten Yhteystiedot	Työntekijät, ulkoinen tai julkinen	<ul> <li>Note: Koskien kentän näkyvyyttä hallitsevaa valintaparia, kun vieraskäyttäjän valinta on määritetty arvoon true, kenttä on näkyvissä ulkoisille jäsenille, vaikka ulkoisen jäsenen valinta olisi määritetty arvoon false.</li> <li>UserPreferencesShowCityToExternalUsers</li> <li>UserPreferencesShowCityToGuestUsers</li> <li>UserPreferencesShowCountryToExternalUsers</li> </ul>

Yhteystieto	<b>Cetacacie</b> n nökyvyys	Mistä määrittää käyttöliittymästä	Vaihtoehdot näkyvyyden rajoittamiseen	Käyttäjä-objektin API-ohjaimet
Postinumero				UserPreferencesShowCountryToGuestUsers
				UserPreferencesShowEmailToExternalUsers
				UserPreferencesShowEmailToGuestUsers
				UserPreferencesShowFaxToExternalUsers
				UserPreferencesShowFaxToGuestUsers
				UserPreferencesShowManagerToExternalUsers
				UserPreferencesShowManagerToGuestUsers
				UserPreferencesShowMobilePhoneToExternalUsers
				UserPreferencesShowMobilePhoneToGuestUsers
				${\tt UserPreferencesShowPostalCodeToExternalUsers}$
				UserPreferencesShowPostalCodeToGuestUsers
				UserPreferencesShowStateToExternalUsers
				UserPreferencesShowStateToGuestUsers
				UserPreferencesShowStreetAddressToExternalUsers
				UserPreferencesShowStreetAddressToGuestUsers
				UserPreferencesShowWorkPhoneToExternalUsers
				UserPreferencesShowWorkPhoneToGuestUsers

# Yhteisöihisi siirtyminen

**A** 

Voit siirtyä helposti sisäisestä organisaatiostasi yhteisöihin tehdäksesi yhteistyötä asiakkaiden tai kumppaneiden kanssa. Globaali ylätunniste ei ole käytettävissä oletuksena. Organisaatiosi pääkäyttäjän on otettava se käyttöön yhteisön jäsenille.

**Note:** Organisaatiot, jotka ovat ottaneet Yhteisöt-ominaisuudet käyttöön ennen Winter '14 -julkaisua, näkevät uuden globaalin ylätunnisteen oletusarvoisesti, kun he kytkevät yhteisöt päälle.

## EDITION-VERSIOT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

Käytettävissä: **Enterprise**-, **Performance**-, **Unlimited**ja **Developer**-versioissa



Voit siirtyä yhteisöjesi ja sisäisen organisaatiosi välillä vasemmanpuoleisen valikon avulla.

- Jos haluat käyttää yhteisöjä organisaatiostasi käsin, napsauta siirtyä alasvetovalikosta ja valitse yhteisö, johon haluat siirtyä. Alasvetovalikossa näytetään Aktiivinen-tilassa olevat yhteisöt, joiden jäsen olet. Jos sinulla on yhteisöjen luonti- ja määritysoikeudet, näet myös Esikatsele-vaihtoehdon yhteisöille, joiden jäsen olet.
- Jos haluat palauta sisäiseen organisaatioosi, napsauta yhteisön nimen vierestä alasvetovalikosta ja valitse organisaatiosi nimi.

Sisäiset käyttäjät, jotka eivät ole minkään yhteisön jäseniä, näkevät vain yhtiön nimen. Ulkoiset käyttäjät näkevät alasvetovalikon vain, jos he kuuluvat useampaan kuin yhteen aktiiviseen yhteisöön.

Note: Jos ulkoiselle käyttäjälle, joka on jäsen vain yhdessä Aktiivinen-tilassa olevassa yhteisössä, annetaan Esikatselu-tilassa olevan yhteisön URL, hän ei näe alasvetovalikkoa Esikatselu-yhteisössä.

Voit työskennellä useammassa kuin yhdessä yhteisössä samaan aikaan avaamalla niitä selaimen erillisiin välilehtiin.

Sisäisen organisaation ja yhteisöjen välillä siirtymisen ei tarvitse häiritä työnkulkuasi. Palautamme sinut automaattisesti sivulle, jossa työskentelit viimeksi, joten voit jatkaa suoraan siitä, mihin viimeksi jäit.

Note: Jos organisaatiosi on määrittämässä Oma toimialue -ominaisuutta, mutta ei ole vielä ottanut käyttöön uutta mukautettua toimialuetta, siirtyminen yhteisöstä sisäiseen organisaatioosi ohjaa sinut Salesforce-kirjautumissivulle. Näin voi tapahtua, kun olet kirjautunut sisään käyttämällä oman toimialueen URL-osoitetta, joka on rekisteröity, mutta jota ei ole vielä otettu käyttöön. Kun toimialueesi otetaan käyttöön, organisaatiosi valitseminen alasvetovalikosta ohjaa sinut odotetusti sisäiseen organisaatioosi.

Oikealla puolella oleva *Nimesi*-valikko sisältää linkkejä, joiden avulla voit muokata yhteystietojasi ja kirjautua ulos. Sisäisille käyttäjille se tarjoaa myös Ohje ja koulutus -linkin ja saattaa sisältää linkkejä Määritykset-valikkoon tai muihin työkaluihin, riippuen käyttäjän käyttöoikeuksista ja käytössä olevista ominaisuuksista. Jos organisaatiosi käyttää Lightning Experiencea, käyttäjät voivat siirtyä Salesforce Classicin ja uuden käyttöliittymän välillä, jos heillä on riittävät käyttöoikeudet. Löydät Siirry Lightning Experienceen -linkin *Nimesi*-valikosta. Lightning Experience ei tue yhteisöjä, joten jos haluat luoda, hallita tai käyttää yhteisöjä globaalista ylätunnisteesta, sinun täytyy palata Salesforce Classicin.

#### KATSO MYÖS:

Salesforce-yhteisöt-ominaisuuden yhteenveto

# Haun toimintatapa yhteisöissä

Yhteisön hakuominaisuudet saattavat olla ratkaiseva tekijä jäsenen käyttökokemuksen kannalta. Yhteisöissä oleva haku vaihtelee riippuen siitä, käyttääkö yhteisösi Community Builder -mallia vai Salesforce-välilehdet + Visualforce -mallia. Tavallisesti yhteisössä tehdyt haut palauttavat kyseiseen yhteisöön liittyviä tuloksia.

#### Kaikille yhteisöille:

Haku toimii eri tavalla yhteisöissä kuin sisäisessä organisaatiossa:

- Tavallisesti yhteisössä tehdyt haut palauttavat vastaavuuksia kyseisestä yhteisöstä. Jos jäsenet haluavat hakea kohteita eri yhteisöistä, heidän täytyy poistua tämänhetkisestä yhteisöstä ja hakea haluamastaan yhteisöstä käsin.
- Yhteisöjen hakutuloksissa jäsenet näkevät kohteet, joiden käyttöoikeus heillä on profiiliensa ja käyttöoikeusjoukkojensa kautta. Lisäksi he voivat tarkastella tietoja, joita heille on erikseen jaettu yhteisön asiayhteydessä. Tämä saattaa sisältää yhtiön sisäistä sisältöä ja tietueita, joita ei ole jaettu suoraan muun yhteisön kanssa. Jos käyttäjän profiili sallii esimerkiksi tilien käyttämisen, mutta Tilit-välilehteä ei näytetä yhteisössä, jäsen voi yhä nähdä tilitietoja hakutuloksissaan.
- Yhteisön ulkoisten jäsenten suorittamat globaalit ja tehostetut käyttäjien haut (kun **Kaikki kentät** -vaihtoehto on valittuna) hakevat seuraavaa rajallista kenttien joukkoa:

## EDITION-VERSIOT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

Käytettävissä: **Enterprise**-, **Performance**-, **Unlimited**ja **Developer**-versioissa

- Nimi
- Käyttäjänimi
- Käyttäjätunnus
- Tekstiosa
- Sähköposti
- Puhelin
- Mukautetut kentät

Oletetaan esimerkiksi, että ulkoinen yhteisön jäsen hakee käyttäjää John Doe käyttämällä hänen aliastaan *jdoe*. Jos termiä ei löydy käyttäjäobjektin mistään haetuista kentistä, John Doe -tietuetta ei näytetä hakutuloksissa

- Hakutulokset sisältävät kaikki tietueet ja tiedostot, joihin yhteisön jäsenellä on käyttöoikeudet. Tämä sisältää tietueita, joita ei ole
  erikseen paljastettu yhteisössä, tai tietueita ja tiedostoja, joiden käyttöoikeus heillä on sisäisessä Salesforce-organisaatiossa.
  Tiedostojen hauissa käyttäjät voivat nähdä:
  - Omistamansa tiedostot
  - Suoraan heidän kanssaan jaetut tiedostot
  - Tiedostot, joihin heillä on käyttöoikeus kirjastossa
  - Tiedostot, jotka on lähetetty tietueeseen, johon heillä on käyttöoikeus
  - Ryhmiin lähetetyt tai kyseisen yhteisön kanssa jaetut tiedostot
- Pääkäyttäjän täytyy ottaa hakutulosten suodattimet käyttöön sisäisessä organisaatiossa olevalle objektille, jotta sitä voi hakea yhteisössä. Jotta mukautettua objektia voi hakea, sen täytyy olla liitetty sisäisessä organisaatiossa olevaan välilehteen.

#### Koa- ja Kokua-malleja käyttävissä yhteisöissä:

- Esitelty haku -komponentti sallii yhteisösi jäsenten hakea artikkeleita tietystä tietoluokasta.
- Artikkeliluettelo-komponentti näyttää hakutuloksia Esitelty haku -komponenttiin syötetyn hakusanan perusteella.

#### Asiakaspalvelu (Napili) -mallia käyttävissä yhteisöissä:

- Hakujulkaisija-komponentti sallii yhteisön jäsenten syöttää hakusanoja yhteisössä.
- Hakutulokset-komponentti näyttää luettelon hakutuloksista, jotka rajoittuvat artikkeleihin ja keskusteluihin.

Note: Hakutulokset-komponentissa näytetään vain artikkelit, joihin on liitetty aihe Yhteisön hallinta -sivulla.

 Globaalit hakutulokset -komponentti sallii jäsenten tarkastella hakutuloksia yhdessä välilehdessä (Kaikki) tai erillisissä välilehdissä, jotka koskevat tapauksia, tilejä, yhteyshenkilöitä ja muita yhteisössä olevia objekteja (mukaan lukien mukautettuja objekteja), joiden käyttöoikeus heillä on.



Note: Pääkäyttäjien täytyy liittää mukautettuun objektiin välilehti, jotta sitä voi hakea globaalilla haulla.

#### Salesforce-välilehdet + Visualforce -mallia käyttävissä yhteisöissä:

- Jos Chatter on käytössä organisaatiossasi, kaikissa yhteisöissä on oletusarvoisesti käytössä globaali haku ja asiayhteyteen perustuva syötehaku.
  - Globaalin haun avulla jäsenet voivat hakea tietueita, tiedostoja, ihmisiä, ryhmiä, aiheita ja syöteviestejä ja -kommentteja
  - Syötehaku ( ) on hyödyllinen, kun jäsenet haluavat etsiä tietoja tietyn syötteen asiayhteydestä. Ryhmät, käyttäjäprofiilit, tietueet ja yhteisön syöte tukevat syötehakua.
- Jos Chatter ei ole käytössä, sivupalkkihaku on käytössä kaikissa yhteisöissä.
  - Sivupalkkihaku ei tue hakua vain Chatter-kohteille, kuten syötteet, ryhmät, tiedostot, aiheet ja käyttäjäprofiilit.

# Yhteisösi sähköposti-ilmoitusten hallinta

Käytä sähköposti-ilmoituksia seurataksesi tärkeitä päivityksiä yhteisöissä.

Voit valita saatko sähköposti-ilmoituksen, kun joku lähettää viestin profiiliisi, kommentoimasi viestin kommenttiasi seuraavista kommenteista, viestejä ryhmistä joihin kuulut ja paljon muuta. Sähköposti-ilmoitusasetukset asetetaan yhteisön mukaan.

Määritä sähköpostiasetuksesi siirtymällä yhteisössä profiilisivullesi, napsauttamalla oikeasta

yläkulmasta alasvetopainiketta ( 💽 ), valitsemalla **Omat asetukset** ja napsauttamalla 🚽 **Sähköpostiasetukset**. Voit kytkeä yksittäiset ilmoitukset pois käytöstä.

EDITION-VERSIOT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

Käytettävissä: **Enterprise**-, **Performance**-, **Unlimited**ja **Developer**-versioissa

Valitut asetukset koskevat tämänhetkistä yhteisöä. Jollet vielä kuulu mihinkään ryhmään, et näe

tällä sivulla vaihtoehtoa ryhmien asettamisesta, ennen kuin liityt ensimmäiseen ryhmään. Voit asettaa ryhmäsähköpostiasetukset myös jokaisen ryhmän sivun Lähetä sähköpostia minulle...-alasvetovalikossa. Voit valita saatko sähköpostikoosteen päivittäin tai viikoittain tai erikseen joka kerta, kun joku lähettää viestin. Tämä vaihtoehto on näkyvissä, jos olet ryhmän jäsen.

Sähköpostivaihtoehtosi ovat samankaltaisia kuin Chatter-sähköpostiasetukset, jotka löytyvät sisäisen organisaatiosi henkilökohtaisista asetuksistasi (*Nimesi* > **Omat asetukset** > **Sähköpostiasetukset** Chatter Free -käyttäjille). Huomaa yhteisöjen osalta kuitenkin seuraavat erot.

- Et voi asettaa käyttöliittymän kautta jokaisen uuden ryhmän, johon liityt, oletusilmoitustiheyttä. Sen voi asettaa vain Salesforce API-pyynnöillä (SOAP API ja REST API).
- Henkilökohtaiset koosteet eivät ole tällä hetkellä käytettävissä.
- Jos yhteisössäsi on Chatter-viestit käytössä, sinulle ilmoitetaan jaetuista tiedostoista yksityisviestillä. Jos Chatter-viestit eivät ole käytössä, saat ilmoituksen tiedostojen jaoista sähköpostitse.
- Jos sisällön merkitseminen on käytössä yhteisössä, Merkitse kohde epäasialliseksi -vaihtoehto näytetään kaikille yhteisön jäsenille, mutta ilmoitus lähetetään vain, jos:
  - Olet ryhmän omistaja tai päällikkö ja jäsen merkitsee ryhmässäsi olevan viestin, kommentin tai tiedoston asiattomaksi.
  - Olet moderaattori ja jäsen merkitsee asiattomaksi viestin, kommentin tai tiedoston, johon sinulla on käyttöoikeus. Tarvitset lisäksi seuraavat käyttöoikeudet, riippuen vastaanottamiesi ilmoitusten tyypistä:

Sähköposti-ilmoitusten aihe	Vaadittu käyttöoikeus
Asiattomiksi merkityt viestit ja kommentit	"Yhteisön syötteiden moderointioikeudet
Asiattomiksi merkityt tiedostot	"Yhteisön tiedostojen moderointioikeudet
Merkityt Chatter-yksityisviestit	"Yhteisön syötteiden moderointioikeudet ja yhteisöjen Chatter-viestien moderointoikeus

Jos Merkitse epäasialliseksi -linkki ei toimi sähköpostissasi, kokeile merkitä viesti käyttöliittymästä.

# Kuka voi nähdä mitä yhteisöissä

Yhteisöt sisältävät monentyyppisiä käyttäjiä, jotka tarvitsevat eri käyttöoikeustasoja. Käyttäjien näkemä sisältö riippuu heidän käyttäjätyypistään ja mitä välilehtiä pääkäyttäjä valitsee luodessaan yhteisöä. Alla kuvattu toimintatapa ei myöskään ota huomioon jakomallisi tai käyttäjien jaon päivityksiä.

	Pääkäyttäjä tai Salesforce-käyttäjä, jolla on yhteisöjen luonti- ja määritysoikeudet	Salesforce-yhteisön jäsen (kaikki Salesforce-lisenssit, mukaan lukien Chatter Free ja Chatter Only)	Ulkoinen yhteisön jäsen (Asiakasportaali-, Kumppaniportaali-, Kumppaniyhteisö- tai Asiakasyhteisö-lisenssi)
Yhteisöjen hallinta Salesforcessa	Voi luoda ja mukauttaa välilehtiä ja brändäystä, lisätä tai poistaa jäseniä ja aktivoida yhteisön tai kumota sen aktivoinnin. Käyttäjällä täytyy myös olla sovelluksen mukautusoikeus luodakseen tai mukauttaakseen yhteisöjä.	Ei käytettävissä	Ei käytettävissä
Globaali ylätunniste	Globaalin ylätunnisteen alasvetovalikko näyttää luettelon yhteisöistä, jotka käyttäjä on luonut tai joihin hänellä on käyttöoikeus. Se sisältää myös linkin takaisin heidän sisäiseen organisaatioonsa. Voi käyttää kaikkien yhteisöjen määrityksiä riippumatta niiden tilasta. Voi nähdä yhteisöt, joiden tila on Esikatselu.	Globaalin ylätunnisteen alasvetovalikko näyttää luettelon yhteisöistä, jotka käyttäjä on luonut tai joihin hänellä on käyttöoikeus. Se sisältää myös linkin takaisin hänen sisäiseen organisaatioonsa. Ei voi käyttää yhteisöjä, joiden tila on Ei-aktiivinen. Voi nähdä yhteisöt, joiden tila on Esikatselu, jos hänelle tarjotaan linkki.	Globaalin ylätunnisteen alasvetovalikko näyttää luettelon yhteisöistä, joihin käyttäjällä on käyttöoikeus. Ei voi käyttää yhteisöjä, joiden tila on Ei-aktiivinen. Voi nähdä yhteisöt, joiden tila on Esikatselu, jos hänelle tarjotaan linkki.

## EDITION-VERSIOT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

Käytettävissä: **Enterprise**-, **Performance**-, **Unlimited**ja **Developer**-versioissa

	Pääkäyttäjä tai Salesforce-käyttäjä, jolla on yhteisöjen luonti- ja määritysoikeudet	Salesforce-yhteisön jäsen (kaikki Salesforce-lisenssit, mukaan lukien Chatter Free ja Chatter Only)	Ulkoinen yhteisön jäsen (Asiakasportaali-, Kumppaniportaali-, Kumppaniyhteisö- tai Asiakasyhteisö-lisenssi)
Nimesi-valikko globaalissa ylätunnisteessa	Sama kuin sisäisessä organisaatiossa.	Sama kuin sisäisessä organisaatiossa. Chatter Free -käyttäjät näkevät Omat asetukset -valikon, Muokkaa yhteyshenkilötietoja-valikon ja uloskirjautumislinkin. Chatter Free -käyttäjille Omat asetukset -valikossa avautuu asettelu, jossa he voivat päivittää sijaintiasetuksia, suojausasetuksia, suojausasetuksia, sähköpostiasetuksia ja hyväksyttyjä yhteyksiä. Nämä asetukset ovat käytössä kaikkialla sisäisessä organisaatiossa ja kaikissa yhteisöissä, joihin käyttäjillä on käyttöoikeus. Tämä asettelu on erilainen kuin mitä muut sisäiset käyttäjät näkevät Omat asetukset -sivulla, jos organisaatio on ottanut käyttööi määritysten parannetun käyttöliittymän.	Voi nähdä Omat asetukset -valikon, Muokkaa yhteystietoja -linkin ja Kirjaudu ulos -linkin. Ulkoisille käyttäjille Omat asetukset -valikossa avautuu asettelu, jossa he voivat päivittää sijaintiasetuksia, suojausasetuksia, sähköpostiasetuksia ja hyväksyttyjä yhteyksiä. Nämä asetukset ovat käytössä kaikissa yhteisöissä, joihin käyttäjillä on käyttöoikeus. Tämä asettelu on erilainen kuin mitä muut sisäiset käyttäjät näkevät Omat asetukset -sivulla, jos organisaatio on ottanut käyttöön määritysten parannetun käyttöliittymän.
Yhteisön hallinta -valikko globaalissa ylätunnisteessa	Pääkäyttäjät ja käyttäjät, joilla on yhteisöjen hallintaoikeus, voivat nähdä tämän valikon ja käyttää sitä esikatsellakseen yhteisöä tai käyttääkseen yhteisön asetuksia Community Builderissa, Site.com Studiossa ja Force.com:issa. Huomaa, että Community Builder -vaihtoehtoa ei näytetä yhteisöille, jotka on luotu Salesforce-välilehdet + Visualforce -mallilla. Tämä valikko näytetään vain Yhteisön hallinta -sivulla.	Käyttäjät, joilla on yhteisöjen hallintaoikeus, voivat nähdä tämän valikon ja käyttää sitä esikatsellakseen yhteisöä tai avatakseen Community Builderin, Site.com Studion tai Force.com:in.Huomaa, että Community Builder -vaihtoehtoa ei näytetä yhteisöille, jotka on luotu Salesforce-välilehdet + Visualforce -mallilla. Tämä valikko näytetään vain Yhteisön hallinta -sivulla.	Ei käytettävissä
Salesforce-online-ohje	Voi nähdä Salesforce-online-ohjeen.	Salesforce-vakiokäyttäjä näkee Salesforce-online-ohjeen.	Ei käytettävissä

	Pääkäyttäjä tai Salesforce-käyttäjä, jolla on yhteisöjen luonti- ja määritysoikeudet	Salesforce-yhteisön jäsen (kaikki Salesforce-lisenssit, mukaan lukien Chatter Free ja Chatter Only)	Ulkoinen yhteisön jäsen (Asiakasportaali-, Kumppaniportaali-, Kumppaniyhteisö- tai Asiakasyhteisö-lisenssi)
		Chatter Free -käyttäjä näkee Chatter-ohjeen.	
Ihmiset	Voi nähdä kaikki muut yhteisöss		
Profiilien ja ihmisten kursorilla näytettävät tiedot	Voi nähdä kaikki yhteystietokent Sähköposti) kaikkien yhteisöjen jä näkee kursorilla näytettävissä ihr Työpuhelin- ja Matkapuhelin-ke	tät (kuten Nimike, Työpuhelin ja äsenien profiileissa. Lisäksi käyttäjä misten tiedoissa jäsenien Nimike-, ntät.	Voi nähdä kaikkien jäsenten Etunimi-, Sukunimi- ja Lempinimi-kentät ja profiilikuvat, mutta voi nähdä muista yhteystietokentistä vain sellaiset, jotka jäsenet ovat päättäneet näyttää ulkoisille käyttäjille. Oletusarvoisesti Nimike-kenttä näytetään, mutta muita kenttiä ei. Käyttäjä näkee kursorilla näytettävissä ihmisten tiedoissa Nimike-, Työpuhelin- ja Matkapuhelin-kentät vain, jos jäsen on päättänyt näyttää ne.
Tietueet (kuten tilit, liidit ja mahdollisuudet)	Voi nähdä tietueet, joihin heillä on käyttöoikeus (jakosääntöjen perusteella) kaikista yhteisöistä ja sisäisestä organisaatiostaan.	Salesforce-vakiokäyttäjä näkee tietueet, joihin heillä on käyttöoikeus (jakosääntöjen perusteella) kaikista yhteisöistä ja sisäisestä organisaatiostaan. Chatter Free -käyttäjällä ei ole käyttöoikeutta tietueisiin.	Voi nähdä tietueet, joihin heillä on käyttöoikeus (jakosääntöjen ja käyttöoikeuksien perusteella) kaikista yhteisöistä.
Mittaristot ja raportit	Voi tarkastella ja luoda mittaristo	oja ja raportteja	Rooliin perustuvat ulkoiset käyttäjät voivat luoda ja muokata raportteja yhteisöissä, mutta eivät portaaleissa. On olemassa kuitenkin joitakin poikkeuksia. Lisätietoja on kohdassa Raporttien hallinnan määrittäminen ulkoisille käyttäjille – Raporttien luominen ja muokkaaminen. Kaikki rooleihin perustuvat ulkoiset käyttäjät voivat päivittää mittaristoja.
Salesforce Knowledge -artikkelit	Salesforce Knowledge -käyttäjälisenssi, artikkelityypin lukuoikeus ja luokka näkyvissä.	Salesforce Knowledge -käyttäjälisenssi, artikkelityypin lukuoikeus ja artikkelin luokka näkyvissä.	Näkyvyys artikkelin luokkaan.
## Chatter-sovelluksen näkyvyys

	Salesforce-pääkäyttäjä	Salesforce-yhteisön jäsen (kaikki Salesforce-lisenssit, mukaan lukien Chatter Free ja Chatter Only)	Ulkoinen yhteisön jäsen (Asiakasportaali-, Kumppaniportaali-, Kumppaniyhteisö- tai Asiakasyhteisö-lisenssi)
Ryhmät	Yhteisössä käyttäjä näkee kaikki yhteisön ryhmät ja voi liittyä niihin, mutta hän ei näe muiden yhteisöjensä tai sisäisen organisaationsa ryhmiä.	Yhteisössä käyttäjä näkee kaikki yhteisön ryhmät ja voi liittyä niihin, mutta hän ei näe muiden yhteisöjensä tai sisäisen organisaationsa ryhmiä.	Yhteisössä käyttäjä näkee kaikki yhteisön ryhmät ja voi liittyä niihin, mutta hän ei näe muiden yhteisöjensä ryhmiä. Voi luoda uusia ryhmiä.
	Voi luoda uusia ryhmiä. Ryhmissä, joissa käyttäjä on jäsenenä, hän voi lähettää viestejä, kommentteja, tiedostoja tai linkkejä tai jakaa muiden lähettämiä kohteita.	Voi luoda uusia ryhmiä. Ryhmissä, joissa käyttäjä on jäsenenä, hän voi lähettää viestejä, kommentteja, tiedostoja tai linkkejä tai jakaa muiden lähettämiä kohteita.	Ryhmissä, joissa käyttäjä on jäsenenä, hän voi lähettää viestejä, kommentteja, tiedostoja tai linkkejä tai jakaa muiden lähettämiä kohteita.
	Pääkäyttäjät voivat lisäksi hallita, voivatko organisaation käyttäjät ja ulkoiset käyttäjät luoda uusia ryhmiä uusien Chatter-ryhmien luonti- ja omistusoikeuden avulla.		
Tiedostot	Riippumatta tämänhetkisestä yht jotka he omistavat, jotka on jaett heillä on käyttöoikeus kirjastossa johon heillä on käyttöoikeus. Ryhmiin lähetettyjä ja koko yhte tarkastella vain kyseisestä yhteise	Riippumatta tämänhetkisestä yhteisöstä, käyttäjät näkevät tiedostot, jotka he omistavat, jotka on jaettu suoraan heidän kanssaan, joihin heillä on käyttöoikeus kirjastossa tai jotka on lähetetty tietueeseen, johon heillä on käyttöoikeus. Ryhmiin lähetettyjä ja koko yhteisön kanssa jaettuja tiedostoja voi tarkastella vain kyseisestä yhteisöstä.	
Profiilit	Näkee tämänhetkisen yhteisöns.	ä kaikkien jäsenien profiilit.	Näkee tämänhetkisen yhteisönsä kaikkien jäsenien profiilit. Ei voi nähdä sisäisen organisaation käyttäjien profiileja.
			Profiilin näkyvyys käyttää käyttäjäjakamista.
Suositukset	Käyttäjälle suositellaan ihmisiä, r	yhmiä, tiedostoja ja tietueita vain	tämänhetkisestä yhteisöstään.

	Salesforce-pääkäyttäjä	Salesforce-yhteisön jäsen (kaikki Salesforce-lisenssit, mukaan lukien Chatter Free ja Chatter Only)	Ulkoinen yhteisön jäsen (Asiakasportaali-, Kumppaniportaali-, Kumppaniyhteisö- tai Asiakasyhteisö-lisenssi)
Aktiivisuus ja vaikutus	Voi nähdä aktiivisuustilastot ja va yhteisöstään. Kaikki tietueissa tapahtuvat toim lasketaan käyttäjän sisäisen orga yhteisön, jossa toiminto suoritet	aikutuksen tämänhetkisestä innot, kuten viestit ja kommentit, nisaation aktiivisuuteen eikä tiin.	Voi nähdä aktiivisuustilastot ja vaikutuksen tämänhetkisestä yhteisöstään. Mitään tietueissa tapahtuvia toimintoja, kuten viestejä ja kommentteja, ei lasketan käyttäjän aktiivisuustilastoihin tai vaikutukseen.
Sähköposti-ilmoitukset	Yhteisö määrittää sähköposti-ilmoitusten valinnat.Yhteisön käyttäjät voivat hallita Chatter-sähköposti-ilmoituksiaan henkilökohtaisista asetuksistaan. Voivat hallita sisäisen organisaationsa sähköposti-ilmoituksia henkilökohtaisista asetuksistaan. (Kirjoita Pikahaku-kenttään <i>Chatter</i> ja valitse <b>Sähköposti-ilmoitukset</b> ). Kaikki yhteisön käyttäjät voivat hallita ryhmän sähköposti-ilmoituksia kunkin ryhmän sivulta. Henkilökohtaisia Chatter-sähköpostitiivistelmiä ei tueta Yhteisöt-ominaisuudessa. Ryhmätiivisteet ovat tuettuja, mutta vaihtoehto sähköposti-ilmoituksen saamisesta kaikista viesteistä on pois käytöstä, kun ryhmän jäsenyys ylittää 10 000 jäsentä. Kaikki henkilöt, joilla on tämä vaihtoehto valittuna, vaihdetaan automaattisesti päivittäisiin viestitiivistelmiin.	Yhteisö määrittää sähköposti-ilmoitusten valinnat.Salesforce-vakiokäyttäjät voivat hallita yhteisössä Chatter-sähköposti-ilmoituksiaan henkilökohtaisista asetuksistaan. Voivat hallita sisäisen organisaationsa sähköposti-ilmoituksia henkilökohtaisista asetuksistaan. (Kirjoita Pikahaku-kenttään <i>Chatter</i> ja valitse <b>Sähköposti-ilmoitukset</b> ). Chatter Free -käyttäjä voi hallita yhteisöjensäChatter-sähköposteja kohdasta <i>Nimesi</i> > <b>Omat</b> <b>asetukset</b> > <b>Sähköpostiasetukset</b> . Valitut asetukset koskevat tämänhetkistä yhteisöä. Kaikki yhteisön käyttäjät voivat hallita ryhmän sähköposti-ilmoituksia kunkin ryhmän sivulta. Henkilökohtaisia Chatter-sähköpostitiivistelmiä ei tueta Yhteisöt-ominaisuudessa. Ryhmätiivisteet ovat tuettuja, mutta vaihtoehto sähköposti-ilmoituksen saamisesta kaikista viesteistä on pois käytöstä, kun ryhmän jäsenyys ylittää 10 000 jäsentä.	Yhteisö määrittää sähköposti-ilmoitusten valinnat. Ulkoiset käyttäjät voivat hallita yhteisöjensäChatter-sähköposteja kohdasta <i>Nimesi</i> > <b>Omat</b> asetukset > Sähköpostiasetukset. Myös portaalikäyttäjät voivat hallita ryhmän sähköposti-ilmoituksia kunkin ryhmän sivulta. Henkilökohtaisia Chatter-sähköpostitiivistelmiä ei tueta Yhteisöt-ominaisuudessa. Ryhmätiivisteet ovat tuettuja, mutta vaihtoehto sähköposti-ilmoituksen saamisesta kaikista viesteistä on pois käytöstä, kun ryhmän jäsenyys ylittää 10 000 jäsentä. Kaikki henkilöt, joilla on tämä vaihtoehto valittuna, vaihdetaan automaattisesti päivittäisiin viestitiivistelmiin.

	Salesforce-pääkäyttäjä	Salesforce-yhteisön jäsen (kaikki Salesforce-lisenssit, mukaan lukien Chatter Free ja Chatter Only)	Ulkoinen yhteisön jäsen (Asiakasportaali-, Kumppaniportaali-, Kumppaniyhteisö- tai Asiakasyhteisö-lisenssi)	
		Kaikki henkilöt, joilla on tämä vaihtoehto valittuna, vaihdetaan automaattisesti päivittäisiin viestitiivistelmiin.		
Aiheet	Voi nähdä risuaita-aiheet ja Chat aiheluetteloissa, aiheiden lisätieto olevat aiheet.	Voi nähdä risuaita-aiheet ja Chatter-aiheet, sisältäen vain tämänhetkisen yhteisön syötteissä, aiheluetteloissa, aiheiden lisätietosivuilla, Nousevat aiheet -luettelossa ja Viimeksi puhutut -luettelossa olevat aiheet.		
Suosikit	Voi lisätä haun, aiheen ja luettele tämänhetkisessä yhteisössä.	onäkymän suosikkeihin	Voi lisätä vain aiheita suosikkeihin tämänhetkisessä yhteisössä.	
Chatter -viestit	Heidän Chatter viestilistallansa näkyy heidän organisaation sisällä lähettämänsä tai vastaanottamansa yksityisviestit ja kaikki yhteisöt, joiden jäseniä he ovat.	Heidän Chatter viestilistallansa näkyy heidän organisaation sisällä lähettämänsä tai vastaanottamansa yksityisviestit ja kaikki yhteisöt, joiden jäseniä he ovat.	Heidän Chatter viestien käyttäjälistalla näkyy heidän lähettämänsä tai vastaanottamansa yksityisviestit kaikissa yhteisöissä, joiden jäseniä he ovat.	
	Voi lähettää Chatter viestin yhteisen yhteisön jäsenelle, mutta viesti on kuitenkin aloitettava yhteisössä jonka jäsen viestin vastaanottaja on.	Voi lähettää Chatter viestin yhteisen yhteisön jäsenelle, mutta viesti on kuitenkin aloitettava yhteisössä jonka jäsen viestin vastaanottaja on.	Voi lähettää Chatter viestin yhteisen yhteisön jäsenelle, mutta viesti on kuitenkin aloitettava yhteisössä jonka jäsen viestin vastaanottaja on.	
	Ylläpitäjät, joilla on "Hallinnoi Chatter Viestejä" ja "API käytössä" -luvat voivat poistaa viestejä.		Chatter viesteihin pääsee Chatter välilehdeltä, joka voi olla pois käytöstä ulkoisilta yhteisön jäseniltä. Ylläpitäjien on	
	API antaa käyttäjien lähettää Chatter viestejä ympäri yhteisöjen.		varmistettava, että Chatter välilehti on käytössä, jos Chatter viestejä käytetään yhteisöissä.	
Messenger (keskustelu)	Messenger ei ole käytettävissä Yhteisöt-ominaisuudessa.			

## Syötteiden näkyvyys

Seuraava taulukko osoittaa, mitä kukin käyttäjätyyppi voi tehdä tai nähdä yhteisön Chatter-syötteissä.

	Salesforce-pääkäyttäjä	Salesforce-yhteisön jäsen	Ulkoinen yhteisön jäsen (Asiakasportaali-, Kumppaniportaali-, Kumppaniyhteisö- tai Asiakasyhteisö-lisenssi)
Viestin lähettäminen tietueeseen	Voi lähettää viestin mihin tahansa yhteisön tietueeseen.	Voi lähettää viestin mihin tahansa yhteisön tietueeseen, johon käyttäjällä on käyttöoikeus.	Voi lähettää viestin mihin tahansa yhteisön tietueeseen, johon käyttäjällä on käyttöoikeus.
Viestin lisääminen kirjanmerkkeihin	Voi lisätä viestejä kirjanmerkkeih tämänhetkisestä yhteisöstä.	in tämänhetkisestä yhteisöstä. Kirja	nmerkit-syöte näyttää viestit vain
Henkilön mainitseminen	Voi mainita tämänhetkiseen yhte ei voi mainita ulkoista käyttäjää	eisöön liittyviä henkilöitä. Käyttäjä sisäisessä viestissä.	Voi mainita tämänhetkiseen yhteisöön liittyviä henkilöitä.
Viestin jakaminen (uudelleen lähettäminen)	Voi jakaa viestin vain tämänhetk	isestä yhteisöstä.	
Aiheiden lisääminen viestiin	Voi lisätä risuaita-aiheita ja Chatte vain tämänhetkistä yhteisöä eikä	er-aiheita kaikkiin tämänhetkisen yl ä niitä voi käyttää toisesta yhteisös	nteisön viesteihin. Aiheet koskevat tä.

### Haun näkyvyys

Haku toimii hieman eri tavalla yhteisöissä kuin sisäisessä organisaatiossa. Hakutulokset noudattavat oletusarvoisesti kaikkien kohteiden jakosääntöjä. Seuraava taulukko kuvaa, mitä kukin yhteisön käyttäjätyyppi voi nähdä hakutuloksissa.

Hakutulokset kohteille	Pääkäyttäjä	Salesforce-yhteisön jäsen	Ulkoinen yhteisön jäsen (Asiakasportaali-, Kumppaniportaali-, Kumppaniyhteisö- tai Asiakasyhteisö-lisenssi)
Ihmiset	Tämänhetkiseen yhteisöön liittyv	ät henkilöt.	
Käyttäjät	<ul> <li>Muut yhteisön kumppanit ja asiakkaat eivät voi hakea profiilissa olevien piilotettujen kenttien tietoja, mutta yhtiön sisäisen organisaation käyttäjät voivat.</li> </ul>		
Portaalikäyttäjät eivät voi hakea yhteisön käyttäjiä, kun sivupalkkih			palkkihaku on käytössä.
	<ul> <li>Kun ulkoiset yhteisöjen jäsenet hakevat käyttäjiä, globaalit ja tehostetut kenttä -vaihtoehto on valittuna) hakevat seuraavaa rajallista käyttäjätie joukkoa:</li> </ul>		ja tehostetut haut (kun <b>Kaikki</b> ta käyttäjätietueiden kenttien
	– Nimi		
	– Käyttäjänimi		
	<ul> <li>Käyttäjätunnus</li> </ul>		
	– Tekstiosa		
	– Sähköposti		
	– Puhelin		
	<ul> <li>Mukautetut kentät</li> </ul>		

Hakutulokset kohteille	Pääkäyttäjä	Salesforce-yhteisön jäsen	Ulkoinen yhteisön jäsen (Asiakasportaali-, Kumppaniportaali-, Kumppaniyhteisö- tai Asiakasyhteisö-lisenssi)
Ryhmät	Tämänhetkiseen yhteisöön liitty	/ät ryhmät.	
Tiedostot	Näkyvyys tämänhetkisessä yhtei • Omistetut tiedostot	sössä:	Näkyvyys tämänhetkisessä yhteisössä:
	<ul> <li>Julkisessa tai yksityisessä ryh tiedostot</li> <li>Koko yhteisön kanssa jaetut Näkyvyys missä tahansa yhteisös</li> </ul>	mässä käyttäjän kanssa jaetut tiedostot ısä:	<ul> <li>Omistetut tiedostot</li> <li>Julkisessa tai yksityisessä ryhmässä käyttäjän kanssa jaetut tiedostot</li> </ul>
	<ul> <li>Käyttäjän käytettäviin oleviin tietueisiin ja tietuesyötteisiin</li> </ul>		<ul> <li>Koko yhteisön kanssa jaetut tiedostot</li> </ul>
	<ul> <li>Salesforce CRM Content -kirj kävttäjällä on kävttöoikeus</li> </ul>	astojen tiedostot, joihin	Näkyvyys missä tahansa yhteisössä:
	Käyttäjät omistamat tiedostot näytetään aina kyseisen käyttäjän hakutuloksissa, riippumatta niiden lataustavasta.		<ul> <li>Käyttäjän käytettäviin oleviin tietueisiin ja tietuesyötteisiin lähetetyt tiedostot (ellei tietueeseen lähetettyä tiedostoa ole merkitty vain sisäiseksi).</li> </ul>
			<ul> <li>Salesforce CRM Content -kirjastojen tiedostot, joihin käyttäjällä on käyttöoikeus</li> </ul>
			Käyttäjät omistamat tiedostot näytetään aina kyseisen käyttäjän hakutuloksissa, riippumatta niiden lataustavasta.
Aiheet	Tämänhetkiseen yhteisöön liitty	vät aiheet.	
Syötteet	Syöteviestit ja -kommentit yhtei:	söstä, josta haku tehtiin.	
	Globaali haku palauttaa tietoja kaikkien asiayhteyksien syötteistä. Asiayhteyteen perustuva		
	syötehaku ( 🔍 ) palauttaa tieto, tietueen tai ryhmän syötteestä. J heidän täytyy suorittaa haku kys	a asiayhteydestä, josta haku su os käyttäjät haluavat hakea tie eisestä yhteisöstä.	ioritettiin, kuten käyttäjäprofiilin, etoja toisen yhteisön syötteestä,
Haun automaattinen täydennys	Tämänhetkiseen yhteisöön liitty	vät viimeksi käytetyt kohteet.	
Tietueet (tilit, yhteyshenkilöt, liidit jne.)	Täysi näkyvyys kaikkien yhteisöjer ja sisäisen organisaation kaikille kohteille.	Näkyvyys kaikille kohteille, joihin käyttäjällä on	Näkyvyys kaikille kohteille, joihin käyttäjällä on käyttöoikeus käyttäjäprofiilinsa

Hakutulokset kohteille	Pääkäyttäjä	Salesforce-yhteisön jäsen	Ulkoinen yhteisön jäsen (Asiakasportaali-, Kumppaniportaali-, Kumppaniyhteisö- tai Asiakasyhteisö-lisenssi)
		käyttöoikeus käyttäjäprofiilinsa tai käyttöoikeusjoukkojensa perusteella kaikista yhteisöistä ja sisäisestä organisaatiosta.	tai käyttöoikeusjoukkojensa perusteella kaikista yhteisöistä.
Käyttäjähaut tietueissa	Kaikkien yhteisöjen ja sisäisen oro	ganisaation kaikki käyttäjät.	Käyttäjät, jotka ovat jäseniä samassa yhteisössä kuin käyttäjä sekä muut samaan ulkoiseen tiliin liittyvät ulkoiset käyttäjät. Käyttäjät, joilla on kumppaniportaali-lisenssi, voi nähdä myös portaalitilin omistajan.
			Haun Viimeksi tarkastellut käyttäjät -luettelo näyttää kaikkia käyttäjät, joihin heillä on käyttöoikeus lisenssinsä, profiiliasetusten, käyttöoikeusjoukkojen ja jakosääntöjen perusteella. Jos käyttäjien jako on käytössä organisaatiossasi, tämä toimintatapa vaihtelee sen määritystavan mukaan.
			Ulkoisten yhteisöjen käyttäjien suorittamat käyttäjien haut hakevat rajallisesta kenttien joukosta, kun <b>Kaikki kentät</b> -vaihtoehto on valittuna.
Tietueiden haut	Täysi näkyvyys kaikkien yhteisöjen ja sisäisen organisaatiosi kaikille kohteille.	Näkyvyys kaikille kohteille, joihin käyttäjällä on käyttöoikeus käyttäjäprofiilinsa tai käyttöoikeusjoukkojensa perusteella kaikista yhteisöistä ja sisäisestä organisaatiostasi.	Näkyvyys kaikille kohteille, joihin käyttäjällä on käyttöoikeus käyttäjäprofiilinsa tai käyttöoikeusjoukkojensa perusteella kaikista yhteisöistä.
Yhteisön hallinta -sivun haut	Yhteisön hallinta -sivun haut näyttävät aluksi kohteet, joita olet tarkastellut yhteisössä viimeksi.	Ei	Ei

Hakutulokset kohteille	Pääkäyttäjä	Salesforce-yhteisön jäsen	Ulkoinen yhteisön jäsen (Asiakasportaali-, Kumppaniportaali-, Kumppaniyhteisö- tai Asiakasyhteisö-lisenssi)
	Jos et löydä etsimääsi objektia viimeksi tarkasteltujen asiakirjojen luettelosta, kirjoita objektin nimi osittain tai kokonaan ja yritä hakea sitä uudelleen.		
Salesforce Knowledge -artikkelit	Salesforce Knowledge -käyttäjälisenssi, artikkelityypin lukuoikeus ja luokka näkyvissä.	Salesforce Knowledge -käyttäjälisenssi, artikkelityypin lukuoikeus ja artikkelin luokka näkyvissä.	Näkyvyys artikkelin luokkaan.

KATSO MYÖS:

Salesforce-yhteisöt-ominaisuuden yhteenveto

# HAKEMISTO

Aiheet lisääminen artikkeleihin 188 yhdistäminen 184 Asetukset-osio 137 Chatter Answers ottaminen käyttöön yhteisöissä 69 Chatter-kysymykset ota käyttöön yhteisöissä 68 Chatter-moderaattorit 142 **Community Builder** brändi 103 esikatselu 140 jaa tietueiden dataa 122 julkaise 141 julkinen käyttöoikeus 111 laitteen esiasetukset 140 lisää koodia 120 luo sivuja 105 luo tietueen lisätietosivu 124 luo tietueiden luettelonäkymä 122 mallin vienti 130, 132 mukautettu teema-asettelu 128 muokkaa sivuja 114 muuta sisällön asettelua 117 navigoi 102 pakkaaminen 130, 132, 134 poista sivut 121 profiileihin perustuva sivun näkyvyys 108, 110 Sivueditori 114 Sivujen hallinta 104–105, 112, 119, 121 sivun head 120 sivun näkyvyys 108, 110 sivun ominaisuudet 104, 112, 119 sivun vienti 130, 134 sivutyypit 112 sivuvariaatiot 108, 110 teema-asettelu 128 ulkoiset tietolähteet 136 vie malli 132 vie sivu 134 ehdot content 167 jäsenet. 168

Fsimies Yhteisöt 146 Esimoderointi tarkasta ja hyväksy viestejä 175 Eskaloi kysymys tapaukseksi 74 Eskaloi tapaukseksi käyttöoikeus 74 Force.com Sites kävttäminen Yhteisöt-ominaisuuden kanssa 92 Globaali ylätunniste Yhteisöille 36 ideat ottaminen käyttöön yhteisöissä 78 Insights luo 158 mukauta 162 tarkastele 162 toiminnot 159 Itserekisteröinti Apex-ohjain 59 Jakaminen raskaan portaalian yhteisö-käyttäjien tietueet 11 Jakojoukot luominen 10 muokkaaminen 10 yleiskatsaus 7 Jakoryhmät Yhteisöt 11 jonot 75 Julkiset sivut 96 jäsenehdot 168 Kirjautumissivu mukautetun lisääminen 54 Kysymyksestä vastaukseksi käyttöön ottaminen 72 prosessit 76 työnkulut 76 Kysymys Chatter-sovelluksesta 73

#### Hakemisto

käännä käännös 188 lempinimet käyttöön ottaminen 32 Malli, päivittäminen 138 Moderaattori Yhteisöt 148 Moderaattorit merkittyjen kohteiden hallinta 176 tiedostojen hallinta 178 viestien hallinta 179 Moderointi Yhteisöt 166 mukauta sivuja 93 Mukautettu toimialue 49 Mukautettu URL 49 objektit 99 palvelu ei käytettävissä 93 Process Builder 76 Profiili, vieraskäyttäjä 137 Raskaan portaalin käyttäjät tietueiden tai käyttäjien jakaminen 7 Raskaan portaalin yhteisö-käyttäjät jakojoukot 10 jakotietueet 11 käyttäjien hallinta 10 käyttöoikeuksien myöntäminen tietueisiin 10 ryhmät yhteisöissä 126 Salesforce Knowledge Yhteisöt 77 Salesforce1 suositukset syötteessä 189 suositusten kohdeyleisöt 191 SalesforceCommunities Management -paketti asenna 198

päivitä 198

sisältöehdot 167

Site.com

Yhteisöt 44-47

käyttäminen Yhteisöt-ominaisuuden kanssa 91

SEO

vihjeitä Yhteisöt-ominaisuuden käyttämiseen 91 Sähköposti-ilmoitukset Yhteisöt 209 Tapaussyöte portaaliviestien luominen 67 Tapausviestien näkyvyys 65 tiedostorajoitukset Yhteisöt 35 Todennus Yhteisöt 82 Toimintoasettelu mukauttaminen 75 valtuutettu hallinta yhteisön käyttäjät 14 Vieraskäyttäjä-profiili 137 virheviesti 115 Wave Analytics Yhteisöt 82 Yhteisöjen asetukset 137 Yhteisöjen hallinta 143 Yhteisöjen jäsenet päivittäminen API:lla 22 Yhteisöjen kirjautuminen kertakirjautuminen 52 mukauta 52 SAML 52 todentajat 52 Yhteisöjen käyttäjät liidien ottaminen käyttöön 79 luominen 12 tapausten käyttöönottaminen 60 Yhteisöjen laskeutumissivu mukautettu 95 Yhteisöjen maine käyttöön ottaminen 193 Yhteisöjen moderointi käynnistimien määrittäminen kohteiden merkitsemiseksi 180 Yhteisöjen määrittäminen päättäminen välilehtien ja Community Builder -ohjelman väliltä 24 Yhteisöjen päälliköt Insights, luominen 158 Insights, ottaminen käyttöön 157

Site.com (jatkuu)

Yhteisöjen päälliköt (jatkuu) Insights, tarkasteleminen 162 Insights, toimintojen luominen 159 mittaristot 150 mittaristot, luo 152 mittaristot, mukauta ja tarkastele 154 mittaristot, ota käyttöön ja kartoita 151 Yhteisömalli 138 Yhteisömallit itsepalvelu 97 mallit 97 itsepalveluyhteisöt 97 yhteisön itserekisteröinti luo henkilötilejä 58 Yhteisön käyttäjät hallinnan valtuuttaminen 14 Yhteisön päällikkö 145 Yhteisön tapaussyöte 61, 63–65 vhteisöt globaali haku 207 haku 207 sivupalkkihaku 207 suunnitteleminen 1 syötehaku 207 Yhteisöt aiheet 181, 184-186, 188 aihekatalogi 187 aktivoiminen 38 aktivoinnin poistaminen 41 asetukset 4, 40 Asiakaspalvelu (Napili) 99 Asiakaspalvelu (Napili) -malli 100 asiantuntevat ihmiset 31 brändäys 25, 51 Chatter Answers -ominaisuuden määrittäminen 69 Chatter-välilehti 25 Community Builder 90 esikatselu 37 esikatselu-URL:n jakaminen 37 globaali ylätunniste 36, 206 globaalin hakukentän lisääminen 50 hakukoneoptimointi 44-47 hallinta 143, 149 henkilökohtaisten yhteystietojen jakaminen 204 henkilötilit 58 hyväksymiset ulkoisille käyttäjille 80 ideoiden määrittäminen 78 Insights 155, 158, 165

Yhteisöt (jatkuu) Insights-toiminnot 159 Insights, luominen 158 Insights, ottaminen käyttöön 157 Insights, tarkasteleminen 162 Insights, toimintojen luominen 159 itserekisteröinti 51, 57–58 jaa tietueiden dataa 122 jaa tietueiden lisätietoja 124 jakoryhmät 11 julkinen käyttöoikeus 33 jäsenet 21 kuka voi nähdä mitä 210 kuvaus 40 käyttäjien luominen 12 käyttöön ottaminen 2 lempinimien näyttämisen ottaminen käyttöön 32 liidien ottaminen käyttöön kumppanikäyttäjille 79 luo tietueiden luettelonäkymä 122 luominen 16 maine 191 maineen laskenta 196 maineen ottaminen käyttöön 193 mainepisteet 195 mainetasot 194 malli, huomioitavia asioita 43, 140 malli, vaihtaminen 42 mallit 98 mittaristot 150 mittaristot vs Insights 154 mittaristot, luo 152 mittaristot, mukauta ja tarkastele 154 mittaristot, ota käyttöön ja kartoita 151 moderaattoreiden tyypit 147 moderaattori 146, 148 moderoinnin jäsenehdot 168 moderoinnin käynnistimet 180 moderoinnin sisältöehdot 167 moderoinnin suoritus 174 moderoinnin säännöstelysäännöt 172 moderointi 163, 166 moderointi, tarkasta viestejä 175 moderointi, tiedostot 178 moderointi, viestit ja kommentit 176 moderointi, yksityisviestit 179 moderointiehdot 166 moderointisäännöt 169–170 mukautetut sivut 51 mukauttaminen 19

#### Hakemisto

Yhteisöt (jatkuu) mukauttaminen Force.com Sites -ominaisuuden avulla 92 mukauttaminen Site.com:in avulla 91 määritä Chatter-kysymykset 68 name 40 oletusroolit 5 päällikkö 146 raportit, luo 200 raportointi 197, 202 raportointi ulkoisille käyttäjille 200 raportointivaihtoehdot ulkoisille käyttäjille 7 raskaan portaalin käyttäjien hallinta 10 Raskaan portaalin käyttäjien tietueiden jakaminen 11 Salesforce Knowledge 77 SEO 44-47 siirtyminen kohtaan 206 sisäänkirjautuminen 51 suojaus 82-83, 86-87 suositukset 189 suositusten kohdeyleisöt 191 sähköposti 27 sähköposti-ilmoitukset 209 sähköposti-ilmoitusten asetukset 209 säännöstelyrajoitus 172 säännöstelysäännöt 172 tapausten salliminen ulkoisille käyttäjille 60

Yhteisöt (jatkuu) tarkasta ja hyväksy sisältöä 175 tehokäyttäjän oikeudet 6, 15 tehokäyttäjän oikeudet asiakaskäyttäjille 15 tiedostorajoitukset 31, 35 tietoa raskaan portaalin yhteisö -käyttäjistä. 9 tietoja 1 tilat 38 todennus 82-83, 86-87 toimintojen seuraaminen 202 ulkoisen käyttäjän salasanat 43 Ulkoiset käyttäjät 43 yhteisön salasanojen palauttaminen 43 ulkoiset tietolähteet 136 uloskirjautuminen 51, 55–56, 93–94 URL 40 valinnat 31 Wave Analytics 82 vihjeitä Site.com:in käyttöön 91 virhesivut 34 välilehdet 23 yhdistämiskentät 29 Yhteisön hallinnan aloitussivun mittaristo 152 Yhteisön hallinta 142 yksityisviesti 31