

Virtaviivaista myyntiä ja palveluita Salesforce-konsolilla

Käyttöopas, Winter '17





Tämän asiakirjan englanninkielinen versio on etusijalla sen käännettyyn versioon nähden.

[©] 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

Virtaviivaista myyntiä ja palveluita Salesforce-konsolilla	1	
Salesforce-konsoli	1	
Salesforce-konsolin rajoitukset	2	
Salesforce-konsolin käyttöönotto	3	
Galesforce-konsolin mukauttaminen	43	
Käytä Salesforce-konsolia	51	
Hakemisto	96	

Virtaviivaista myyntiä ja palveluita Salesforce-konsolilla

Salesforce-konsoli

Salesforce console on suunniteltu parantamaan tehokkuutta nopeatempoisissa palvelu- ja myyntiympäristöissä.

Konsolin kojelautaa muistuttava käyttöliittymä vähentää napsautusten ja selauksen määrää, joten voit löytää, päivittää ja luoda tietueita nopeasti. Käytä konsolia käyttääksesi tärkeimpiä tietojasi ja ominaisuuksiasi nopeasti. Esimerkiksi tukiagentit voivat käyttää useita sovelluksia samanaikaisesti ja säilyttää tapausten asiayhteyden, vaikka niiden prioriteetit muuttuvat. Myyntiedustajat voivat ottaa välittömästi yhteyttä liideihin, arvioida yhtiöitä, tunnistaa tärkeimpiä yhteyshenkilöitä ja käyttää myyntitietoja.

Konsolin välilehtiin perustuvan käyttöliittymän avulla voit tarkastella tietueita ja niihin liittyviä kohteita helposti yhdellä ruudulla sekä työstää useita kohteita samanaikaisesti.

EDITION-VERSIOT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

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



Salesforce-konsolin käyttöliittymä

(1) Valitse objekteja ja tietueita navigointivälilehdestä. (2) Tietueet näytetään luettelossa, jonka voit kiinnittää ruudun vasempaan yläkulmaan. (3) Valitut tietueet näytetään ensisijaisina välilehtinä, joiden avulla voit työstää useita kohteita samanaikaisesti. (4) Korostuspaneeli näyttää tietueisiin liittyviä avaintietoja. (5) Tietueeseen liittyvät kohteet näytetään alavälilehtinä, joiden avulla voit siirtyä asiaan liittyvistä tiedoista toisiin hukkaamatta asiayhteyttä. (6) Tarkastele ja työstä sisältöä syötteessä tai lisätietoalueella. (7) Käyt mukautettujen komponenttien tietoja sivupalkeissa ja alatunnisteissa.

Pääkäyttäjät voivat mukauttaa konsolia aina navigointivälilehden objekteista siihen, voitko soittaa puheluita SoftPhonen avulla. Lisämukautuksiin voisi sisältyä Knowledge-artikkelien näyttäminen tapausten vieressä, mukautettujen toimintojen luominen näppäimistön pikavalinnoilla tai asiakkaiden kanssa keskusteleminen verkossa Live Agentin avulla (vain Service Cloudissa). Pääkäyttäjät ja kehittäjät voivat ratkaista omatakeisempia liiketoimintaongelmia mukautetuilla konsolikomponenteilla ja käyttää koodia Salesforce Console Integration Toolkit API:lla lisätäkseen kolmansien osapuolten integraatioita ja laajentaakseen konsolin mukautuksia uudelle tasolle.

Vihje: Jos käytät jo palvelukonsolia, voit luoda myös myyntikonsolin ostamatta erillisiä lisenssejä.



KATSO MYÖS:

Salesforce-konsolin rajoitukset Salesforce-konsolin määrittämiseen valmistautuminen

Salesforce-konsolin rajoitukset

Tutustu konsolin näyttö-, käyttöoikeus- ja mukautusrajoituksiin.

Näyttörajoitukset

- Salesforce console on käytettävissä vain Salesforce Classicin tukemissa selaimissa. Jos käyttämääsi selainta ei tueta, käyttökokemuksesi heikkenee.

 - Vihje: Parhaan suorituskyvyn takaamiseksi suosittelemme, että konsolia käytetään Google Chrome[™] -selaimella ja laitteilla, joissa on 8 Gt RAM-muistia. Pidä mielessäsi, että 32-bittisillä järjestelmillä saattaa esiintyä muistirajoituksia. Ota kaikki hyöty irti lisätystä RAM-muistista käyttämällä 64-bittistä käyttöjärjestelmää ja selainta.
- Konsoli tukee rajoitetusti oikealta vasemmalle luettavia kieliä, kuten arabiaa tai hepreaa. Koska oikealta vasemmalle luettavia kieliä ei tueta täydellisesti, jotkin konsolin ominaisuudet eivät välttämättä näy odotetulla tavalla, kuten tapaussyöte, Live Agent ja Salesforce Knowledge.
- Kaikki Salesforce CRM Content -kohteet näytetään ensisijaisina välilehtinä konsolissa. •
- Sosiaaliset tilit, yhteyshenkilöt ja liidit -ominaisuutta käytettäessä sosiaalisen tarkasteluohjelman ikkuna ei linjaudu oikein konsolissa. •
- Tietueiden aloitussivuja, mukaan lukien niiden vakiomuotoisia Työkalut-osioita, ei näytetä konsolissa.

Toimintatapojen ja käyttöoikeuksien rajoitukset

- Konsoli ei tue selaimien Edellinen-painikkeita, joten ne eivät toimi odotetulla tavalla.
- Salesforce-konsoli ei täytä helppokäyttötilan vaatimuksia. •
- Visualforce-sivut eivät päivity, kun napsautat 🔽 ja valitset Päivitä kaikki ensisijaiset välilehdet tai Päivitä kaikki alavälilehdet. Lisäksi, jos korvaat lisätietosivun viiteluetteloita käyttävällä Visualforce-sivulla, viiteluettelolla luotuja uusia tietueita ei näytetä ennen kuin sivu avataan uudelleen uudessa välilehdessä.
- Et voi muokata kenttiä suoraan korostuspaneelissa, mutta jos muokkaa niitä tietueessa, korostuspaneeli päivitetään automaattisesti.
- Joitakin objekteja ei ole täysin sopeutettu konsolille, kuten raportit, mittaristot ja Chatter. Nämä ja muut objektit on merkitty tähdellä (*) konsolin määritysalueella, ja ne saattavat toimia odottamattomin tavoin. Esimerkki: (1) Mahdollisuuksien osuuksia tarkasteltaessa **Peruuta**-painikkeen napsauttaminen ei sulje alavälilehteä, vaan avaa sivun lisätiedot alavälilehteen. (2) Mahdollisuuksien rivikohteet ja tarjousten rivikohteet eivät päivity automaattisesti muutettaessa – sinun täytyy ehkä päivittää sivu nähdäksesi muutokset.
- Jos suljet konsolin ja avaat sen uudelleen, kaikki viimeksi näytetyt alavälilehdet eivät välttämättä avaudu uudelleen. Lisäksi, jos suljet konsolin valitsemalla toisen sovelluksen Force.com-sovellusvalikosta, selaimesi Edellinen- ja Seuraava-painikkeet eivät välttämättä toimi odotetusti.

EDITION-VERSIOT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

- Jos tallennat hakukomponentin muutokset ja sinulla on tallentamattomia muutoksia toisessa hakukomponentissa, tallentamattomat muutokset menetetään ilman virheviestiä.
- Jos napsautat mukautettua linkkiä tai tekstikentän linkkiä, kuten http://www.salesforce.com/ tapauksen Kuvaus-kentästä, linkki näytetään ponnahdusikkunassa välilehden sijaan.
- Jos päivität Muuta tapauksen tilaa -sivun konsolissa, virhe Sivua ei voi käyttää näytetään.
- Et voi käyttää kiinnittämistä hakutuloksissa, jos Chatter ei ole käytössä.

Mukautusrajoitukset

- Konsoli ei tue Chatter Messenger -ohjelmaa tai sovelluskäynnistintä.
- Jotkin Visualforce-sivut eivät välttämättä näy oikein konsolissa, jos niitä ei päivitetä näkymään siinä.
- Jos otat clickjack-suojauksen käyttöön Visualforce-sivuille Salesforce-organisaatiosi suojausasetuksista, Visualforce-sivut eivät toimi oikein.
- Konsoli ei tue Visualforce-sivuja, jotka käyttävät Vaadi CSRF-suojausta GET-pyynnöille -valintaa. Jos käytät Visualforce-sivuja ja CSRF-suojausta, agenttisi saattavat nähdä virheitä, kun he yrittävät käyttää sivua.
- Puhelukeskusten käyttäjät voivat käyttää softphonea Salesforce consolessa vain, jos he käyttävät CTI Toolkit -versiolla 3.0 tai 4.0 laadittua CTI-adapteria tai Open CTI:llä laadittua puhelukeskusta.
- Live Agent on käytettävissä vain konsoleissa, joissa on Service Cloud.
- Live Agent -keskustelulokien korostuspaneelia voi muokata, mutta et voi ottaa sitä käyttöön käyttäjillesi.

KATSO MYÖS:

Salesforce-konsoli

Salesforce-konsolin käyttöönotto

Salesforce-konsolin määrittämiseen valmistautuminen

Päätä ennen konsolin määrittämistä, käytätkö sitä palvelu- vai myyntitarkoituksissa.

Salesforce-konsoli on eräänlainen mukautettu sovellus, jota voit mukauttaa tukiagenteille tai myyntiedustajille. Voit määrittää Salesforce-organisaatiollesi useita konsoleita, kunhan et ylitä Edition-versiosi mukautettujen sovellusten rajoitusta. Voit esimerkiksi määrittää yhden konsolin asiakaspalvelulle ja toisen puhelinmyyjille. Palvelu- ja myyntikonsolit ovat lähes identtisiä, mutta palvelukonsoli voi sisältää myös Live Agentin, joka on tukiagenteille ja asiakkaille tarkoitettu chat-työkalu.

Kun valmistaudut määrittämään konsolin, mieti ketkä sitä käyttävät ja millaisia tietoja he käyttävät eniten. Määritä kullekin konsolille käyttäjien käytettävissä olevat objektit, korostuspaneelissa käyttäjille nopeasti näytettävät kentät sekä käyttäjille kohdistettavat lisenssit, jotta he voivat käyttää useita Salesforce-ominaisuuksia. Mieti myös, mitkä tietueet tulisi näyttää ensisijaisina välilehtinä ja mitkä alavälilehtinä.

EDITION-VERSIOT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

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

Valitse liiketoimintaprosessisi ydin ensisijaiseksi välilehdeksi ja siihen liittyvät kohteet alavälilehdiksi. Voit esimerkiksi määrittää tilin ensisijaiseksi välilehdeksi ja tapaukset ja yhteyshenkilöt alavälilehdiksi. Kun määrität konsolia, suosittelemme antamaan sille sen käyttötarkoitusta vastaavan nimen, jotta käyttäjät voivat tunnistaa sen helposti. Esimerkiksi Asiakaspalvelu.

👔 Vihje: Jos sinulle on kohdistettu Service Cloud User -ominaisuuslisenssi, voit tarkastella ja mukauttaa käyttövalmista konsolia valitsemalla esimerkkikonsolin Force.com-sovellusvalikosta.

KATSO MYÖS:

Salesforce Console -konsolin suunnitteluun liittyviä kysymyksiä Salesforce-palvelukonsolin käyttöönotto Salesforce-myyntikonsolin käyttöönotto

Salesforce-konsolin toteutusvihjeitä

Tutustu näihin vihjeisiin ennen konsolin ottamista käyttöön.

Yleisiä toteutusvihjeitä

Konsoli myötäilee kaikkia Salesforce-organisaatiosi suojaus- ja jakoasetuksia.

Parhaan suorituskyvyn takaamiseksi suosittelemme, että konsolia käytetään Google Chrome™ -selaimella ja laitteilla, joissa on 8 Gt RAM-muistia. Pidä mielessäsi, että 32-bittisillä järjestelmillä saattaa esiintyä muistirajoituksia. Ota kaikki hyöty irti lisätystä RAM-muistista käyttämällä 64-bittistä käyttöjärjestelmää ja selainta.

Paranna suorituskykyä entisestään ottamalla käyttöön välilehtien rajoitukset (kohdasta Määritykset > Luo > Sovellukset > [konsolin nimi] > Muokkaa).

Vaikka Salesforce Classic 2010 - käyttöliittymäteemaa ei olisikaan otettu käyttöön organisaatiossasi, konsolin käyttäjät näkevät silti uuden käyttöliittymän kaikilla konsolin sivuilla.

Päivitä selaimesi nähdäksesi konsolin määrityksiin tehdyt muutokset.

Et voi lisätä konsolia asiakasportaaleihin tai kumppaniportaaleihin.

Salesforce-palvelukonsolin toteutusvihjeitä

Palvelukonsolin käyttö edellyttää, että käyttäjille on kohdistettu Service Cloud User -ominaisuuslisenssi.

Live Agentin käyttö konsolissa edellyttää, että käyttäjille on kohdistettu Live Agent User -ominaisuuslisenssi.

Jos Salesforce Knowledge on määritetty, ota Knowledge-sivupalkki käyttöön, jotta konsolin käyttäjät voivat nähdä automaattisesti työstämiinsä tapauksiin liittyviä artikkeleita.

KATSO MYÖS:

Salesforce-konsolin määrittämiseen valmistautuminen

Salesforce Console -konsolin suunnitteluun liittyviä kysymyksiä

Ennen kuin määrität konsolin, tutustu näihin kysymyksiin, jotta saat kaiken irti toteutuksestasi.

Kuka käyttää konsolia Salesforce-organisaatiossasi?

Konsoli on suunniteltu käyttäjille, joiden tarvitsee löytää, päivittää ja luoda tietueita nopeasti. Jos käyttäjien profiilit on kohdistettu konsolisovellukseen, he voivat käyttää sitä. Suosittelemme määrittämään ennen konsolin luomista, mitkä käyttäjäprofiileistasi hyötyisivät eniten sen käytöstä, esimerkiksi tukiagenteille tai puhelinmyyjille kohdistetut profiilit. Voit myös luoda profiilin tai kopioida olemassa olevan profiilin, jolla voit kohdistaa käyttäjiä konsoliin. Lisätietoja on kohdassa Salesforce Console -sovelluksen määrittäminen sivulla 10.

EDITION-VERSIOT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

Oletko ostanut tarpeeksi ominaisuuslisenssejä?

Salesforce-käyttäjät tarvitsevat ominaisuuslisenssin käyttääkseen konsolia. Kun olet määrittänyt konsolin, voit kohdistaa lisenssit manuaalisesti käyttäjille. Lisätietoja on kohdassa Service Cloud -ominaisuuslisenssin kohdistaminen käyttäjille sivulla 8.

Kuka toteuttaa konsolisovelluksia yhtiöllesi?

Konsoli on välilehtien ryhmästä koostuva sovellus, joka muodostaa sovellustoimintoja sisältävän yksikön. Salesforce sisältää vakiosovelluksia, kuten Myynti ja Puhelinkeskus. Voit luoda konsolin mukautettuna sovelluksena, jonka käyttäjät voivat valita Force.com-sovellusvalikosta. Jos yhtiössäsi on käyttäjä, jolle sovellusten luonti Salesforcessa on tuttua, pyydä häntä toteuttamaan konsolisovelluksia. Lisätietoja on kohdassa Salesforce Console -sovelluksen määrittäminen sivulla 10.

Mitä kohteita haluat käyttäjien voivat käyttää konsolin navigointivälilehdestä?

Navigointivälilehti näytetään, kun käyttäjät valitsevat konsolin Force.com-sovellusvalikosta. Tämä välilehti sallii käyttäjien valita objektin, kuten tapauksen, tilin tai yhteyshenkilön, ja tarkastella sen aloitussivua. Suosittelemme, että lisäät navigointivälilehtiin kaikki objektit, jotka toimivat liiketoimintaprosessisi ytimenä. Esimerkiksi tapaukset ovat usein tukiagenttien liiketoiminnan ydin, joten salli agenttien käyttää tapauksia navigointivälilehdestä. Lisätietoja on kohdassa Salesforce Console -sovelluksen määrittäminen sivulla 10.

Miten haluat näyttää tietueet konsolissa, kun niitä valitaan muualta kuin ensisijaisesta välilehdestä tai alavälilehdistä?

Konsoli näyttää kaikki tietueet välilehtinä, jotta käyttäjät voivat löytää, päivittää ja luoda tietueita yhdeltä ruudulta. Ensisijaiset välilehdet näyttävät työstettävän pääkohteen, kuten tilin. Alavälilehdet näyttävät asiaan liittyvät tietueet, kuten tilin tapaukset tai yhteyshenkilöt. Voit valita miten tietueet näytetään, kun ne valitaan muualta kuin ensisijaisesta välilehdestä tai alavälilehdistä, esimerkiksi kun käyttäjät valitsevat tapauksia luettelonäkymistä tai hakutuloksista. Lisätietoja on kohdassa Salesforce Console -sovelluksen määrittäminen sivulla 10.

Mitkä kentät haluat korostaa tietueissa?

Konsoli sisältää korostuspaneelin, joka osoittaa kunkin tietueen tärkeimmät kentät. Korostuspaneeli auttaa käyttäjiä näkemään kriittiset tiedot ilman, että heidän täytyisi napsauttaa painiketta tai vierittää sivua alas. Suosittelemme työskentelemään yhdessä käyttäjiesi kanssa määrittääksenne tietueiden, kuten tapausten, tilien ja yhteyshenkilöiden, tärkeimmät kentät, jotta voit määrittää konsolin korostamaan hyödyllisimmät tiedot. Lisätietoja on kohdassa Salesforce Console korostuspaneelin mukauttaminen sivulla 13.

Haluatko sallia käyttäjien lisätä tietueisiin huomautuksia käyttämällä vuorovaikutuslokeja?

Vuorovaikutuslokin avulla Salesforce-konsolin käyttäjät voivat kirjoittaa huomautuksia ensisijaisissa välilehdissä näytettäviin tietueisiin. Voit luoda useita vuorovaikutuslokeja ja mukauttaa niitä näyttämään tiettyjä tehtäviäkenttiä eri käyttäjille päivittämistä varten. Ota selvää, tarvitseeko käyttäjien lisätä huomautuksia tietueisiin tai tietueiden päivitettyihin tehtäväkenttiin suoraan. Esimerkiksi jotkut käyttäjät voivat käyttää konsolia löytääkseen ja tarkistaakseen tietueita nopeasti, ja jotkut lisätäkseen tai päivittääkseen tietueiden tietoja. Jos viimeksi mainittu sopii liiketoimintatarpeisiisi paremmin, älä määritä vuorovaikutuslokeja. Vuorovaikutuslokien jättäminen määrittämättä voi myös säästää tilaa ruudulta, jos käyttäjien ei välttämättä tarvitse lisätä tietueisiin huomautuksia. Lisätietoja on kohdassa Vuorovaikutuslokien määrittäminen Salesforce Console -konsolille sivulla 15.

Haluatko kohdistaa vuorovaikutuslokit tietyille käyttäjäprofiileille vai kaikille käyttäjille?

Koska kaikki konsolin käyttäjät eivät voi lisätä tietueisiin huomautuksia vuorovaikutuslokin avulla, voit kohdistaa vuorovaikutuslokeja tietyille käyttäjäprofiileille. Lisätietoja on kohdassa Vuorovaikutuslokien kohdistaminen sivulla 16.

Miten haluat näyttää luettelot konsolissa?

Luettelonäkymät sallivat käyttäjien nähdä tietyn joukon tietueita, kuten suljetut tapaukset tai uudet tilit. Voit valita miten luettelonäkymät näytetään konsolissa, esimerkiksi ruudun vasemmassa laidassa tai ylälaidassa tai koko näytöllä. Suosittelemme kysymään käyttäjiltäsi, miten he haluaisivat nähdä luettelonäkymät ja mikä olisi heille sopivin tapa luetteloiden näyttämiseen. Lisätietoja on kohdassa Luetteloiden näyttäminen Salesforce Console -konsolissa sivulla 17.

Haluatko sallia konsolikäyttäjien käyttää Salesforcen ulkopuolisia toimialueita?

Määritä, haluatko käyttäjien voivan käyttää joitakin ulkopuolisia toimialueita konsolista. Saatat esimerkiksi haluta käyttäjien voivan käyttää www.google.com:ia, tai liiketoimintaprosessisi saattavat edellyttää kolmannen osapuolen järjestelmän käyttöä tehtävien suorittamiseen. Lisätietoja on kohdassa Toimialueiden salliminen Salesforce Console -konsolille sivulla 21.

Haluatko konsolikäyttäjien näkevän visuaalisia osoittimia, kun heidän työstämänsä luettelot tai tietueet muuttuvat?

Työntöilmoitukset ovat konsolin luettelo- ja lisätietosivuilla olevia visuaalisia osoittimia, jotka näyttävät, onko tietuetta tai kenttää muutettu käyttäjän istunnon aikana. Jos esimerkiksi kaksi tukiagenttia työstävät samaa tapausta ja toinen heistä muuttaa Prioriteetti-arvoa, työntöilmoitus kertoo toiselle tukiagentille muutoksesta, jotta hänen ei tarvitse tehdä turhaa työtä. Suosittelemme ottamaan selvää ennen työntöilmoitusten luomista, mitkä objektit ja kentät muuttuvat usein, ja lisäämään ne työntöilmoituksiin käyttäjien auttamiseksi. Lisätietoja on kohdassa Salesforce Console työntöilmoitusten mukauttaminen sivulla 22.

Haluatko lisätä konsoliin näppäimistön pikavalintoja?

Näppäimistön pikavalintojen avulla käyttäjät voivat suorittaa toimintoja näppäimistöllä hiiren sijaan. Näppäimistön pikavalinnat voivat tehdä konsolin käyttämisestä tehokkaampaa. Esimerkiksi sen sijaan, että käyttäjät kirjoittaisivat tapauksen tiedot ja napsauttaisivat hiirellään **Tallenna**, voit luoda näppäimistön pikavalinnan, jotta käyttäjät voivat kirjoittaa tapauksen tiedot ja painaa CTRL+S. Suosittelemme ottamaan selvää ennen pikavalintojen luomista, käyttävätkö käyttäjäsi usein tiettyjä toimintoja tai toimintojen yhdistelmiä, joita voisit yksinkertaistaa pikavalinnoilla. Lisätietoja on kohdassa Näppäimistön pikavalintojen mukauttaminen Salesforce Console -konsolissa sivulla 20.

Haluatko käyttäjien voivat vastaanottaa ja soittaa puheluita konsolista?

Voit integroida Salesforcen kolmannen osapuolen CTI-järjestelmään, tai voit pyytää sovelluskehittäjiäsi luomaan Salesforcelle puheluiden hallintatyökaluja Open CTI:llä. Molemmat puhelukeskusratkaisut toimivat konsolin kanssa ja tarjoavat käyttäjille SoftPhonen, jolla he voivat vastaanottaa ja soittaa puheluita. Puhelukeskusten käyttäjät voivat käyttää Salesforce-konsolissa SoftPhonea vain, jos he käyttävät CTI Toolkit -versiolla 3.0 tai 4.0 laadittua CTI-adapteria tai Open CTI:llä laadittua puhelukeskusta. Lisätietoja on online-ohjeen aiheissa "Puhelukeskusten määrittäminen" ja "Salesforce Open CTI".

Haluatko tallentaa käyttäjäistunnot automaattisesti, jotta sisään kirjautuvat käyttäjät voivat jatkaa töitään siitä, mihin he viimeksi jäivät?

Käyttäjien istunnot tallennetaan automaattisesti, joten kun he sulkevat selaimensa tai kirjautuvat ulos Salesforcesta, he voivat jatkaa töitään avoimissa välilehdissään, konsolikomponenteissa tai säätämällään ruudun koolla. Voit myös poistaa tämän ominaisuuden käytöstä. Lisätietoja on kohdassa Salesforce Console käyttäjäistuntojen tallentaminen sivulla 18.

Haluatko lisätä konsolin alapalkkiin komponentin, jotta käyttäjät voivat käyttää kymmentä viimeksi tarkastelemaansa tai muokkaamaansa välilehteä nopeasti?

Jos konsoli on määritetty, voit lisätä sen alatunnisteeseen Historia-komponentin, jotta käyttäjät voivat käyttää viimeksi käyttämiään ja kirjanmerkkeihinsä lisäämiään ensisijaisia välilehtiä ilman, että heidän tarvitsisi hakea niitä Salesforcesta. Lisätietoja on kohdassa Historia-komponentin ottaminen käyttöön Salesforce Console -konsolille sivulla 18.

Haluatko näyttää konsolissa tapauksiin liittyviä Knowledge-artikkeleita automaattisesti?

Jos Salesforce Knowledge on määritetty, voit ottaa käyttöön Knowledge-sivupalkin, jolloin tapausta työstävät käyttäjät näkevät automaattisesti asiaankuuluvia artikkeleita, jotka auttavat heitä ratkaisemaan tapauksia nopeammin. Lisätietoja on online-ohjeen aiheissa Knowledge-sivupalkin ottaminen käyttöön Salesforce Consolessa sivulla 24 ja "Build Your Knowledge Base".

Haluatko konsolikäyttäjien muodostaa yhteyden asiakkaisiin tai verkkosivuston vierailijoihin reaaliaikaisesti tekstipohjaisella live-keskustelulla?

Jos Live Agent on määritetty, voit lisätä sen konsoliin, jolloin käyttäjäsi voivat keskustella asiakkaidesi kanssa tarkastellessaan asiakkaiden tietoja. Lisätietoja on online-ohjeen aiheissa Live Agentin lisääminen Salesforce Console -konsoliin ja "Live Agentin määrittäminen".

Haluatko mukauttaa tai laajentaa konsolia tai integroida sen muiden järjestelmien kanssa?

Luo komponentteja mukauttaaksesi, laajentaaksesi tai integroidaksesi Salesforce console -konsolia muiden järjestelmien avulla. Voit esimerkiksi luoda komponentteja, jotka näyttävät kolmansien osapuolten sovelluksia tai sisältöä, kun käyttäjät tarkastelevat tiettyjä sivuja. Lisätietoja on online-ohjeen aiheissa Konsolikomponentit sivulla 43 ja "Visualforce".

KATSO MYÖS:

Salesforce-konsolin toteutusvihjeitä

Salesforce-konsolin määrittämiseen valmistautuminen

Service Cloud -ominaisuuksien määrittäminen Launch Pad -malleilla

Ota käyttöön ja testaa Service Cloud -ominaisuuksia vain muutamalla napsautuksella. Nämä mallit auttavat sinua määrittämään joitakin suosituimpia Service Cloud -ominaisuuksia, kuten aikaa säästäviä konsolin määrityksiä sekä palveluorganisaatiolle välttämättömiä raportteja ja mittaristoja.

Käytä malleja kirjoittamalla Määritykset-valikon Pikahaku-kenttään Launch Pad.



Vihje: Sinun kannattaa kokeilla Launch Padia sandbox-ympäristössäsi, jotta voit testata uusia ominaisuuksia ilman, että ne vaikuttaisivat julkaistuun tuotantoympäristöösi.

Launch Pad -malleja ei tueta IE-versiossa 9 tai sitä vanhemmissa.

Salesforce-palvelukonsolin käyttöönotto

Luo konsolisovellus, mukauta sitä ja kohdista sitten Service Cloud User -ominaisuuslisenssi sen käyttäjille.

- 1. Mukauta kaikkien objektien korostuspaneeleita ja ota ne käyttöön.
- 2. Luo konsolisovellus ja kohdista se käyttäjäprofiileille.
- 3. Valinnaisia vaihtoehtoja tukiagenteille:
 - Brändää konsoliasi.
 - Valitse miten kiinnitetyt luettelot näytetään.
 - Salli toimialueita.
 - Mukauta työntöilmoituksia.
 - Mukauta näppäimistön pikavalintoja.
 - Ota Knowledge-sivupalkki käyttöön.
 - Määritä vuorovaikutuslokeja ja kohdista käyttäjäprofiileille.
 - Ota Live Agent käyttöön (käytettävissä vain palvelukonsolissa).



Note: Määritä Live Agent -toteutuksesi ennen kuin lisäät sen konsoliisi. Jos olet lisäämässä Live Agentia olemassa olevaan konsoliin, testaa konsoliasi ennen kuin otat sen käyttöön agenteillesi. Varmista, että sivupalkin komponentit näytetään oikein.

4. Kohdista käyttäjille Service Cloud User -ominaisuuslisenssi.

Vihje: Edistyneet Salesforce-pääkäyttäjät ja sovelluskehittäjät voivat lisätä kolmansien osapuolten integraatioita tai laajentaa konsolin mukautuksia entisestään luomalla konsolikomponentteja tai käyttämällä Salesforce Console Integration Toolkit API -koodia

KATSO MYÖS:

- Salesforce-konsolin toteutusvihjeitä
- Salesforce-konsolin määrittämiseen valmistautuminen
- Salesforce-konsolin määritettävät ominaisuudet

EDITION-VERSIOT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

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

EDITION-VERSIOT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

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

KÄYTTJÄOIKEUDET

Salesforce-palvelukonsolin määrittäminen:

Sovelluksen mukautusoikeus

JA Service Cloud -käyttäjä

Service Cloud -ominaisuuslisenssin kohdistaminen käyttäjille

Service Cloud User -ominaisuuslisenssi tarjoaa käyttäjille lisää Salesforce-ominaisuuksia, kuten Salesforce-konsolin.

Lisenssin kohdistaminen käyttäjälle:

- 1. Kirjoita Määritykset-valikon Pikahaku-kenttään Käyttäjät ja valitse Käyttäjät.
- 2. Napsauta käyttäjän nimen vierestä Muokkaa.
- 3. Valitse Service Cloud User.
- 4. Napsauta Tallenna.

KATSO MYÖS:

Salesforce-palvelukonsolin käyttöönotto

EDITION-VERSIOT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

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

KÄYTTJÄOIKEUDET

Service Cloud User -ominaisuuslisenssin kohdistaminen käyttäjille:

 Sisäisten käyttäjien hallintaoikeus

Salesforce-myyntikonsolin käyttöönotto

Ennen kuin voit ottaa konsolin käyttöön ensimmäistä kertaa, ota yhteyttä Salesforceen ja myönnä käyttäjille oikeat käyttöoikeusjoukkolisenssit ja käyttäjäoikeudet.

- 1. Jos haluat ottaa myyntikonsolin käyttöön Salesforce-organisaatiossasi, ota yhteyttä Salesforceen.
- 2. Mukauta kaikkien objektien korostuspaneeleita ja ota ne käyttöön.
- 3. Kohdista käyttäjille Myyntikonsolin käyttäjä -käyttöoikeusjoukkolisenssi.
- 4. Ota myyntikonsolin käyttöoikeus käyttöön käyttöoikeusjoukossa.
- 5. Kohdistaa käyttäjät käyttöoikeusjoukkoon. Voit kohdistaa myyntikonsolin käyttöoikeuden sisältäviin käyttöoikeusjoukkoihin vain käyttäjiä, joilla on Sales Console User -käyttöoikeusjoukkolisenssi.
- 6. Valinnaisia vaihtoehtoja myyntiedustajille:
 - Brändää konsoliasi.
 - Valitse miten kiinnitetyt luettelot näytetään.
 - Salli toimialueita.
 - Mukauta työntöilmoituksia.
 - Mukauta näppäimistön pikavalintoja.
 - Ota Knowledge-sivupalkki käyttöön.
 - Määritä vuorovaikutuslokeja ja kohdista käyttäjäprofiileille.
- 7. Luo konsolisovellus ja kohdista se käyttäjäprofiileille.

EDITION-VERSIOT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

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

KÄYTTJÄOIKEUDET

Käyttöoikeusjoukkolisenssien kohdistaminen:

 Sisäisten käyttäjien hallintaoikeus

Salesforce-myyntikonsolin luominen:

 Sovelluksen mukautusoikeus

JA

Myyntikonsolin käyttöoikeus

👔 Vihje: Edistyneet Salesforce-pääkäyttäjät ja sovelluskehittäjät voivat lisätä kolmansien osapuolten integraatioita tai laajentaa konsolin mukautuksia entisestään luomalla konsolikomponentteja tai käyttämällä Salesforce Console Integration Toolkit API -koodia

KATSO MYÖS:

Sales Console -käyttöoikeuden ottaminen käyttöön Salesforce Console -konsolissa Salesforce-konsolin toteutusvihjeitä Salesforce-konsolin määrittämiseen valmistautuminen Salesforce-konsolin määritettävät ominaisuudet

Sales Console -käyttöoikeuden ottaminen käyttöön Salesforce Console -konsolissa

Kun käyttäjilläsi on lisenssi Salesforce-myyntikonsolin käyttämiseen, lisää Myyntikonsoli-käyttöoikeus käyttöoikeusjoukkoon.

- 1. Kirjoita Määritykset-valikon Pikahaku-kenttään Lupajoukot ja valitse Lupajoukot.
- 2. Luo käyttöoikeusjoukko. Kun luot käyttöoikeusjoukkoa, valitse käyttäjälisenssin tyypiksi Ei mitään. Jos valitset muun lisenssityypin, et voi lisätä Sales Console -käyttäjäoikeutta tähän käyttöoikeusjoukkoon.
- 3. Napsauta Käyttöoikeusjoukko-sivulta Sovellusten käyttöoikeudet.
- 4. Valitse Myyntikonsoli-käyttöoikeus ja napsauta Tallenna.
- KATSO MYÖS:

Salesforce-myyntikonsolin käyttöönotto

EDITION-VERSIOT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

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

KÄYTTJÄOIKEUDET

Käyttöoikeusjoukkojen luominen:

Käyttäjien hallintaoikeus •

Salesforce Console -sovelluksen määrittäminen

Pääkäyttäjien täyty luoda konsolisovellus luodakseen konsolin.

Opastus (vaatii Service Cloud -käyttöoikeuden ja Service Cloud User -lisenssin)

Jokainen konsoli on mukautettu sovellus, jonka käyttäjät voivat valita Force.com-sovellusvalikosta. Luotavien konsolisovellusten enimmäismäärä riippuu Salesforce-organisaatiosi mukautettujen sovellusten rajoituksista.

- 1. Kirjoita Määritykset-valikon Pikahaku-kenttään *Sovellukset*, valitse **Sovellukset** ja napsauta **Seuraava**.
- 2. Napsauta **Uusi**, valitse Konsoli, ja napsauta **Seuraava**. Jos haluat kopioida olemassa olevan konsolin, napsauta sen lisätietosivulta **Kloonaa**. Tallenna kopioimasi konsoli ennen kuin päivität sen kloonattuja työntöilmoituksia tai näppäimistön pikavalintoja.
- **3.** Kirjoita sovellukselle otsikko ja napsauta **Seuraava**. Otsikossa voi olla enintään 40 merkkiä välilyönnit mukaan lukien. Otsikko on sovelluksen nimi Force.com -sovellusvalikossa.
- 4. Lisää halutessasi mukautettu logo. Napsauta Lisää kuva, valitse tiedostokuva asiakirjakirjastosta ja napsauta Seuraava.
- 5. Valitse navigointivälilehteen sisällytettävät kohteet, ja napsauta Seuraava. Seuraava ei voi lisätä navigointivälilehteen: ennusteita, ideoita, vastauksia, yhteyksiä, portaaleja, konsolia, toimintoja (tehtäviä ja tapahtumia), sovelluskäynnistäjää tai painikkeita organisaatiosi mukauttamiseen. Välilehden näkyvyysasetukset ja Korvaa käyttäjän henkilökohtaiset välilehtimukautukset -asetus eivät koske navigointivälilehteä. Voit esimerkiksi käyttää Tilit-välilehteä navigointivälilehdestä, vaikka Tilit-välilehti olisi piilotettu käyttäjäprofiileista.

6. Valitse näyttötapa kohteille, joita ei ole valittu ensisijaisesta välilehdestä tai alivälilehdestä, ja napsauta **Seuraava**. Valitse esimerkiksi, näytetäänkö tapaukset ensisijaisina välilehtinä vai alavälilehtinä ylätason tietueissa, kun niitä valitaan luettelonäkymistä, hakutuloksista tai ponnahdusikkunoista. Napsauta:

- Ensisijaisena välilehtenä näyttääksesi objektin tietueet ensisijaisina välilehtinä.
- Alavälilehtenä näyttääksesi objektin tietueet alavälilehtinä. Valitse alasvetoluettelosta ylätason tietue, jossa alavälilehdet näytetään. Jos haluat esimerkiksi näyttää tapaukset yhteyshenkilöiden alavälilehtinä, valitse Yhteyshenkilön nimi (Yhteyshenkilö) Tapaukset-riviltä. Jos ylätason tietueita ei käytetä, alavälilehdet näytetään ensisijaisina välilehtinä. Jos esimerkiksi teet kampanjoista liidien alavälilehden, mutta jokin liidi ei kuulu kampanjaan, kyseisen kampanja näytetään ensisijaisena välilehtenä.
- 7. Vaihtoehtoisesti, jos organisaatiollasi on Service Cloud ja Live Agent, valitse Sisällytä Live Agent tähän sovellukseen ja napsauta Seuraava. Jos haluat sisällyttää keskustelutyötilan konsolisi Live Agentille, voit:
 - valita tietueita tai sivuja, jotka avataan keskusteluiden alavälilehtinä.
 - valita Sisällytä ehdotetut Salesforce Knowledge -artikkelit Live Agentiin näyttääksesi artikkelityökalun keskustelutyötilassa.
- 8. Salesforce-konsolin kohdistaminen käyttäjäprofiileille:
 - a. Valitse Näkyvissä-ruutu, jos haluat valita käyttäjäprofiilit, joille annetaan sovelluksen käyttöoikeus.
 - **b.** Valitse Oletus-valintaruutu määrittääksesi sovelluksen profiilin oletussovellukseksi, jolloin tämän profiilin uudet käyttäjät näkevät sen kirjautuessaan sisään ensimmäistä kertaa. Tämä luettelo ei sisällä profiileja, joilla on rajoituksia.
- 9. Napsauta Tallenna.

EDITION-VERSIOT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

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

KÄYTTJÄOIKEUDET

Sovellusten tarkasteleminen:

 Asetusten ja kokoonpanon tarkasteluoikeus

Sovellusten hallinta:

 Sovelluksen mukautusoikeus JA

> Service Cloud -käyttäjä TAI Sales Console



Vihje: Päivitä selaimesi nähdäksesi konsolin määrityksiin tehdyt muutokset.

KATSO MYÖS:

Salesforce-palvelukonsolin käyttöönotto Salesforce-myyntikonsolin käyttöönotto Salesforce Console -konsolin brändääminen

Määrittele Salesforce-konsoli

Salesforce-konsolin määritettävät ominaisuudet

Pääkäyttäjän täytyy ottaa käyttöön ja määrittää useimmat konsolin ominaisuuksista määrittääkseen, miten tarkastelet ja työstät tietoja.

Ominaisuus	Automaattisesti käytössä?	Käytettävissä myyntikonsolissa	Käytettävissä palvelukonsolissa
Korostuspaneeli		*	✓
Konsolin brändäys		~	✓
Kiinnitetyt luettelot	*	~	✓
Tallenna käyttäjäistuntoja	*	*	*
Kirjanmerkit- ja Viimeisimmät-välilehdet	*	*	*
Näppäimistön pikavalinnat	*	*	*
Usean monitorin komponentit	*	*	*
Konsolikomponentit		~	✓
Toimialueiden salliminen		*	*
Työntöilmoitukset		~	✓
Reagoivat luettelot		~	~
Vuorovaikutuslokit		~	*
Softphone-integraatio		~	*
Knowledge-sivupalkki		~	*
Knowledge One -alapalkki		*	*

EDITION-VERSIOT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

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

KÄYTTJÄOIKEUDET

Salesforce-palvelukonsolin määrittäminen:

 Sovelluksen mukautusoikeus

Salesforce-myyntikonsoli:

Sovelluksen mukautusoikeus

JA

Myyntikonsolin käyttäjä

Live Agent

KATSO MYÖS:

Salesforce-konsoli

Korostuspaneeli

Salesforce Console korostuspaneelin ottaminen käyttöön

Sinun täytyy ottaa korostuspaneelit käyttöön näyttääksesi ne.

- 1. Muokkaa mitä tahansa sivuasettelua ja napsauta Asettelun ominaisuudet.
- 2. Valitse Korostukset-paneeli ja napsauta OK.
- 3. Napsauta Tallenna.

KATSO MYÖS:

Salesforce-palvelukonsolin käyttöönotto Salesforce-myyntikonsolin käyttöönotto Salesforce-konsolin korostuspaneelin mukauttaminen Korostuspaneelin kentät ja muotoilu

EDITION-VERSIOT

 \checkmark

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

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

KÄYTTJÄOIKEUDET

Sivuasetteluiden mukauttaminen:

 Sovelluksen mukautusoikeus

JA

Service Cloud -käyttäjä TAI Sales Console

Sivuasetteluiden tarkasteleminen:

 "Asetusten ja kokoonpanon tarkasteluoikeus"

Salesforce-konsolin korostuspaneelin mukauttaminen

Korostuspaneeli on mukautettava taulukko, jossa on enintään neljä saraketta ja joka sijaitsee Salesforce-konsolin jokaisen ensisijaisen välilehden ylälaidassa. Sen avulla konsolin käyttäjät voivat tarkastella tärkeimpiä tietoja nopeasti.

Jos haluat muokata korostuspaneelia, siirrä kursorisi sen ylle missä tahansa sivuasettelussa ja napsauta tai kaksoisnapsauta paneelia. Voit lisätä tai muuttaa kenttiä napsauttamalla asianmukaista saraketta ja valitsemalla kentät Yläkenttä- ja Alakenttä-luetteloista: Jos haluamiasi kenttiä ei ole luettelossa, sinun täytyy lisätä ne lisätietosivun asetteluun. Kentät voidaan näyttää vain kerran kussakin korostuspaneelissa, ja jo käytössä olevat kentät näytetään harmaana kenttien valintaluettelossa. Korostuspaneelit eivät tue muotoillun tekstin aluekenttiä (RTA), mukautettuja pitkiä tekstikenttiä tai Transcript-objektia.

Jos haluat poistaa kenttiä, napsauta haluamaasi saraketta ja valitse -Ei mitään- kenttien valintaluettelosta. Voit lisätä sarakkeita valitsemalla Lisää sarake. Voit poistaa sarakkeita siirtämällä

hiiren kursorin sarakkeen ylle ja napsauttamalla 区.

Voit tallentaa korostuspaneelin muutokset napsauttamalla Korostukset-paneelin ominaisuudet -valintaikkunasta **OK**. Kun sivuasettelusi on valmis, napsauta **Tallenna**. Sinun täytyy ottaa korostuspaneelit käyttöön näyttääksesi ne.

Tärkeää: Jos siirryt pois sivuasettelusta ennen kuin napsautat Tallenna, korostuspaneeleille tekemäsi muutokset häviävät.

KATSO MYÖS:

Salesforce Console korostuspaneelin ottaminen käyttöön Korostuspaneelin kentät ja muotoilu

EDITION-VERSIOT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

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

KÄYTTJÄOIKEUDET

Sivuasetteluiden mukauttaminen:

 Sovelluksen mukautusoikeus

JA

Service Cloud -käyttäjä TAI Sales Console

Sivuasetteluiden tarkasteleminen:

 "Asetusten ja kokoonpanon tarkasteluoikeus"

Korostuspaneelin kentät ja muotoilu

Tutustu näihin muotoilusääntöihin ennen kuin määrität korostuspaneelin Salesforce-konsolille.

Korostuspaneeli voi sisältää mitä tahansa vakiomuotoisia tai mukautettuja kenttiä, jotka on jo lisätty sivuasetteluun. Jokaisessa paneelissa täytyy olla vähintään yksi ja enintään neljä saraketta kentille. Jokaisessa sarakkeessa voi olla yksi tai kaksi kenttää päällekkäin.

Kun käyttäjät tarkastelevat korostuspaneelia, ylemmät kentät näytetään lihavoituna ja suuremmalla fontilla kuin alla olevat kentät. Käyttäjät voivat nähdä vain kentät, joihin heillä on tarkasteluoikeus – muutoin kentät näytetään tyhjinä. Jos molemmat kentät näytettäisiin tyhjänä sarakkeessa, koko sarake näytetään tyhjänä.

KATSO MYÖS:

Salesforce-konsolin korostuspaneelin mukauttaminen Salesforce Console korostuspaneelin ottaminen käyttöön

EDITION-VERSIOT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

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

KÄYTTJÄOIKEUDET

Sivuasetteluiden mukauttaminen:

 Sovelluksen mukautusoikeus

JA

Service Cloud -käyttäjä TAI Sales Console

Sivuasetteluiden tarkasteleminen:

 "Asetusten ja kokoonpanon tarkasteluoikeus"

Vuorovaikutuslokit

Vuorovaikutuslokien ottaminen käyttöön

Sinun täytyy ottaa vuorovaikutuslokit käyttöön eri käyttäjäprofiileille kohdistetuille sivuasetteluille näyttääksesi niitä.

- 1. Muokkaa mitä tahansa sivuasettelua ja napsauta Asettelun ominaisuudet.
- 2. Valitse Vuorovaikutusloki ja napsauta OK.
- 3. Napsauta Tallenna.
- Note: Jos otat vuorovaikutuslokit käyttöön tai pois käytöstä, sinun täytyy sulkea tietueet ja avata ne uudelleen nähdäksesi muutokset.

KATSO MYÖS:

Vuorovaikutuslokien määrittäminen Salesforce-konsolille Vuorovaikutuslokien kohdistaminen Salesforce-konsolin määritettävät ominaisuudet Salesforce-konsoli

Vuorovaikutuslokien määrittäminen Salesforce-konsolille

Vuorovaikutuslokin avulla Salesforce-konsolin käyttäjät voivat kirjoittaa huomautuksia ensisijaisissa välilehdissä näytettäviin tietueisiin.

Kun ensisijaisissa välilehdissä näytetään esimerkiksi tapauksia, käyttäjät voivat kirjoittaa niihin huomautuksia ruudulle avautuvan vuorovaikutuslokin avulla. Voit luoda useita vuorovaikutuslokeja ja mukauttaa niitä näyttämään tiettyjä tehtäviäkenttiä eri käyttäjille päivittämistä varten.

- 1. Kirjoita Määritykset-valikon Pikahaku-kenttään *Vuorovaikutuslokin asettelut* ja valitse **Vuorovaikutuslokin asettelut**.
- 2. Napsauta Uusi.
- 3. Nimeä vuorovaikutusloki.
- 4. Valitse vuorovaikutuslokiin lisättävät tehtäväkentät ja napsauta Lisää.
 - * osoittaa pakolliset kentät.
 - Voit lisätä vuorovaikutuslokeihin ainoastaan muokattavia tehtäväkenttiä.
 - Vuorovaikutuslokeihin lisätään automaattisesti kenttä Syötä huomautuksesi tähän..., jota et voi poistaa.
- 5. Jos haluat tämän vuorovaikutuslokin olevan oletusarvoinen kaikille käyttäjille, valitse Aseta oletusasetteluksi.

Et voi poistaa oletusarvoista vuorovaikutuslokia ennen kuin olet valinnut toisen vuorovaikutuslokin organisaatiosi oletusarvoiseksi vuorovaikutuslokiksi.

6. Napsauta Tallenna.

EDITION-VERSIOT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

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

KÄYTTJÄOIKEUDET

Vuorovaikutuslokien ottaminen käyttöön:

Sovelluksen mukautusoikeus

EDITION-VERSIOT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

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

KÄYTTJÄOIKEUDET

Vuorovaikutuslokien määrittäminen:

Sovelluksen mukautusoikeus Kun olet määrittänyt tai mukauttanut vuorovaikutuslokeja, voit kohdistaa niitä eri käyttäjäprofiileille ja tuoda ne näkyviin.

Vihje: Voit luoda mukautettuja kenttiä tehtäville ja lisätä niitä vuorovaikutuslokeihin. Voit esimerkiksi luoda Soittajan mielipide -valintaluettelon arvoilla Vihainen, Neutraali ja Tyytyväinen.

KATSO MYÖS:

Vuorovaikutuslokien ottaminen käyttöön Vuorovaikutuslokien kohdistaminen Salesforce-konsolin määritettävät ominaisuudet Salesforce-konsoli

Vuorovaikutuslokien kohdistaminen

Kun olet määrittänyt tai mukauttanut vuorovaikutuslokeja, voit kohdistaa niitä eri käyttäjäprofiileille.

- 1. Kirjoita Määritykset-valikon Pikahaku-kenttään *Vuorovaikutuslokin asettelut* ja valitse **Vuorovaikutuslokin asettelut**.
- 2. Napsauta Lokin asettelun kohdistaminen.
- 3. Valitse kullekin käyttäjäprofiilille kohdistettava vuorovaikutusloki.
- 4. Napsauta Tallenna.
- Note: Et voi kohdistaa vuorovaikutuslokeja portaalikäyttäjien profiileihin, koska Salesforce-konsolin sovellukset eivät ole portaalikäyttäjien käytettävissä.

KATSO MYÖS:

Vuorovaikutuslokien ottaminen käyttöön Vuorovaikutuslokien määrittäminen Salesforce-konsolille Salesforce-konsolin määritettävät ominaisuudet Salesforce-konsoli

EDITION-VERSIOT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

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

KÄYTTJÄOIKEUDET

Vuorovaikutuslokien kohdistaminen:

 Sovelluksen mukautusoikeus

Luetteloiden näyttäminen Salesforce-konsolissa

Pääkäyttäjät voivat muuttaa luetteloiden ulkoasua konsolin käyttäjille. Konsolissa voit näyttää luettelot yhdellä kolmesta tavasta:

Luettelotyyppi	Kuvaus
Koko näyttö, kiinnittämätön	Luettelot näkyvät vain, kun navigointi-välilehti on valittu. Kun valitset tietueen luettelosta, se avaa uuden välilehden.
Kiinnitetty alkuun	Luettelot näkyvät sivun yläreunassa ja ovat aina näkyvissä. Kun valitset tietueen luettelosta, se avaa uuden välilehden luettelon alle.
Kiinnitetty vasemmalle	Luettelot näkyvät sivun vasemmassa reunassa ja ovat aina näkyvissä. Kun valitset tietueen luettelosta, se avaa uuden välilehden luettelon oikealle puolelle.

EDITION-VERSIOT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

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

KÄYTTJÄOIKEUDET

Valitse, kuinka luettelot näkyvät:

 Sovelluksen mukautusoikeus

Vaihda luetteloiden näyttötapaa:

1. Kirjoita Määritykset-valikon Pikahaku-kenttään Sovellukset ja valitse Sovellukset.

- 2. Valitse konsolisovellus.
- 3. Napsauta Muokkaa.
- 4. Valitse miten haluat näyttää luettelot. Jos valitset kiinnitetyt luettelot, määrittele oletuskoko pikseleinä tai prosentteina näytön tilasta.
- 5. Napsauta Tallenna.

KATSO MYÖS:

Salesforce-konsolin määritettävät ominaisuudet Salesforce-konsoli

Salesforce-konsolin käyttäjäistuntojen tallentaminen

Pääkäyttäjät voivat tallentaa käyttäjien istuntoja. Kun suljet selaimesi tai kirjaudut ulos Salesforcesta, voit palata nopeasti mihin jäitkään kirjautumalla uudelleen sisään.

Jos konsoli on määritetty, käyttäjäistunnot tallennetaan automaattisesti. Kun kirjaudut tällöin uudelleen sisään, seuraavat kohteet avautuvat: kaikki avoinna olleet konsolivälilehdet, mukautetut konsolikomponentit, kokoa muuttaneet sivupalkkikomponentit, avoin tai suljettu hakupalkki ja vuorovaikutuslokit.

- 1. Kirjoita Määritykset-valikon Pikahaku-kenttään Sovellukset ja valitse Sovellukset.
- 2. Valitse konsolisovellus.
- 3. Napsauta Muokkaa.
- 4. Jos käyttäjäistuntoja ei tallenneta, napsauta Tallenna käyttäjäistunnot.
- 5. Napsauta Tallenna.
 - Note: Konsoli käyttää selaimen sessionStorage-ominaisuutta säilyttääkseen välilehtiä, kunnes käyttäjä sulkee ne. Jos käyttäjä kirjautuu ulos Salesforcesta ja uudelleen sisään samassa ikkunassa, aiemmin avoinna olleet välilehdet palautetaan uuteen istunnon, vaikka Tallenna käyttäjäistuntoja ei olisikaan käytössä.

KATSO MYÖS:

Salesforce-konsolin määritettävät ominaisuudet Salesforce-konsoli

Historia-komponentin ottaminen käyttöön Salesforce console -konsolille

Jos konsoli on määritetty, voit lisätä sen alatunnisteeseen Historia-komponentin, jotta käyttäjät voivat käyttää viimeksi käyttämiään ja kirjanmerkkeihinsä lisäämiään ensisijaisia välilehtiä ilman, että heidän tarvitsisi hakea niitä Salesforcesta.

- Note: Summer '15 -julkaisun yhteydessä Viimeksi käytetyt välilehdet -osion nimeksi muutettiin Historia, ja kirjanmerkit otettiin käyttöön, jotta välilehtien etsiminen ja löytäminen tapahtuisi virtaviivaisemmin. Nämä ominaisuudet eivät ole käytettävissä Internet Explorer[®] -versioilla 7 ja 8.
- 1. Kirjoita Määritykset-valikon Pikahaku-kenttään Sovellukset ja valitse Sovellukset.
- 2. Valitse Salesforce-konsolin sovellus.
- 3. Napsauta Muokkaa.
- 4. Lisää Valitse konsolikomponentit -osiossa Historia Valitut kohteet -luetteloon.
- **5.** Valitse Mukautetun konsolikomponenttien tasaus -kohdassa, tasataanko komponentti alatunnisteen vasempaan vai oikeaan laitaan.

EDITION-VERSIOT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

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

KÄYTTJÄOIKEUDET

Salesforce-konsolin käyttäjäistuntojen tallentaminen:

 Sovelluksen mukautusoikeus

EDITION-VERSIOT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

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

KÄYTTJÄOIKEUDET

Historia-komponentin ottaminen käyttöön:

Sovelluksen mukautusoikeus

6. Napsauta Tallenna.

KATSO MYÖS:

Salesforce-konsolin määritettävät ominaisuudet Salesforce-konsoli

Usean monitorin komponenttien käyttöönottaminen Salesforce console -konsolissa

Jos konsoli on määritetty, usean monitorin komponentit on otettu käyttöön, jotta voit siirtää konsolin osia näyttösi eri alueille työtapojesi perusteella.

Usean monitorin komponenttien avulla voit irrottaa ensisijaisia välilehtiä tai Open CTI SoftPhoneja erillisiksi ikkunoiksi selaimisistasi ja vetää niitä useille näytöille. Voit myös siirtää Historia-komponenttia, Live Agent -keskusteluita (mutta et alatunnistekomponenttia) ja kaikkia konsolin ylätunnisteen komponentteja.

- 1. Kirjoita Määritykset-valikon Pikahaku-kenttään Sovellukset ja valitse Sovellukset.
- 2. Valitse konsolisovellus.
- 3. Napsauta Muokkaa.
- Jos moniseurantakomponentit eivät ole käytössä, napsauta Ota moniseurantakomponentit käyttöön.
- 5. Valitse Tallenna.
- Note: Irrotetut kohteet sulkeutuvat ja menettävät sijaintinsa näytölläsi, kun kirjaudut ulos Salesforcesta, napsautat Määritykset, napsautat linkkiä poistuaksesi konsolista tai päivität tai suljet selaimesi.
- Vihje: Sinun täytyy ehkä päivittää selaimesi seuraavat asetukset irrottaaksesi komponentteja erillisiksi ikkunoiksi: (1) salli ponnahdusikkunat (2) määritä linkit avautumaan uusissa ikkunoissa, eikä välilehdissä.

KATSO MYÖS:

Salesforce-konsolin määritettävät ominaisuudet Salesforce-konsoli

Salesforce console -luettelonäkymien optimointi reagoivilla luetteloilla

Reagoivat luettelot muuttavat kokoaan dynaamisesti ja tekevät luettelonäkymistäsi modernin näköisiä. Lisäksi valinnaiset, kursorilla näytettävät tiedot sallivat sinun esikatsella tietuetta avaamatta sitä.

Alla on ohjeet reagoivien luetteloiden ottamiseksi käyttöön:

- 1. Kirjoita Määritykset-valikon Pikahaku-kenttään Sovellukset ja valitse Sovellukset.
- 2. Etsi muokattavan konsolin nimi ja napsauta Muokkaa.
- 3. Valitse Ota käyttöön reagoivat luettelot.
- 4. Napsauta Tallenna.

EDITION-VERSIOT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

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

KÄYTTJÄOIKEUDET

Usean monitorin komponenttien käyttöönottaminen:

Sovelluksen mukautusoikeus

EDITION-VERSIOT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

Kursorilla näytettävän ikkunassa olevat kentät vastaavat aktiivisen luettelonäkymän kenttiä. Jos haluat mukauttaa näytettäviä kenttiä, muokkaa luettelonäkymää tai luo mukautettu luettelonäkymä. Muista, että luettelonäkymää täytyy laajentaa tarpeeksi leveäksi, jotta Muokkaa-, Poista- ja Luo uusi näkymä -linkit näkyisivät.

Lisätietoja luettelossa kursorilla paljastettavista tiedoista:

- Näet tapausten tiedot, kun siirrät kursorisi niiden Aine-kentän ylle. Näet muiden tietueiden tiedot, kun siirrät kursorisi niiden Nimi-kentän ylle.
- Jos Aihe- tai Nimi-kenttää ei ole luettelonäkymässä, kursorilla ei näytetä tietoja.
- Näet tapauksissa kursorilla aina Kuvaus-kentän, vaikka sitä voi lisätä luettelonäkymään.
- Reagoivia luetteloita ei tueta IE-versiossa 10 tai sitä vanhemmissa.

Vihje: Jos haluat säilyttää reagoivien luetteloiden päivitetyn ulkoasun, mutta poistaa kursorilla näytettävät tiedot käytöstä, muokkaa konsoliasi ja poista Ota luettelonäkymien lisätietoikkunat käyttöön -vaihtoehdon valinta.



Näppäimistön pikavalintojen mukauttaminen Salesforce-konsolissa

Luo tai mukauta näppäimistön pikavalintoja, jotta käyttäjäsi voivat suorittaa toimintoja nopeasti näppäimistöllä hiiren sijaan.

Jos konsoli on määritetty, käytössä on useita oletusarvoisia näppäimistön pikavalintoja, joita voit mukauttaa. Näppäimistöllä voi esimerkiksi avata ja sulkea välilehtiä, siirtyä välilehdestä toiseen ja tallentaa tietueita. Ennen kuin voit luoda mukautettuja pikavalintoja, kehittäjän täytyy määrittää pikavalinnan toiminto addEventListener()-metodilla Salesforce-konsolin integrointityökalusarjalla. Voit luoda pikavalintoja vain konsolissa suoritettaville toiminnoille.

- 1. Kirjoita Määritykset-valikon Pikahaku-kenttään Sovellukset ja valitse Sovellukset.
- 2. Napsauta MuokkaaSalesforce-konsolin sovelluksen vierestä.
- 3. Napsauta Mukauta näppäimistön pikavalintoja.
- 4. Napsauta sivun yläosasta Muokkaa.
- 5. Napsauta Muokkaa muokataksesi olemassa olevaa pikavalintaa tai napsauta +Lisää näppäimistön pikavalinta luodaksesi uuden. Kun luot uutta pikavalintaa, sinun täytyy lisätä näppäimistökomentojen yksilöllinen Konsolin tapahtuman nimi -tunniste ja lähettää tapahtuman nimi pikavalinnan toiminnon määrittäneelle sovelluskehittäjälle, jotta hän voi lisätä sen pikavalintasi käynnistävään metodiin. Et voi poistaa oletuspikavalintoja, mutta voit muokata niitä ja poista niitä käytöstä.

6. Napsauta Tallenna.

Kun olet mukauttanut tai luonut pikavalintoja, kerro konsolin käyttäjille, mitä uusia toimintoja he voivat suorittaa.

EDITION-VERSIOT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

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

KÄYTTJÄOIKEUDET

Salesforce-konsolin näppäimistön pikavalintojen mukauttaminen:

 Sovelluksen mukautusoikeus Note: Kullekin konsolille voi olla jopa 144 pikavalintaa, joka sisältää oletusarvoiset pikavalinnat ja itse luomasi pikavalinnat. Jos luot tai mukautat näppäimistön pikavalintoja sisältämään selaimen yleisiä pikavalintoja, kuten CTRL+F, pikavalintasi eivät välttämättä toimi oikein.

Näppäimistön pikavalinnat eivät ole merkkikokoriippuvaisia, vaikka painaisitkin SHIFT-näppäintä ennen kirjainnäppäintä. Esimerkiksi SHIFT+b on sama kuin SHIFT+B. Jos näppäimistön pikavalintaan sisältyy CTRL, ALT tai SHIFT, näppäimien painamisjärjestyksellä ei ole väliä. Esimerkiksi CTRL+ALT+A on sama kuin ALT+CTRL+A.

Vihje: Pikavalinta voi sisältää niin monta näppäintä kuin haluat, mutta suosittelemme, että käytät enintään kolmea näppäintä, jotta käyttäjät voivat muistaa pikavalinnan. Konsolin käyttäjät voivat painaa SHIFT+K nähdäkseen konsolin pikavalintojen luettelon.

KATSO MYÖS:

Salesforce-konsolin oletusarvoiset näppäimistön pikavalinnat Salesforce-konsolin määritettävät ominaisuudet Salesforce-konsoli

Toimialueiden salliminen Salesforce-konsolille

Salesforce-pääkäyttäjät voivat sallia konsolikäyttäjien käyttää Salesforcen ulkopuolisia toimialueita. Voit esimerkiksi lisätä toimialueen *www.esimerkki.com* konsolin sallittuihin toimialueisiin, jolloin konsolin käyttäjät voivat käyttää kyseistä toimialuetta.

- 1. Kirjoita Määritykset-valikon Pikahaku-kenttään Sovellukset ja valitse Sovellukset.
- 2. Valitse konsolisovellus.
- 3. Napsauta Muokkaa.
- 4. Kirjoita Sallitut toimialueet -kohtaan toimialueet, joita haluat käyttäjien käyttävän, ja erota useat toimialueet pilkuilla. Älä lisää http://-tai https://-osaa, koska ne ovat osa URL-osoitetta, eivät toimialuetta.

Jos CTI-puhelimesi toimii palvelimella muulla kuin vakioportilla, muista sisällyttää portin numero toimialueeseesi. Jos palvelimesi nimi on esimerkiksi *omapalvelin* ja portin numero on 8500, lisää sallittujen toimialueiden luetteloosi *omapalvelin:8500*.

5. Napsauta Tallenna.

KATSO MYÖS:

Salesforce-konsolin määritettävät ominaisuudet Salesforce-konsoli

EDITION-VERSIOT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

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

KÄYTTJÄOIKEUDET

Toimialueiden salliminen Salesforce-konsolille:

 Sovelluksen mukautusoikeus

Salesforce-konsolin työntöilmoitusten mukauttaminen

Pääkäyttäjät voivat määrittää konsolissa työntöilmoituksia, jotta käyttäjät näkevät, kun muut käyttäjät muuttavat heidän työstämäänsä tietuetta.

Työntöilmoitukset ovat konsolin luettelo- ja lisätietosivuilla olevia visuaalisia osoittimia, jotka näyttävät, onko tietuetta tai kenttää muutettu käyttäjän istunnon aikana. Jos esimerkiksi kaksi tukiagenttia työstävät samaa tapausta ja toinen heistä muuttaa Prioriteetti-arvoa, työntöilmoitus kertoo toiselle tukiagentille muutoksesta, jotta hänen ei tarvitse tehdä turhaa työtä.

Valitse milloin työntöilmoituksia näytetään ja mitkä objektit ja kentät käynnistävät niitä:

- 1. Kirjoita Määritykset-valikon Pikahaku-kenttään Sovellukset ja valitse Sovellukset.
- 2. Valitse konsolisovellus ja napsauta Muokkaa.
- **3.** Valitse, milloin työntöilmoitukset näytetään Valitse kuinka luettelot päivitetään -kentän avulla.

Vaihtoehto	Kuvaus
Ei mitään	Luettelot eivät päivity eikä työntöilmoituksia näytetä.
Päivitä luettelo	Koko luettelo päivittyy, kun siihen tehdään muutoksia Tietueita lisätään luetteloon ja poistetaan luettelosta sen ehtojen mukaisesti, mutta jonoon lisätyt uudet tietueet päivittävät vain tietueen omistajan luettelon.
Päivitä luettelon rivit	Luettelon rivit päivitetään, kun työntöilmoituksille valittuihin kenttiin tehdään muutoksia.

EDITION-VERSIOT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

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

KÄYTTJÄOIKEUDET

Työntöilmoitusten määrittäminen:

 Sovelluksen mukautusoikeus

4. Valitse, milloin työntöilmoitukset näytetään Valitse kuinka lisätietosivut päivitetään -kentän avulla.

Vaihtoehto	Kuvaus
Älä päivitä	Lisätietosivut eivät päivity eikä työntöilmoituksia näytetä.
Päivitä automaattisesti	Lisätietosivu päivittyy automaattisesti, kun tietuetta muutetaan.
Lippu	Lisätietosivulla näytetään viesti, kun tietuetta muutetaan.

- 5. Napsauta Valitse objekteja ja kenttiä ilmoituksia varten ja valitse Muokkaa. Valitsemiasi työntöilmoitusten asetuksia sovelletaan kaikkiin konsolisovelluksiisi.
- 6. Valitse objektit, joiden haluat käynnistävän työntöilmoituksia. Jos esimerkiksi haluat kaikkien tapauksiin ja tapauskenttiin tehtävien muutosten käynnistävän työntöilmoituksia, siirrä Tapaukset-kohde Käytettävissä olevat kohteet -luettelosta Valitut kohteet -luetteloon.
- 7. Napsauta Kentät-osiosta Muokkaa valitaksesi kentät, joiden haluat käynnistävän työntöilmoituksia.
- **8.** Napsauta **OK** ja valitse **Tallenna**.

9. Myönnä työntöilmoitusten käyttäjille vähintään lukuoikeus vakiomuotoiseen Työntöaiheet-objektiin. Lisätietoja on kohdassa Käyttöoikeudet.

D Tärkeää: Kun Vaadi HttpOnly-määrite on otettu käyttöön istunnon suojaukselle, työntöilmoituksia ei näytetä.

- Nämä objektit ja niiden kentät ovat käytettävissä työntöilmoituksille: tilit, yhteyshenkilöt, tapaukset, liidit, mahdollisuudet, kampanjat, tehtävät ja mukautetut objektit.
- Työntöilmoitukset eivät ole käytettävissä konsolissa Professional Edition -versiolla.
- Jos määrität työntöilmoitukset liidiobjektille ja käytät Data.com Clean -sääntöjä, työntöilmoitukset käynnistyvät konsolissa. Muista, että ylimääräiset ilmoitukset voivat vaikuttaa työntöilmoitusten rajoitukseesi.

KATSO MYÖS:

Salesforce-konsolin määritettävät ominaisuudet Salesforce-konsoli

Live Agentin lisääminen Salesforce-konsoliin

Live Agentin lisääminen Salesforce-konsoliin sallii agenttien ja valvojien keskustella asiakkaiden kanssa ja käyttää muita asiakaspalvelutyökaluja yhdestä sijainnista.

Ennen kuin lisäät Live Agentin Salesforce-konsolisovellukseen, sinun täytyy luoda Salesforce-konsolisovellus, jos et ole vielä määrittänyt sellaista.

Kun olet määrittänyt Live Agentin, lisää se Salesforce-konsolisovellukseen. Kun Live Agent on määritetty konsolissa, agenttisi voivat vuorovaikuttaa keskustelua käyttävien asiakkaiden kanssa. Salesforce-konsolin avulla agenttisi ja valvojasi voivat käyttää Live Agentia ja muita Service Cloud -tuotteita yhdestä sijainnista tarjotakseen asiakkaille nopeaa ja tehokasta asiakaspalvelua.

- 1. Kirjoita Määritykset-valikon Pikahaku-kenttään Sovellukset ja valitse Sovellukset.
- 2. Napsauta Muokkaa sen Salesforce-konsolisovelluksen nimen vierestä, johon haluat määrittää Live Agentin.
- 3. Valitse Sisällytä Live Agent tähän sovellukseen.
- 4. Valitse tietueet tai sivut, joita haluat avata keskusteluiden alavälilehtinä keskustelutyötilassa.
- 5. Jos Knowledge on käytössä Salesforce-organisaatiossasi, voit myös valita Sisällytä ehdotetut artikkelit Salesforce Knowledge –palvelusta Live Agent –palveluun näyttääksesi Knowledge One -widgetin keskustelutyötilassa.
- 6. Napsauta Tallenna.

Voit suorittaa useita Salesforce-sovelluksia samanaikaisesti. Jos kirjaudut toiseen Salesforce-sovellukseen ollessasi kirjautuneena Salesforce-konsolisovellukseen, et kuitenkaan voi hyväksyä uusia keskustelupyyntöjä.

KATSO MYÖS: Salesforce-konsoli

EDITION-VERSIOT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

Live Agent on käytettävissä: Performance Edition- ja Developer Edition

-organisaatioissa, jotka luotiin 14. kesäkuuta 2012 jälkeen

Live Agent on käytettävissä: Unlimited Edition -versiossa, jossa on Service Cloud

Live Agent on saatavilla lisämaksusta: **Enterprise Edition**- ja **Unlimited Edition** -versioissa

KÄYTTJÄOIKEUDET

Live Agentin lisääminen Salesforce-konsoliin:

 Sovelluksen mukautusoikeus

Note:

Knowledge-sivupalkin ottaminen käyttöön Salesforce Consolessa

Jos Salesforce Knowledge on määritetty, voit ottaa käyttöön Knowledge-sivupalkin, jolloin tapausta työstävät käyttäjät näkevät automaattisesti asiaankuuluvia artikkeleita, jotka auttavat heitä ratkaisemaan tapauksia nopeammin.

- Tärkeää: Salesforce Knowledgen täytyy olla määritetty Salesforce-organisaatiollesi ennen kuin voit lisätä sen konsoliin. Knowledge-artikkeleita näytetään, kun tapauksen Aihe-kenttään kirjoitetaan niitä vastaavia sanoja.
- 1. Siirry tapausten objektin hallinta-asetuksista Sivuasettelut-osioon.
- 2. Napsauta Muokkaa sivuasettelun vierestä.
- 3. Napsauta Asettelun ominaisuudet.
- 4. Valitse Knowledge-sivupalkki ja napsauta OK.
- 5. Napsauta Tallenna.

Toista nämä vaiheet jokaiselle tapaussivun asettelulle, joka on kohdistettu konsolikäyttäjille.

KATSO MYÖS:

Salesforce-konsolin määritettävät ominaisuudet Salesforce-konsoli

Makrojen käyttäminen palvelukonsolissa

Makrot

Tapaussyötettä käyttävät tukiagentit voivat nyt käyttää makroja suorittaakseen automaattisesti itseään toistavia tehtäviä — kuten valita sähköpostimallin, lähettää sähköpostin asiakkaalle tai päivittää tapauksen tilan — vain yhdellä napsautuksella. Makro on joukko ohjeita, jotka kertovat järjestelmälle, kuinka suorittaa jokin tehtävä. Kun agentti suorittaa makron, järjestelmä noudattaa näitä ohjeita. Makrot säästävät aikaa ja yhdenmukaistavat tukiagenttiesi työtä.

Voit luoda makroja, jotka suorittavat useita toimintoja tapaussyötteessä. Makro voi esimerkiksi lisätä aiheen sähköpostin aiheriville tai päivittää tapauksen tilan. Yksi makro voi suorittaa useita toimintoja tapaussyötteen eri osissa samanaikaisesti.

Note: Makroja tuetaan syötepohjaisissa vakio-objekteissa ja mukautetuissa objekteissa.

TÄSSÄ OSIOSSA:

Makrojen käytön aloittaminen

Sinun täytyy määrittää Salesforce Console for Service ennen makrojen luomista ja suorittamista.

Makrojen kaikkien tekstikenttien hakeminen

Laajenna makrojen haun hakualuetta, jotta agentit voivat löytää makroja nopeasti hakemalla niitä niiden tekstikentässä olevien avainsanojen perusteella.

Vihjeitä makrojen luomiseen

Makrosi nimi ja rakenne vaikuttavat siihen, miten hyödyllinen se on tukiagenteillesi. Ota huomioon seuraavat vihjeet, kun luot makroja.

EDITION-VERSIOT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

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

KÄYTTJÄOIKEUDET

Knowledge-sivupalkin ottaminen käyttöön:

 Sovelluksen mukautusoikeus

EDITION-VERSIOT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

Makrojen luominen

Voit luoda makroja määrittämällä ohjeet toiminnoille, jotka makro tulee suorittamaan. Makro muistuttaa pientä tietokoneohjelmaa. Sinun täytyy kertoa makrolle jokainen vaihe, jotka se sitten suorittaa. Tässä esimerkissä näytetään, kuinka voit luoda yksinkertaisen makron.

Makron suorittaminen Salesforce-palvelukonsolissa

Makrot automatisoivat näppäimistötoimintoja, joita tukiagenttisi tekevät toistuvasti Salesforce-palvelukonsolissa. Makrojen avulla voit suorittaa toistuvia tehtäviä nopeasti, esimerkiksi päivittää tapauksen tilan.

Makrojen pikavalinnat

Voit käyttää näppäimistön pikavalintoja työstääksesi makroja entistä tehokkaammin.

Makrojen käytön aloittaminen

Sinun täytyy määrittää Salesforce Console for Service ennen makrojen luomista ja suorittamista.

- 1. Ota objektille syöteseuranta käyttöön.
- 2. Luo syötepohjainen sivuasettelu tuetulle objektille. Makroja tuetaan syötepohjaisissa vakio-objekteissa ja mukautetuissa objekteissa.
- **3.** Lisää sivuasetteluun julkaisijatoiminnot, joita haluat käyttää makroissa. Lisää esimerkiksi Sähköposti-toiminto tapausten sivuasetteluun.
- 4. Jos haluat käyttää makroissa pikatoimintoja, luo pikatoiminto ja lisää se sivuasetteluun.
- 5. Lisää makrojen selain sivuasetteluun konsolikomponenttina.
- **6.** Varmista, että käyttäjillä on riittävät ja asiaankuuluvat oikeudet makrojen luomiseen tai suorittamiseen.

KATSO MYÖS: Vihjeitä makrojen luomiseen Makrojen luominen

Peruuttamattomat makrot

EDITION-VERSIOT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

Makrojen kaikkien tekstikenttien hakeminen

Laajenna makrojen haun hakualuetta, jotta agentit voivat löytää makroja nopeasti hakemalla niitä niiden tekstikentässä olevien avainsanojen perusteella.

Oletetaan esimerkiksi, että agentti haluaa löytää makron, jonka kuvaus on "Palautusehdot - 30 päivää". Agentti voisi hakea "palautusehdot" ja nähdä kaikki makrot, jotka sisältävät tämän sanan.

Jos tämä asetus on käytössä, agentit voivat hakea makroja makro-ohjeiden kaikkien tekstikenttien perusteella. Jos tämä asetus ei ole käytössä, agentit voivat hakea vain makron otsikko- ja kuvauskentissä olevia hakusanoja.

Salli agenttiesi hakea kaikkia tekstikenttiä:

- 1. Kirjoita Määritykset-valikon Pikahaku-kenttään *Makrot* ja valitse **Makroasetukset**.
- 2. Valitse Muokkaa.
- 3. Valitse Sisällytä hakuun kaikki makrotekstikentät.
- 4. Napsauta Tallenna.

Vihjeitä makrojen luomiseen

Makrosi nimi ja rakenne vaikuttavat siihen, miten hyödyllinen se on tukiagenteillesi. Ota huomioon seuraavat vihjeet, kun luot makroja.

Cases	✓ * ≯ New Macro +	-
Macro New	Macro	0
Macro Edit	Save Save S New Cancel	
Macro Name	CC Advanced Support team	Owner Jane Smith
Description	★ → B I U 5 ∞ G = = = :: :: :: :: :: :: :: :: :: :: ::	
	This macro adds advanced_support@example.com to the CC field in the active tab. 2	
Macro Instr	ictions	= Required Information
1 Se	lect Active Case Tab 🔹	
2	Select Email Action • 4	
3	Set CC Address v advanced_support@example 5	
+Add Inst	uction 6	
	Save Save & New Cancel	

EDITION-VERSIOT

Käytettävissä: Enterprise Edition-, Performance Edition-, Unlimited Editionja Developer Edition -versioissa Service Cloud -lisenssillä

KÄYTTJÄOIKEUDET

Sivun asetteluiden luominen, muokkaaminen ja poistaminen:

 Sovelluksen mukautusoikeus

EDITION-VERSIOT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

- 1. Makron nimi auttaa tukiagentteja päättämään käytettävän makron. Agentit näkevät makron nimen hakiessaan makroja, joten sinun kannattaa valita lyhyt nimi (jonka agenttisi voivat nähdä makrojen luettelossa), joka ilmaisee makron käyttötarkoituksen selkeästi.
- 2. Vaikka Kuvaus-kenttä on valinnainen, sen avulla tukiagentit ymmärtävät helposti mitä makro tekee.
- 3. Makro-ohjeet muistuttavat pientä tietokone-ohjelmaa, joten sinun täytyy kertoa makrolle jokainen sen suorittama vaihe, eli ohje. Jokainen ohje vastaa napsautusta, joita tukiagentit tekevät suorittaessaan tehtäviä manuaalisesti. Ensimmäinen makro-ohje valitsee objektin, jossa makro toimii, esimerkiksi Aktiivinen tapausvälilehti.
- 4. Toinen makro-ohje määrittää asiayhteyden tai Salesforce-palvelukonsolin komponentin, jossa makro toimii. Esimerkiksi Sähköpostitoiminto sallii makron määrittää kenttiä ja suorittaa toimintoja Sähköposti-julkaisijassa.

Note: Jos Salesforce-palvelukonsolin komponenttia ei ole otettu käyttöön tai määritetty, et voi luoda sille makroa.

- 5. Kolmas makro-ohje määrittää toiminnon, jonka makro suorittaa. Esimerkiksi kuvassa oleva makro muuttaa Kopio-osoitekentän arvoa sähköpostitoiminnossa aktiivisessa tapausvälilehdessä.
- 6. Voit lisätä ohjeiden joukkoja samassa tai eri asiayhteydessä. Yksinkertainen makro suorittaa vain yhden tehtävän. Luo monimutkaisempia makroja lisäämällä ohjeita.

Makrojen luominen

Voit luoda makroja määrittämällä ohjeet toiminnoille, jotka makro tulee suorittamaan. Makro muistuttaa pientä tietokoneohjelmaa. Sinun täytyy kertoa makrolle jokainen vaihe, jotka se sitten suorittaa. Tässä esimerkissä näytetään, kuinka voit luoda yksinkertaisen makron.

et
t

Makrojen tarkasteleminen:	Makrojen lukuoikeus
Makrojen luominen ja muokkaaminen:	Makrojen luonti- ja muokkausoikeudet
Peruuttamattomien makrojen luominen ja suorittaminen:	"Hallitse makroja, joita käyttäjät eivät voi kumota" valittuna

EDITION-VERSIOT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

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

Tämän esimerkkimakron luominen vaatii, että sähköpostijulkaisija on käytössä Salesforceorganisaatiossasi.

- 1. Luo makro.
 - a. Napsauta Salesforce-palvelukonsolista Makrot-widgetia.
 - b. Napsauta + Luo makroja.
 - c. Syötä Makron nimi -kenttään nimi, joka kertoo selkeästi mitä makro tekee. Esimerkiksi: Korvaa sähköpostin aiheeksi "Ohjeet salasanasi vaihtamiseen".
 - **d.** Syötä Kuvaus-kenttään makron käyttötarkoitus. Valinnainen Kuvaus-kenttä auttaa tukiagentteja ymmärtämään mitä makro tekee ja erottamaan sen muista samankaltaisista makroista.
- 2. Lisää makrolle ohjeet.
 - Valitse makron asiayhteys. Asiayhteys määrittää tapaussyötteen osan, jonka kanssa makro toimii.
 Esimerkiksi Valitse aktiivinen välilehti -vaihtoehto käskee makroa suorittamaan toiminnon tapaussyötteen aktiiviselle tapausvälilehdelle.
 - **b.** Napsauta **Valmis**. Napsauta jokaisen ohjeen jälkeen **Valmis** siirtyäksesi seuraavalle riville.
 - Valitse objekti, jonka kanssa makro toimii.
 Esimerkiksi Valitse sähköpostitoiminto -vaihtoehto käskee makroa toimimaan tapausyötteen sähköpostijulkaisijan kanssa.
 - d. Valitse toiminto, jonka haluat makron suorittavan. Oletetaan esimerkiksi, että haluat korvata tapauksen sähköpostin aiherivin, joten valitset Korvaa aihe. Tämä ohje käskee makroa muuttamaan sähköpostin aihekenttää. Se sisältää myös tekstikentän, johon voit syöttää uuden aiheen.
 - e. Syötä aiherivi tekstikenttään. Tämä ohje tyhjentää alkuperäisen aiheen ja korvaa sen makrossa määrittämälläsi arvolla. Syötä tekstikenttään esimerkiksi Ohjeet salasanasi vaihtamiseen. Oletetaan, että asiakkaan alkuperäisen sähköpostin aihe oli "Ongelmia salasanan kanssa". Agentti suorittaa makron ja korvaa siten alkuperäisen aiheen uudella aiheella.
 - f. Valitse lopuksi Lähetä toiminto käskeäksesi makroa suorittamaan nämä ohjeet.

3. Tallenna makro.

Olet nyt luonut makron, joka korvaa tapaussyötteessä olevan sähköpostin aiherivin uudella aiherivillä.

Suorita makro sen luomisen jälkeen varmistaaksesi, että se toimii haluamallasi tavalla. Testaa makroa siirtymällä Salesforce-palvelukonsoliin ja avaamalla tapaustietueen. Avaa Makrot-widget. Valitse ja suorita tämä makro.

Makron suorittaminen Salesforce-palvelukonsolissa

Makrot automatisoivat näppäimistötoimintoja, joita tukiagenttisi tekevät toistuvasti Salesforce-palvelukonsolissa. Makrojen avulla voit suorittaa toistuvia tehtäviä nopeasti, esimerkiksi päivittää tapauksen tilan.

Tarvittavat käyttöpikoudot

	A TOOINCOUCH
Makrojen tarkasteleminen:	Makrojen lukuoikeus
Makrojen luominen ja muokkaaminen:	Makrojen luonti- ja muokkausoikeudet
Peruuttamattomien makrojen luominen ja suorittaminen:	"Hallitse makroja, joita käyttäjät eivät voi kumota" valittuna

EDITION-VERSIOT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

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

- Note: Tarvitset oikeuden hallita makroja, joita käyttäjät eivät voi kumota, vain jos haluat suorittaa Lähetä toiminto -ohjeen sisältäviä makroja. Kaikki joukkomakrot sisältävät Lähetä toiminto -ohjeen. Salama-kuvake (≠) osoittaa, että makro suorittaa toiminnon, jota ei voi kumota se voi esimerkiksi lähettää sähköpostin.
- 1. Avaa Makrot-widget.
- 2. Hae makroa ja valitse se makrojen luettelosta.

Voit hakea makroa syöttämällä osan sen nimestä Hae makroja -kenttään. Salesforce näyttää luettelon kaikista makroista, jotka sisältävät hakusanoja tai niiden osia. Jos Hae makroja -kenttä on tyhjä, luettelossa näytetään 25 viimeksi käyttämääsi makroa. Makro sisällytetään viimeksi käyttämiesi makrojen luetteloon, jos suoritit sen tai tarkastelit sen lisätietosivua,

3. Tarkasta halutessasi makron kuvaus ja ohjeet varmistaaksesi, että makro toimii odotetulla tavalla.

Nämä ohjeet näyttävät vaiheet, jotka makro suorittaa. Sinun kannattaa tarkastaa ohjeet, kun suoritat makroa ensimmäistä kertaa.

4. Napsauta **Suorita** (►) käynnistääksesi makron.

Näet viestin, joka kertoo, suoritettiinko makro onnistuneesti. Jokaisen onnistuneesti suoritetun ohjeen vieressä näytetään vihreä piste. Jokaisen epäonnistuneen ohjeen vieressä näytetään punainen piste ja virheviesti, jotta voit korjata ongelman.

TÄSSÄ OSIOSSA:

Peruuttamattomat makrot

Jotkin makrot suorittavat toimintoja, joita ei voi kumota, kuten lähtevien sähköpostien lähettäminen asiakkaille tai tapauksen tilan päivittäminen. Makro, joka sisältää lähetystoiminnon, on peruuttamaton. Sinulla täytyy olla oikeus hallita makroja, joita käyttäjät eivät voi kumota, jotta voit luoda, muokata ja suorittaa makroja, jotka sisältävät ohjeita peruuttamattomien toimintojen suorittamiseen.

Peruuttamattomat makrot

Jotkin makrot suorittavat toimintoja, joita ei voi kumota, kuten lähtevien sähköpostien lähettäminen asiakkaille tai tapauksen tilan päivittäminen. Makro, joka sisältää lähetystoiminnon, on peruuttamaton. Sinulla täytyy olla oikeus hallita makroja, joita käyttäjät eivät voi kumota, jotta voit luoda, muokata ja suorittaa makroja, jotka sisältävät ohjeita peruuttamattomien toimintojen suorittamiseen.

Salama-kuvake (🖌) osoittaa, että makro on peruuttamaton.

Jos sinulla ei ole oikeutta hallita makroja, joita käyttäjät eivät voi kumota, voit silti:

- Luoda ja muokata makroja, jotka eivät sisällä ohjeita peruuttamattomien toimintojen suorittamiseen
- Kloonata, poistaa ja jakaa makroja, jotka sisältävät ohjeita peruuttamattomien toimintojen suorittamiseen

Simerkki: Seuraavantyyppisiä toimintoja suorittavia makroja pidetään peruuttamattomina:

- Sähköpostin lähetys
- Tapauksen tilan päivitys

Makrojen pikavalinnat

Voit käyttää näppäimistön pikavalintoja työstääksesi makroja entistä tehokkaammin.

Paina:	Tehdäksesi tämän:
Μ	Avaa Makrot-widget.
S	Aseta kursorisi hakukenttään.
E	Muokkaa valittua makroa.
V	Tarkastele makron lisätietosivua.
Suorita	Suorita valittu makro.
Välilyönti	Laajenna tai pienennä valitun makron ohjeet.
Ylös-nuoli	Selaa makrojen luetteloa ylös.
Alas-nuoli	Selaa makrojen luetteloa alas.

Taulukko 1: Makrojen pikavalinnat

EDITION-VERSIOT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

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

EDITION-VERSIOT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

Joukkomakrot

Joukkomakro on makro, joka voidaan suorittaa useille tietueille samanaikaisesti. Joukkomakrojen avulla tukiagentit voivat keskittyä nopeasti asiakastapauksiin, jotka liittyvät samaan ongelmaan. Makrojen täytyy täyttää tietyt ehdot, jotta ne voidaan suorittaa joukkomakroina.

Seuraavat kohteet tukevat joukkomakroja:

- Salesforce Console for Service -tapausyötteen sähköpostijulkaisija
- Kaikki pikatoiminnot, paitsi sosiaaliset pikatoiminnot

Seuraavat kohteet eivät tue joukkomakroja:

- Salesforce Knowledge -toiminnot
- Yhteisöjen toiminnot
- Sosiaalisten viestien toiminnot
- "Lisää"- ja "Lisää loppuun"-ohjeet (kuten sähköpostijulkaisijan Lisää aiheeseen -ohje tai Lisää HTML-bodyn loppuun -ohje)

Jos joukkomakro vuorovaikuttaa sähköpostijulkaisijan kanssa, se voi sisältää vain yhden sähköpostijulkaisijan toiminnon.

Joukkomakron täytyy sisältää vähintään yksi Lähetä toiminto -ohje.

Esimerkki: Oletetaan esimerkiksi, että yhtiölläsi on palvelukatko ja moni asiakas on ottanut yhteyttä asiakastukeen. Haluat, että tukiagenttisi lähettävät palvelukatkoksesta ilmoittaneille asiakkaille sähköpostia, jossa kerrotaan milloin palvelukatkos päättyy. Voit luoda joukkomakron, joka käyttää sähköpostimallia luodakseen ja lähettääkseen sähköpostia näille asiakkaille.

TÄSSÄ OSIOSSA:

Joukkomakron luominen

Tässä esimerkissä kuvataan, miten voit luoda joukkomakron, joka lähettää sähköpostia valikoitujen asiakastapausten yhteyshenkilölle.

Vihjeitä joukkomakrojen luomiseen

Onnistuneiden joukkomakrojen salaisuus on valita oikeat tietueet, joille makro suorittaa toimintoja. Tukiagentit voivat suodattaa luettelonäkymiä tunnistaakseen valittavat tietueet.

Joukkomakron suorittaminen useille tietueille

Voit suorittaa joukkomakron vain yhdelle tietueelle kerralla tai useille tietueille samanaikaisesti. Käytä joukkomakroja käsitelläksesi samankaltaisia asiakastapauksia ja tietueita nopeasti.

Joukkomakron luominen

Tässä esimerkissä kuvataan, miten voit luoda joukkomakron, joka lähettää sähköpostia valikoitujen asiakastapausten yhteyshenkilölle.

Tarvittavat käyttöoikeudet		
Makrojen tarkasteleminen:	Makrojen lukuoikeus	
Makrojen luominen ja muokkaaminen:	Makrojen luonti- ja muokkausoikeudet	
Peruuttamattomien makrojen luominen ja suorittaminen:	"Hallitse makroja, joita käyttäjät eivät voi kumota" valittuna	
Joukkomakrojen suorittaminen:	"Suorita makroja usealle tietueelle"	

EDITION-VERSIOT

Käytettävissä: Salesforce Classic

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

EDITION-VERSIOT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

Oletetaan esimerkiksi, että yhtiölläsi on palvelukatko ja moni asiakas on ottanut yhteyttä asiakastukeen. Haluat, että tukiagenttisi lähettävät palvelukatkoksesta ilmoittaneille asiakkaille sähköpostia, jossa kerrotaan milloin palvelukatkos päättyy. Voit luoda joukkomakron, joka käyttää sähköpostimallia luodakseen ja lähettääkseen sähköpostia näille asiakkaille.

Tässä esimerkissä kuvataan, miten voit luoda joukkomakron, joka lähettää sähköpostia valikoitujen tapausten yhteyshenkilölle. Jos haluat toistaa tämän esimerkin Salesforce-organisaatiossasi, ota sähköpostijulkaisija käyttöön.

- 1. Luo makro.
- 2. Lisää makrolle ohjeet.
 - Valitse makron asiayhteys. Asiayhteys määrittää objektin, jonka kanssa makro toimii.
 Esimerkiksi Valitse aktiivinen välilehti -vaihtoehto käskee makroa suorittamaan toiminnon tapaussyötteen aktiiviselle tapausvälilehdelle.
 - b. Napsauta Valmis. Napsauta jokaisen ohjeen jälkeen Valmis siirtyäksesi seuraavalle riville.
 - valitse julkaisija, jonka kanssa makro toimii.
 Esimerkiksi Valitse sähköpostitoiminto -vaihtoehto käskee makroa toimimaan tapausyötteen sähköpostijulkaisijan kanssa.
 - **d.** Valitse toiminto, jonka haluat makron suorittavan. Voit napsauttaa **Käytä sähköpostimallia** ja valita käytettävän sähköpostimallin.
 - e. Valitse lopuksi Lähetä toiminto käskeäksesi makroa suorittamaan nämä ohjeet.
- 3. Tallenna makro.

Olet nyt luonut makron, joka luo ja lähettää sähköpostin valittujen tapausten yhteyshenkilölle. Tämä makro voidaan suorittaa joukkomakrona, koska se täyttää kaikki joukkomakron ehdot. Se vuorovaikuttaa sähköpostijulkaisijan kanssa, se käyttää tuettua ohjetta ja se sisältää Lähetä toiminto -ohjeen. Voit suorittaa tämän makron joukkomakrona useille tietueille samanaikaisesti. Voit suorittaa sen myös vain yhdelle tietueelle kerralla.

Näet makrojen luettelossa joukkomakrojen vieressä vihreän salaman ja kaksi alaviivaa sisältävän kuvakkeen (🛓). Varmista, että makrosi vieressä on tämä kuvake.

Vihjeitä joukkomakrojen luomiseen

Onnistuneiden joukkomakrojen salaisuus on valita oikeat tietueet, joille makro suorittaa toimintoja. Tukiagentit voivat suodattaa luettelonäkymiä tunnistaakseen valittavat tietueet.

Kun luot joukkomakron, sinun kannattaa lisätä siihen ohje, joka muuttaa tietueen kenttäarvoa. Agentit voivat suodattaa tietueita luettelonäkymissä kenttäarvon perusteella. Kenttäarvon päivittäminen sallii agenttien erottaa toisistaan tapausten tietueet, joille makro on ja joille se ei ole suorittanut toimintoja.

Esimerkki: Oletetaan esimerkiksi, että monet asiakkaat lähettävät tukitapauksia koskien samaa ongelmaa lyhyellä aikavälillä. Tukiagentti voi suorittaa joukkomakron, joka lähettää sähköpostia näille asiakkaille kertoakseen, että yhtiösi on tietoinen ongelmasta ja korjaamassa sitä paraikaa. Mutta mitä tapahtuu kahden päivän kuluttua, kun agentti haluaa suorittaa joukkomakron toiseen kertaan uusille tapauksille johtuen samasta ongelmasta?

Koska agentit käyttävät suodattamista määrittääkseen makroon sisällytetyt tapaukset, sinun kannattaa lisää joukkomakroon ohjeita, jotka muuttavat jonkin kentän arvoa. Tällöin makro päivittää automaattisesti kenttäarvon, kun se suoritetaan. Kun agentilla on myöhemmin uusia tapauksia, joihin hänen täytyy vastata, hän voi suodattaa tapauksia tämän kentän perusteella.

EDITION-VERSIOT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

Joukkomakron suorittaminen useille tietueille

Voit suorittaa joukkomakron vain yhdelle tietueelle kerralla tai useille tietueille samanaikaisesti. Käytä joukkomakroja käsitelläksesi samankaltaisia asiakastapauksia ja tietueita nopeasti.

Makrojen tarkasteleminen:	Makrojen lukuoikeus
Makrojen luominen ja muokkaaminen:	Makrojen luonti- ja muokkausoikeudet
Peruuttamattomien makrojen luominen ja suorittaminen:	"Hallitse makroja, joita käyttäjät eivät voi kumota" valittuna
Joukkomakrojen suorittaminen:	"Suorita makroja usealle tietueelle"

EDITION-VERSIOT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

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

Note: Tarvitset oikeuden hallita makroja, joita käyttäjät eivät voi kumota, vain jos haluat suorittaa Lähetä toiminto -ohjeen sisältäviä makroja. Kaikki joukkomakrot sisältävät Lähetä toiminto -ohjeen. Salama-kuvake (≠) osoittaa, että makro suorittaa toiminnon, jota ei voi kumota — se voi esimerkiksi lähettää sähköpostin.

Voit suorittaa joukkomakroja Tilit-, Tapaukset-, Yhteyshenkilöt- ja Liidit-objektien tietueille. Voit kuitenkin suorittaa joukkomakron vain yhden objektin luettelonäkymässä oleville tietueille kerralla. Voit esimerkiksi suorittaa joukkomakron useille Tapaukset-luettelonäkymässä oleville tapauksille, mutta et tapauksille ja tileille samanaikaisesti.

Vihreän salaman ja kaksi alaviivaa sisältävä kuvake (🛓) osoittaa, onko makro joukkomakro.

Joukkomakrot käsitellään 10 makron erissä. Voit suorittaa joukkomakron useammalle kuin 10 tapaukselle, mutta järjestelmä käsitellee sen 10 makron ryhmissä.

- 1. Valitse Tapaukset-luettelonäkymästä tapaukset, joille haluat suorittaa makron. Voit suodattaa tapauksia löytääksesi tapaukset, joille haluat suorittaa makron.
- 2. Avaa Makrot-widget.
- 3. Valitse Makro-widgetistä makro, jolla on vihreä salama-kuvake (🛓) ja napsauta Suorita.
- 4. Napsauta vahvistuksessa OK jatkaaksesi.

Makro suoritetaan valituille tapauksille. Tapaukset, joille makro on suoritettu onnistuneesti, näytetään luettelonäkymässä vihreällä korostettuna ja niiden vieressä on vihreä valintamerkki. Tapaukset, joille makron suorittaminen epäonnistui, on korostettu punaisella ja niiden vieressä on punainen X-kuvake. Jos haluat nähdä, miksi makroa ei voitu suorittaa tapaukselle, siirrä kursorisi punaisen X-kuvakkeen ylle.
Esimerkkejä makroista

Nämä esimerkit osoittavat, miten voit luoda erityyppisiä makroja liiketoimintatarpeidesi mukaan.

TÄSSÄ OSIOSSA:

Tapauksen kenttäarvojen lisääminen ja korvaaminen makroilla

Oletetaan, että tukiagenttisi lisäävät tietueeseen samoja kenttäarvoja tai korvaavat jonkin tietyn kenttäarvon usein. Voit luoda makron, joka lisää kenttään automaattisesti sisältöä tai korvaa kentän arvon. Makrot tekevät toistuvista ja rutiininomaisista tehtävistä automaattisia, joten agenttisi säästävät aikaa ja voivat keskittyä asiakkaiden auttamiseen.

Pikatekstin lisääminen sosiaaliseen viestiin

Oletetaan, että tukiagentit vastaavat asiakkaiden kysymyksiin usein sosiaalisten verkostojen kautta, kuten Twitter tai Facebook. Voit käyttää makroa lisätäksesi viestiin automaattisesi

vastauksen käyttämällä pikatekstiä tai tekstiä. Tämäntyyppinen makro sallii agenttien vastata asiakkaille nopeasti keskeyttämättä töitään.

Salesforce Knowledge -artikkelin liittäminen tapausyötteessä olevaan sähköpostiin automaattisesti makroilla

Joskus tukiagenttisi lähettävät asiakkaille usein saman Salesforce Knowledge- artikkelin. Tässä esimerkissä luomme makron, joka valitsee automaattisesti tietyn artikkelin ja lisää sen tapaussyötteessä olevaan sähköpostiin. Tämän makron avulla agentit voivat vastata asiakkaiden yleisimpiin kysymyksiin yhdellä napsautuksella, eikä heidän tarvitse etsiä artikkelia ja kopioida sitä sähköpostiin itse.

Tapauksen kenttäarvojen lisääminen ja korvaaminen makroilla

Oletetaan, että tukiagenttisi lisäävät tietueeseen samoja kenttäarvoja tai korvaavat jonkin tietyn kenttäarvon usein. Voit luoda makron, joka lisää kenttään automaattisesti sisältöä tai korvaa kentän arvon. Makrot tekevät toistuvista ja rutiininomaisista tehtävistä automaattisia, joten agenttisi säästävät aikaa ja voivat keskittyä asiakkaiden auttamiseen.

Sähköpostijulkaisijan täytyy olla käytössä Salesforce-organisaatiossasi.

Näissä ohjeissa kuvataan erilaisia tapoja käyttää Lisää-, Korvaa- ja Lisää loppuun -ohjeita makroja.

- 1. Luo makro.
- 2. Lisää ohjeet, jotka kertovat makrolle sähköpostin korvattavan kenttäarvon. Tässä esimerkissä näytämme miten voit korvata sähköpostin Aihe-kentän.
 - **a.** Napsauta Makro-ohjeet-osiosta **+ Lisää ohje**.
 - **b.** Ensimmäinen ohje kertoo makrolle objektit, joille se suorittaa toimintoja. Valitse tässä tapauksessa **Valitse aktiivinen tapausvälilehti**.
 - c. Seuraava makro kertoo ohjeelle, minkä tapaussyötteen julkaisijan toiminnon kanssa toimia. Valitse tässä tapauksessa Valitse sähköpostitoiminto.
 - **d.** Kerro sitten makrolle mitä tehdä sähköpostitoiminnossa. Valitse **Korvaa aihe**. Määritä aiherivi tekstikenttään.

Korvaa-ohjeen valitseminen tyhjentää kentän alkuperäisen arvon ja korvaa sen makrossa määritetyllä arvolla.

Syötä esimerkiksi *Tilauksesi päivitys*. Oletetaan, että aiherivi oli En ole saanut tilaustani. Makro tyhjentää vanhan aiherivin ja korvaa sen arvolla Tilauksesi päivitys.

EDITION-VERSIOT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

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

EDITION-VERSIOT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

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

KÄYTTJÄOIKEUDET

Makrojen tarkasteleminen:

Makrojen lukuoikeus

Makrojen luominen ja muokkaaminen:

 Makrojen luonti- ja muokkausoikeudet

Peruuttamattoman makron luominen:

 "Hallitse makroja, joita käyttäjät eivät voi kumota" valittuna

- 3. Lisää ohjeet käskeäksesi makroa korvaamaan sähköpostin kenttä tyhjällä arvolla. Tässä esimerkissä tyhjennämme Piilokopio-kentän.
 - a. Valitse Korvaa piilokopion vastaanottajien osoitteet. Jätä tekstikenttä tyhjäksi. Korvaa-ohjeen valitseminen ja tekstikentän jättäminen tyhjäksi poistaa kentän arvon, joten sinulle jää tyhjä kenttä.
- 4. Lisää ohjeita käskeäksesi makroa syöttämään arvon kenttään. Tässä esimerkissä lisäämme kaksi sähköpostiosoitetta Kopio-kenttään.
 - a. Valitse Korvaa kopion vastaanottajien osoitteet. Määritä sähköpostiosoitteet tekstikenttään. Voit määrittää useita sähköpostiosoitteita erottamalla ne pilkulla.

Lisää- tai Lisää loppuun -ohjeen valitseminen lisää makrossa määritetyn arvon kenttään, mutta ei poista siinä olevia arvoja. Syötä esimerkiksi *shipping@example.com*, *invoices@example.com*. Oletetaan, että Kopio-kenttä sisältää jo osoitteen support@example.com. Tämä makro lisää osoitteet *shipping@example.com* ja *invoices@example.com* osoitteen support@example.com perään.

- 5. Valitse Lähetä toiminto. Tämä ohje käskee makroa suorittamaan sähköpostitoiminnon.
- 6. Tallenna makro.

Pikatekstin lisääminen sosiaaliseen viestiin

Oletetaan, että tukiagentit vastaavat asiakkaiden kysymyksiin usein sosiaalisten verkostojen kautta, kuten Twitter tai Facebook. Voit käyttää makroa lisätäksesi viestiin automaattisesi vastauksen käyttämällä pikatekstiä tai tekstiä. Tämäntyyppinen makro sallii agenttien vastata asiakkaille nopeasti keskeyttämättä töitään.

Sähköpostijulkaisija-, Pikateksti- ja Sosiaalinen asiakaspalvelu -ominaisuuksien täytyy olla käytössä organisaatiossasi.

Näissä ohjeissa kuvataan yksi tapa käyttää Lisää-ohjeita makroja.

- 1. Luo makro.
- 2. Lisää ohjeita kertoaksesi makrolle, mitä sen tulisi tehdä. Tässä esimerkissä näytämme, miten voit lisätä pikatekstiä sosiaaliseen viestiin.
 - **a.** Napsauta Makro-ohjeet-osiosta **+ Lisää ohje**.
 - **b.** Ensimmäinen ohje kertoo makrolle objektit, joille se suorittaa toimintoja. Valitse tässä tapauksessa **Valitse aktiivinen tapausvälilehti**.
 - c. Seuraava makro kertoo ohjeelle, minkä tapaussyötteen julkaisijan toiminnon kanssa toimia. Valitse tässä tapauksessa Valitse sosiaalinen toiminto.
 - Kerro sitten makrolle mitä tehdä sosiaalisessa toiminnossa. Valitse Lisää kohteeseen Tekstiosa. Voit lisätä pikatekstiä tai tekstiä.

Lisää-ohjeen valitseminen lisää makrossa määritetyn pikatekstin tai tekstin kentässä olevan tekstin perään. Lisää-ohje on hyödyllinen sosiaalisen julkaisijan toiminnoissa, koska voit säilyttää @maininnan ja lisätä tekstiä sen perään.

- e. Määritä makron käyttämä pikateksti tai teksti.
- 3. Valitse Lähetä toiminto. Tämä ohje käskee makroa suorittamaan sosiaalisen toiminnon.
- 4. Tallenna makro.

EDITION-VERSIOT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

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

KÄYTTJÄOIKEUDET

Makrojen tarkasteleminen:

Makrojen lukuoikeus
 Makrojen luominen ja

muokkaaminen:

 Makrojen luonti- ja muokkausoikeudet

Peruuttamattoman makron luominen:

 "Hallitse makroja, joita käyttäjät eivät voi kumota" valittuna

Salesforce Knowledge -artikkelin liittäminen tapausyötteessä olevaan sähköpostiin automaattisesti makroilla

Joskus tukiagenttisi lähettävät asiakkaille usein saman Salesforce Knowledge- artikkelin. Tässä esimerkissä luomme makron, joka valitsee automaattisesti tietyn artikkelin ja lisää sen tapaussyötteessä olevaan sähköpostiin. Tämän makron avulla agentit voivat vastata asiakkaiden yleisimpiin kysymyksiin yhdellä napsautuksella, eikä heidän tarvitse etsiä artikkelia ja kopioida sitä sähköpostiin itse.

Salesforce Knowledge Onen täytyy olla käytössä organisaatiossasi. Salesforce Knowledge One -komponentin täytyy olla käytössä ja lisättynä Salesforce-palvelukonsoli-sivun komponentiksi.

- 1. Luo makro.
- 2. Lisää ohjeita käskeäksesi makroa hakemaan tietty artikkeli.
 - a. Napsauta Makro-ohjeet-osiosta + Lisää ohje.
 - **b.** Ensimmäinen ohje kertoo makrolle tapauksen, jolle se suorittaa toimintoja. Valitse tässä tapauksessa **Valitse aktiivinen tapausvälilehti**.
 - c. Seuraava ohje kertoo makrolle konsolin osan, jossa toimia. Valitse tässä tapauksessa Valitse Knowledge-sivupalkkikomponentti.
 - d. Nyt kerromme makrolle mitä sen tulisi tehdä Knowledge-sivupalkissa. Valitse Valitse artikkelihaku.
 - e. Tämä vaihe määrittää avainsanan, jota Knowledge-haku käyttää oikean artikkelin löytämiseen. Valitse Määritä avainsanat. Voit syöttää tekstikenttään artikkelin numeron tai avainsanan.
 - Artikkelin numero: Artikkelin numero hakee artikkelin sen numeron perusteella. Tämä toimii hyvin, kun haluat valita jonkin tietyn artikkelin. Syntaksi on *articlenumber:123456789*.

Note: Syntaksi on merkkikokoriippuvainen ja se täytyy kirjoittaa pienillä kirjaimilla.

- Avainsanat: Voit hakea avainsanojen perusteella. Salesforce etsii näitä avainsanoja Knowledge-tietämyskannan artikkelien otsikoista ja tekstistä. Syötä esimerkiksi "Palautasi salasanasi".
- f. Valitse Suorita haku. Tämä ohje käskee makroa suorittamaan haun, kun joku suorittaa tämän makron.

3. Lisää ohjeita käskeäksesi makroa lisäämään artikkeli sähköpostiin, jota muokataan tapaussyötteestä.

- a. Napsauta Valitse relevantein artikkeli. Tämä ohje käskee makroa käyttämään artikkelia, joka esiintyy hakutuloksissa ensimmäisenä.
- b. Valitse Lisää sähköpostiin HTML-muodossa. Tämä ohje lisää koko artikkelin, mukaan lukien sen tekstin ja kuvat, sähköpostiin kursorin sijaintiin.
- 4. Tallenna makro.

EDITION-VERSIOT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

Makrot ovat käytettävissä: Professional Edition-, 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.

KÄYTTJÄOIKEUDET

Makrojen tarkasteleminen:

Makrojen lukuoikeus

Makrojen luominen ja muokkaaminen:

 Makrojen luonti- ja muokkausoikeudet

Makrojen hallinta

Makrojen kloonaaminen, jakaminen ja poistaminen on helppoa.

TÄSSÄ OSIOSSA:

Makrojen kloonaaminen

Voit kopioida makroja nopeasti kloonaamalla niitä. Makrojen kloonaaminen on kätevä tapa luoda olemassa oleviin makroihin perustuvia makroja.

Makrojen jakaminen

Makrot käyttävät samaa jakomallia kuin muutkin Salesforce-objektit. Voit jakaa makroja julkisten ryhmien ja muiden käyttäjien kanssa, jolloin tukiagentit voivat työskennellä tehokkaammin niiden avulla.

Makrojen poistaminen

Voit poistaa tarpeettomia makroja.

Makrojen kloonaaminen

Voit kopioida makroja nopeasti kloonaamalla niitä. Makrojen kloonaaminen on kätevä tapa luoda olemassa oleviin makroihin perustuvia makroja.

Tarvittavat käyttöoikeudet

Makrojen tarkasteleminen:	Makrojen lukuoikeus
Makrojen kloonaaminen:	Makrojen luonti- ja muokkausoikeudet

Sekä pääkäyttäjät että tukiagentit voivat kloonata makroja, jos heillä on asianmukaiset käyttöoikeudet.

- 1. Avaa Makrot-widget.
- 2. Napsauta makroa, jonka haluat kloonata.
- 3. Jos käytä Makrot-widgetiä, napsauta Näytä lisätiedot -kuvaketta (💩).
- 4. Napsauta Kloonaa.
- 5. Kirjoita Makron nimi -kenttään yksilöllinen nimi makrolle.
- 6. Voit halutessasi muokata makron ohjeita. Voit muokata ohjeita myös myöhemmin.
- 7. Napsauta Tallenna.

EDITION-VERSIOT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

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

EDITION-VERSIOT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

Makrojen jakaminen

Makrot käyttävät samaa jakomallia kuin muutkin Salesforce-objektit. Voit jakaa makroja julkisten ryhmien ja muiden käyttäjien kanssa, jolloin tukiagentit voivat työskennellä tehokkaammin niiden avulla.

Tarvittavat käyttöoikeudet		
Makrojen tarkasteleminen:	Makrojen lukuoikeus	
Makrojen jakaminen:	Makrojen luonti- ja muokkausoikeudet	

- 1. Avaa Makrot-widget.
- 2. Valitse makro, jonka haluat jakaa.
- 3. Napsauta Näytä lisätiedot -kuvaketta (💿).
- 4. Napsauta Jaa.
- 5. Hae Uusi jako -sivulta julkisen ryhmän tai käyttäjän nimi.
- 6. Jaa makro valitsemalla ryhmä tai käyttäjä Käytettävissä-luettelosta ja napsauttamalla Lisää. Jos haluat lopettaa makron jakamisen, valitse ryhmä tai käyttäjä Jakokohde-luettelosta ja napsauta Poista.
- 7. Jos olet jakamassa makroa, valitse Käyttöoikeustaso-asetukseksi joko Vain luku tai Luku/kirjoitus.
 - Vain luku sallii tukiagenttien tarkastella ja suorittaa makroja.
 - Luku/kirjoitus sallii tukiagenttien muokata, tarkastella ja suorittaa makroja.
- 8. Napsauta Tallenna.

Makrojen poistaminen

Voit poistaa tarpeettomia makroja.

Tarvittavat käyttöoikeudet	
Makrojen lukuoikeus	Class
Makrojen poisto-oikeus	Käyte Editio
	vittavat käyttöoikeudet Makrojen lukuoikeus Makrojen poisto-oikeus

EDITION-VERSIOT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

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

Sekä pääkäyttäjät että tukiagentit voivat poistaa makroja, jos heillä on asianmukaiset käyttöoikeudet.

- 1. Napsauta Salesforce Consolen aloitussivulta **Makrot** tai **M** avataksesi Makrot-widgetin. Voit myös käyttää makroja Makrot-välilehdestä.
- 2. Napsauta makroa, jonka haluat poistaa.
- 3. Jos käytä Makrot-widgetiä, napsauta Näytä lisätiedot -kuvaketta (💿). (Tämä vaihe ei ole tarpeen, jos käytät Makrot-välilehteä).
- 4. Napsauta Poista.
- 5. Napsauta OK vahvistusikkunassa.

EDITION-VERSIOT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

Makroissa tuetut julkaisijat ja toiminnot

Makrot tukevat seuraavia julkaisijoita ja toimintoja Salesforce Console for Service -palvelukonsolissa.

TÄSSÄ OSIOSSA:

Makroissa tuetut sähköpostijulkaisijan toiminnot

Nämä toiminnot ovat käytettävissäsi, kun napsautat makro-ohjeesta **Valitse** sähköpostitoiminto. Sähköpostitoimintojen avulla voit muokata tapaussyötteessä olevien sähköpostien tekstiä. Voit luoda ja suorittaa makroja suorittaaksesi näitä toimintoja Salesforce Console for Service -palvelukonsolin sähköpostijulkaisijassa.

Makroissa tuetut Salesforce Knowledge -toiminnot

Nämä toiminnot ovat käytettävissäsi, kun napsautat makro-ohjeesta Valitse

Knowledge-sivupalkkikomponentti. Knowledge-toiminnot sallivat sinun hakea

Knowledge-artikkeleita ja lisätä niitä tapauksiin. Voit luoda ja suorittaa makroja suorittaaksesi näitä toimintoja Salesforce Console for Service -palvelukonsolin Salesforce Knowledge -julkaisijassa.

Makroissa tuetut mukautetut pikatoiminnot

Nämä toiminnot ovat käytettävissäsi, kun napsautat makro-ohjeesta **Valitse** *Pikatoiminnon nimi*. Voit luoda ja suorittaa makroja suorittaaksesi pikatoimintoja Salesforce Console for Service -palvelukonsolissa.

Makroissa tuetut Yhteisöjulkaisija-toiminnot

Nämä toiminnot ovat käytettävissäsi, kun napsautat makro-ohjeesta **Valitse Yhteisö-toiminto**. Yhteisö-toiminnot sallivat sinun lähettää päivityksiä ja viestejä Salesforce-yhteisöihin. Voit luoda ja suorittaa makroja suorittaaksesi näitä toimintoja Salesforce Console for Service -palvelukonsolin yhteisöjulkaisijassa.

Makroissa tuetut sosiaaliset toiminnot

Nämä toiminnot ovat käytettävissäsi, kun napsautat makro-ohjeesta **Valitse Sosiaalinen toiminto**. Voit luoda ja suorittaa makroja suorittaaksesi näitä toimintoja Salesforce Console for Service -palvelukonsolin sosiaalisessa julkaisijassa.

Makroissa tuetut sähköpostijulkaisijan toiminnot

Nämä toiminnot ovat käytettävissäsi, kun napsautat makro-ohjeesta **Valitse sähköpostitoiminto**. Sähköpostitoimintojen avulla voit muokata tapaussyötteessä olevien sähköpostien tekstiä. Voit luoda ja suorittaa makroja suorittaaksesi näitä toimintoja Salesforce Console for Service -palvelukonsolin sähköpostijulkaisijassa.

Näiden toimintojen käyttäminen edellyttää, että sähköpostijulkaisija on käytössä Salesforce-organisaatiossasi ja lisätty konsolikomponenttina tapausten sivuasetteluun.

Sähköpostijulkaisija-toiminnot eivät tue joukkomakroja.

Taulukko 2: Makroissa tuetut sähköpostijulkaisijan toiminnot

Toiminto	Kuvaus	Tuetaanko julkamakaissa?
Korvaa	Tyhjentää Vastaanottajan osoite -kentässä olevat	Kyllä
vastaanottajien	sankopostiosoitteet ja korvaa ne maarittamailasi	
osoitteet	sähköpostiosoitteilla. Jos haluat käyttää useita	
	sähköpostiosoitteita, erota ne toisistaan pilkuilla.	

EDITION-VERSIOT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

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

EDITION-VERSIOT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

Toiminto	iminto Kuvaus	
Lisää kenttään Vastaanottajien osoitteet	 ää kenttään Lisää nämä sähköpostiosoitteet Vastaanottaja-kenttään, mutta ei poista sen tämänhetkisiä sähköpostiosoitteita. Jos haluat käyttää useita sähköpostiosoitteita, erota ne toisistaan pilkuilla. 	
Korvaa Kopion vastaanottajien osoitteet	Tyhjentää Kopion vastaanottajan osoite -kentässä olevat sähköpostiosoitteet ja korvaa ne määrittämälläsi sähköpostiosoitteilla. Jos haluat käyttää useita sähköpostiosoitteita, erota ne toisistaan pilkuilla.	Kyllä
Lisää kenttään Kopion vastaanottajien osoitteet	Lisää nämä sähköpostiosoitteet Kopio-kenttään, mutta ei poista sen tämänhetkisiä sähköpostiosoitteita. Jos haluat käyttää useita sähköpostiosoitteita, erota ne toisistaan pilkuilla.	Ei
Korvaa Piilokopion vastaanottajien osoitteet	Tyhjentää Piilokopion vastaanottajan osoite -kentässä olevat sähköpostiosoitteet ja korvaa ne määrittämälläsi sähköpostiosoitteilla. Jos haluat käyttää useita sähköpostiosoitteita, erota ne toisistaan pilkuilla.	Kyllä
Lisää kenttään Piilokopion vastaanottajien osoitteet	Lisää nämä sähköpostiosoitteet Piilokopio-kenttään, mutta ei poista sen tämänhetkisiä sähköpostiosoitteita. Jos haluat käyttää useita sähköpostiosoitteita, erota ne toisistaan pilkuilla.	Ei
Määritä lähettäjän osoite	Tyhjentää Lähettäjän osoite -kentässä olevan sähköpostiosoitteen ja korvaa sen määrittämälläsi sähköpostiosoitteella.	Kyllä
Korvaa Aihe	Tyhjentää Aihe-kentän ja korvaa sen määrittämälläsi tekstillä.	Kyllä
Lisää kenttään Aihe	Lisää tämän tekstin Aihe-kentän loppuun, mutta ei poista sen tämänhetkistä tekstiä.	Ei
Korvaa HTML-osa	Tyhjentää sähköpostin tekstiosan sisällön ja korvaa sen määrittämälläsi HTML-sisällöllä.	Kyllä
Lisää kenttään HTML-osa	Lisää Pikateksti- tai Teksti-tyyppisen viestin HTML-tekstiosaan, mutta ei poista sen tämänhetkistä tekstiä. Pikateksti tai teksti syötetään kursorin sijaintiin.	Ei
Ota käyttöön Sähköpostimalli	Lisää sähköpostiin määritetyn sähköpostimallin aktiivisessa tapausvälilehdessä.	Kyllä
Lähetä toiminto	Käskee makroa suorittamaan nämä toiminnot, kun joku suorittaa tämän makron.	Kyllä
	Makro, joka sisältää lähetystoiminnon, on peruuttamaton. Sinulla täytyy olla oikeus hallita makroja, joita käyttäjät eivät voi kumota, jotta voit luoda, muokata ja suorittaa makroja, jotka sisältävät ohjeita peruuttamattomien toimintojen suorittamiseen.	
	Lähetä toiminto -ohjeen sisältämä makro voidaan suorittaa joukkomakrona. Sinulla täytyy olla oikeus suorittaa makroja useille tietueille suorittaaksesi joukkomakroja.	

Makroissa tuetut Salesforce Knowledge -toiminnot

Nämä toiminnot ovat käytettävissäsi, kun napsautat makro-ohjeesta Valitse Knowledge-sivupalkkikomponentti. Knowledge-toiminnot sallivat sinun hakea Knowledge-artikkeleita ja lisätä niitä tapauksiin. Voit luoda ja suorittaa makroja suorittaaksesi näitä toimintoja Salesforce Console for Service -palvelukonsolin Salesforce Knowledge -julkaisijassa.

Näiden toimintojen käyttäminen edellyttää, että Salesforce Knowledge on käytössä organisaatiossasi ja lisätty konsolikomponenttina. Salesforce Knowledge -toimintojen, kuten artikkelin liittäminen tapaukseen, täytyy olla käytössä konsolissa.

Note: Knowledge-sivupalkin täytyy olla avattuna, kun suoritat Knowledge-makron. Jos sivupalkki ei ole avoinna, makro ei toimi.

Salesforce Knowledge -toiminnot eivät tue Internet Explorer 7 -versiota tai joukkomakroja.

Tauluki	ko S. Makroissa tuetut Salesforce Knowledge -toiminnot	
Toiminto	Κυναυς	Tuetaanko joukkomakroissa?
Valitse Krowłedzesiu pałkłom ponenti	Kertoo makrolle, että nämä ohjeet vaikuttavat Knowledge-sivupalkkiin konsolissa.	Ei
Valitse artikkelihaku	Kertoo makrolle, että nämä ohjeet vaikuttavat Knowledge-hakuun.	Ei
Määritä Avainsanat	 Määrittää avainsanat, jota käytetään Knowledge-tietämyskannan hakemiseen. Voit hakea näillä ehdoilla: Artikkelin numero: Artikkelin numero hakee artikkelin sen numeron perusteella. Tämä toimii havin kun haluat valita ionkin tietyn artikkelin. Syntaksi on 	Ei
	articlenumber:123456789.	
	• Avainsanat: Voit hakea avainsanojen perusteella. Salesforce Knowledge etsii näitä avainsanoja Knowledge-tietämyskannan artikkelien otsikoista ja tekstistä. Esimerkiksi Salasanasi palauttaminen palauttaa artikkelit, jotka sisältävät nämä sanat.	
Suorita haku	Käskee makroa hakemaan Knowledge-tietämyskannasta käyttämällä Määritä avainsanat -ohjeessa määritettyjä ehtoja.	Ei
Valitse Relevantein artikkeli	Valitsee hakutuloksista ensimmäisen artikkelin.	Ei
Liitä tapaukseen	Liittää artikkelin tapaukseen.	Ei
Liitä sähköpostiin PDF-tiedostona	Lisää artikkelin tapauksen sähköpostiin PDF-liitteenä.	Ei
Lisää sähköpostiin HTML-muodossa	Lisää artikkelin tekstin ja linkittää sen tapauksen sähköpostiin.	Ei

Taulukko 3. Makroissa tuetut Salesforce Knowledge -toiminnot

EDITION-VERSIOT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

Makroissa tuetut mukautetut pikatoiminnot

Nämä toiminnot ovat käytettävissäsi, kun napsautat makro-ohjeesta **Valitse** *Pikatoiminnon nimi*. Voit luoda ja suorittaa makroja suorittaaksesi pikatoimintoja Salesforce Console for Service -palvelukonsolissa.

Näiden toimintojen käyttäminen edellyttää, että pikatoiminnot on määritetty Salesforce-organisaatiossasi ja lisätty tapaussyötteen sivuasetteluun.

Sosiaaliset pikatoiminnot eivät tue joukkomakroja.

Taulukko 4: Makroissa tuetut mukautetut pikatoiminnot

Toiminto	Kuvaus	Tuettu j pukkomokroiss a
Korvaa <tekstikenttä></tekstikenttä>	Tyhjentää tekstikentän sisällön ja korvaa sen määrittämälläsi tekstillä.	Kyllä
Lisää kenttään <tekstikenttä></tekstikenttä>	Lisää määritetyn tekstin tekstikentän loppuun, mutta ei poista sen tämänhetkistä tekstiä. Teksti syötetään kursorin sijaintiin.	Ei
Lähetä toiminto	Käskee makroa suorittamaan nämä toiminnot, kun joku suorittaa tämän makron.	Kyllä
	Lähetä toiminto -ohjeen sisältämää makroa ei voi peruuttaa. Sinulla täytyy olla oikeus hallita makroja, joita käyttäjät eivät voi kumota, jotta voit luoda, muokata ja suorittaa makroja, jotka sisältävät ohjeita peruuttamattomien toimintojen suorittamiseen.	
	Lähetä toiminto -ohjeen sisältämä makro voidaan suorittaa joukkomakrona. Sinulla täytyy olla oikeus suorittaa makroja useille tietueille suorittaaksesi joukkomakroja.	

Makroissa tuetut Yhteisöjulkaisija-toiminnot

Nämä toiminnot ovat käytettävissäsi, kun napsautat makro-ohjeesta **Valitse Yhteisö-toiminto**. Yhteisö-toiminnot sallivat sinun lähettää päivityksiä ja viestejä Salesforce-yhteisöihin. Voit luoda ja suorittaa makroja suorittaaksesi näitä toimintoja Salesforce Console for Service -palvelukonsolin yhteisöjulkaisijassa.

Näiden toimintojen käyttäminen edellyttää, että yhteisöjulkaisija on käytössä Salesforce-organisaatiossasi ja lisätty konsolikomponenttina tapausten sivuasetteluun.

Yhteisöjulkaisija-toiminnot eivät tue joukkomakroja.

	Taulukko 5: Makroissa tuetut Yhteisöjulkaisija-toiminnot	
Toiminto	Kuvaus	Tuetaanko julkanakaisa?
Korvaa Tekstiosa	Tyhjentää viestin sisällön ja korvaa sen määrittämälläsi tekstillä.	Ei

EDITION-VERSIOT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

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

EDITION-VERSIOT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

Toiminto	Kuvaus	Tuetaanko joukkomakroissa?
Lisää kenttään Tekstiosa	Lisää Pikateksti- tai Teksti-tyyppisen viestin yhteisöviestiin, mutta ei poista sen tämänhetkistä tekstiä. Pikateksti tai teksti syötetään kursorin sijaintiin.	Ei
Lähetä toiminto	Käskee makroa suorittamaan nämä toiminnot, kun joku suorittaa tämän makron. Lähetä toiminto -ohjeen sisältämää makroa ei voi peruuttaa. Sinulla täytyy olla oikeus hallita makroja, joita käyttäjät eivät voi kumota, jotta voit luoda, muokata ja suorittaa makroja, jotka sisältävät ohjeita peruuttamattomien toimintojen suorittamiseen.	Ei

Makroissa tuetut sosiaaliset toiminnot

Nämä toiminnot ovat käytettävissäsi, kun napsautat makro-ohjeesta **Valitse Sosiaalinen toiminto**. Voit luoda ja suorittaa makroja suorittaaksesi näitä toimintoja Salesforce Console for Service -palvelukonsolin sosiaalisessa julkaisijassa.

Näiden toimintojen käyttäminen edellyttää, että sosiaaliset toiminnot ovat käytössä organisaatiossasi ja lisätty konsolikomponenttina tapaussyötteen sivuasetteluun.

Taulukko 6. Makroissa tuetut sosiaaliset toiminnot

Sosiaaliset toiminnot eivät tue joukkomakroja.

Toiminto	Kuvaus	Tuetaanko joukkamakaissa?
Korvaa Sisältö	Tyhjentää tekstikentän sisällön ja korvaa sen määrittämälläsi tekstillä.	Ei
Lisää kenttään Sisältö	Lisää määritetyn tekstin tekstikenttään, mutta ei poista sen tämänhetkistä tekstiä. Pikateksti tai teksti syötetään kursorin sijaintiin.	Ei
Määritä Viestin tyyppi	 Käskee makroa käyttämään valittua viestin tyyppiä. Facebook-viestien tyypit: Viesti Kommentti Yksityinen Twitter-viestien tyypit: Twiittaus Uudelleentwiittaus Vastaus Suora 	Ei
Lähetä toiminto	Käskee makroa suorittamaan nämä toiminnot, kun joku suorittaa tämän makron.	Ei

EDITION-VERSIOT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

Toiminto	Kuvaus	Tuetaanko joukkomakroissa?
	Lähetä toiminto -ohjeen sisältämää makroa ei voi peruuttaa. Sinulla täytyy olla oikeus hallita makroja, joita käyttäjät eivät voi kumota, jotta voit luoda, muokata ja suorittaa makroja, jotka sisältävät ohjeita peruuttamattomien toimintojen suorittamiseen.	

Salesforce-konsolin mukauttaminen

Konsolikomponentit

Luo komponentteja mukauttaaksesi, laajentaaksesi tai integroidaksesi Salesforce console -konsolia muiden järjestelmien avulla.

Komponentit sallivat sinun näyttää monentyyppisiä tietoja konsolin alapalkissa, sivupalkeissa, korostuspaneeleissa ja vuorovaikutuslokeissa. Voit luoda komponentteja ratkaistaksesi useita eri liiketoimintaongelmia ja näyttääksesi kohteita, kuten:

- Kolmansien osapuolten sovelluksia
- Keskustelu- tai Softphone-sovelluksia
- Sisältöä, kun käyttäjät tarkastelevat tiettyjä sivuja
- Tietueiden vieressä niihin liittyviä tietoja
- Mukautettuja korostukset-paneeleita tai vuorovaikutuslokeja
- Sisältöä, kun käyttäjät napsauttavat mukautettavaa painiketta alatunnisteesta

EDITION-VERSIOT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

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

Komponenttien avulla voit mukauttaa konsolia mielin määrin käyttäjiesi tarpeiden perusteella. Voit luoda komponentteja Visualforcen, esitysaluesovellusten, hakukenttien, viiteluetteloiden ja raporttikaavioiden avulla. Force.com Canvas ja Salesforce Console Integration Toolkit ovat myös käytettävissä komponenttien laatimiseen. Molemmat teknologiat ovat JavaScript API -rajapintoja, joita kehittäjät voivat käyttää laajentaakseen tai integroidakseen konsolia. Toolkit tarjoaa sinulle ohjelmallisen pääsyn konsoliin, jotta voit esimerkiksi avata ja sulkea välilehtiä virtaviivaistaaksesi liiketoimintaprosesseja, kun taas Canvas auttaa sinua integroimaan konsoliin ulkoisia sovelluksia, jotka vaativat todennusmenetelmiä. Lisätietoja (vain englanniksi) esitysaluesovelluksista tai työkalusarjoista on Force.com Canvas Developer's Guide -oppaassa ja Salesforce Console Integration Toolkit Developer's Guide -oppaassa.

KATSO MYÖS:

Konsolikomponenttien luontiprosessi Konsolikomponenttien toteutusvihjeitä

Konsolikomponenttien luontiprosessi

Sovelluskehittäjät ja pääkäyttäjät luovat Salesforce console -komponentteja tavallisesti noudattamalla näitä vaiheita.

Voit luoda erilaisia konsolikomponentteja erilaisten liiketoimintaongelmien ratkaisemiseksi, mutta kaikki komponentit luodaan tavallisesti tässä järjestyksessä.

- 1. Kehittäjät luovat Visualforce-sivun tai esitysaluesovelluksen.
- 2. Pääkäyttäjät lisäävät Visualforce-sivun tai esitysaluesovelluksen joko:
 - sivuasetteluihin näyttääkseen sisältöä tietyillä sivuilla, tai
 - konsolisovelluksiin näyttääkseen sisältöä kaikilla sivuilla ja välilehdillä
- 3. Pääkäyttäjät, jotka lisäävät komponentin sivuasetteluihin:
 - Valitse sivupalkki, missä konsoli näkyy, kuten oikea, vasen, ylä- tai alapalkki.
 - Valitse, lisäätkö sivupalkkiin useita komponentteja, ja järjestä ne pinoksi, välilehdiksi tai haitariksi.
- 4. Pääkäyttäjät, jotka lisäävät komponentin sovelluksiin:
 - Määritä ulkoasu painikkeelle, jota käytetään komponentin käyttämiseen alatunnisteesta
 - kohdistavat komponentin kuhunkin konsoliin, josta he haluavat käyttäjien käyttävän komponenttia
- 5. Käyttäjät näkevät komponentin, kun he käyttävät sivuasetteluita tai napsauttavat painiketta konsolin alatunnisteesta.
 - Vihje: Jos haluat lisätä hakukentän tai liittyvän luettelon komponentiksi, voit tehdä niin luomatta Visualforce-sivua tai esitysaluesovellusta. Noudata kohdassa "Konsolikomponenttien lisääminen sivuasetteluihin" kuvattuja ohjeita ja valitse Tyyppi-kenttään Haku tai Liittyvä luettelo valitaksesi haluamasi kentän tai luettelon.

KATSO MYÖS:

Konsolikomponentit Konsolikomponenttien toteutusvihjeitä Konsolikomponenttien lisääminen sivuasetteluihin Konsolikomponenttien lisääminen sovelluksiin

Konsolikomponenttien toteutusvihjeitä

Tutustu näihin vihjeisiin ennen kuin luot komponentin Salesforce console -konsolille.

Toimintatapaan ja käyttöoikeuksiin liittyviä vihjeitä

Et voi lisätä esitysaluesovellusta AppExchange -paketteihin.

Kun päivität tietueita ensisijaisissa välilehdissä ja alavälilehdissä, komponentit eivät päivity automaattisesti.

Jos muutat mukautetun konsolikomponentin Korkeus-tai Leveys-arvoja, päivitä selaimesi ennen päivitysten tarkastelemista.

Raporttikaavioiden komponentit eivät ole saatavilla Salesforce Metadata API:a käyttäville kehittäjille tai sandbox- ja tuotantoinstanssien väliseen siirtoon.

Sivuasetteluihin liittyviä vihjeitä

Voit lisätä komponentteja sivuasetteluihin, jos sinulle on kohdistettu Sales Cloud User -käyttöoikeus tai Service Cloud User -ominaisuuslisenssi.

EDITION-VERSIOT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

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

EDITION-VERSIOT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

Kun olet poistanut korostuspaneelin tai vuorovaikutuslokin käytöstä sivuasettelussa, voit lisätä komponentin ensisijaisten välilehtien ylä- tai alasivupalkkiin.

Jos haluat, että komponentti näytetään ensisijaisen välilehden kaikissa alavälilehdissä, lisää komponentti sivuasetteluiden Ensisijaiset välilehtikomponentit -osioon. Jos lisäät komponentin sivuasetteluiden Alavälilehtikomponentit-osioon, komponentti näytetään erillisissä alavälilehdissä.

Jos Salesforce Knowledge on otettu käyttöön ja Knowledge-sivupalkki on kytketty päälle, älä lisää komponenttia tapausten sivuasettelun oikeaan sivupalkkiin, sillä muutoin Knowledge-sivupalkki näytetään komponenttien päällä.

Visualforce-vihjeet

Voit käyttää jokaisessa sivuasettelussa Visualforce sivua komponenttina yhden kerran.

Jos Visualforce-sivuja on kohdistettu sivuasetteluihin komponentteina, et voi poistaa niitä.

Visualforce-sivut eivät päivity, kun napsautat 🔽 ja valitset **Päivitä kaikki ensisijaiset välilehdet** tai **Päivitä kaikki alavälilehdet**.

Jos otat clickjack-suojauksen käyttöön Visualforce-sivuille organisaatiosi suojausasetuksista, Visualforce-sivuja ei näytetä oikein.

Toisin kuin muilla Visualforce -sivuilla, sinun ei tarvitse asettaa vakio-ohjainta niiden objektien mukautetuille konsolikomponenteille, joiden sivuasettelua olet muokkaamassa.

Jos lisäät parametrin showHeader=trueVisualforce-sivulle, voit lisätä 15 pikselin aukon komponentin oikealle ja vasemmalle puolelle osoittaaksesi sen sijainnin sivupalkissa visuaalisesti. Esimerkiksi <apex:page standardController="Contact" showHeader="false" title="Tapausten luettelo">.

Kun Visualforce-sivuja käytetään komponentteina, kaksi URL-parametriarvoa välitetään automaattisesti:

Parametrin nimi	Parametrin arvo	Kuvaus
id	Merkkikokoriippuvainen 15 merkkiä pitkä aakkosnumeerinen merkkijono, joka yksilöi tietueen.	Sen lisätietosivun tunnus, jossa komponentti näytetään.
		Tämä parametri siirretään vain, jos tunnus on saatavilla.
inContextPane	true	Osoittaa Visualforce-sivun, joka näytetään komponenttina Salesforce-konsolissa.

KATSO MYÖS:

Konsolikomponentit

Konsolikomponenttien lisääminen sivuasetteluihin

Kun olet luonut konsolikomponentin, voit lisätä sen sivuasetteluihin, jotta käyttäjäsi voivat käyttää sitä Salesforce console -sivupalkista.

- 1. Siirry sen objektin hallinta-asetusten Sivuasettelut-osioon, jonka sivuasettelua haluat muokata.
- 2. Napsauta Muokkaa sivuasettelun vierestä.
- 3. Napsauta Mukautetut konsolikomponentit.
- 4. Valitse Tyyli sivupalkin vierestä, johon haluat lisätä komponenttisi. Valinta määrittelee, kuinka se näytetään ja järjestellään. Lisätietoja on kohdassa Konsolikomponenttien sivupalkkityylit.
- 5. Määrittele sivupalkin koko konsolissa valitsemalla korkeus tai leveys, ja kirjoittamalla sen prosentteina tai pikseleinä. Jos sivupalkin korkeus tai leveys on seuraavia pikselien määriä alhaisempi, nämä komponenttityypit piilotetaan automaattisesti, koska niistä tulee vaikealukuisia:
 - Knowledge One 250
 - Haut 150
 - Viiteluettelot 200
 - Raporttikaaviot 150
- 6. Valitse Tyyppi-kentästä, onko komponenttisi Visualforce-sivu, esitysaluesovellus, haku, viiteluettelo vai raporttikaavio. Ennen kuin voit valita raporttikaavion, lisää se sivuasetteluun ja varmista, että tarvittavilla käyttäjillä on sen kansion käyttöoikeus.
 - Jos Knowledge-välilehti on määritetty Salesforce-organisaatiollesi, lisää Knowledge One -komponentti tapaussivuille, jotta agentit voivat hakea ja työstää artikkeleita helposti.
 - Jos organisaatiosi käyttää oikeutustenhallintaa, lisää Virstanpylväiden seuraaja -komponentti tapaussivuille, jotta agentit voivat nähdä tuoreimpia tietoja työstämiinsä tapauksiin liittyvistä virstanpylväistä.
 - Jos aiheet on otettu käyttöön objektille, lisää Aiheet-komponentti, jotta käyttäjät voivat tarkastella, lisätä ja poistaa työstämiinsä tietueisiin liittyviä aiheita.
 - Lisää tapaussivuille Tiedostot-komponentti, jotta tukiagenttisi voivat vetää ja pudottaa tiedostoja nopeasti tapauksiin, tarkastella jo liitettyjä tiedostoja ja sisällyttää liitetiedostoja tapaussähköposteihin.

EDITION-VERSIOT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

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

KÄYTTJÄOIKEUDET

Mukautettujen konsolikomponenttien lisääminen:

 Sovelluksen mukautusoikeus

JA

Service Cloud -käyttäjä TAI Sales Console

Visualforce-sivujen luominen:

 Sovelluksen mukautusoikeus

Esitysaluesovellusten hallinta:

- Sovelluksen mukautusoikeus
- Jos organisaatiosi käyttää Asiantuntevat henkilöt -ominaisuutta ja aiheita objekteissa, lisää Tapausten asiantuntijat -komponentti tapausten sivuasetteluihin, jotta agentit voivat tehdä helposti yhteistyötä tiettyjen alojen asiantuntijoiden kanssa.

Note: Tapausten asiantuntijat -ominaisuus on käytettävissä pilottiohjelman kautta. Ota yhteyttä Salesforceen saadaksesi lisätietoja Tapausten asiantuntijat -ominaisuuden käyttöönottamisesta organisaatiossasi.

Koska sivuasetteluissa voi olla vain kaksi raporttikaaviota, voit lisätä enintään kaksi raporttikaaviota sivupalkkiin. Voit lisätä sivupalkkiin enintään viisi komponenttia, ja sivuasetteluun kahdeksan. Lisäämiäsi esitysaluesovellusten komponentteja ei voida lisätä AppExchange-paketteihin.

- 7. Määritä lisätiedot Komponentti-osiossa:
 - 🔹 Visualforce-sivut tai esitysaluesovellukset: napsauta 🕙 kohdasta Komponentti hakeaksesi ja valitaksesi komponenttisi.



M)

Vihje: Voit sisällyttää Lightning-komponentteja Visualforce-sivuille. Lisätietoja on Lightning FAQ -asiakirjassa.

• Jos komponenttisi on hakukenttä, viiteluettelo tai raporttikaavio, valitse kentän, luettelon tai kaavion nimi. Voit halutessasi lisätä hakukomponentteihin enemmän kenttiä määrittämällä objektien pienoisnäkymien asettelut. Voit myös piilottaa raporttikaaviot

ja viiteluettelot sivuilta, jossa ne näytetään komponentteina, jolloin samoja tietoja ei näytetä kahdesti. Jos haluat muuttaa viiteluetteloiden järjestystä, tee se sivuasetteluista. Viiteluetteloiden komponentit eivät näytä mukautettuja painikkeita.

- 8. Kirjoita Otsikko-kenttään komponenttisi nimi, joka näytetään konsolin käyttäjille sivupalkissa. Jos et syötä raporttikaaviolle otsikkoa, raporttikaavion nimeä käytetään.
- **9.** Määrittele sivupalkin koko konsolissa valitsemalla korkeus tai leveys, ja kirjoittamalla sen prosentteina tai pikseleinä. Jos et määritä korkeutta tai leveyttä, komponentin kokoa muutetaan automaattisesti siten, että se näytetään konsolissa oikein.

Komponenttien automaattinen koon muuttaminen on käytettävissä Pino-tyylisille komponenteille. Se on valittuna oletusarvoisesti, joten kun käyttäjät muuttavat selaimiensa kokoa, Pino-komponentit mahtuvat hyvin sivupalkkeihin. Salesforce valitsee Pino-komponenttien minimikorkeuden ja -leveyden, etkä voi muuttaa näitä arvoja. Sovita automaattisesti -vaihtoehto ei ole käytettävissä Visualforce-sivuille tai esitysaluesovelluksille.

10. Napsauta Tallenna.

KATSO MYÖS:

Konsolikomponenttien sivupalkkityylit

Pikatoimintojen lisääminen konsolin sivupalkkiin

Lisää konsolin sivupalkkiin mukautettuja pikatoimintoja, joiden avulla tukiagentit voivat luoda, päivittää ja hakea tapauksiin liittyviä tietueita. Pikatoiminnot lisätään konsolikomponentteina.

Luo pikatoiminnot ennen kuin lisäät niitä tapausten sivuasetteluihin konsolissa.

- 1. Kirjoita Määritykset-valikon Pikahaku-kenttään *Sivuasettelut* ja valitse Tapaukset-osiosta **Sivuasettelut**.
- 2. Valitse työstettävä sivuasettelu
- 3. Napsauta Mukautetut konsolikomponentit.
- **4.** Siirry sivupalkkiosioon, johon haluat lisätä pikatoimintokomponentin. Jos haluat lisätä sen esimerkiksi vasempaan sivupalkkiin, siirry **Vasen sivupalkki** -osioon.
- 5. Määritä pikatoimintokomponentti:
 - Kenttä: Valitse tietueen kenttä, johon pikatoiminto vaikuttaa. Jos pikatoiminto luo esimerkiksi yhteyshenkilötietueen, valitse Yhteyshenkilö-kenttä.
 - Ota linkitys käyttöön: Jos tämä on valittuna, tukiagentit voivat liittää tämän tietueen tapaukseen. Tukiagentti voi esimerkiksi luoda yhteyshenkilön ja liittää sen tapaukseen.
 - Luontitoiminto: Valitse "Luo"-pikatoiminto. Tämä pikatoiminto sallii tukiagenttien luoda tietueen.
 - Päivitystoiminto: Valitse "Päivät"-pikatoiminto. Tämä pikatoiminto sallii tukiagenttien päivittää tietueen.
- 6. Lisää enemmän pikatoimintokomponentteja tarvittaessa.

EDITION-VERSIOT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

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

KÄYTTJÄOIKEUDET

Toimintojen ja sivuasettelujen luominen, muokkaaminen ja poistaminen sekä mukautettujen konsolikomponenttien lisääminen:

 Sovelluksen mukautusoikeus

7. Napsauta Tallenna.

KATSO MYÖS:

Konsolikomponentit Konsolikomponenttien lisääminen sivuasetteluihin

Konsolikomponenttien sivupalkkityylit

Kun pääkäyttäjät lisäävät komponentteja sivuasetteluihin, he valitsevat sivupalkkityylin, jolla komponentit näytetään Salesforce console -konsolissa

Seuraavat sivupalkkityylit ovat saatavilla sivuasettelujen konsolikomponenteille.

Monikomponenttityyppi Kuvaus

Pino



Välilehdet



Yksittäinen sisältöalue, jossa on useiden paneelien luettelo.



Haitari

Tiivistettävä sisältöalue



Tämä on käytettävissä vain vaakasuuntaisissa sivupalkeissa.

KATSO MYÖS:

Konsolikomponenttien lisääminen sivuasetteluihin

EDITION-VERSIOT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

Konsolikomponenttien lisääminen sovelluksiin

Kun olet luonut konsolikomponentin, voit lisätä sen painikkeena Salesforce console -konsolin alatunnisteeseen käyttäjien käytettäväksi.

- 1. Kirjoita Määritykset-valikon Pikahaku-kenttään *Mukautetut konsolikomponentit* ja valitse **Mukautetut konsolikomponentit**.
- 2. Napsauta Uusi.
- 3. Kirjoita komponenttisi nimi.
- **4.** Kirjoita Painikkeen nimi -kenttään otsikko, joka näytetään painikkeessa, jota napsauttamalla käyttäjät käynnistävät komponenttisi. Esimerkiksi *Live Agent*.
- 5. Kirjoita Painikkeen CSS -kenttään tyyli, jota käytetään määrittämään painikkeen ulkoasu käyttäjille, jotka käynnistävät komponenttisi napsauttamalla painiketta. Tuettuihin tyyleihin sisältyvät fontti, fontin väri ja taustaväri.
- 6. Syötä konsolissa näytettävän painikkeen leveys.
- 7. Valitse Komponentti-kenttään Visualforce-sivu tai Esitysaluesovellus ja kirjoita komponenttisi nimi tai napsauta 🕙 etsiäksesi ja valitaksesi sen.
 - Vihje: Voit sisällyttää Lightning-komponentteja Visualforce-sivuille. Lisätietoja on Lightning FAQ -asiakirjassa.
- 8. Syötä korkeus ja leveys ikkunalle, jossa komponenttisi näytetään konsolissa.
- **9.** Napsauta Kiinteä leveys tai Kiinteä korkeus estääksesi käyttäjiä muuttamasta komponenttisi näyttämiseen käytetyn ikkunan kokoa.

10. Napsauta Tallenna.

Ennen kuin käyttäjät voivat käyttää komponenttiasi, sinun täytyy kohdistaa se konsoliin. Lisätietoja on kohdassa Mukautetun konsolikomponentin kohdistaminen sovellukseen.

KATSO MYÖS:

Konsolikomponentin kohdistaminen sovellukseen

EDITION-VERSIOT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

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

KÄYTTJÄOIKEUDET

Mukautettujen konsolikomponenttien lisääminen:

Sovelluksen mukautusoikeus

JA

Service Cloud -käyttäjä TAI Sales Console

Visualforce-sivujen luominen:

 Sovelluksen mukautusoikeus

Esitysaluesovellusten hallinta:

 Sovelluksen mukautusoikeus

Konsolikomponentin kohdistaminen sovellukseen

Kun lisäät konsolikomponentin Salesforce console -sovelluksiin, sinun täytyy kohdistaa se kuhunkin konsoliin, josta haluat käyttäjien käyttävän sitä.

- 1. Kirjoita Määritykset-valikon Pikahaku-kenttään Sovellukset ja valitse Sovellukset.
- 2. Valitse konsolisovellus.
- 3. Napsauta Muokkaa.
- **4.** Lisää käytettävissä olevia komponentteja sovellukseesi kohdassa Valitse mukautetut konsolikomponentit.
- 1. Valitse Konsolikomponenttien tasaus -kohdassa, tasataanko komponentit konsolin alatunnisteen vasempaan vai oikeaan laitaan.
- 5. Napsauta Tallenna.

KATSO MYÖS:

Konsolikomponenttien lisääminen sovelluksiin

Salesforce Console -konsolin brändääminen

Voit brändätä konsolia lisäämällä mukautetun logon sen ylätunnisteeseen ja määrittämällä sen ylätunnisteen, alatunnisteen ja ensisijaisten välilehtien värit.

- 1. Kirjoita Määritykset-valikon Pikahaku-kenttään Sovellukset ja valitse Sovellukset.
- 2. Napsauta konsolin vierestä Muokkaa.
- 3. Jos haluat lisätä mukautetun logon, napsauta Lisää kuva ja valitse kuva asiakirjakirjastosta.

Ota nämä edellytykset huomioon, kun valitset mukautettua logoa Classic-sovellukselle asiakirjakirjastosta:

- Kuvan on oltava GIF- tai JPEG-muodossa ja alle 20 kt.
- Jos kuva on leveydeltään yli 300 pikseliä ja korkeudeltaan yli 55 pikseliä, se sovitetaan sopivaan kokoon.
- Parhaan näyttölaadun takaamiseksi suosittelemme käyttämään kuvaa, jossa on läpinäkyvä tausta.
- Ulkoisesti käytettävissä -valintaruudun tulee olla valittuna asiakirjan ominaisuuksissa, jotta käyttäjät voivat tarkastella kuvaa.
- Jos haluat määrittää värin, kirjoita hex-koodi Ylätunnisteen väri, Alatunnisteen väri tai Ensisijaisen välilehden väri. Kirjoita esimerkiksi #0000FF tehdäksesi ylätunnisteesta sinisen.

5. Napsauta Tallenna.

Tarkastele konsoliasi varmistaaksesi, että värit näytetään oikein.

Note: Ylä- ja alatunnisteen värin määrittäminen ei ole vielä mahdollista Metadata API:lla.

EDITION-VERSIOT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

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

KÄYTTJÄOIKEUDET

Mukautettujen konsolikomponenttien kohdistaminen sovellukseen:

 Sovelluksen mukautusoikeus

EDITION-VERSIOT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

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

KÄYTTJÄOIKEUDET

Salesforce-konsolin värien määrittäminen:

Sovelluksen mukautusoikeus

Käytä Salesforce-konsolia

Salesforce-konsolin käyttäminen

Työskentele tehokkaammin käyttämällä konsolin parannettua käyttöliittymää tietueiden työstämiseen. Toisin kuin tavallisilla Salesforce-sivuilla, kaikki konsolissa napsauttamasi kohteet näytetään välilehtinä. Välilehtiin perustuvan navigoinnin tehokkuuden lisäksi konsoli auttaa sinua seuraavissa toimissa:

- Työskentelemään useiden tietueiden kanssa
- Tarkastelemaan viimeksi käyttämiäsi välilehtiä ja kirjanmerkkejä
- Muuttamaan kiinnitettyjä listoja nähdäksesi enemmän tietoa
- Navigoimaan nopeammin pikanäppäinten avulla
- Työskentelemään usealla näytöllä

Konsolin kojelautaa muistuttava käyttöliittymä organisoi toisiinsa liittyvät tiedot yhdelle ruudulle, josta voit:

- hakea tietueita
- lisätä tietueisiin nopeasti huomautuksia vuorovaikutuslokin avulla
- nähdä milloin joku muu käyttäjä on muokannut tarkastelemiasi tietueita.
- käyttää SoftPhonea soittaaksesi ja vastaanottaaksesi puheluita

Lisäksi Salesforce-palvelukonsolin avulla voit:

- löytää Salesforce Knowledge -artikkeleita tapauksien ratkaisemiseen
- keskustella asiakkaiden kanssa Live Agentin avulla

Note: Jos Salesforce-pääkäyttäjäsi lisää mukautettuja konsolikomponentteja, käytettävissäsi saattaa olla lisätoimintoja konsolin sivupalkeissa ja alatunnisteissa.

Salesforce-konsolin välilehdet

Kaikki konsolissa napsauttamasi kohteet näytetään välilehtinä. Välilehtien avulla näet kaikki tarvitsemasi tiedot yhdellä ruudulla kontekstin kera.

EDITION-VERSIOT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

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

EDITION-VERSIOT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

Konsolin välilehdet

salesforce service cloud	Q Search Salesforce	₩ ?	۵ 🕸
🖸 Cases 🗕 1 🔻	00001011 + 2		-
All Cases -	🖸 Details 🔲 Global Media 🔛 System User 🕈 3		•
New Case Close Change Owner Change Status	Impact Drill is not holding its battery charge or power Batery not is working as long as ishould. Charging it fully leads to an operating time of only 3.5 to 4 hours. We expect this to a to at least 5-11 hours. We tried discharging the battery entriely. This dion't hep.	ast Experts Michael Ramsey	Show More
U	Email Community Post Log a Call More -	Files	Show All
Impact Drill is not holding its battery charge or power Amos, Jon 00001011	Click here to expand the Email action.	Warranty.png	

(1) Navigointivälilehti sallii sinun valita työstettäviä objekteja ja tietueita. (2) Ensisijaiset välilehdet näyttävät konsolissa työstettävän pääkohteen, kuten tilin. (3) Alavälilehdissä näytetään ensisijaisessa välilehdessä oleviin kohteisiin liittyvät kohteet, kuten tilin yhteyshenkilö. Käytä välilehtiä navigoidaksesi konsolissa siellä työskennellessäsi.

Varoitus: Konsoli ei tue selaimien Edellinen-painikkeita, joten ne eivät välttämättä toimi odotetulla tavalla. Konsolin välilehdet tallentuvat selaimen välilehtiin, kunnes suljet ne.

Kun suljet selaimen välilehtiä, menetät kaikki avoimet konsolivälilehdet. Jos pääkäyttäjäsi on ottanut käyttöön konsolin käyttäjäistuntojen tallentamisen, kaikki aiemmin avoinna olleet konsolivälilehdet ja konsolikomponentit avautuvat uudelleen, kun kirjaudut takaisin Salesforceen. Jos muutat jonkin sivupalkkikomponentin tai vuorovaikutuslokin kokoa tai suljet globaalin hakupalkin, myös nämä mukautukset tulevat uudelleen esiin.

Jos kirjaudut ulos Salesforcesta ja uudelleen sisään samassa ikkunassa, aiemmin avoinna olleet välilehtesi palautetaan uuteen istunnon, vaikka Tallenna käyttäjäistuntoja ei olisikaan käytössä.

KATSO MYÖS:

Salesforce-konsolin käyttäminen

Kirjanmerkkeihin lisättyjen ja viimeksi käytettyjen välilehtien tarkasteleminen Salesforce-konsolissa

Salesforce-konsolin navigointivälilehti

Käytä navigointivälilehteä valitaksesi objektin ja tarkastellaksesi sen aloitussivua.

EDITION-VERSIOT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

Konsolin navigointivälilehti

salesforce service cloud	Q_Search Salesforce	₩ ?	* 💿
🗋 Cases 🗲 📃 🔻	C 00001011 +		
All Cases 🗸	🗋 Details 🛛 🔲 Global Media 🛛 El System User 🕈		•
New Case Close Change Owner Change Status	Impact Drill is not holding its battery charge or power	Michael Ramse	Show More
	Email Community Post Log a Call More -	is	Show All
Impact Drill is not holding its battery charge or power Amos, Jon 00001011	Click here to expand the Email action.	/arranty.png	

Jokainen konsoli sisältää yhden navigointivälilehden. Pääkäyttäjäsi määrittää objektien luettelon, josta voit valita navigointivälilehden. Jos se on otettu sinulle käyttöön, voit napsauttaa **Mukauta omia välilehtiä** piilottaaksesi, näyttääksesi ja järjestääksesi objekteja.

Useimmat navigointivälilehdestä valitut objektien aloitussivut näytetään luettelonäkyminä, jotka näytetään automaattisesti parannettuina luetteloina. Navigointivälilehti ei näytä ennusteita, ideoita, vastauksia, yhteyksiä, portaaleja, konsolia tai painikkeita Salesforce-organisaatiosi mukauttamiseen.

KATSO MYÖS:

Salesforce-konsolin välilehdet Salesforce-konsolin käyttäminen

Ohjeita Salesforce-konsolin välilehtien käyttämiseen

Opi ottamaan kaikki irti konsolin ensisijaisista välilehdistä ja alavälilehdistä.

EDITION-VERSIOT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

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

Konsolin ensisijaiset välilehdet ja alivälilehdet

	Q Search Salesforce	₩ ?	۰ 🔞
Cases 🔻	00001011 + - 1		-
All Cases 🗸	🗅 Details 🔲 Global Media 🔛 System User 🕇 — 2		•
New Case Close Change Owner Change Status	Impact Drill is not holding its battery charge or power Battery not is working as long as ishould. Charging it tully leads to an operating time of only 3.5 to 4 hours. We expect this to at least 9-11 hours. We tried discharging the battery entrely. This dion't help.	to last Experts	Show More
U	Email Community Post Log a Call More V	Files	Show All
Impact Drill is not holding its battery charge or power Amos, Jon 00001011	Click here to expand the Email action.	Warranty.png	

(1) Ensisijainen välilehti on työstettävä pääkohde, kuten tili. (2) Alavälilehti on ensisijaisessa välilehdessä olevaan kohteeseen liittyvä kohde, kuten tilin yhteyshenkilö. Salesforce ei rajoita näytettävien välilehtien määrää.

Kun tarkastelet välilehtiä, näet * -kuvakkeen välilehdissä, joissa on tallentamattomia muutoksia, pois lukien raportit, Visualforce-sivut ja Salesforce-organisaatiosi määrityssivut. A näytetään välilehdissä, joissa on korjattavia virheitä. Jos pääkäyttäjäsi on lisännyt ulkoisia

toimialueita konsolin sallittujen toimialueiden luetteloon, välilehdissä voidaan näyttää Salesforcen ulkopuolisia sivuja. Uusia välilehtiä ei näytetä, kun napsautat mukautettua painiketta tai muutat tietueen tyyppiä, omistajaa tai aluetta. Sen sijaan nykyinen välilehti siirtyy valitsemaasi kohteeseen.

Voit suorittaa välilehdillä useita toimintoja napsauttamalla välilehtipalkista 🔽 ja valitsemalla vaihtoehdon, kuten välilehtien sulkemisen, välilehtien päivittämisen, näppäimistön pikavalintojen näyttämisen jne. Jos haluat muuttaa välilehden järjestystä, vedä se uuteen sijaintiin välilehtipalkissa. Välilehdet säilyvät ensisijaisina välilehtinä ja alavälilehtinä, eli et voi siirtää ensisijaisia välilehtiä alavälilehtien palkkiin ja päinvastoin. Välilehtien järjestystä ei voi muuttaa Internet Explorer[®] 7 -selaimella.

Jos pääkäyttäjäsi on sallinut usean monitorin komponentit, voit irrottaa ensisijaiset välilehdet selaimestasi ja vetää ne mihin tahansa

sijaintiin näytölläsi tehdäksesi käyttökokemuksestasi tarpeidesi mukaisen. Napsauta 🔽 ja valitse **Ponnahduta ensisijaiset välilehdet**.

Palauttaaksesi ensisijaiset välilehdet niiden alkuperäiseen selaimeen, napsauta 🔽 ja valitse **Ponnahduta välilehdet takaisin konsoliin**.

Kopioi konsolissa olevan välilehden URL ja lähetä se toiselle käyttäjälle napsauttamalla 🔽 ja valitsemalla 🖉 välilehden nimen vierestä. Jos lähetät URL-osoitteen konsolin ulkopuoliselle käyttäjälle, luo vakiomuotoinen Salesforce-URL Jaettava linkki -valintaikkunasta. Kopioi

sitten URL painamalla CTRL+C. Jos haluat lisätä konsoliisi välilehden, johon kopioimasi URL liitetään, napsauta + . Paina tekstikentässä CTRL+V liittääksesi URL-osoitteen ja napsauta **Siirry**. Voit liittää konsolin URL-osoitteen tai vakiomuotoisen Salesforce-URL-osoitteen uuteen välilehteen.

Jos haluat kiinnittää välilehtipalkkiin usein käytetyn ensisijaisen välilehden nopeaa käyttöä varten, napsauta 🔽 ja valitse 📌 . Kun välilehti on kiinnitetty, se siirretään välilehtipalkissa ensimmäiseksi ja sen teksti poistetaan tilan vapauttamiseksi ruudulta. Jos haluat

kumota välilehden kiinnityksen, napsauta 🤽 ja valitse 📌 .

Jos haluat lisätä suosikkivälilehtesi tai ajoittain käyttämäsi välilehden kirjanmerkkeihisi nopeaa käyttöä varten, napsauta 🔽 ja valitse

📕 . Kun välilehti on lisätty kirjanmerkkeihin, se siirretään alatunnisteessa olevaan Historia-komponenttiin (aiemmin Viimeksi käytetyt

välilehdet). Jos haluat poistaa välilehden kirjanmerkeistä, napsauta 🚬 ja valitse 📕 tai napsauta välilehden vierestä Historia-komponentissa Poista. Lisätietoja on kohdassa Kirjanmerkkeihin lisättyjen ja viimeksi käytettyjen välilehtien tarkasteleminen Salesforce-konsolissa sivulla 55.

Varoitus: Jos napsautat **Peruuta** juuri luodussa, tallentamattomassa kohteessa, kohde ja sen välilehdet poistetaan siirtämättä niitä roskakoriin.

Note: Jos Salesforce-pääkäyttäjäsi lisää mukautettuja konsolikomponentteja, käytettävissäsi saattaa olla enemmänkin toimintoja välilehtien viereisissä sivupalkeissa.

Vihje: Jos haluat avata viimeksi sulkemasi välilehden uudelleen, paina SHIFT+C tai napsauta 🔽 ja valitse Avaa viimeksi suljettu välilehti uudelleen. Voit avata uudelleen enintään kymmenen viimeksi suljettua välilehteä.

KATSO MYÖS:

Salesforce-konsolin navigointivälilehti Salesforce-konsolin välilehdet Salesforce-konsolin käyttäminen

Kirjanmerkkeihin lisättyjen ja viimeksi käytettyjen välilehtien tarkasteleminen Salesforce-konsolissa

Jos Salesforce-pääkäyttäjäsi sallii, voit käyttää kirjanmerkkeihin lisäämiäsi tai viimeksi käyttämiäsi ensisijaisia välilehtiä konsolissa nopeasti ilman, että sinun täytyisi hakea niitä Salesforcesta.

Note: Summer '15 -julkaisun yhteydessä Viimeksi käytetyt välilehdet -osion nimeksi muutettiin Historia, ja kirjanmerkit otettiin käyttöön, jotta välilehtien etsiminen ja löytäminen tapahtuisi virtaviivaisemmin. Nämä ominaisuudet eivät ole käytettävissä Internet Explorer[®] -versioilla 7 ja 8.

Tarkastele kirjanmerkkeihin lisäämiäsi ja viimeksi käyttämiäsi ensisijaisia välilehtiä napsauttamalla konsolin alalaidasta **Historia**. Napsauta sitten Kirjanmerkit- tai Viimeksi käytetyt välilehdet -saraketta ja valitse välilehti. Voit noutaa kunkin välilehden URL-osoitteen lähettääksesi sen toiselle käyttäjälle tai poistaa kirjanmerkkejä ja tyhjentää viimeksi käytettyjen välilehtien luettelon. Voit käyttää viimeksi käytettyjen välilehtien vierestä enintään kymmentä niiden alavälilehteä, jos sellaisia on. Historia-alatunnisteessa ei näytetä kohteita, joita ei näytetä välilehtinä, kuten kokouspyyntöjen asetteluita.

KATSO MYÖS:

Ohjeita Salesforce-konsolin välilehtien käyttämiseen Salesforce-konsolin käyttäminen

EDITION-VERSIOT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

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

Kiinnitettyjen luetteloiden koon muuttaminen ja pienentäminen Salesforce-konsolissa

Jos pääkäyttäjä on ottanut kiinnitetyt luettelon käyttöön ja valinnut niiden sijainnin ruudulla, voit muuttaa niiden kokoa ja piilottaa ne.

Voit muuttaa kiinnitetyn luettelon kokoa napsauttamalla luettelon oikeaa tai alamarginaalia ja vetämällä se haluttuun kokoon. Voit pienentää kiinnitetyn luettelon napsauttamalla oikeassa tai alamarginaalissa olevaa nuolta. Voit palauttaa luettelon taas näkyviin napsauttamalla nuolta uudelleen. Jos et vielä ole valinnut tietuetta luettelosta, luettelo näkyy automaattisesti koko näytöllä.

Katso Myös:

Salesforce-konsolin käyttäminen

EDITION-VERSIOT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

Salesforce-konsolin näppäimistön pikavalintojen käyttäminen

Näppäimistön pikavalintojen avulla voit suorittaa toimintoja näppäimistöllä nopeasti hiiren sijaan.

Näppäimistön pikavalinnat voivat tehdä konsolin käyttämisestä tehokkaampaa. Esimerkiksi sen sijaan, että kirjoittaisit tapauksen lisätiedot ja napsauttaisit sitten hiirellä **Tallenna**, pääkäyttäjä voi luoda pikavalinnan, jotta voit kirjoittaa tapauksen lisätiedot ja painaa CTRL+S tallentaaksesi tapaukset siirtymättä hiiren käyttöön. Vain pääkäyttäjät voivat luoda ja mukauttaa pikavalintoja.

Jos haluat nähdä konsolin pikavalinnat sisältävän ikkunan, paina SHIFT+K tai napsauta valitse Näytä näppäimistön pikavalinnat. Jos pikavalinta näytetään ikkunassa harmaana, sitä ei ole otettu käyttöön tai sitä on mukautettu.

Näppäimistön pikavalinnat eivät ole merkkikokoriippuvaisia, vaikka painaisitkin SHIFT-näppäintä ennen kirjainnäppäintä. Esimerkiksi SHIFT+b on sama kuin SHIFT+B. Jos näppäimistön pikavalintaan sisältyy CTRL, ALT tai SHIFT, näppäimien painamisjärjestyksellä ei ole väliä. Esimerkiksi CTRL+ALT+A on sama kuin ALT+CTRL+A.

EDITION-VERSIOT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

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

KATSO MYÖS:

Salesforce-konsolin oletusarvoiset näppäimistön pikavalinnat Salesforce-konsolin käyttäminen

Salesforce-konsolin oletusarvoiset näppäimistön pikavalinnat

Nämä pikavalinnat ovat automaattisesti käytettävissä konsolissa ja pääkäyttäjä voi mukauttaa niitä tai poistaa ne käytöstä.

Toiminto (näppäimistön pikavalinta)	Kuvaus	Näppäinkomento
Siirry näppäimistön pikavalintojen tilaan	Aktivoi näppäimistön pikavalinnat konsolin näyttävässä selaimessa.	ESC
Siirry navigointivälilehteen	Valitsee navigointivälilehden.	V
Siirry välilehdessä olevaan kenttään	Valitsee välilehden lisätiedot.	SHIFT+S
Siirry ensisijaisiin välilehtiin	Valitsee ensisijaisten välilehtien rivin.	Ρ
Siirry alavälilehtiin	Valitsee ensisijaisen välilehden alavälilehtien rivin.	S
Siirry luettelonäkymään	Valitsee luettelonäkymän.	Ν
Siirry luettelonäkymän ensimmäiseen kohteeseen	Valitsee luettelonäkymän ensimmäisen kohteen.	SHIFT+F

EDITION-VERSIOT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

Toiminto (näppäimistön pikavalinta)	Kuvaus	Näppäinkomento		
Siirry ylätunnisteen hakukenttään	Siirtää kursorin ylätunnisteen hakukenttään.	R		
Siirry alatunnisteeseen	Siirtää kursorin alatunnistekomponentteihin. Ei tueta Microsoft [®] Internet Explorer [®] -versioissa 7 tai 8 tai oikealta vasemmalle luettavilla kielillä. Jos valitset Makrot- tai Läsnäolo-komponentin, paina ESC siirtääksesi kursorin toisiin komponentteihin.	F / OIKEA NUOLI tai VASEN NUOLI /1–9		
Siirrä vasemmalle	Siirtää kursoria vasemmalle.	Vasen-nuoli		
Siirrä oikealle	Siirtää kursoria oikealle.	Oikea-nuoli		
Siirrä ylös	Siirtää kursoria ylös.	Ylös-nuoli		
Siirrä alas	Siirtää kursoria alas.	Alas-nuoli		
Avaa kohde ei-aktiivisessa välilehdessä	Avaa valitun kohteen uuteen välilehteen taustalle.	CTRL+napsautus PC-tietokoneilla; CMD+napsautus Mac-tietokoneilla		
Avaa välilehtien alasvetopainike	Avaa välilehtien alasvetopainikkeen muiden toimintojen valitsemiseen.	D		
Avaa välilehti	Avaa uuden välilehden.	Т		
Sulje välilehti	Sulkee valitun välilehden.	С		
Avaa viimeksi suljettu välilehti uudelleen	Avaa viimeksi suljetun ensisijaisen välilehden uudelleen.	SHIFT+C		
Päivitä välilehti	Päivittää valitun välilehden.	SHIFT+R		
Suorita	Aktivoi komennon.	ENTER		
Hanki jaettava linkki	Avaa Jaettava linkki -valintaikkunan valittuun välilehteen.	U		
Näytä näppäimistön pikavalinnat	Avaa näppäimistön pikavalinnat sisältävän ikkunan.	SHIFT+K		
Muokkaa	Siirry lisätietosivulta muokkaussivulle.	E		
Tallenna	Tallentaa valittuun välilehteen tehdyt muutokset.	CTRL+S		
Näytä tai piilota kiinnitetty luettelo	Muuttaa kiinnitetyn luettelon näkyvyyttä.	SHIFT+N		
Näytä tai piilota vasen sivupalkki	Muuttaa vasemman sivupalkin ja sen komponenttien näkyvyyttä.	SHIFT + VASEN NUOLI		
Näytä tai piilota oikea sivupalkki	Muuttaa oikean sivupalkin ja sen komponenttien näkyvyyttä.	SHIFT + OIKEA NUOLI		

Toiminto (näppäimistön pikavalinta)	Kuvaus	Näppäinkomento
Näytä tai piilota yläsivupalkki	Muuttaa yläsivupalkin ja sen komponenttien näkyvyyttä.	SHIFT + YLÖS-NUOLI
Näytä tai piilota alasivupalkki	Muuttaa alasivupalkin ja sen komponenttien näkyvyyttä.	SHIFT + ALAS-NUOLI
Lähennä tai loitonna ensisijaisia välilehtiä	Lähentää tai loitontaa ensisijaisia välilehtiä muuttamalla ylätunnisteen, alatunnisteen ja kiinnitettyjen luetteloiden näkyvyyttä.	Ζ

KATSO MYÖS:

Salesforce-konsolin näppäimistön pikavalintojen käyttäminen Salesforce-konsolin käyttäminen

Ohjeita Salesforce Console -konsolin usean monitorin komponenttien käyttämiseen

Siirrä konsolin osia tietokonemonitorisi eri osiin, jotta voit tarkastella tietoja itsellesi tehokkaimmalla tavalla.

Kun Salesforce-pääkäyttäjä ottaa usean monitorin komponentit käyttöön, voit irrottaa ja vetää ensisijaisia välilehtiä ja Open CTI SoftPhoneja monitoriesi eri sijainteihin. Voit myös siirtää Historia-komponenttia, Live Agent -keskusteluita (mutta et alatunnistekomponenttia) ja kaikkia konsolin ylätunnisteen mukautettuja konsolikomponentteja ja Force.com Canvas -komponentteja. Usean monitorin komponenttien käyttö saattaa vaatia selaimen asetusten päivityksen seuraavasti: (1) salli ponnahdusikkunat (2) avaa linkit ikkunoissa, älä välilehdissä.

Jos haluat irrottaa ja vetää ensisijaisia välilehtiä, napsauta 🔽 ja valitse **Irrota ensisijaiset välilehdet**.

Palauttaaksesi ensisijaiset välilehdet niiden alkuperäiseen selaimeen, napsauta 🔽 ja valitse Ponnahduta välilehdet takaisin konsoliin.

Jos haluat irrottaa ja vetää konsolin alatunnisteen komponentteja, napsauta kohteita ja valitse 🗾 . Palauttaaksesi kohteet niiden

alkuperäiseen selaimeen, napsauta 🧉 . Päivittääksesi ponnahtaneen komponentin, napsauta oikealla hiiren näppäimellä ja valitse Lataa uudelleen tai Päivitä. Kun olet päivittänyt ponnahtaneen alatunnistekomponentin, se palautuu konsolin alatunnisteeseen.

Jos kiinnitettyjä listoja on perustettu, leikkikenttä ilmestyy tyhjänä alueena listojen viereen, ja se ohjaa Vedä Alatunnisteen Komponentit Tähän. Käytä tätä aluetta seurataksesi Salesforce -ikkunoita muiden sovellustesi joukossa.

Tärkeää: Ponnahduskohteet sulkeutuvat ja menettävät sijaintinsa näytölläsi, kun: (1) kirjaudut ulos Salesforcesta, (2) napsautat Määritykset, (3) napsautat linkkiä poistuaksesi konsolista, (4) päivität tai suljet selaimesi.

Note: Et voi ponnahduttaa SoftPhoneseja, joiden sisäänrakennettu versio on CTI Toolkit 3.0 tai 4.0.

EDITION-VERSIOT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

Vihje: Konsolista irrotetuilla kohteilla on siniset otsikot, jotta paikannat ne helpommin muiden näyttösi ikkunoista.

Keskitä oikeaan ikkunaan käyttääksesi näppäimistön pikavalintoja irrotetuista komponenteista. Esimerkiksi, jos olet keskittynyt ikkunaan, jossa on navigaatiovälilehti, oletuspikavalinta ensisijaisiin välilehtiin, näppäinkomento P ei toimi.

KATSO MYÖS:

Salesforce-konsolin käyttäminen

Huomautusten lisääminen tietueisiin Salesforce-konsolissa

Vuorovaikutuslokin avulla voit lisätä tietueisiin nopeasti huomautuksia konsolin ensisijaisista välilehdistä.

Jos sinut kohdistettu vuorovaikutuslokin asetteluun, voit käyttää lokia konsolin alatunnisteesta. Lokit näytetään vain kohteille, joilla on Toimintohistoria-viiteluettelo, kuten tileille ja yhteyshenkilöille, mutta ei ratkaisuille. Lokit eivät ole käytettävissä raporteille, mittaristoille, Salesforce CRM Content -kirjastoille, Artikkelien hallinta -välilehdelle tai Visualforce-sivuille.

Näytä tai piilota vuorovaikutusloki siirtämällä kursorisi lokin reunan ylle ja napsauttamalla tai Jos haluat muuttaa vuorovaikutuslokin ja lisätietosivun kokoa ja vedä niiden välistä palkkia. Kun yhteyshenkilö näytetään alavälilehdessä, hänen nimensä lisätään lokin Nimi-kenttään, jotta voit tallentaa asiakkaisiin liittyviä huomautuksia nopeasti. Voit kuitenkin muuttaa Nimi-arvoa ennen lokin tallentamista. Kun napsautat **Tyhjennä loki** poistaaksesi huomautukset tai aiheen, tallennettuja huomautuksia ei poisteta pysyvästi, vaan ne tallennetaan tietueen Toimintohistoria-viiteluetteloon. Kaikki lokit tallennetaan tietueiden Toimintohistoria-viiteluetteloon

tehtävinä, jotta niitä on helppo tarkastella ja hakea.

- Note: Pääkäyttäjät voivat mukauttaa lokeissa näytettäviä kenttiä.
- Vihje: Jos käytät SoftPhonea, napsauta Lisää puhelun tiedot lisätäksesi lokiin puhelun päivämäärän ja kellonajan. Kun saapuvista puheluista avautuu ponnahdusikkuna, napsauta Lopeta puhelu lopettaaksesi puhelun ja tallentaaksesi kaikki lokiin tekemäsi päivitykset.

KATSO MYÖS:

Salesforce-konsolin käyttäminen

Työntöilmoitusten tarkasteleminen Salesforce-konsolissa

Työntöilmoitukset ovat visuaalisia osoittimia, jotka näytetään, kun toinen käyttäjä muuttaa tarkastelemaasi tietuetta tai kenttää.

Kun Salesforce-pääkäyttäjä määrittää työntöilmoituksia, tietueiden ja kenttien muutosten visuaaliset osoittimet näytetään luetteloissa ja lisätietosivuilla. Kun muutoksia tapahtuu, lisätietosivut päivittyvät automaattisesti näyttämään päivitykset, tai ilmoitukset näytetään valintaikkunoina. Luettelot näyttävät ilmoitukset seuraavin tavoin:

EDITION-VERSIOT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

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

KÄYTTJÄOIKEUDET

Vuorovaikutuslokin tarkasteleminen:

Tehtävien lukuoikeus

Huomautusten tallentaminen vuorovaikutuslokissa:

 Tehtävien muokkausoikeus

EDITION-VERSIOT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

Luetteloiden työntöilmoitukset

satesforce service cloud		Q Searc	ch Salesforce				?	¢	
Cases	•	00001001	+						•
All Open Cases	•	The widgets we	e received are the wrong size.	●	Ê Exp	erts		Sho	w More
New Case Close	Change Owner	Email	🔽 Community 💽 Post 🕓 Log a Call More 👻			Micha	el Rams	ву	
Change Status C		Click here to expansion	d the Email action.		Files	i		s	how All
Our Widgets hav	Escalated	All Updates	All Emails Attached Articles Call Logs More 🕶		Orde	rSummary			
00001001 The widgets we rec	On Hold	John Smith	changed Priority from Low to High.	Today at 1:54 PM 💌					
Cannot track our or	. On Hold	John Smith	changed Status from New to On Hold.	Today at 1:54 PM					

(1) Keltainen, kun tietuetta muutetaan. (2) Sininen, jos se on viimeksi tarkastelemasi kohde. (3) Paksu ja kursiivi, kun pääkäyttäjän määrittämää kenttää muutetaan.



- Nämä objektit ja niiden kentät ovat käytettävissä työntöilmoituksille: tilit, yhteyshenkilöt, tapaukset, liidit, mahdollisuudet, kampanjat, tehtävät ja mukautetut objektit.
- Työntöilmoitukset eivät ole käytettävissä konsolissa Professional Edition -versiolla.
- Jos määrität työntöilmoitukset liidiobjektille ja käytät Data.com Clean -sääntöjä, työntöilmoitukset käynnistyvät konsolissa. Muista, että ylimääräiset ilmoitukset voivat vaikuttaa työntöilmoitusten rajoitukseesi.

KATSO MYÖS:

Salesforce-konsolin käyttäminen

SoftPhonen käyttäminen Salesforce-konsolilla

Konsolin SoftPhone sallii sinun tarkastella puheluihisi liittyviä tietueita sekä vastaanottaa, soittaa ja siirtää puheluita.

Voit käyttää SoftPhonea, jos sinut on kohdistettu puhelukeskukseen, joka käyttää CTI Toolkit -versiolla 3.0 tai 4.0 laadittua CTI-adapteria tai jos käytät Open CTI:llä laadittua puhelukeskusta.

Napsauta S nähdäksesi SoftPhonen konsolin alapalkista. Käytä vuorovaikutuslokia kirjoittaaksesi huomautuksia puhelulokeihin. Puheluloki on toimintotietue, joka luodaan automaattisesti, kun käytät SoftPhonea. Se hakee puhelinnumeron, soittajan, päivämäärän, ajan ja puhelun keston. Voit tarkastella puhelulokeja minkä tahansa puheluun liittyvän tietueen Toimintohistoria-viiteluettelosta.

Tärkeää: Tiedot eivät välttämättä tallennu oikein, kun: (1) päivität selaimesi puhelun aikana;
 (2) käytät SoftPhonea useissa selaimissa samanaikaisesti; (3) siirryt SoftPhoneen selaimessa, jossa ei ole konsolia.

Note: Jos käytät CTI Toolkit -versiolla 4.0 laadittua CTI-adapteria, 📞 näytetään alapalkissa, vaikka et olisikaan yhteydessä adapteriin.

EDITION-VERSIOT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

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

KÄYTTJÄOIKEUDET

SoftPhonen tarkasteleminen ja käyttäminen:

Puhelukeskuksen jäsen

Vihje: Voit piilottaa SoftPhonen napsauttamalla **C**, mutta et voit siirtää sitä pois konsolin alapalkista. Voit myös muuttaa SoftPhonen korkeutta vetämällä sen ylälaidassa olevaa palkkia. Kun napsautat **Lopeta puhelu**, kaikki vuorovaikutuslokiin tekemäsi päivitykset tallennetaan ennen puhelun päättymistä.

KATSO MYÖS:

Salesforce-konsolin käyttäminen

Knowledge-artikkelien hakeminen Salesforce Console -konsolista

Jos pääkäyttäjä on määrittänyt Salesforce Knowledgen ja Knowledge-sivupalkin, näet automaattisesti artikkeleita, kun valitset tapauksen konsolista.

Kun kirjoitat tekstiä tapauksen Aihe-kenttään, sivupalkissa näytetään ehdotettuja artikkeleita, jotka auttavat sinua ratkaisemaan tapauksia nopeammin. Vain viimeisen 30 päivän aikana päivitetyt artikkelit näytetään, mutta voit tarkastella vanhempia artikkeleita kirjoittamalla hakusanan tai suodattamalla hakutuloksia. Suodata artikkeleita tietyn luokan, kielen tai vahvistustilan perusteella napsauttamalla 📷 ja valitsemalla suodatinvaihtoehdot. Vahvistustilojen ja monikielisten artikkeleita tietyy olla käytössä näiden suodattimien käyttämiseksi. Pääkäyttäjä määrittää artikkeleille käytettävissä olevat kielet. Sivupalkissa käytettävissä olevat sarakkeet ovat Uusi, Artikkelin otsikko ja Katsotuin. Voit muuttaa sarakkeiden kokoa vetämällä niiden välistä palkkia, mutta et voi lisätä, poistaa tai järjestää sarakkeita.

Hae artikkeleita tapauksen selvittämiseksi napsauttamalla 🔄, kirjoittamalla hakusanoja Haku-kenttään ja napsauttamalla **Siirry**. Liitä artikkeli tapaukseen napsauttamalla valintaruutua artikkelin vierestä ja sitten **Liitä tapaukseen**. Voit liittää artikkelin vain tallennettuun tapaukseen. 🔊 näytetään tapaukseen liitetyn artikkelin vieressä.

Muuta näytettävien artikkelien määrää napsauttamalla artikkelien määrän osoitinta sivupalkin vasemmasta alakulmasta ja valitse asetus. Kerralla tarkasteltavien artikkelien lukumäärä on 10, 25, 50, 100 tai 200. Kun muutat kyseistä asetusta, palaat luettelon ensimmäiselle sivulle.

Näytä tai piilota sivupalkki siirtämällä kursorisi vierityspalkin ylle ja napsauttamalla ¹ tai ¹. Voit vetää palkkia artikkelit-sivupalkin ja lisätietosivun välillä muuttaaksesi niiden leveyttä.

KATSO MYÖS:

Salesforce-konsolin käyttäminen

EDITION-VERSIOT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

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

KÄYTTJÄOIKEUDET

Tarkastellaksesi Salesforce Knowledge -artikkeleita:

• Artikkelin artikkelityypin lukuoikeus

Salesforce Knowledge -artikkelien lisääminen tapauksiin:

Tapausten
 muokkausoikeus

Live Agent tukiagenteille

Tervetuloa tukiagenttien Live Agentiin! Live Agent on kaikenkattava chat-ratkaisu, jonka avulla voit auttaa asiakkaita helposti.

Tukiagenttina autat kymmeniä asiakkaita heidän ongelmiensa kanssa joka päivä. Live Agent on Salesforceen täysin integroitu chat-ratkaisu, jonka avulla pääset helposti käsiksi kaikkiin asiakkaaseen liittyviin ja tarvitsemiisi tietoihin yhdestä paikasta. Lisäksi Salesforce hyödyntää Service Cloud -palvelun tehoa tarjotakseen sinulle pääsyn tärkeisiin työkaluihin, kuten tietämyskantaan ja ennalta kirjoitettuihin tukiviesteihin, joiden avulla voit auttaa asiakkaitasi ja sulkea tapauksia nopeammin.

Olitpa sitten kokenut veteraani tai aloitteleva Live Agent -käyttäjä, käytettävissäsi on useita työkaluja, joiden avulla voit auttaa samanaikaisesti useita asiakkaita keskustelussa. Aloitetaanpa.

KATSO MYÖS:

Live Agent tukivalvojille

EDITION-VERSIOT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

Live Agent on käytettävissä: Performance Edition- ja Developer Edition

-organisaatioissa, jotka luotiin 14. kesäkuuta 2012 jälkeen

Live Agent on käytettävissä: Unlimited Edition -versiossa, jossa on Service Cloud

Live Agent on saatavilla lisämaksusta: **Enterprise Edition**- ja **Unlimited Edition** -versioissa

KÄYTTJÄOIKEUDET

Vierailijoiden kanssa keskusteleminen Salesforce-konsolin Live Agentissa:

 Live Agent on otettu käyttöön, määritetty ja sisällytetty Salesforce-konsolin sovellukseen

Asiakkaiden auttaminen keskustelun avulla

Käytä Live Agentia auttaaksesi asiakkaitasi ratkaisemaan ongelmia nopeasti.

Live Agentin käyttäminen Salesforce-konsolissa tarjoaa sinulle pääsyn moniin muihin Service Cloud -tuotteisiin, jotka sallivat sinun auttaa asiakastasi kaikenkattavalla tavalla.

TÄSSÄ OSIOSSA:

Live Agent -tilasi muuttaminen

Muuta Live Agent -tilaasi kertoaksesi, milloin olet paikalla vastaanottamaan uusia ja siirrettyjä keskusteluita.

Asiakkaiden kanssa keskustelu

Hyväksy saapuvia keskustelupyyntöjä aloittaaksesi asiakkaiden kanssa keskustelemisen.

Asiakkaiden lisätietojen käyttäminen keskustelun aikana

Kun hyväksyt keskustelupyynnön, sen Lisätiedot-välilehti avautuu automaattisesti. Lisätiedot-välilehti sisältää tietoja vierailijasta ja sallii sinun etsiä keskusteluun liittyviä tietueita, kuten yhteyshenkilöitä ja tapauksia.

Pikateksti-viestien lähettäminen keskusteluissa

Lähetä etukäteen kirjoitettuja viestejä asiakkaillesi lähettääksesi usein käytettyjä viestejä nopeammin.

Tiedostojen siirtäminen keskustelun aikana

Salli asiakkaiden lähettää ja siirtää tiedostoja keskustelun aikana, jotta he voisivat jakaa helposti lisätietoa asioistaan.

Ei-toivottujen asiakkaiden estäminen keskustelusta

Voit estää ongelmallisia asiakkaita osallistumasta keskusteluihin suoraan Salesforce-konsolista. Jos asiakas esimerkiksi käyttää herjaavaa kieltä tai lähettää roskapostia, voit estää häntä aloittamasta uutta keskustelua.

Keskusteluistunnon lopettaminen

Lopeta keskusteluistunto, kun olet lopettanut asiakkaan kanssa keskustelemisen ja päivittänyt keskusteluun liittyvät tietueet.

EDITION-VERSIOT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

Live Agent on käytettävissä: Performance Edition- ja Developer Edition

-organisaatioissa, jotka luotiin 14. kesäkuuta 2012 jälkeen

Live Agent on käytettävissä: **Unlimited Edition** -versiossa, jossa on Service Cloud

Live Agent on saatavilla lisämaksusta: **Enterprise Edition**- ja **Unlimited Edition** -versioissa

KÄYTTJÄOIKEUDET

Vierailijoiden kanssa keskusteleminen Salesforce-konsolin Live Agentissa:

 Live Agent on otettu käyttöön, määritetty ja sisällytetty Salesforce-konsolisovellukseen

Live Agent -tilasi muuttaminen

Muuta Live Agent -tilaasi kertoaksesi, milloin olet paikalla vastaanottamaan uusia ja siirrettyjä keskusteluita.

Voit muuttaa Live Agentissa tilaksesi Paikalla, Poissa tai Offline. Kun poistut Live Agentista, tilaksesi muutetaan automaattisesti Offline ja kaikki aktiiviset keskustelut lopetetaan.

- 1. Napsauta Live Agent -alatunnisteen widgetiä avataksesi keskusteluruudun.
- 2. Napsauta keskusteluruudun oikeassa yläkulmassa olevaa alasvetonuolta nähdäksesi tilavaihtoehdot.
- 3. Valitse tilasi.

TÄSSÄ OSIOSSA:

Live Agent -tilat

Live Agent -tilat määrittävät, miten voit vuorovaikuttaa asiakkaiden kanssa, kun olet paikalla, poissa tai offline-tilassa.

EDITION-VERSIOT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

Live Agent on käytettävissä: Performance Edition- ja Developer Edition

-organisaatioissa, jotka luotiin 14. kesäkuuta 2012 jälkeen

Live Agent on käytettävissä: **Unlimited Edition** -versiossa, jossa on Service Cloud

Live Agent on saatavilla lisämaksusta: **Enterprise Edition**- ja **Unlimited Edition** -versioissa

KÄYTTJÄOIKEUDET

Vierailijoiden kanssa keskusteleminen Salesforce-konsolin Live Agentissa:

 Live Agent on otettu käyttöön, määritetty ja sisällytetty Salesforce-konsolin sovellukseen

Live Agent -tilat

Live Agent -tilat määrittävät, miten voit vuorovaikuttaa asiakkaiden kanssa, kun olet paikalla, poissa tai offline-tilassa.

Tila	Kuvaus
Paikalla	Voit vastaanottaa ja hyväksyä saapuvia keskusteluita ja siirtoja.
Poissa	Voit jatkaa mitä tahansa aloittamaasi keskustelua, mutta et voi hyväksyä saapuvia keskusteluita tai siirtoja.
Offline	Et voi hyväksyä saapuvia keskusteluita tai siirtoja, eikä sinulle voi reitittää keskusteluita.

EDITION-VERSIOT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

Live Agent on käytettävissä: Performance Edition- ja Developer Edition

-organisaatioissa, jotka luotiin 14. kesäkuuta 2012 jälkeen

Live Agent on käytettävissä: Unlimited Edition

-versiossa, jossa on Service Cloud

Live Agent on saatavilla lisämaksusta: **Enterprise Edition**- ja **Unlimited Edition** -versioissa

Asiakkaiden kanssa keskustelu

Hyväksy saapuvia keskustelupyyntöjä aloittaaksesi asiakkaiden kanssa keskustelemisen.

Kun saat uuden keskustelu- tai siirtopyynnön, odottava pyyntö näytetään keskusteluruudussasi. Voit nähdä käyttöönoton tai verkkosivuston, josta keskustelu on peräisin, asiakkaan nimen (jos saatavilla) sekä minuutteina ajan, jonka pyyntö on odottanut vastausta.

Voit keskustella usean asiakkaan kanssa samanaikaisesti. Jokainen keskusteluistunto avautuu erillisessä ensisijaisessa välilehdessä.

- 1. Napsauta keskusteluruudusta **Hyväksy** keskustelupyynnön vierestä. Keskusteluloki avautuu uudessa ensisijaisessa välilehdessä.
- 2. Kirjoita asiakkaalle lähetettävä viestisi viestikenttään.
- 3. Napsauta Lähetä tai paina näppäimistöstäsi ENTER lähettääksesi viestisi asiakkaalle.
- 4. Napsauta Lopeta keskustelu, kun olet auttanut asiakasta.

Jos asiakas lopettaa keskustelun ensin, keskustelulokissa näytetään ilmoitus.

KATSO MYÖS:

Pikateksti-viestien lähettäminen keskusteluissa Artikkelien liittäminen Live Agent -keskusteluihin Keskusteluiden siirtäminen Tiedostojen siirtäminen keskustelun aikana Tietueiden liittäminen keskustelulokeihin Keskusteluistunnon lopettaminen

EDITION-VERSIOT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

Live Agent on käytettävissä: Performance Edition- ja Developer Edition -organisaatioissa, jotka

luotiin 14. kesäkuuta 2012 jälkeen

Live Agent on käytettävissä: Unlimited Edition -versiossa, jossa on Service Cloud

Live Agent on saatavilla lisämaksusta: **Enterprise Edition**- ja **Unlimited Edition** -versioissa

KÄYTTJÄOIKEUDET

Vierailijoiden kanssa keskusteleminen Salesforce-konsolin Live Agentissa:

 Live Agent on otettu käyttöön, määritetty ja sisällytetty Salesforce-konsolin sovellukseen

Asiakkaiden lisätietojen käyttäminen keskustelun aikana

Kun hyväksyt keskustelupyynnön, sen Lisätiedot-välilehti avautuu automaattisesti. Lisätiedot-välilehti sisältää tietoja vierailijasta ja sallii sinun etsiä keskusteluun liittyviä tietueita, kuten yhteyshenkilöitä ja tapauksia.

• Hae tietuetta kirjoittamalla nimi sivun Liittyvät entiteetit -osion asiaankuuluvaan kenttään ja

napsauttamalla <u>S</u> . Liitä etsimäsi tietue keskusteluun valitsemalla se hakutulosten luettelosta ja napsauttamalla **Tallenna**.

Vanhemmissa organisaatioissa voit käyttää tietueiden ja vierailijan lisätietoja keskusteluiden aikana Liittyvät entiteetit -paneelista. Summer '14 -julkaisusta alkaen Lisätiedot-välilehden Liittyvät entiteetit -paneelia ei kuitenkaan ole saatavilla uusille Live Agent -asiakkaille. Olemassa olevilla asiakkailla on edelleen Liittyvät entiteetit -paneelin käyttöoikeus.

- Kun olet liittänyt olemassa olevan tietueen keskusteluun, napsauta tietueen nimeä avataksesi sen uudessa välilehdessä.
- Luo uusi tietue napsauttamalla Uusi tapaus, Uusi liidi, Uusi yhteyshenkilö tai Uusi tili.

EDITION-VERSIOT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

Live Agent on käytettävissä: Performance Edition- ja Developer Edition

-organisaatioissa, jotka luotiin 14. kesäkuuta 2012 jälkeen

Live Agent on käytettävissä: Unlimited Edition -versiossa, jossa on Service Cloud

Live Agent on saatavilla lisämaksusta: **Enterprise Edition**- ja **Unlimited Edition** -versioissa

KÄYTTJÄOIKEUDET

Tietueen hakeminen ja tarkastelu:

Objektin lukuoikeus
 JA

Live Chat -tekstien luontioikeus

Uuden tietueen luominen:

Objektin luomisoikeus
 JA

Live Chat -tekstien luontioikeus

Tietueen muokkaaminen:

Objektin muokkausoikeus

JΑ

Live Chat -tekstien luontioikeus

Tietueen poistaminen:

Objektin poisto-oikeus
 JA

Live Chat -tekstien luontioikeus

Pikateksti-viestien lähettäminen keskusteluissa

Lähetä etukäteen kirjoitettuja viestejä asiakkaillesi lähettääksesi usein käytettyjä viestejä nopeammin.

Pikatekstin sallii sinun vastata asiakkaillesi tehokkaammin ja lisätä asiakasviestintään, kuten sähköposteihin ja keskusteluihin, etukäteen kirjoitettuja viestejä, kuten tervehdyksiä ja ohjeita yleisiin ongelmiin.

Note: Jos sinulla ei ole Pikatekstin käyttöoikeutta, ota yhteyttä Salesforce-pääkäyttäjääsi.

- Kun keskustelet asiakkaan kanssa, kirjoita ;; viestikenttään. Pikateksti-viestien luettelo avautuu. Viimeksi käyttämäsi viestit näytetään luettelossa ensimmäisinä.
- 2. Jos haluat nähdä lisää käytettävissä olevia Pikateksti-viestejä, kirjoita sana tai lause. Sanat sisältävien viestien luettelo avautuu.
- Näet viestin otsikon ja koko tekstin napsauttamalla viestiä kerran tai korostamalla sen näppäimistösi nuolinäppäimillä. Koko viesti näytetään Pikateksti-luettelon alalaidassa.
- 4. Valitse viesti ja lisää se keskusteluusi kaksoisnapsauttamalla sitä tai korostamalla se ja painamalla ENTER näppäimistöstäsi.
- 5. Lähetä viesti napsauttamalla Lähetä tai painamalla ENTER näppäimistöstäsi.

EDITION-VERSIOT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

Live Agent on käytettävissä: Performance Edition- ja Developer Edition

-organisaatioissa, jotka luotiin 14. kesäkuuta 2012 jälkeen

Live Agent on käytettävissä: Unlimited Edition -versiossa, jossa on Service Cloud

Live Agent on saatavilla lisämaksusta: **Enterprise Edition**- ja **Unlimited Edition** -versioissa

KÄYTTJÄOIKEUDET

Pikatekstin käyttäminen vierailijoiden kanssa keskustellessaLive Agentissa:

• Pikatekstin lukuoikeus
Tiedostojen siirtäminen keskustelun aikana

Salli asiakkaiden lähettää ja siirtää tiedostoja keskustelun aikana, jotta he voisivat jakaa helposti lisätietoa asioistaan.

Jos asiakas saa esimerkiksi virheen yrittäessään suorittaa prosessia, hän voi lähettää ja siirtää kuvankaappauksen virheviestistä agentille.

Ennen kuin asiakas voi lähettää tiedoston, sinun on kohdistettava keskustelu tietueeseen, kuten tapaukseen tai yhteyshenkilöön. Koska keskustelulokia ei luoda ennen keskustelun päättymistä, et voi liittää asiakkaan tiedostoa suoraan keskustelulokiin keskustelun aikana.

- 1. Napsauta 🥏 etsiäksesi tai luodaksesi keskusteluun liitettävän tietueen.
- 2. Napsauta tiedonsiirtokuvaketta (😰).
 - Note: Asiakas ei voi lähettää tiedostoa ennen kuin aloitat tiedoston siirron napsauttamalla tiedostonsiirtokuvaketta. Tämä estää asiakasta lähettämästä luvatonta tai mahdollisesti vaarallisia tiedostoja keskusteluun.
- Valitse valitsemasi tietue liittääksesi sen siirrettäväksi tiedostoksi. Asiakasta pyydetään lähettämään tiedosto keskusteluikkunaan. Tiedosto ei voi olla yli 25 Mt.
- **4.** Kun asiakas on lähettänyt tiedoston keskustelun välityksellä, napsauta linkkiä keskustelulokissa tarkastellaksesi tiedostoa.

EDITION-VERSIOT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

Live Agent on käytettävissä: Performance Edition- ja Developer Edition

-organisaatioissa, jotka luotiin 14. kesäkuuta 2012 jälkeen

Live Agent on käytettävissä: Unlimited Edition

-versiossa, jossa on Service Cloud

Live Agent on saatavilla lisämaksusta: **Enterprise Edition**- ja **Unlimited Edition** -versioissa.

KÄYTTJÄOIKEUDET

Salesforce console -konsolin käyttäminen:

 "Live Agent" on otettu käyttöön ja määritetty

JA

Live Agent on määritetty Salesforce-konsolisovelluksessa

Liitteiden lisääminen keskusteluun

Artikkelien liittäminen Live Agent -keskusteluihin

Käytä Knowledge One -widgetiä löytääksesi keskustelun aikana artikkeleita, jotka auttavat ratkaisemaan asiakkaiden ongelmia.

Knowledge One -widget on käytettävissä vain, jos Salesforce-organisaatiosi käyttää Knowledge -palvelua ja Salesforcepääkäyttäjäsi on sisällyttänyt työkalun Salesforce console -sovellukseesi.

- 1. Kun keskustelet vierailijan kanssa, napsauta artikkelia Knowledge One -widgetin luettelosta. Näyttöön avautuu välilehti, jossa on artikkelin koko teksti.
- 2. Voit hakea tiettyä artikkelia luettelosta kirjoittamalla sanan tai lauseen widgetin tekstikenttään ja napsauttamalla **Q** tai painamalla ENTER.
 - Voit myös napsauttaa 🔍 widgetin ylälaidasta hakeaksesi myös artikkeleita, jotka eivät näy luettelossa. Widgetin päähaku sallii sinun rajoittaa tuloksiasi artikkelityypin mukaan.
 - Voit suodattaa hakutuloksiasi napsauttamalla **Suodattimet** ja valitsemalla ehtoja hakusi rajoittamiseen.
- 4. Napsauta Lähetä tai paina näppäimistöstäsi ENTER lähettääksesi artikkelin vierailijalle.
 - Note: Voit lähettää artikkeleita vierailijoille vain, jos pääkäyttäjäsi on määrittänyt artikkeleille Keskusteluvastaus-kentän. Jos tätä kenttää ei ole määritetty, voit tarkastella artikkeleita, mutta et voi sisällyttää niitä keskusteluihin.

EDITION-VERSIOT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

Live Agent on käytettävissä: Performance Edition- ja Developer Edition

-organisaatioissa, jotka luotiin 14. kesäkuuta 2012 jälkeen

Live Agent on käytettävissä: Unlimited Edition -versiossa, jossa on Service Cloud

Live Agent on saatavilla lisämaksusta: **Enterprise Edition**- ja **Unlimited Edition** -versioissa

KÄYTTJÄOIKEUDET

Artikkelien hakeminen ja tarkastelu:

• Artikkelityypin lukuoikeus

Tietueiden liittäminen keskustelulokeihin

EDITION-VERSIOT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

Live Agent on käytettävissä: Performance Edition- ja Developer Edition

-organisaatioissa, jotka luotiin 14. kesäkuuta 2012 jälkeen

Live Agent on käytettävissä: **Unlimited Edition** -versiossa, jossa on Service

Cloud Live Agent on saatavilla lisämaksusta: **Enterprise Edition**- ja **Unlimited Edition**

-versioissa

71

Etsi tai luo tietueita liitettäväksi keskustelulokeihin keskustellessasi asiakkaiden kanssa.

Hae keskustelulokiin liitettäviä olemassa olevia tietueita tai luo uusia tietueita keskustellessasi asiakkaiden kanssa. Voit esimerkiksi luoda uuden tapauksen asiakkaan asiaan liittyen tai etsiä asiakkaan nykyisiä yhteystietoja ja liittää ne tekstiin myöhempää käyttöä varten. Voit liittää keskustelulokeihisi vakiomuotoisia tai mukautettuja tietueita.

1. Napsauta keskustellessasi asiakkaan kanssa 🥏 liittääksesi tietueen keskustelulokiin.

Note: Voit liittää vain yhden kappaleen tietyntyyppistä tietuetta keskustelulokiin. Voit esimerkiksi liittää yhteen keskustelulokiin vain yhden tapauksen.

- 2. Tietueen hakeminen:
 - a. Napsauta tietueiden ikkunasta hakukuvaketta (🔎) haettavan tietuetyypin vierestä.
 - **b.** Kirjoita tietueen nimi ja paina ENTER. Tietue avautuu uudessa välilehdessä.
 - Napsauta Liitä-kuvaketta (2) uudelleen.
 - d. Valitse valintaruutu löytämäsi tietueen vierestä linkittääksesi sen keskustelulokiin.
- 3. Uuden tietueen luominen:
 - a. Napsauta tietueiden ikkunasta luontikuvaketta (🔸) haettavan tietuetyypin vierestä.
 - b. Täydennä uuden tietueen tiedot ja tallenna se.
 Tietue linkittyy keskustelulokiin automaattisesti, kun tietue on luotu.
- 4. Kun olet lopettanut keskustelun asiakkaan kanssa, poistu keskustelusta.
- Napsauta Tallenna pyydettäessä. Linkittämäsi tietueet on nyt liitetty keskustelulokiin. Voit käyttää niitä tekstin tietonäkymästä.

KATSO MYÖS:

Live Agent -keskustelulokit

KÄYTTJÄOIKEUDET

Tietueen hakeminen ja tarkastelu:

Objektin lukuoikeus
 JA

Live Chat -keskustelulokien luontioikeus

Uuden tietueen luominen:

Objektin luomisoikeus

JA

Live Chat -keskustelulokien luontioikeus

Tietueen muokkaaminen:

Objektin muokkausoikeus

JA

Live Chat -keskustelulokien luontioikeus

Tietueen poistaminen:

Objektin poisto-oikeus
 JA

Live Chat -keskustelulokien luontioikeus

Ei-toivottujen asiakkaiden estäminen keskustelusta

Voit estää ongelmallisia asiakkaita osallistumasta keskusteluihin suoraan Salesforce-konsolista. Jos asiakas esimerkiksi käyttää herjaavaa kieltä tai lähettää roskapostia, voit estää häntä aloittamasta uutta keskustelua.

Asiakkaan estäminen keskustelusta lopettaa keskustelun ja estää kaikki uudet keskustelupyynnöt, jotka tulevat käyttäjän IP-osoitteesta (Internet Protocol).

Jos Salesforce-organisaatiosi saa paljon roskapostikeskusteluita tietyltä alueelta, pääkäyttäjäsi voi estää kokonaisia IP-alueita.

1.

- Napsauta vuorovaikutusikkunasta 🏹 -kuvaketta.
- 2. (Valinnainen) Syötä kommentti selittääksesi, miksi estät tätä vierailijaa osallistumasta keskusteluihin.
- 3. Napsauta Estä.

Kun napsautat **Estä**, keskustelu lopetetaan välittömästi ja vierailija näkee ilmoituksen, että agentti on lopettanut keskustelun. Jos keskustelukokoukseen osallistuu useampi agentti, **Estä**-vaihtoehto lopettaa keskustelukokouksen välittömästi ja muut agentit saavat ilmoituksen asiasta.

Jos et näe *Vo*-kuvaketta konsolissasi, pyydä Salesforce-pääkäyttäjääsi ottamaan se käyttöön. Vain Salesforce-pääkäyttäjä voi kumota IP-osoitteen eston.

EDITION-VERSIOT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

Live Agent on käytettävissä: Performance Edition- ja Developer Edition

-organisaatioissa, jotka luotiin 14. kesäkuuta 2012 jälkeen

Live Agent on käytettävissä: **Unlimited Edition** -versiossa, jossa on Service

Cloud

Live Agent on saatavilla lisämaksusta: **Enterprise Edition**- ja **Unlimited Edition** -versioissa

KÄYTTJÄOIKEUDET

Vierailijoiden kanssa keskusteleminen Salesforce-konsolin Live Agentissa:

 Live Agent on otettu käyttöön, määritetty ja sisällytetty Salesforce-konsolisovellukseen

Keskusteluistunnon lopettaminen

Lopeta keskusteluistunto, kun olet lopettanut asiakkaan kanssa keskustelemisen ja päivittänyt keskusteluun liittyvät tietueet.

Kun lopetat keskustelun asiakkaan kanssa, keskusteluun liittyvät ensisijaiset ja toissijaiset välilehdet jäävät avoimina konsoliin. Sulje ne tallentaaksesi työsi ja vapauttaaksesi tilaa muille keskusteluille.

- 1. Sulje keskustelun ensisijainen välilehti.
- 2. Napsauta Tallenna pyydettäessä.

EDITION-VERSIOT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

Live Agent on käytettävissä: Performance Edition- ja Developer Edition

-organisaatioissa, jotka luotiin 14. kesäkuuta 2012 jälkeen

Live Agent on käytettävissä: Unlimited Edition -versiossa, jossa on Service Cloud

Live Agent on saatavilla lisämaksusta: **Enterprise Edition**- ja **Unlimited Edition** -versioissa

KÄYTTJÄOIKEUDET

Vierailijoiden kanssa keskusteleminen n Live Agentissa:

 Live Agent on otettu käyttöön, määritetty ja sisällytetty -sovellukseen

Yhteistyö ja avun pyytäminen

Keskusteluiden siirtäminen agentille, taidolle tai painikkeeseen

Live Agent -keskusteluita voi siirtää toiselle agentille, taidolle tai painikkeeseen, jotta asiakkaasi saavat aina parasta mahdollista tukea relevanteimmista lähteistä.

Voit siirtää Live Agent -keskustelun aivan kuin lähettäisit sähköpostin eteenpäin tai välittäisit tapauksen toiselle agentille. Keskustelun siirtäminen on hyödyllistä, kun asiakkaalla on ongelma, jonka toinen agentti voi ratkaista tai joka vaatii agentilta tiettyjä taitoja. Se, miten keskustelu välitetään seuraavalle asiakkaalle, riippuu käyttämästäsi siirron tyypistä.

Siirtoja on kolmea tyyppiä: siirto agentille, siirto taidolle ja siirto painikkeeseen. Jotkin keskusteluiden siirtotyypit eivät voi ylittää agenteille määritettyä kapasiteettia, jotta asiakkaasi saavat apua mahdollisimman nopeasti. Voit määrittää agenttien kapasiteetit Live Agent -kokoonpanosta tai läsnäolo-kokoonpanosta, jos organisaatiosi käyttää Omni-Channelia.

Siirron tyyppi	Skenaario	Siirtometodi	Voiko ylittää agenteille määritetyn kapasiteetin?
Siirto agentille	Haluat siirtää keskustelun agentille Jaana, koska tapaus soveltuu hänelle täydellisesti.	Agentille Jaana lähetetään keskustelupyyntö. Jos hän hyväksyy pyynnön, keskustelu siirretään hänelle ja sinun keskusteluikkunasi sulkeutuu.	Kyllä
Siirto taidolle	Haluat välittää keskustelun agentille, joilla on taito "laskutuksen ammattilainen".	Keskustelupyyntö lähetetään kaikille agenteille, joilla on tämä taito, ja keskustelu siirretään sen ensimmäiseksi hyväksyneelle agentille.	Kyllä
Siirto painikkeeseen	Haluat siirtää keskustelun myyntijonosta palvelujonoon.	Keskustelu siirretään paikalla olevalle agentille, joka on kohdistettu valittuun painikkeeseen tai jonoon.	Ei

EDITION-VERSIOT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

Live Agent on käytettävissä: Performance Edition- ja Developer Edition

-organisaatioissa, jotka luotiin 14. kesäkuuta 2012 jälkeen

Live Agent on käytettävissä: Unlimited Edition -versiossa, jossa on Service Cloud

Live Agent on saatavilla lisämaksusta: **Enterprise Edition**- ja **Unlimited Edition** -versioissa

Kun keskusteluita siirretään suoraan agentille tai taitoryhmälle, niiden sallitaan ylittää hyväksyneen agentin kapasiteetti. Tämä tarkoittaa, että agentti voi aina vastaanottaa keskustelupyyntöjä, vaikka hänellä olisi enimmäismäärä keskusteluita käynnissä. Jos siirtopyyntö hylätään tai aikakatkaistaan, alkuperäinen agentti voi yrittää tavoittaa toista vastaanottajaa tai käyttää toista siirtometodia.

Painikkeista ja jonoista reititetyt keskustelut noudattavat aina agenteille määritettyä kapasiteettia. Painikkeeseen tai jonoon kohdistetut agentit eivät saa siis siirtopyyntöjä — tai muita keskustelupyyntöjä — ennen kuin heillä on vapaata kapasiteettia. Älä kuitenkaan huoli: asiakkaiden ei täydy jäädä odottamaan toista agenttia. Kun keskustelu lähetetään seuraavaan jonoon, se lisätään saapuvien keskusteluiden luetteloon sen iän perusteella, joten se näytetään uusia keskustelupyyntöjä korkeammalla.

Kun agentti hyväksyy siirretyn keskustelun, työtilaan avautuu keskustelulokiin liittyvät tietueet, kuten tapaus tai yhteyshenkilö. Keskustelun hyväksynyt agentti saa kaikki tarvitsemansa tiedot ja voi auttaa asiakasta välittömästi ilman, että hänen täytyisi hakea asiaan liittyvät tietueet itse. Nämä tietueet ovat aina ajankohtaisia, sillä edellistä agenttia kehotetaan tallentamaan muutoksensa ennen siirtoa.

Note: Jos keskustelun hyväksyneellä agentilla ei ole siihen liitettyjen objektien tarkasteluoikeuksia, niiden kohteita ei näytetä siirrettyjen keskusteluiden työtilassa.

TÄSSÄ OSIOSSA:

Keskusteluiden siirtäminen

Voit siirtää keskusteluistuntoja muille agenteille, kun asiakas tarvitsee erityistä apua ongelmaansa tai kun haluat vapauttaa tilaa uusille pyynnöille.

Keskusteluiden siirtäminen

Voit siirtää keskusteluistuntoja muille agenteille, kun asiakas tarvitsee erityistä apua ongelmaansa tai kun haluat vapauttaa tilaa uusille pyynnöille.

1. Kun keskustelet asiakkaan kanssa, napsauta Siirto.



2. Valitse siirtovaihtoehto valikosta.

EDITION-VERSIOT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

Live Agent on käytettävissä: **Performance Edition**- ja **Developer Edition** -organisaatioissa, jotka luotiin 14. kesäkuuta 2012 jälkeen Live Agent on käytettävissä: **Unlimited Edition** -versiossa, jossa on Service Cloud Live Agent on saatavilla

lisämaksusta: Enterprise Edition- ja Unlimited Edition -versioissa

KÄYTTJÄOIKEUDET

Vierailijoiden kanssa keskusteleminen Salesforce-konsolin Live Agentissa:

 Live Agent on otettu käyttöön, määritetty ja sisällytetty Salesforce-konsolisovellukseen

	Skill		1
Visitor			
I need he	Transfer to	:05:12	
Agent	🔻		
What see bill?	Queue	:05:18	
Visitor	v Message (optional)		
l am bein signed u pay for th	Summarize the issue to help other agents	:05:34	
Agent			
l'm so so transfer y look into ti	Cancel Transfer	:05:57	
			1

Note: Nämä vaihtoehdot ovat Salesforce-organisaatiossasi käyttöönotetut siirtotyypit. Jos et näe tarvitsemaasi vaihtoehtoa, pyydä pääkäyttäjääsi lisäämään se puolestasi.

3. (Valinnainen) Kirjoita viesti agentille, joka vastaanottaa keskustelun. Tämä viesti on osana keskustelupyyntöä ja sen tarkoitus on tarjota seuraavalle agentille tietoa asiayhteydestä.



4. Jos siirto hyväksytään, keskustelusi ja siihen liittyvät tietueet suljetaan automaattisesti (älä huoli, sinua pyydetään tallentamaan muutoksesi, jos et ole jo tehnyt niin). Jos siirto hylätään, voit yrittää uudelleen toisella vastaanottajalla tai siirtometodilla.

Keskustelukokoukseen kutsuminen

Niin osaavia kuin tukiagentit ovatkin, joskus yksittäisellä tukiagentilla ei ole kaikkia tietoja, jotka tarvittaisiin asiakkaan ongelman ratkaisemiseksi. Keskustelukokousten avulla voit kutsua muita agentteja asiakaskeskusteluihisi. Näin agenttisi voivat muuttaa tylsät keskustelut asiakaslähtöisiksi tukikokouksiksi – keskeyttämättä keskustelua! Pyydä toista tukiagenttia liittymään asiakaskeskusteluusi lähettämällä hänelle kutsu keskustelukokoukseen.

Note: Voit pyytää keskustelukokoukseen yksittäistä agenttia tai lähettää pyynnön kaikille agenteille, joista ensimmäisenä pyynnön hyväksyvä liittyy keskusteluun. Voit kutsua keskustelukokoukseen useita agentteja, mutta sinun täytyy lähettää jokainen kutsu erikseen.

- 1. Kun keskustelet asiakkaan kanssa, napsauta 🧟 .
- 2. Valitse keskusteluun kutsuttavien agenttien taitoryhmä.
- **3.** Valitse lähetetäänkö keskustelukutsu kaikille agenteille, joilla on valitsemasi taito, vai tietylle agentille.
- 4. Napsauta Neuvottelu lähettääksesi kutsun keskustelukokoukseen.

Jos agentti hyväksyy keskustelukutsun, näet keskustelulokissa ilmoituksen ja agentti voi alkaa keskustelemaan asiakkaan kanssa. Jos agentti hylkää kutsun, näet ilmoituksen keskustelulokin yläpuolella. Asiakas saa ilmoituksen, kun agentti liittyy keskusteluun tai poistuu keskustelusta.

 Jos haluat poistua keskustelukokouksesta, napsauta Poistu ja uudelleen Poistu. Jos toinen agentti poistuu keskustelukokouksesta, näet ilmoituksen keskustelulokissa.

Keskustelukokoukseen liittyneet agentit voivat käyttää siihen tallennettuja ja liitettyjä tietueita. Vain keskustelukokouksen aloittanut tai siihen pisimpään osallistunut agentti voi kuitenkin liittää mukaan muita tietueita. Jos keskustelukokoukseen pisimpään osallistunut agentti liittää tai poistaa tietueita keskustelukokouksen aikana, muut agentit eivät näet muutoksia työtiloissaan.

Lisätietoja keskusteluiden ja työtilojen siirtämisestä on kohdassa Keskusteluiden siirtäminen.

EDITION-VERSIOT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

Live Agent on käytettävissä: Performance Edition- ja Developer Edition

-organisaatioissa, jotka luotiin 14. kesäkuuta 2012 jälkeen

Live Agent on käytettävissä: Unlimited Edition

-versiossa, jossa on Service Cloud

Live Agent on saatavilla lisämaksusta: **Enterprise Edition**- ja **Unlimited Edition** -versioissa

KÄYTTJÄOIKEUDET

Kokoonpanojen luominen ja muokkaaminen:

 Sovelluksen mukautusoikeus

Keskustelukokousten ottaminen käyttöön:

 Live Agent
 -keskustelukokoukset otettu käyttöön

Avun pyytäminen keskustelulla

Kun tarvitset apua keskustelun aikana, voit nostaa virtuaalisen lipun salkoon kiinnittääksesi valvojan huomion. Valvojat saavat ilmoituksen avuntarpeestasi, ja he voivat vastata sinulle suoraan konsolista.

- 1. Napsauta vuorovaikutusikkunasta 🟴 -kuvaketta.
- 2. Kirjoita viesti, joka selittää lyhyesti tarvitsemasi avun.
- 3. Napsauta Nosta lippu.

Sinä tai valvojasi voitte laskea lipun, kun ongelma on ratkaistu.

Jos et näe Imaketta konsolissasi, pyydä Salesforce-pääkäyttäjääsi ottamaan se käyttöön.

EDITION-VERSIOT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

Live Agent on käytettävissä: Performance Edition- ja Developer Edition

-organisaatioissa, jotka luotiin 14. kesäkuuta 2012 jälkeen

Live Agent on käytettävissä: **Unlimited Edition** -versiossa, jossa on Service

Cloud

Asiakastietueiden tarkasteleminen

Salesforce luo automaattisesti joitakin tietueita, kun keskustelu päättyy. Nämä tietueet sisältävät tietueita keskusteluun osallistuneista asiakkaista ja agenttien toimista.

Näitä tietueita käytetään pääasiallisesti sisäisesti tarjoamaan tietoja asiakkaista ja keskusteluista, joita he käyvät agenttien kanssa. Voit kuitenkin käyttää näitä tietueita itse, jos tarvitset niitä.

1. Jos haluat käyttää asiakastietueita Salesforce-konsolissa, valitse tarkasteltava tietuetyyppi Salesforce-konsolin navigointiluettelosta.

Kyseisten tietueiden luettelo avautuu pääikkunaan.

TÄSSÄ OSIOSSA:

Live Agent -istuntotietueet

Live Agent -istuntotietue luodaan automaattisesti joka kerta, kun agenttisi kirjautuvat sisään Live Agentiin. Nämä istuntotietueet tallentavat tietoja agenttiesi ja asiakkaidesi online-toimista, esimerkiksi kuinka monta keskustelupyyntöä käsiteltiin, kuinka kauan agentit viettivät online-tilassa tai kuinka kauan agentit osallistuivat aktiivisesti keskusteluihin asiakkaiden kanssa.

Live Agent -vierailijatietueet

Joka kerta kun agentti keskustelee asiakkaan kanssa, Salesforce luo automaattisesti vierailijatietueen, joka tunnistaa asiakkaan tietokoneen.

Live Agent -keskustelulokit

Live Agent -keskusteluloki on tietue asiakkaan ja agentin välillä käydystä keskustelusta. Salesforce luo keskustelulokin automaattisesti jokaisesta keskustelusta.

EDITION-VERSIOT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

Live Agent on käytettävissä: Performance Edition- ja Developer Edition

-organisaatioissa, jotka luotiin 14. kesäkuuta 2012 jälkeen

Live Agent on käytettävissä: Unlimited Edition -versiossa, jossa on Service Cloud

Live Agent on saatavilla lisämaksusta: **Enterprise Edition**- ja **Unlimited Edition** -versioissa

KÄYTTJÄOIKEUDET

Asiakastietueiden tarkasteleminen:

Tietuetyypin lukuoikeus

Agenttien Live Agentin käyttö:

 Hallinnallinen "API käytössä" -käyttöoikeus

Live Agent -istuntotietueet

Live Agent -istuntotietue luodaan automaattisesti joka kerta, kun agenttisi kirjautuvat sisään Live Agentiin. Nämä istuntotietueet tallentavat tietoja agenttiesi ja asiakkaidesi online-toimista, esimerkiksi kuinka monta keskustelupyyntöä käsiteltiin, kuinka kauan agentit viettivät online-tilassa tai kuinka kauan agentit osallistuivat aktiivisesti keskusteluihin asiakkaiden kanssa.

Käytä Live Agent -istuntoja löytääksesi ja muokataksesi tukiagenttiesi ja asiakkaiden välillä käytyjen keskusteluiden tietoja. Voit esimerkiksi luoda "Tämän päivän istunnot" -luettelon tarkastellaksesi keskustelutoimia yhden päivän ajalta.

Voit liittää istuntotietueita tapauksiin, tileihin, yhteyshenkilöihin ja liideihin tai linkittää niitä muihin objekteihin mukautetuilla hakukentillä.

Ø

Note: Jos sinulla on tarvittavat käyttöoikeudet, voit luoda, tarkastella, muokata tai poistaa istuntotietueita muiden Salesforce-tietueiden tapaan. Istuntotietueet on kuitenkin tarkoitettu tarjoamaan kopio agenttiesi ja asiakkaidesi välisistä keskusteluista, joten emme suosittele niiden tietueiden peukalointia useimmissa tapauksissa.

Live Agent -vierailijatietueet

Joka kerta kun agentti keskustelee asiakkaan kanssa, Salesforce luo automaattisesti vierailijatietueen, joka tunnistaa asiakkaan tietokoneen.

Jokaiselle uudelle vierailijalle määritetään istuntoavain, jonka Salesforce luo automaattisesti. Istuntoavain on yksilöllinen tunnus, joka tallennetaan vierailijatietueeseen ja vierailijan tietokoneeseen evästeenä. Jos asiakas osallistuu useisiin keskusteluihin, Salesforce käyttää istuntoavainta linkittääkseen asiakkaan vierailijatietueeseen ja yhdistää tietueen kaikkiin asiaan liittyviin keskustelulokeihin.

Note: Jos sinulla on tarvittavat käyttöoikeudet, voit luoda, tarkastella, muokata tai poistaa vierailijatietueita muiden Salesforce-tietueiden tapaan. Vierailijatietueet on kuitenkin tarkoitettu liittämään asiakkaasi heidän keskustelulokeihinsa, joten emme suosittele niiden tietueiden peukalointia useimmissa tapauksissa.

EDITION-VERSIOT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

Live Agent on käytettävissä: Performance Edition- ja Developer Edition

-organisaatioissa, jotka luotiin 14. kesäkuuta 2012 jälkeen

Live Agent on käytettävissä: Unlimited Edition -versiossa, jossa on Service Cloud

Live Agent on saatavilla lisämaksusta: **Enterprise Edition**- ja **Unlimited Edition** -versioissa

EDITION-VERSIOT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

Live Agent on käytettävissä: Performance Edition- ja Developer Edition

-organisaatioissa, jotka luotiin 14. kesäkuuta 2012 jälkeen

Live Agent on käytettävissä: Unlimited Edition -versiossa, jossa on Service Cloud

Live Agent -keskustelulokit

Live Agent -keskusteluloki on tietue asiakkaan ja agentin välillä käydystä keskustelusta. Salesforce luo keskustelulokin automaattisesti jokaisesta keskustelusta.

Kun keskustelu päättyy onnistuneesti – eli asiakas tai agentti lopettaa sen – keskusteluloki luodaan heti, kun agentti sulkee keskusteluikkunan ja siihen liittyvät välilehdet.

Jos keskusteluyhteys katkeaa tai muu virhe ilmenee, Salesforce luo silti keskustelulokin, mutta sen luominen saattaa kestää 30 minuuttia keskusteluyhteyden katkeamisesta.

Voit liittää keskustelulokin tapauksiin, tileihin, yhteyshenkilöihin ja liideihin tai linkittää sen muihin objekteihin.

Note: Jos sinulla on tarvittavat käyttöoikeudet, voit luoda, tarkastella, muokata tai poistaa keskustelulokeja muiden Salesforce-tietueiden tapaan. Keskustelulokit on kuitenkin tarkoitettu tarjoamaan kopio agenttiesi ja asiakkaidesi välisistä keskusteluista, joten emme suosittele niiden tietueiden peukalointia useimmissa tapauksissa.

TÄSSÄ OSIOSSA:

Live Agent -keskustelulokikentät

Live Agent -keskustelulokikentät auttavat sinua seuraamaan tietoja agenttien ja asiakkaiden välisistä keskusteluista.

Live Agent -keskustelulokien tapahtumat

Live Chat -keskustelulokien tapahtumat seuraavat automaattisesti tapahtumia, joita ilmenee agenttiesi ja asiakkaidesi välillä keskusteluiden aikana.

Live Agent -keskustelulokikentät

Live Agent -keskustelulokikentät auttavat sinua seuraamaan tietoja agenttien ja asiakkaiden välisistä keskusteluista.

Live Agent -keskustelulokissa on seuraavat kentät aakkosjärjestyksessä lueteltuna. Jotkin kentät eivät välttämättä ole näkyvissä tai muokattavissa, riippuen sivuasettelun ja kenttätason suojauksen asetuksistasi.

Kenttä	Määritelmä
Hylätty:	Aika sekunteina, jonka ajan saapuva keskustelupyyntö odotti agentin vastausta, ennen kuin asiakas katkaisi keskusteluyhteyden
Tilin nimi	Keskustelulokiin liitetyn tilin nimi.
Agentin keskimääräinen vastausaika	Keskimääräinen aika, joka agentilta kestää vastata keskusteluvierailijan viestiin
Agentin keskimääräinen vastausaika	Enimmäisaika, joka agentilta kestää vastata keskusteluvierailijan viestiin
Agentin viestien määrä	Agentin keskustelun aina lähettämien viestien lukumäärä

EDITION-VERSIOT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

Live Agent on käytettävissä: Performance Edition- ja Developer Edition

-organisaatioissa, jotka luotiin 14. kesäkuuta 2012 jälkeen

Live Agent on käytettävissä: Unlimited Edition

-versiossa, jossa on Service Cloud

Live Agent on saatavilla lisämaksusta: **Enterprise Edition**- ja **Unlimited Edition** -versioissa

EDITION-VERSIOT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

Live Agent on käytettävissä: **Performance Edition**- ja **Developer Edition** -organisaatioissa, jotka luotiin 14. kesäkuuta 2012 jälkeen Live Agent on käytettävissä:

Unlimited Edition -versiossa, jossa on Service Cloud

Kenttä	Määritelmä
Agentin taito	Taito, joka on liitetty live chat -painikkeeseen, jolla keskustelu aloitetaan
Tekstiosa	Agentin ja vieraan välisen keskustelun loki
Selain	Vierailijan käyttämän selaimen tyyppi ja versio
Selaimen kieli	Vierailijan selaimen kielivalinta
Tapaus	Keskusteluun liittyvä tapaus
Keskustelupainike	Keskustelupainike, jota vierailija painaa käynnistääkseen keskustelun
Keskustelun kestoaika	Keskustelun kokonaiskesto sekunteina
Yhteyshenkilön nimi	Keskusteluun osallistuneen yhteyshenkilön nimi
	Huomaa, että yhteyshenkilöt ja vierailijat ovat eri asia. Lisätietoja on kohdassa Live Chat -vierailija.
Luoja	Keskustelulokin luonut käyttäjä, sisältäen luontipäivän ja -ajan (vain luku)
Luontipäivämäärä	Keskustelulokin luontipäivä ja -aika (vain luku)
Käyttöönotto	Käyttöönotto, josta vierailija käynnisti keskustelun
Päättymisaika	Aika, jolloin keskustelu päättyi
Lopettaja	Osoittaa, lopettiko vierailija vai agentti keskustelun
Edellinen muokkaaja	Keskustelulokia viimeksi muokannut käyttäjä, sisältäen päivämäärän ja ajan (vain luku)
Edellinen muokkauspäivä	Keskustelulokin edellinen muokkauspäivä ja -aika (vain luku)
Liidi	Keskustelun aikana luodun tai keskustelun aiheena olleen liidin nimi.
Live Chat -keskusteluloki	Keskustelulokille automaattisesti kohdistettu yksilöllinen numero.
	Pääkäyttäjät voivat muuttaa tämän kentän muotoa tai numerointia.
	Keskustelulokien numerot kasvavat yleensä järjestyksessä, mutta ne saattavat joskus ohittaa numeroita.
Live Chat -vierailija	Vieraalle automaattisesti kohdistettu yksilöllinen numero.
	Pääkäyttäjät voivat muuttaa tämän kentän muotoa tai numerointia.
	Vierailijoiden numerot kasvavat yleensä järjestyksessä, mutta ne saattavat joskus ohittaa numeroita.
	Huomaa, että vierailijat ja yhteyshenkilöt ovat eri asia: vierailija voi olla yhteyshenkilö, muttei se ole vaatimus, eikä yhteyshenkilöiden ja vierailijoiden välillä ole suhdetta.

Kenttä	Määritelmä
Sijainti	Vierailijan maantieteellinen sijainti. Joko kaupunki ja osavaltio tai kaupunki ja maa (jos vierailija sijaitsee Yhdysvaltojen ulkopuolella).
Network	Vierailijan verkosto tai Internet-palveluntarjoaja.
Omistaja	Keskustelulokin omistajan nimi. Omistaja on oletusarvoisesti käyttäjä, joka alun perin loi keskustelulokin (esimerkiksi keskusteluun vastannut agentti).
	Voit valita omistajaksi toisen käyttäjän tai kohdistaa keskustelulokin jonoon. Kun keskustelulokia kohdistetaan muille käyttäjille, varmista, että heillä on live chat -keskustelulokien lukuoikeus.
Alusta	Käyttäjän käyttöjärjestelmä
Viittaava sivusto	Sivusto, jolla vierailija oli ennen kuin hän tuli sinun sivustollesi.
	Jos vierailija käytti esimerkiksi Googlea etsiessään tukiorganisaatiosi verkkosivustoa, viittaava sivusto on Google.
Pyyntöaika	Aika, jolloin vierailija pyysi käynnistämään keskustelun
Näytön resoluutio	Vierailijan käyttämän näytön resoluutio
Aloitusaika	Aika, jolloin agentti vastasi keskustelupyyntöön
Tila	Valmis tai Ei vastattu. Ei vastattu on keskustelu, jota pyydettiin, mutta johon ei vastattu
Esimiehen käsikirjoituksen tekstiosa	Sisältää valvojilta saadut kuiskausviestit
Käyttäjäagentti	Merkkijono, joka määrittää vierailijan käyttämän selaintyypin ja käyttöjärjestelmän
Vierailijan keskimääräinen vastausaika	Keskimääräinen aika, joka vierailijalta kestää vastata agentin kommenttiin
Vierailijan pisin vastausaika	Enimmäisaika, joka asiakkaalta kestää vastata vierailijan kommenttiin
Vierailijan IP-osoite	Vierailijan keskustelussa käyttämän tietokoneen IP-osoite
Vierailijan viestien määrä	Vierailijan keskustelun aikana lähettämien viestien lukumäärä
Odotusaika	Kokonaisaika, joka agentila on kulunut keskustelupyynnön hyväksymiseen

Live Agent -keskustelulokien tapahtumat

Live Chat -keskustelulokien tapahtumat seuraavat automaattisesti tapahtumia, joita ilmenee agenttiesi ja asiakkaidesi välillä keskusteluiden aikana.

Voit muokata Live Chat -keskustelulokeja seurataksesi tapahtumia, jotka tapahtuvat agenttien ja asiakkaiden kanssa käytyjen Live Chat -keskusteluiden aikana. Voit lisätä seuraavia tapahtumia Live Chat -tekstiin:

Tapahtuma	Kuvaus
Keskustelu pyydetty	Vierailija pyysi keskustelua
Jonossa	Keskustelupyyntö asetettiin jonoon
Reititetty (pakotetusti)	Keskustelupyyntö reititettiin agentille
Reititetty (valinta)	Keskustelupyyntö reititettiin kaikille paikalla oleville, kykeneville agentille
Hyväksytty	Agentti hyväksyi keskustelupyynnön
Kriittinen odotushälytysaika saavutettu	Agentti epäonnistui vastaamaan asiakkaan viestiin ennen kriittisen odotushälytysajan saavuttamista
Kriittinen odotushälytysaika tyhjennetty	Agentti vastasi asiakkaan viestiin kriittisen odotushälytyksen jälkeen
Siirtoa pyydetty	Agentti pyysi keskustelun siirtämistä
Siirto hyväksytty	Agentti hyväksyi keskustelun siirron
Siirtopyyntö peruttu	Pyynnön lähettänyt agentti perui keskustelun siirtopyynnön
Siirtopyyntö hylätty	Pyynnön lähettänyt agentti hylkäsi keskustelun siirtopyynnön
Siirretty painikkeeseen	Keskustelu siirrettiin painikkeeseen
Siirto painikkeeseen epäonnistui	Keskustelun siirtäminen painikkeeseen epäonnistui.
Keskustelukokous pyydetty	Agentti lähetti pyynnön aloittaa kokouksen
Keskustelukokous peruttu	Kokouspyyntö peruttiin
Keskustelukokous evätty	Agentti kieltäytyi kokouspyynnöstä
Agentti liittyi kokoukseen	Agentti liittyi kokoukseen
Agentti poistui kokouksesta	Agentti poistui kokouksesta
Tiedostonsiirto pyydetty	Tiedoston siirtoa pyydettiin

EDITION-VERSIOT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

Live Agent on käytettävissä: Performance Edition- ja Developer Edition

-organisaatioissa, jotka luotiin 14. kesäkuuta 2012 jälkeen

Live Agent on käytettävissä: Unlimited Edition

-versiossa, jossa on Service Cloud

Tapahtuma	Kuvaus
Agentti peruutti tiedostonsiirron	Agentti peruutti tiedoston siirron
Vierailija peruutti tiedostonsiirron	Vierailija peruutti tiedoston siirron
Tiedostonsiirto onnistui	Tiedoston siirto onnistui
Tiedostonsiirto epäonnistui	Tiedostonsiirto epäonnistui
Peruutettu (estetty)	Yritetty keskustelu estettiin IP-estosäännöllä
Agentin estämä	Agentti esti aktiivisen keskusteluun (luomalla IP-estosäännön)
Hylätty (manuaalisesti)	Agentti hylkäsi keskustelupyynnön
Hylätty (aikakatkaisu)	Agentille kohdistettu keskustelupyyntö aikakatkaistiin
Peruttu (ei agenttia)	Keskustelupyyntö peruttiin, koska paikalla ei ollut kykeneviä agentteja
Peruttu (ei jonoa)	Keskustelupyyntö peruttiin, koska jonossa ei ollut tilaa
Vierailijan peruuttama	Vierailija napsautti Peruuta keskustelu
Agentti lähti	Agentti lähti keskustelusta
Vierailija lähti	Vierailija lähti keskustelusta
Agentti lopetti	Agentti napsautti Lopeta keskustelu
Vierailija lopetti	Vierailija napsautti Lopeta keskustelu
Muu	Jokin muu tapahtuma tapahtui

Live Agent tukivalvojille

Tervetuloa tukivalvojien Live Agentiin! Live Agent on kaikenkattava chat-ratkaisu, jonka avulla agenttisi voivat auttaa asiakkaita helposti. Voit valvoa agenttiesi toimia, auttaa agentteja keskusteluissa ja tarkastella agenttiesi keskusteluistuntojen tietoja helposti Live Agentin työkalujen avulla.

Tukivalvojana vahdit työntekijöitäsi varmistaaksesi, että he tarjoavat parasta mahdollista asiakastukea. Live Agent on Salesforceen täysin integroitu chat-ratkaisu, jonka avulla pääset helposti käsiksi kaikkiin agentteihisi ja heidän keskustelutoimiinsa liittyviin ja tarvitsemiisi tietoihin yhdestä paikasta.

Olitpa sitten kokenut veteraani tai aloitteleva Live Agent -käyttäjä, käytettävissäsi on useita työkaluja, joiden avulla voit tukea ja vahtia asiakkaita palvelevia keskusteluagenttejasi. Aloitetaanpa.

KATSO MYÖS:

Live Agent tukiagenteille

EDITION-VERSIOT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

Live Agent on käytettävissä: Performance Edition- ja Developer Edition

-organisaatioissa, jotka luotiin 14. kesäkuuta 2012 jälkeen

Live Agent on käytettävissä: Unlimited Edition -versiossa, jossa on Service Cloud

Live Agent on saatavilla lisämaksusta: **Enterprise Edition**- ja **Unlimited Edition** -versioissa

KÄYTTJÄOIKEUDET

Vierailijoiden kanssa keskusteleminen Salesforce-konsolin Live Agentissa:

 Live Agent on otettu käyttöön, määritetty ja sisällytetty Salesforce-konsolin sovellukseen

Live Agent -valvontapaneeli

Live Agent -valvontapaneelin avulla voit löytää osastosi keskustelupainikkeiden ja -agenttien tiedot yhdestä sijainnista. Valvontapaneelista voit valvoa agenttiesi keskustelutoimia, kun he keskustelevat asiakkaiden kanssa, ja tarkastella tiettyjen keskustelupainikkeiden liikennettä – kaikki tämä reaaliajassa. Valvontapaneeli sijaitsee kätevästi Salesforce-konsolissa, joten voit käyttää sitä helposti poistumatta sovelluksesta.

TÄSSÄ OSIOSSA:

Valvontapaneelin käyttäminen

Siirry valvontapaneeliin kätevästi Salesforce console -konsolista valvoaksesi agenttiesi keskusteluita helposti.

Agentin tila -luettelo

Valvontapaneelin Agentin tila -luettelo tarjoaa sinulle reaaliaikaisia tietoja agenttiesi keskustelutoimista.

Jonon tila -luettelo

Valvontapaneelin Jonon tila -luettelo tarjoaa sinulle reaaliaikaisia tietoja organisaatiosi keskustelupainikkeista ja -jonoista.

Agenttiesi keskusteluiden valvominen

Tarkastele agenttiesi keskusteluita valvontapaneelista, kun he auttavat asiakkaita. Voit valvoa agenttiesi suorituskykyä ja antaa heille reaaliaikaista palautetta ja ohjeita samalla, kun he palvelevat asiakkaita.

EDITION-VERSIOT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

Live Agent on käytettävissä: Performance Edition- ja Developer Edition

-organisaatioissa, jotka luotiin 14. kesäkuuta 2012 jälkeen

Live Agent on käytettävissä: Unlimited Edition -versiossa, jossa on Service Cloud

Valvontapaneelin käyttäminen

Siirry valvontapaneeliin kätevästi Salesforce console -konsolista valvoaksesi agenttiesi keskusteluita helposti.

1. Jos haluat käyttää valvontapaneelia Salesforce-konsolissa, valitse Live Agent -valvoja konsolin navigointivalikosta.

Valvontapaneeli näytetään konsolin pääikkunassa, josta saat reaaliaikaisia tietoja Salesforce-organisaatiosi keskustelupainikkeista ja agenteista.

EDITION-VERSIOT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

Live Agent on käytettävissä: **Performance Edition**- ja **Developer Edition** -organisaatioissa, jotka

luotiin 14. kesäkuuta 2012 jälkeen

Live Agent on käytettävissä: Unlimited Edition -versiossa, jossa on Service Cloud

Live Agent on saatavilla lisämaksusta: **Enterprise Edition**- ja **Unlimited Edition** -versioissa

KÄYTTJÄOIKEUDET

Live Agent -valvontapaneelin käyttäminen Salesforce-konsolista:

Live Agent -valvontavälilehden käyttöoikeus käyttöjäprofiilissa tai käyttöoikeusjoukossa, ja sisällytetty Salesforce-konsolisovellukseen

Agentin tila -luettelo

Valvontapaneelin Agentin tila -luettelo tarjoaa sinulle reaaliaikaisia tietoja agenttiesi keskustelutoimista.

Agentin lisätiedot	Kuvaus
Agentin nimi	Agentin nimi.
	Note: Jos nimen vieressä näytetään punainen lippu, agentti on pyytänyt ohjetta. Voit vastata keskustelun lisätietomoduulilla (oikeassa laidassa)
Tila	Agentin Live Agent -tila.
Toiminto	Toiminnot, jotka voit tehdä muuttaaksesi agentin tilaa.
Käynnissä olevien keskusteluiden määrä	Agentin käynnissä olevien keskusteluiden määrä.
Kohdistettujen pyyntöjen määrä	Agentille tällä hetkellä kohdistettujen odottavien keskustelupyyntöjen määrä.
Kirjautumisesta kulunut aika	Aika, joka on kulunut siitä, kun agentti kirjautui viimeksi sisään Live Agentiin.
Viime hyväksynnästä kulunut aika	Aika, joka on kulunut siitä, kun agentti viimeksi hyväksyi keskustelupyynnön.
Viesti valvojalle (valvojalle)	Yksityisviesti, jonka agentti lähetti pyytäessään apua.

EDITION-VERSIOT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

Live Agent on käytettävissä: **Performance Edition**- ja **Developer Edition** -organisaatioissa, jotka luotiin 14. kesäkuuta 2012 jälkeen Live Agent on käytettävissä: **Unlimited Edition** -versiossa, jossa on Service Cloud Live Agent on saatavilla lisämaksusta: **Enterprise Edition**- ja **Unlimited Edition**

-versioissa

Laajenna kunkin agentin nimi nähdäksesi lisätietoja asiakkaista, joiden kanssa he keskustelevat.

Asiakkaan lisätiedot	Kuvaus
Vierailijan nimi	Asiakkaan nimi, jos se on saatavilla.
IP	Asiakkaan laitteen IP-osoite.
Verkko	Asiakkaan verkko, jos se on saatavilla.
Selain	Internet-selain, jota asiakas käyttää yhteyden muodostamiseen keskusteluikkunaansa.
Kaupunki	Kaupunki, josta käsin asiakas keskustelee.
Maa	Maa, josta käsin asiakas keskustelee.
Kesto	Asiakkaan ja agentin välisen keskustelun kesto.

Asiakkaan lisätiedot	Kuvaus
Toiminto	Toiminnot, jotka voit tehdä tarkastellaksesi asiakkaan ja agentin välistä keskustelua.

KATSO MYÖS:

Live Agent -tilat

Jonon tila -luettelo

Valvontapaneelin Jonon tila -luettelo tarjoaa sinulle reaaliaikaisia tietoja organisaatiosi keskustelupainikkeista ja -jonoista.

Jonon lisätiedot	Kuvaus
Painikkeen nimi	Keskustelupainikkeen nimi.
Tunnus	Keskustelupainikkeen yksilöllinen Salesforce-tunnus.
Jonon pituus	Agentille kohdistamista odottavien keskusteluiden määrä.
Pisin odotusaika	Pisin aikana, jonka asiakkaan keskustelu on odottanut yhdistämistä agentille.

EDITION-VERSIOT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

Live Agent on käytettävissä: **Performance Edition**- ja **Developer Edition** -organisaatioissa, jotka luotiin 14. kesäkuuta 2012 jälkeen

Live Agent on käytettävissä: **Unlimited Edition** -versiossa, jossa on Service Cloud

Agenttiesi keskusteluiden valvominen

Tarkastele agenttiesi keskusteluita valvontapaneelista, kun he auttavat asiakkaita. Voit valvoa agenttiesi suorituskykyä ja antaa heille reaaliaikaista palautetta ja ohjeita samalla, kun he palvelevat asiakkaita.

- 2. Tarkastele keskustelua napsauttamalla valvottavan keskustelun Toiminto-sarakkeesta Näytä. Keskusteluruutu avaa Agentin tila -luettelon.
- **3.** Jos haluat lähettää agentille yksityisviestin, kun hän keskustelee asiakkaan kanssa, kirjoita viestisi viestikenttään ja paina **Enter**.

Agentti näkee viestisi keskustelulokissa, mutta viestiä ei näytetä asiakkaalle.

Kun olet lopettanut agentin keskustelun valvomisen, napsauta 💿 uudelleen pienentääksesi keskusteluruudun.

Jos haluat poistaa lippukuvakkeen, kun olet tarjonnut apua, napsauta Laske lippu.

KATSO MYÖS:

Agentin tila -luettelo

EDITION-VERSIOT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

Live Agent on käytettävissä: Performance Edition- ja Developer Edition -organisaatioissa, jotka

luotiin 14. kesäkuuta 2012 jälkeen

Live Agent on käytettävissä: Unlimited Edition -versiossa, jossa on Service Cloud

Live Agent on saatavilla lisämaksusta: **Enterprise Edition**- ja **Unlimited Edition** -versioissa

KÄYTTJÄOIKEUDET

Live Agent -valvontapaneelin käyttäminen Salesforce-konsolista:

Live Agent

 valvontavälilehden
 käyttöoikeus
 käyttäjäprofiilissa tai
 käyttöoikeusjoukossa, ja
 sisällytetty
 Salesforce-konsolisovellukseen

Agenttien keskusteluiden tarkasteleminen:

 "Agenttien esikatselu käytössä" valittuna Live Agent -kokoonpanossasi

Kuiskausviestien lähettäminen agenteille:

 "Kuiskausviestit käytössä" valittuna Live Agent -kokoonpanossasi

Taitojen kohdistaminen agenteille

Kohdista taitoja agenteille, kun tiimisi ammattitaito kehittyy.

- 1. Kirjoita Määritykset-valikon Pikahaku-kenttään Taidot ja valitse Taidot.
- 2. Napsauta kohdistettavan taidon nimeä.
- 3. Napsauta Muokkaa.
- 4. Valitse joko profiilit (suositus) tai yksittäiset käyttäjät, joille haluat kohdistaa tämän taidon.
- 5. Napsauta Tallenna.

Jos et pääse Taidot-sivulle, pyydä Salesforce-pääkäyttäjääsi ottamaan tämä käyttöoikeus käyttöön. Vain pääkäyttäjäsi voi luoda taitoja.

EDITION-VERSIOT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

Live Agent on käytettävissä: Performance Edition- ja Developer Edition

-organisaatioissa, jotka luotiin 14. kesäkuuta 2012 jälkeen

Live Agent on käytettävissä: Unlimited Edition -versiossa, jossa on Service Cloud

Live Agent on saatavilla lisämaksusta: **Enterprise Edition**- ja **Unlimited Edition** -versioissa

KÄYTTJÄOIKEUDET

Taitojen kohdistaminen:

 Live Agent -taitojen kohdistusoikeus käyttäjille

Live Agent -istuntojen raportointi

Hanki syvällisiä tietoja agenttiesi keskustelutoimista laatimalla raportteja Live Agent -keskusteluistunnoista.

Voit luoda Live Agent -keskusteluistuntoja varten mukautetun raporttityypin ja käyttää sitä tehdäksesi raportteja agenttiesi istunnoista raporttien rakennusohjelman avulla. Nämä Live Agent -istuntojen raportit voivat tarjota syvällisiä tietoja agenttiesi keskustelutoimista, esimerkiksi voiko agenttitiimisi käsitellä kaikki asiakkailtasi saapuvat keskustelupyynnöt.

- 1. Luo mukautettu raporttityyppi käyttämällä Live Agent -istuntoja ensisijaisena objektina.
- 2. Luo uusi Live Agent -raportti käyttämällä raporttien rakennusohjelmaa.
- 3. Mukauta raporttiasi lisäämällä siihen sarakkeita, jotka näyttävät haluamasi tiedot.
- 4. Tallenna tai suorita raportti.

KATSO MYÖS:

Live Agent -istuntotietueet

EDITION-VERSIOT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

Live Agent on käytettävissä: Performance Edition- ja Developer Edition

-organisaatioissa, jotka luotiin 14. kesäkuuta 2012 jälkeen

Live Agent on käytettävissä: Unlimited Edition -versiossa, jossa on Service Cloud

Live Agent on saatavilla lisämaksusta: **Enterprise Edition**- ja **Unlimited Edition** -versioissa

KÄYTTJÄOIKEUDET

Raporttien luominen, muokkaaminen ja poistaminen:

 Raporttien luonti- ja mukautusoikeus

JA

Raporttien rakennusohjelma

HAKEMISTO

Artikkelit löydä Salesforce -konsolista 61 Hakukomponentit 43 Historia Salesforce-konsoli 18 joukkomakrojen vihjeitä 31 joukkomakrot 30-32 Kiinnitetyt luettelot muuta kokoa 55 määrittäminen 17 kloonaa makroja 36 knowledge makrot 35 Knowledge One konsolikomponentti 46 Knowledge One -widget 70 Knowledge-sivupalkki käyttö 61 ota Salesforce konsoli käyttöön 24 konsoli pikatoiminnot 47 Konsolikomponentit historia 55 kirjanmerkit 55 viimeksi käytetyt välilehdet 55 Kontekstuaalinen knowledge 61 Korostuspaneeli käyttöönottaminen 12 mukauta 13 tietoja kentistä ja muotoilusta 14 korvaa osoite 33 korvaa sisältöä 33 korvaavat makrot 33 Käyttäjäistunnot tallentaminen Salesforce-konsolille 18 Käytä Salesforce -konsolia artikkeleita tapausten ratkaisuun, käytä 61 näppäimistön pikavalinnat 56 Käytä Salesforce-konsolia huomautusten lisääminen tietueisiin 59 kiinnitetyt luettelot 55

Käytä Salesforce-konsolia (jatkuu) käytä monitarkkailun kanssa 58 näppäimistön pikavalinnat 56 ponnahduskomponentit 58 softphone 60 työntöilmoitukset 59 välilehdet 51–53 yleiskatsaus 51 lisää osoite 33 lisää pikatekstiä 34 lisää tekstiä makrojen avulla 34 Live Agent agentin tila -luettelo 91 artikkelit 70 asiakastietueet 81 estä 80 istunnot 95 jonon tila -luettelo 92 keskustele asiakkaiden kanssa 66 keskusteluiden siirtäminen 73, 76 keskustelulokit 71, 82–83 Knowledge One -widget 70 kuiskausviestit 93 liitä tietueita keskustelulokeihin 71 lisätiedot-välilehti 67 lisää Salesforce-konsoliin 23 lopeta keskusteluistunto 74 luottamukselliset tiedot 80 mukautettu raporttityyppi 95 Pikateksti 68 ponnahduskeskustelut 19, 58 Salesforce-konsoli 63, 89–90 taidot 94 tiedostojen siirto 69 tila 65, 91 tilan vaihtaminen 64 valvo keskusteluita 93 valvontapaneeli 89–93 vierailijatietueet 82 Live chat -keskusteluloki kentät 83 Live Chat -keskustelulokit tapahtuma 86

Hakemisto

luo joukkomakroja 30 makro knowledge 40 makro salesforce knowledge 40 makro-ohjeet 38, 40 makrojen sähköpostijulkaisija 38 makrot esimerkkejä 33 hallinnoi 36 jakaminen 37 jakomalli 37 kloonaa 36 konsolin määrittäminen makroja varten 25 käyttöliittymä 26 liitä knowledge-artikkeleita 35 luo 26 luo makro 27 makro-ohjeet 27 määritä 25 ohjeet 38, 41 ota julkaisijatoiminnot käyttöön 25 parhaat käytännöt 26 Pikatoiminnot 41 pikavalinnat 29 poista 37 sosiaaliset toiminnot 42 tuetut julkaisijat 38 tuetut makrotoiminnot 41-42 tuetut toiminnot 38 vihjeet 26 yhteisöjulkaisija 41 Makrot 26 makrot, joita käyttäjät eivät voi kumota 29 Monitarkkailu 58 Mukautetut konsolikomponentit Esitysaluesovellus 46 haku 46 Knowledge One 46 lisää sivuasetteluihin 46, 48 lisää sivupalkit 48 lisää sivupallit 46 lisää sovelluksiin: 49 luomisen yleiskatsaus 44 monikomponentit 46 nimitä konsoleille 50 raporttikaaviot 46 toteutusvihjeet 44 viiteluettelo 46 Visualforce-sivu 46

Mukautetut konsolikomponentit (jatkuu) vhteenveto 43 Myyntikonsolin käyttäjäoikeudet ottaminen käyttöön 9 Määriteltävät ominaisuudet listaus kohteista 11 Määrittele Salesforce-konsoli Knowledge-sivupalkki 24 korostuspaneeli 12-14 käyttäjäistuntojen tallentaminen 18 näppäimistön pikavalinnat 20, 56 usean monitorin komponentit 19 Määritä Salesforce-konsoli kiinnitetyt luettelot 17 kohdista käyttäjille Service Cloud User -ominaisuuslisenssi. 8 lista määriteltävistä ominaisuuksista 11 myyntikonsolin asetukset 7 Ottaa käyttöön myyntikonsolin käyttäjäoikeuden 9 palvelukonsolin käyttönotto 8 sallitut toimialueet 21 toteutusvihjeet 4 työntöilmoitukset 22 vuorovaikutuslokit 15–16 yleiskatsaus 3 Näppäimistön pikavalinnat käyttö 56 määrittäminen 20 oletukset 56 peruuttamattomat makrot 29 Pikanäppäimet käyttö 56 määrittäminen 20 oletukset 56 Pikateksti 68 pikatoiminnot 47 Ponnahduskomponentit käyttö 58 käyttöönottaminen 19 listaus kohteista 58 Puhelukeskus käytä Salesforce-konsolissa 60 Rajoitukset 2 Salesforce -konsolin käyttöönotto alatunniste 50

Hakemisto

Salesforce -konsolin käyttöönotto (jatkuu) värit 50 ylätunniste 50 Salesforce-konsoli historia 18, 55 kirjanmerkit 55 komponentti 18, 55 kopioi Salesforce-konsolin sovellus 10 kopioi Service Cloud -konsolisovellus 10 käyttäjäistuntojen tallentaminen 18 käyttäminen 51 leikkikenttä 58 luettelonäkymien kursorilla näytettävät tiedot 19 luo Salesforce konsolin sovellus 10 luo Service Cloud -konsolisovellus 10 mukauta mukautetuilla konsolikomponenteilla 43 myynti 1 määritä Salesforce console -sovellus 10 määritä Service Cloud -konsolisovellus 10 palvelu 1 rajoitukset 2 reagoivat luettelot 19 tietoja 1 viimeksi käytetyt välilehdet 18, 55 Salesforce-konsolin integrointityökalusarja luo mukautettuja konsolikomponentteja: 43 Salesforce-konsolin käyttöönotto korostuspaneeli 12-14 Sallitut toimialueet 21 Service Cloud -käyttäjälisenssi kohdista 8 Sivupalkit Knowledge-sivupalkki 24, 61 luominen 46 mukauttaminen 46 sijainti 49-50 SoftPhone käytä Salesforce-konsolissa 60 ponnahdus 19, 58 sosiaaliset makrot 34 suorita joukkomakroja 32 suorita makroja 28

Suunnittelussa kysymykset 4 sähköpostijulkaisijan makrot 38 tapauksia suodattavat joukkomakrot 31 Toteutusvihjeet 4 Työntöilmoitukset katso konsolissa 59 määrittäminen 22 Useita monitoreja 19 valvontapaneeli agentin tila -luettelo 91 jonon tila -luettelo 92 kuiskausviestit 93 valvo keskusteluita 93 Visualforce-komponentit lisää Salesforce-konsoliin 43, 50 lisääminen Salesforce-konsoliin 49 Vuorovaikutusloki kohdista 16 käyttö 59 käyttöönottaminen 15 määritä 15 välilehdet alavälilehdet 53 ensisijaiset välilehdet 53 historia 18 irrota välilehtiä 53 kiinnitä välilehtiä 53 kopioi välilehtien URL-osoitteita 53 käytä konsolissa 51 lisää välilehtiä kirjanmerkkeihin 53 navigointivälilehti 52 ponnahdus 19, 58 viimeisimmät 18 Välilehdet Live Agentin Lisätiedot-välilehti 67 yhteisön toimintomakrot 34