
Tue asiakkaitasi

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.

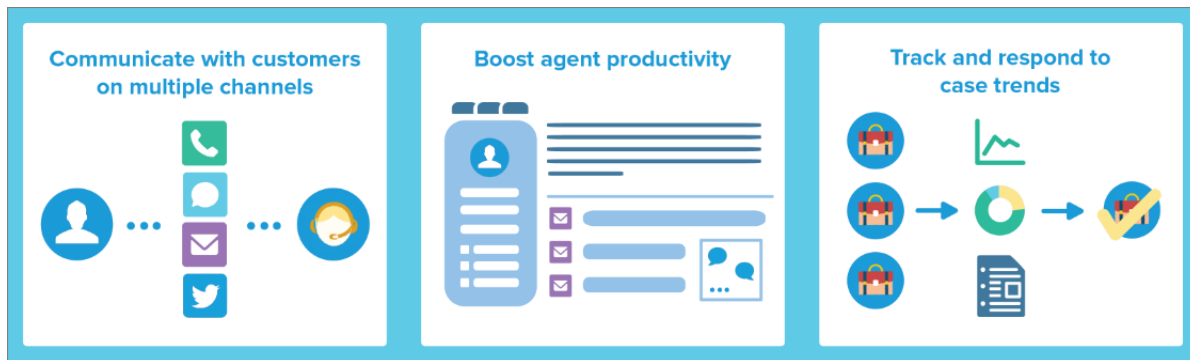
SISÄLTÖ

Tue asiakkaitasi	1
Service Cloud	1
Asiakaskyselyiden seuranta	3
Asiakaskyselyiden ratkaiseminen	28
Palvelusopimusten luominen ja vahvistaminen	100
Knowledge-palvelun käyttäminen	116
Yhtenäisten tukipalveluiden käyttäminen	147
Sosiaalisen asiakaspalvelun käyttäminen	197
Hakemisto	202

Tue asiakkaitasi

Service Cloud

Käytä Service Cloudia saadaksesi asiakkaasi ihastumaan loistavaan palveluun ja tehostaaksesi tukitiimisi tuottavuutta.



Service Cloudin avulla asiakkaat voivat valita, miten he ovat yhteydessä tukiagentteihisi, esimerkiksi verkkosivustolta, sähköpostilla, puhelimitse tai sosiaalisen median kautta. Tee tukiagenttiesi elämästä helpompaa automatisoimalla prosesseja, kuten tapausten kohdistukset, ilmoitukset, eskaloinnit, virstanpylväät, palvelusopimukset ja monia muita. Anna tiimillesi lisäksi ainutlaatuinen helpdesk-palvelu, joka tarjoaa 360 asteen näkymän jokaiseen asiakastapaukseen sekä työkaluja niiden ratkaisemiseen.

[Tutustu Service Cloudiin Trailheadin avulla!](#)

Tapausten hallinta

Tapaus on asiakkaan esittämä kysymys tai palaute. Mukauta ja automatisoi tapausten tukiprosessejasi nopeuttaaksesi vastausaikoja ja tehdäksesi asiakkaistasi tyytyväisempiä.

- [Tapaustiimien yhteenveto](#)
- [Tapausten jonojen yleiskatsaus](#)
- [Vastaussääntöjen määrittely](#)
- [Eskalointisääntöjen yleiskatsaus](#)
- [Kohdistussääntöjen määrittely](#)
- [Makrojen määrittely](#)

Knowledge-tietokanta

Luo, jaa ja löydä asiaankuuluvia tietoja nopeammin tarjotaksesi loistavaa asiakaspalvelua.

- [Knowledge yleiskatsaus](#)
- [Knowledge-määrittely](#)

Monikanavatuki

Tee asiakkaistasi tyytyväisempiä tarjoamalla heille useita vaihtoehtoja, joilla ottaa yhteyttä tukitiimiisi.

- [Webistä tapaukseksi -toiminnon määritykset](#)
- [Sähköpostista tapaukseksi -toiminnon yleiskatsaus](#)
- [Kysymyksestä tapaukseksi -toiminnon määritykset](#)
- [Live Agent -määritykset](#)
- [Omni-Channelin yleiskatsaus](#)
- [Online-yhteisöjen yleiskatsaus](#)
- [Puhelukeskuksen yhteenveto](#)
- [Open CTI:n yleiskatsaus](#)
- [Sosiaalisen asiakaspalvelun yleiskatsaus](#)
- [SOS-määritykset](#)

Yhtenäistetty helpdesk-tukipalvelu

Paranna tukiagenttien tuottavuutta kojelautaa muistuttavalla käyttöliittymällä, joka tukee useita tapauksia kaikista eri palvelukanavista.

- [Tapaussyötteen yleiskatsaus](#)
- [Salesforce-konsolin yleiskatsaus](#)
- [Mukautettujen konsolikomponenttien yhteenveto](#)

Asiakastukisopimukset

Käytä oikeutusten hallintaa tarjotaksesi ja ylläpitääksesi palvelutasosopimuksia, kuten takuita, tilauksia tai huoltosopimuksia.

- [Oikeutusten yhteenveto](#)
- [Oikeutuksen hallinnan määritykset](#)

Asiakaskyselyiden seuranta

Tapaukset

Tapaukset

Tapaus on asiakkaan esittämä kysymys tai palaute. Tukiagentit voivat tarkastella tapauksia nähdäkseen, kuinka he voivat tarjota parempaa palvelua. Myyntiedustajat voivat käyttää tapauksia nähdäkseen niiden vaikutuksen myyntiprosessiin. Tapauksiin vastaaminen pitää asiakkaasi tyytyväisinä ja parantaa imagoasi.

Pääkäyttäjäsi voi määrittää eri viestintäkanavia, jotta tapauksia voidaan kerätä asiakkaidesi suosimista yhteydenpitotavoista. Näihin kanaviin sisältyy online-keskustelufoorumit (Yhteisöt), sähköpostit (Sähköpostista tapaukseksi), verkkosivustot (Webistä tapaukseksi), puhelut (Salesforce Call Center) ja paljon muita. Jotkin kanavat eivät ole käytettävissä Lightning Experience:ssä.

Tapauksen aloitussivulta voit luoda, etsiä ja muokata tapauksia sekä lajitella ja suodattaa tapauksia ja jonoja vakiomuotoisilla tai mukautetuilla luettelonäkymillä.



Vihje: Jos Salesforce console on määritetty, voit käyttää sen kojelautaa muistuttavaa käyttöliittymää vastataksesi useisiin tapauksiin nopeammin. Jos oikeutukset on määritetty, voit tarkastaa, ovatko asiakkaat oikeutettuja saamaan tukea tai ovatko tapaukset lähellä virstanpylvään rikkomusta. Jos Salesforce to Salesforce on määritetty ja tapaukset on jaettu ulkoisten objektien kanssa, valitse jokin luettelonäkymistä nähdäksesi tapaukset, joita business-kumppanisi ovat jakaneet kanssasi. Nämä ominaisuudet ovat käytettävissä vain Salesforce Classicissa.

KATSO MYÖS:

[Tapauksen aloitussivu](#)

[Chatter Answers Kysymykset ja vastaukset -välilehden käyttäminen](#)

[Tapauksenhallinnan toteutusopas](#)

EDITION-VERSIOIT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa ja Lightning Experience:ssä

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

Tapausten aloitussivu

Tapausten aloitussivulta voit luoda, etsiä ja muokata tapauksia.

Lisäksi tapausten aloitussivu sallii sinun hypätä tapausten raportteihin, joukkopoistaa tapauksia tai lähettää tapausten yhteyshenkilöille joukkosähköpostia.

KATSO MYÖS:

[Tapaukset](#)

[Ohjeita tapausten työstämiseen](#)

[Tapausten sulkeminen](#)

Tapausluetteloiden tarkasteleminen

Tapausten luettelosivulla näkyy luettelo kaikista tapauksista. Saat kohteiden suodatetun luettelon näkyviin valitsemalla ennalta määritetyn luettelon Näkymä-alasvetoluettelosta tai napsauttamalla **Luo uusi näkymä** määrittääksesi omia mukautettuja näkymiä. Voit muokata luomaasi näkymää tai poistaa näkymän valitsemalla sen Näkymä-alasvetoluettelosta ja napsauttamalla **Muokkaa**.

Jos Salesforce-konsoli on määritetty, tarkastele tapausluetteloita valitsemalla navigointivälilehdestä Tapaukset (jos Tapaukset on käytössä).

- Valitse **Muokkaa** tai **Poista muokataksesi tapausta tai poistaaksesi sen**.
- Valitse yhden tai usean tapauksen valintaruutu ja käytä sitten näkymän yläreunassa olevia painikkeita [tapausten sulkemiseen](#), [tapausten omistuksen ottamiseen tai tapauksen tilan tai omistajan vaihtamiseen](#).



Note: Jos tapauksen kohdalla on punainen nuoli, tapaus on eskaloitu automaattisesti organisaatiosi eskalointisääntöjen perusteella.

Tapausten omistuksen ottaminen

Jos haluat ottaa jonossa olevien tapausten omistajuuden, tarkastele jonon luettelonäkymää, valitse yhden tai usean tapauksen valintaruutu ja valitse sitten **Hyväksy**. Professional Edition-, Enterprise Edition-, Unlimited Edition-, Performance Edition- ja Developer Edition -organisaatiot voivat myöntää jakomallia täydentäviä tapausten käyttöoikeuksia.



Note: Organisaation laajuinen objektin jakomalli määrittää käyttöoikeudet, jotka käyttäjillä on kyseisen objektin tietueisiin jonoissa:

Julkinen luku/kirjoitus/siirto

Käyttäjät voivat tarkastella tietueiden omistusta kaikista jonoista.

EDITION-VERSIOIT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

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

KÄYTTÄJOIKEUDET

Tapausten tarkasteleminen:

- Tapausten lukuoikeus

Tapausten luominen:

- Tapausten luontioikeus

EDITION-VERSIOIT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

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

KÄYTTÄJOIKEUDET

Tapausluetteloiden tarkasteleminen:

- Tapausten lukuoikeus

Tapausten luominen:

- Tapausten luontioikeus

Julkinen luku/kirjoitus tai Vain Julkinen luku

Käyttäjät voivat tarkastella jonoja, mutta ottaa tietueiden omistajuuden vain jonoista, joiden jäseniä he ovat, tai (jakoasetuksista riippuen) jos heillä on jonon jäsentä korkeampi rooli- tai aluehierarkia.

Yksityinen

Käyttäjät voivat tarkastella ja hyväksyä niiden jonojen tietueita, joiden jäseniä he ovat, tai (jakoasetuksista riippuen) jos heillä on jonon jäsentä korkeampi rooli- tai aluehierarkia.

Jakomallista riippumatta käyttäjillä täytyy olla muokkausoikeudet, jotta he voivat ottaa omistukseen tietueita jonoista, joiden jäseniä he ovat. Pääkäyttäjät ja käyttäjät, joilla on "kaikkien tietojen" objektitason tapausten muokkausoikeus ja käyttäjät, joilla on "muuta kaikki tiedot" muokkausoikeus voivat tarkastella ja ottaa tietueita mistä tahansa jonosta riippumatta jakomallista tai jonon jäsenyydestä.

KATSO MYÖS:

[Tapaukset](#)

[Ohjeita tapausten työstämiseen](#)

Useiden tapausten muuttaminen

Pääkäyttäjä voi joukkopäivittää useita tapauksia kerralla miltä tahansa tapausluettelosivulta. Käyttäjä voi ottaa yhden tai usean tapauksen omistuksen mistä tahansa jonon luettelonäkymästä, jos käyttäjä on jonon jäsen, jos hänellä on jonon jäseniä korkeampi rooli hierarkiassa tai jos organisaation tapausten oletusjakotavaksi on määritetty Julkinen luku/kirjoitus/siirto. Valitse haluamiesi tapausten valintaruudut ja napsauta sopivaa painiketta. Seuraavat toiminnot ovat mahdollisia:

- **Hyväksy** – Kohdistaa käyttäjän jonon luettelonäkymässä valittujen tapausten omistajaksi. Myös tapaukseen liittyvät avoimet toiminnot siirtyvät käyttäjälle. Jos organisaatiossa ei ole käytössä tapausten Julkinen luku/kirjoitus/siirto -jakomalli, voit ottaa tapauksia vain jonoista, joiden jäsen olet tai joissa sinulla on jonon jäseniä korkeampi hierarkiarooli.
- **Vaihda omistaja** – Kohdistaa tapaukset määrittämällesi käyttäjälle tai jonolle. Myös tapaukseen liittyvät avoimet toiminnot siirretään uudelle omistajalle. Kun liidejä siirretään jonoon, avoimia toimintoja ei siirretä.

Tämän ominaisuuden vaatimien käyttöoikeuksien lisäksi sinulla täytyy olla luku-jako-oikeus niihin tapauksiin, joita päivität.



Note: Kun muutat tapauksen omistusta, kaikki nykyisen tapauksen omistajan liittyvät avoimet toiminnot siirtyvät uudelle omistajalle.

- **Sulje** — [Sulkee valitut tapaukset](#) määrittämiesi arvojen mukaisesti. Voit määrittää yleisen Tilan ja Synn sekä lisätä huomautuksia.
Ominaisuutta voi käyttää vain käyttäjä, jolla on tapausten hallinta- ja luku/kirjoitus-jakooikeudet.
- **Vaihda tila** – Vaihtaa tapausten Tilan määrittämäsi arvon mukaiseksi.
Ominaisuutta voi käyttää vain käyttäjä, jolla on tapausten hallinta- ja luku/kirjoitus-jakooikeudet.

KATSO MYÖS:

[Ohjeita tapausten työstämiseen](#)

EDITION-VERSIOIT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

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

KÄYTTÄJÄOIKEUDET

Tapauksen omistajan vaihtaminen:

- Liidien siirto-oikeus TAI tietueiden siirto-oikeus JA
Tapausten muokkausoikeus

Tapauksien tilan sulkeminen ja muuttaminen:

- Tapausten hallintaoikeus

Ohjeita tapausten työstämiseen

Tapaus on asiakkaan esittämä kysymys tai palaute. Tapauksessa näkemäsi kentät ja viiteluettelot riippuvat mukautuksistasi ja pääkäyttäjäsi määrittämistä ominaisuuksista. Opi ottamaan tapauksista kaikki hyöty irti.

Tapausten päivittäminen

Kun muutat yhteyshenkilöä, sen tili ei päivity yhteyshenkilön tiliksi, mutta voit muokata itse tiliä.

Yhteyshenkilöt, jotka ovat portaalikäyttäjiä, voivat tarkastella vain yhteyshenkilötietueeseensa tiliin liittyviä tapauksia.

Kun muutat tiliä, tapauksen manuaaliset jaot poistetaan käyttäjiltä, joilla ei ole uuden tilin lukuoikeutta.

Jos **Lähetä ilmoitus sähköpostitse yhteyshenkilölle** -vaihtoehto on määritetty, valitse se ilmoittaaksesi yhteyshenkilölle, että olet päivittänyt tapauksen. Sähköposti lähetetään vain, jos sinulla on yhteyshenkilön käyttöoikeus.

Jos **Kohdista aktiivisia kohdistussääntöjä käyttäen** -vaihtoehto on määritetty, valitse se kohdistaaksesi tapauksen uudelleen kohdistussäännön avulla. Jos tapaus ei vastaa säännön ehtoja, se kohdistetaan organisaatiosi oletusarvoiselle tapausten omistajalle.

Jos **Jakaminen**-vaihtoehto on määritetty, napsauta sitä jakaaksesi tapauksen muiden käyttäjien, ryhmien tai roolien kanssa.

Jos tapausten sulkeminen on määritetty, sulje tapaus valitsemalla **Tila**-kentästä Suljettu. Napsauta muutoin **Sulje tapaus** ja muuta kenttiä tarvittaessa. Jos Knowledge-artikkelien lähetys on määritetty, napsauta **Tallenna ja luo artikkeli** tallentaaksesi tiedot, jotka voivat auttaa muissa samankaltaisissa tapauksissa. Kun lähettämäsi luonnosartikkeli on julkaistu, se liitetään tapaukseen ja on helposti luettavissa tietämyskannastasi.

Jos Webistä tapaukseksi -toiminto on määritetty, sen osiossa näytetään tiedot, jotka tapauksen luonut asiakas syötti verkkolomakkeella.

Tapausten viiteluetteloiden käyttäminen

Vastaa Sähköpostista tapaukseksi -toiminnon avulla luotuun tapaukseen käyttämällä Sähköpostit-viiteluetteloa.

Tarkastele tukiprosessin pakollisia vaiheita tai lisää valmiin virstanpylvään päivämäärä käyttämällä Tapauksen virstanpylväät -viiteluetteloa.

Etsi artikkeleita organisaatiosi tietämyskannasta auttaaksesi tapauksen ratkaisemisessa käyttämällä Artikkelit-viiteluetteloa. Aloita haku kirjoittamalla hakusanoja. Liitä tapaukseen relevantteja artikkeleita seurataksesi ratkaisuja ja auttaaksesi muita ratkaisemaan samankaltaisia tapauksia. Liitetyt artikkelit näytetään viiteluettelossa. Jos luot luonnosartikkelin tapauksen sulkemisen jälkeen, artikkeli näytetään liittyvässä luettelossa, kun luonnosartikkeli on julkaistu.

Etsi ratkaisuja (artikkeleiden versio 1.0) auttaaksesi tapauksen ratkaisemisessa käyttämällä Ratkaisut-viiteluetteloa. Jos ratkaisuluokat on määritetty, valitse niitä tarkentaaksesi hakuasi avainsanojesi lisäksi. Jos ehdotetut ratkaisut on määritetty, napsauta **Näytä ehdotetut ratkaisut** nähdäksesi asiaankuuluvia ratkaisuja. Ratkaisuja ehdotetaan relevanttiuden ja tapauksen samankaltaisuuden perusteella.

Tapauksiin vastaaminen Chatter Answers -ominaisuudesta (ei käytettävissä Lightning Experiencessä)

Jos haluat vastata verkkoyhteisön kysymyksestä muunnettuun tapaukseen, kirjoita vastauksesi Chatterin kaltaiseen syötteeseen ja napsauta **Vastaa asiakkaalle**. Vastaustasi seurataan Tapauksen huomautukset -viiteluettelossa.

EDITION-VERSIOIT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa ja Lightning Experiencessä

Tapausten kohdistussäännöt, tapausten eskalointisäännöt, Webistä tapaukseksi -toiminto ja asiakasportaalit ovat käytettävissä: **Professional Edition**-, **Enterprise Edition**-, **Performance Edition**-, **Unlimited Edition**- ja **Developer Edition** -versioissa.

KÄYTTÄJOIKEUDET

Tapausten tarkasteleminen:

- Tapausten lukuoikeus

Tapausten päivittäminen:

- Tapausten muokkaus oikeus

Tapausten kommentit, joissa on merkintä **Julkinen**, näytetään asiakastuen lähettämänä Chatter Answers -yksityisviesteinä. Niitä ei näytetä koko yhteisölle. Jos esimerkiksi tukiagentti lisää tapaukseen julkisen kommentin, se näytetään vain tapauksen yhteyshenkilölle Chatter Answers -yksityisviestinä. Tukiagentit voivat lukea kaikkia yksityisiä ja julkisia tapausten huomautuksia.

KATSO MYÖS:

- [Tapauskentät](#)
- [Tapaushistoria](#)
- [Tapauksen huomautukset](#)
- [Tapausten kohdistaminen](#)
- [Tapauksen sähköpostien käyttäminen](#)
- [Tapausten virstanpylväiden liittyvien luettelon käyttäminen](#)
- [Chatter Answers Kysymykset ja vastaukset -välilehden käyttäminen](#)

Tapauksen huomautukset

Tapausten huomautusten avulla sinä ja tukiagenttisi voitte lisätä, muokata ja poistaa tapauksen julkisia ja yksityisiä huomautuksia. Kaikki huomautukset Tapauksen huomautukset -luettelossa.

Huomautukset voidaan jättää yksityisiksi tai tehdä julkisiksi tapauksen yhteyshenkilölle Asiakasportaalissa, Itsepalveluportaalissa tai Chatter Answers -ominaisuudessa. Voit myös määrittää portaali tai Web-yhteisösi siten, että asiakkaat voivat lisätä huomautuksia tapauksiinsa. Kun portaalikäyttäjä lisää huomautuksen, tapauksen omistajalle lähetetään sähköpostia. Huomautuskuvake (🗨️) säilyy tapauksen otsikossa, kunnes tapauksen omistaja tarkastaa sen.



Note: Itsepalveluportaaali ei ole käytettävissä uusille organisaatioille Spring '12 -julkaisusta alkaen. Olemassa olevilla organisaatioilla on yhä pääsy itsepalveluportaaliiin.

KATSO MYÖS:

- [Tapausten huomautusten luominen ja muokkaaminen](#)

EDITION-VERSIOIT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

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

Tapausten huomautusten luominen ja muokkaaminen

Voit luoda tai muokata tapauksen kommentteja:

- [tapauksen muokkaussivun Sisäiset huomautukset](#) -kentästä
- [tapauksen lisätietosivun Tapauksen huomautukset](#) -luettelosta

KATSO MYÖS:

[Tapaukset](#)

EDITION-VERSIOIT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

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

KÄYTTÄJOIKEUDET

Tapauksen huomautusten tarkasteleminen:

- Tapausten lukuoikeus

Tapauksen huomautusten lisääminen ja tapauksen huomautusten muuttaminen julkisiksi:

- Tapausten luonti- tai muokkausoikeus

Muiden käyttäjien lisäämien tapauksen huomautusten muokkaaminen tai poistaminen:

- Tapausten "Muuta kaikki" oikeus

Olemassaolevien tapaukshuomautusten muokkaaminen, poistaminen tai tekeminen julkiseksi:

- Tapauksen huomautusten muokkausoikeus

Tapausten huomautusten luominen ja muokkaaminen tapausten lisätietosivuilta

1. Napsauta Tapausten huomautukset -luettelosta **Uusi** tai **Muokkaa**.
2. Voit myös valita **Julkainen** ilmoittaaksesi huomautuksesta tapauksen yhteyshenkilölle ja salliaksesi yhteyshenkilön tarkastella huomautusta Asiakasportaalissa tai Itsepalveluportaalissa.
3. Kirjoita huomautus kohtaan **Huomautus**.
4. Napsauta **Tallenna**.

 **Note:** Itsepalveluportaalilla ei ole käytettävissä uusille organisaatioille Spring '12 -julkaisusta alkaen. Olemassa olevilla organisaatioilla on yhä pääsy itsepalveluportaaliiin.

 **Note:** Jos julkaiset tapauksia ja tapausten huomautuksia ulkoisille yhteyshenkilöille Salesforce to Salesforce -toiminnon kautta, kaikki julkiset tapausten huomautukset jaetaan automaattisesti yhteyden kanssa, kun jaat tapauksen. Jos haluat välttää huomautuksen jakamisen, valitse **Tee yksityiseksi**.

 **Vihje:** Tapauksen huomautukset -luettelossa:

- Napsauta **Poista** poistaaksesi olemassa olevan huomautuksen.
- Napsauta **Tee julkiseksi** tai **Tee yksityiseksi** muuttaaksesi huomautuksen näkyvyyttä Asiakasportaalissa tai Itsepalveluportaalissa. Tapausten kommentit, joissa on merkintä **Julkainen**, näytetään asiakastuen lähettäminä Chatter Answers -yksityisviesteinä. Niitä ei näytetä koko yhteisölle. Jos esimerkiksi tukiagentti lisää tapaukseen julkisen kommentin, se näytetään vain tapauksen yhteyshenkilölle Chatter Answers -yksityisviestinä. Tukiagentit voivat lukea kaikkia yksityisiä ja julkisia tapausten huomautuksia.

KATSO MYÖS:

[Tapauksen huomautukset](#)

[Tapausten huomautusten luominen ja muokkaaminen](#)

EDITION-VERSIOIT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

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

KÄYTTÄJOIKEUDET

Tapausten huomautusten tarkasteleminen:

- Tapausten lukuoikeus

Tapauksen huomautusten lisääminen ja tapauksen huomautusten muuttaminen julkiseksi:

- Tapausten luonti- tai muokkausoikeus

Muiden käyttäjien lisäämien tapauksen huomautusten muokkaaminen tai poistaminen:

- Kaikkien tapausten muokkausoikeus

Olemassa olevien tapausten huomautusten muokkaaminen, poistaminen tai tekeminen julkiseksi:

- Tapausten huomautusten muokkausoikeus

Tapausten huomautusten luominen ja muokkaaminen tapausten muokkaussivuilta

1. Napsauta Tapaukset-välilehdestä **Uusi** luodaksesi tapauksen tai valitse olemassa oleva tapaus ja napsauta **Muokkaa**.
2. Kirjoita huomautuksesi kohtaan **Sisäiset huomautukset**.
3. Voit myös valita **Lähetä asiakkaalle ilmoitus**, jos haluat ilmoittaa tapauksen yhteyshenkilölle uudesta julkisesta huomautuksesta sähköpostitse.
4. Napsauta **Tallenna**.

Tapauksen omistajalle lähetetään sähköposti, kun tapauksen huomautus luodaan tai päivitetään.



Note: Lähetä asiakkaalle ilmoitus -vaihtoehto näytetään tapauksen muokkaussivuilla, kun:

- Pääkäyttäjä on ottanut käyttöön tapauksen huomautuksen ilmoituksen yhteyshenkilöille Tukiasetukset- tai Itsepalveluportaalin asetukset -sivulla.
- Huomautus on Julkinen.
- Tapauksella on yhteyshenkilö.
- Tapauksen yhteyshenkilöllä on voimassa oleva sähköpostiosoite.

KATSO MYÖS:

[Tapauksen huomautukset](#)

[Tapausten huomautusten luominen ja muokkaaminen](#)

EDITION-VERSIOIT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

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

KÄYTTÄJOIKEUDET

Tapausten huomautusten tarkasteleminen:

- Tapausten lukuoikeus

Tapauksen huomautusten lisääminen ja tapauksen huomautusten muuttaminen julkiseksi:

- Tapausten luonti- tai muokkausoikeus

Muiden käyttäjien lisäämien tapauksen huomautusten muokkaaminen tai poistaminen:

- Kaikkien tapausten muokkausoikeus

Olemassa olevien tapausten huomautusten muokkaaminen, poistaminen tai tekeminen julkiseksi:

- Tapausten huomautusten muokkausoikeus

Tapaushistoria

Tapauksen lisätietosivulla oleva Tapaushistoria-luettelo seuraa tapaukseen tehtyjä muutoksia. Kun käyttäjä muokkaa tapaushistoriassa seurattavia vakiokenttiä tai mukautettuja kenttiä, järjestelmä lisää Tapaushistoria-luetteloon uuden merkinnän. Kaikkiin merkintöihin sisältyy tiedot muutospäivämäärästä, -ajasta, muutoksen luonteesta sekä muutoksen tekijästä. Tapaushistoria ei seuraa tapaukseen liittyviin luetteloihin tehtyjä muutoksia.



Note: Suljettu luotaessa -kentän muutoksia seurataan vain, kun kenttä päivitetään Force.com API:n avulla.

Professional Edition-, Enterprise Edition-, Unlimited Edition-, Performance Edition- ja Developer Edition -versiota käyttävissä organisaatioissa Webistä tapaukseksi -toiminnosta tai tapauksen kohdistus- tai eskalointisäännöistä johtuvien tapausten automaattisten muutosten historiassa näkyvä käyttäjä on tukiasetusten kohdassa **Automatisoitu tapauksen käyttäjä** valittu käyttäjä.

KATSO MYÖS:

[Tapaukset](#)

Tapauskentät

Jotkin kentät eivät välttämättä ole näkyvissä tai muokattavissa, riippuen sivuasettelustasi ja kenttätason suojauksen asetuksistasi.

Kenttä	Kuvaus
	Osoittaa, että eskalointisääntö eskaloi tapauksen. Eskaloitu-kuvake häviää, kun tapaus suljetaan tai kun se ei enää täytä eskalointisäännön ehtoja.
	Osoittaa, että asiakas lisäksi tapaukseen kommentin verkkoportaalista. Kuvake on näkyvissä, kunnes tapauksen omistaja tarkastelee tapausta.
Tilin nimi	Tapauksen yhteyshenkilöön liittyvän tilin nimi. Nimi lisätään, kun linkität tapauksen yhteyshenkilöön ja tallennat tapauksen. Voit lisätä toisen tilin päivittäessäsi tapausta.
Omaisuus	Asiakkaan tuotemalli. Muokkaussivuilla tämä kenttä näyttää vain tapauksen yhteyshenkilöön liittyvät omaisuudet, mutta voit käyttää suoramuuokkausta nähdäksesi tapauksen kaikki omaisuudet.
Toimistoajat	Osoittaa kellonajat, jolloin eskaloititoiminnot tai oikeutusprosessit suoritetaan tapaukselle.
Tapauksen valuutta	Tapauksen kaikkien valuuttasummien valuutta. Summat näytetään tapauksen valuutalla, josta

EDITION-VERSIOT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

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

KÄYTTÄJOIKEUDET

Tapauksen tarkasteleminen:

- Tapauksen lukuoikeus

EDITION-VERSIOT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa ja Lightning Experiencessä

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

Kenttä	Kuvaus
	ne muunnetaan henkilökohtaiselle valuutallesi. Käytettävissä vain organisaatioissa, jotka käyttävät useita valuuttoja.
Tapauksen divisioona	Divisioona, johon tapaus kuuluu. Divisioona peritään tapauksen yhteyshenkilöltä. Jos sillä ei ole yhteyshenkilöä, käytetään oletusarvoista globaalia divisioonaa. Käytettävissä vain organisaatioissa, jotka käyttävät divisioonaa tietojen segmentoimiseen.
Tapauksen numero	Tapaukselle kohdistettu yksilöllinen numero. Numerot alkavat luvusta 1 000 ja ovat Vain luku -muotoisia, mutta pääkäyttäjät voivat muuttaa niiden muotoa. Tapausten numerot kasvavat tavallisesti yksi kerrallaan, mutta joskus ne saattavat ohittaa numeroita.
Tapauksen omistaja	Tapauksen omistajaksi kohdistettu käyttäjä.
Tapaukstietueen tyyppi	Kentän nimi, joka määrittää tapauksessa käytettävissä olevat valintaluettelovarot. Tietuetyypit liittyvät usein tukiprosessiin.
Itsepalvelukäyttäjän sulkema	Osoittaa, onko tapauksen yhteyshenkilö sulkenut tapauksen verkkoportaalista. Tämä kenttä on Vain luku -muotoinen.
Suljettu luotaessa	Osoittaa, suljettiinko tapaus sen luomisen yhteydessä Tallenna ja sulje -painikkeen avulla. Tämä kenttä on Vain luku -muotoinen.
Yhteyshenkilön sähköposti	Tapauksen yhteyshenkilön sähköpostiosoite. Osoite lisätään, kun lisäät tapaukseen yhteyshenkilön. Tämä kenttä on Vain luku -muotoinen.
Yhteyshenkilön faksi	Tapauksen yhteyshenkilön faksinumero. Tämä numero lisätään, kun lisäät tapaukseen yhteyshenkilön. Tämä kenttä on Vain luku -muotoinen.
Yhteyshenkilön matkapuhelinnumero	Tapauksen yhteyshenkilön matkapuhelinnumero. Numero lisätään, kun lisäät tapaukseen yhteyshenkilön. Tämä kenttä on Vain luku -muotoinen.
Yhteyshenkilön nimi	Tapauksen yhteyshenkilön nimi.
Yhteyshenkilön puhelinnumero	Tapauksen yhteyshenkilön puhelinnumero. Numero lisätään, kun lisäät tapaukseen yhteyshenkilön. Tämä kenttä on Vain luku -muotoinen.
Luoja	Tapauksen luonut käyttäjä sekä luontipäivä ja -aika. Tämä kenttä on Vain luku -muotoinen.
Mukautetut linkit	Pääkäyttäjän luoma luettelo tapauksien mukautetuista linkeistä.
Sulkemispäivä/-aika	Päivämäärä ja kellonaika, jolloin tapaus suljettiin. Tämä kenttä on Vain luku -muotoinen.
Avauspäivä/-aika	Päivämäärä ja kellonaika, jolloin tapaus avattiin. Tämä kenttä on Vain luku -muotoinen.

Kenttä	Kuvaus
Kuvaus	Tapauksen kuvaus, tavallisesti asiakkaan esittämä kysymys tai palaute. Tämä kenttä voi sisältää 32 kt tietoja, mutta vain 255 ensimmäistä merkkiä näytetään raporteissa.
Oikeutuksen nimi	Tapaukseen lisätyn oikeutuksen nimi. Käytettävissä vain, jos oikeutukset on määritetty.
Oikeutusprosessin alkamisaika	Aika, jolloin tapaus syötettiin oikeutusprosessiin. Jos sinulla on tapausten muokkausoikeus, voit päivittää tai nollata ajan. Kun palautat ajan: - Tämä ei vaikuta suljettuihin tai valmistuneisiin virstanpylväisiin - Keskeneräiset virstanpylväät lasketaan uudelleen uuden alkamisajan perusteella Tämä kenttä näytetään, jos oikeutusprosessia sovelletaan tapaukseen.
Oikeutusprosessin päättymisaika	Aika, jolloin tapaus poistui oikeutusprosessista. Tämä kenttä näytetään, jos oikeutusprosessia sovelletaan tapaukseen.
Sisäiset huomautukset	Tapaukseen liittyviä sisäisiä huomautuksia. Jokainen kommentti voi sisältää 4 kt tietoja ja ne näytetään Tapauksen huomautukset -viiteluettelossa. Julkiseksi merkityt kommentit näytetään verkkoportaaleissa.
Virstanpylvään tila	Virstanpylväs on vaihe oikeutusprosessissa. Tämä kenttä näytetään, jos oikeutusprosessia sovelletaan tapaukseen.
Virstanpylvään tilakuvake	Osoittaa tapauksen virstanpylvään tilan näyttämällä yhden seuraavista kuvakeista: ✓ Yhteensopiva 🔴 Avoin rikkomus 🟡 Suljettu rikkomus Tämä kenttä näytetään, jos oikeutusprosessia sovelletaan tapaukseen.
Muokkaaja	Käyttäjä, joka muutti tapausta viimeksi, pois lukien tapauksen viiteluetteloiden kohteisiin tehdyt muutokset. Tämä kenttä sisältää myös muutoksen päivämäärän ja kellonajan. Tämä kenttä on Vain luku -muotoinen.
Alkuperä	Tapauksen lähde, esimerkiksi puhelin, sähköposti tai verkko. Pääkäyttäjät määrittävät kenttäarvot, ja kukin arvo voi olla enintään 40 merkkiä pitkä. Kun muokkaat yhteisön pikatoiminnoilla luotua tapausta, lisää sen alkuperä, koska sitä ei määritetä oletusarvoisesti.
Ylätason tapaus	Tapaus, joka on yhtä tai useampaa tapausta ylempänä tapaukshierarkiassa. Tapauksen numero tunnistaa ylätason

Kenttä	Kuvaus
	tapauksen, ja ylätason tapauksen täytyy olla olemassa ennen kuin voit lisätä sen toiseen tapaukseen.
Prioriteetti	Tapauksen kiireellisyys. Pääkäyttäjät määrittävät kenttäärvot, ja kukin arvo voi olla enintään 20 merkkiä pitkä.
Tuote	Tapauksen tuotteen nimi. Tämä kenttä on käytettävissä vain, jos oikeutukset on määritetty sisältämään tuotteet.
Kysymys	K&V-välilehdessä oleva tapaukseen liittyvä kysymys. Tämä kenttä täytetään, kun luot tapauksen kysymyksestä tai kun kysymys eskaloidaan tapaukseksi.
Syy	Tapauksen luonnin syy. Pääkäyttäjät määrittävät kenttäärvot.
Tila	Tapauksen tila, esimerkiksi Avoin tai Suljettu. Pääkäyttäjät määrittävät kenttäärvot.
Pysäytetty	Sallii sinun pysäyttää tapauksen oikeutusprosessin, mikä voi olla tarpeen esimerkiksi odottaessasi asiakkaan vastausta. Voit pysäyttää oikeutusprosessin enintään 300 kertaa. Tämä kenttä näytetään, jos oikeutusprosessia sovelletaan tapaukseen.
Pysäytetty lähtien	Näyttää päivän ja ajan, jolloin tapauksen oikeutusprosessi pysäytettiin. Tämä kenttä näytetään, jos oikeutusprosessia sovelletaan tapaukseen.
Aihe	Lyhyt kuvaus asiakkaan kysymyksestä tai palautteesta, esimerkiksi Tulostus aiheuttaa Internet Explorer -virheen.
Aikataulu	Kuinka pitkällä tapaus on oikeutusprosessin virstanpylvään tavoittelussa. Voit tarkastella kunkin oikeutusprosessin yksityiskohtia napsauttamalla sitä ja siirtämällä kursorin sen ylle. Seuraavat kuvakkeet edustavat virstanpylväitä:  Suoritettu virstanpylväs  Rikottu virstanpylväs Voit tarkastella menneitä ja tulevia virstanpylväitä vetämällä kahvakuvaketta () aikataulun zoomaustyökalua pitkin. Tämä kenttä näytetään, jos oikeutusprosessia sovelletaan tapaukseen.
Tyyppi	Tapauksen tyyppi, esimerkiksi Kysymys tai Ongelma. Pääkäyttäjät määrittävät kenttäärvot.

Kenttä	Kuvaus
Näkyvissä Itsepalveluportaali	Osoittaa, onko tapaus näkyvissä verkkoportaalin käyttäjille. Jos haluat näyttää verkosta luodut tapaukset portaalissa, sisällytä tämä kenttä Webistä tapaukseksi -määrittämiin.
Web: Yhtiö	Yhtiön nimi, joka saatiin asiakkaalta, joka loi tapauksen Webistä tapaukseksi- tai Sähköpostista tapaukseksi -toiminnon avulla.
Web: Sähköposti	Sähköpostiosoite, joka saatiin asiakkaalta, joka loi tapauksen Webistä tapaukseksi- tai Sähköpostista tapaukseksi -toiminnon avulla.
Web: Nimi	Asiakkaan nimi, joka saatiin asiakkaalta, joka loi tapauksen Webistä tapaukseksi- tai Sähköpostista tapaukseksi -toiminnon avulla.
Web: Puhelinnumero	Puhelinnumero, joka saatiin asiakkaalta, joka loi tapauksen Webistä tapaukseksi- tai Sähköpostista tapaukseksi -toiminnon avulla.

KATSO MYÖS:

[Ohjeita tapausten työstämiseen](#)

Miten tapausraporttien "Ikä" lasketaan?

Avoimen tapauksen ikä on aika, joka on kulunut luomisesta nykyhetkeen. Suljetun tapauksen ikä on aika, joka on kulunut luomisesta tapauksen sulkemispäivään. Tapausraportissa on alavetoluettelo yksiköt, josta voit tarkastella tapaukseen ikää päivissä, tunneissa tai minuuteissa.

KATSO MYÖS:

[Tapauskentät](#)

Tapausten virstanpylväiden liittyvien luettelon käyttäminen

Tapauksen lisätietosivu sisältää luettelon tapauksen virstanpylväistä, jotka automaattisesti koskevat tapausta oikeutusprosessin takia. Virstanpylväät ovat pakollisia vaiheita tukiprosessissasi. Ne ovat metriikka, joka edustaa kullekin asiakkaallesi tarjotun palvelutason. Esimerkkejä virstanpylväistä ovat tapausten Ensimmäinen vastaus ja Ratkaisuaajat.

Note:

- Ei näytettäviä tietueita näytetään liittyvässä luettelossa, kun tapaukseen ei liity yhtään virstanpylvästä.
- Liittyvä luettelo sisältää kenttiä, jotka yhtiösi haluaa näyttää liiketoimintaprosessiensa perusteella. Riippuen yhtiösi vaatimuksista, saatat nähdä joitakin tai kaikki seuraavista kentistä.

Toiminto

Luettelo toiminnoista, jotka voit tehdä virstanpylväille. Jos sinulla on esimerkiksi tapausten muokkausoikeus, voit valita virstanpylvään päättämispäivän napsauttamalla **Muokkaa**.

Note: Asiakasportaalin käyttäjät eivät voi muokata tapauksen virstanpylväitä.

Virstanpylväs

Oikeutusprosessin vaiheiden sarjan nimi, joka koskee tapausta. Käyttäjät, joilla on oikeutusten hallintaoikeus, voivat tarkastella oikeutusprosessia, tapauksen ehtoja, ajastettuja käynnistimiä ja siihen liitettyjä toimintoja napsauttamalla virstanpylvään nimeä.

Seuraavassa taulukossa on luettelo virstanpylväisiin liitettyjen toimintojen tyypeistä:

Toiminnon tyyppi	Kuvaus
 Onnistumisen toiminnot	Toiminnot, jotka on suoritettava, kun virstanpylvään suorittaminen onnistuu. Onnistumisen toiminnot käynnistyvät myös virstanpylväille, jotka suljetaan myöhässä.
 Varoitustoiminnot	Toiminnot, jotka on suoritettava, kun virstanpylväs on lähellä rikkomusta.
 Rikkomustoiminnot	Toiminnot, jotka on suoritettava, kun virstanpylvästä on rikottu.

Pääkäyttäjät voivat määrittää virstanpylväitä automatisoidakseen seuraavaa kullekin toiminnon tyypille:

Työnkulkutoiminto	Mitä se tekee	Esimerkki
Uusi tehtävä	Työnkulkutehtävän luominen	Luo tukiedustajalle tehtävä soittaa asiakkaalle, kun ensimmäisen vastauksen virstanpylvästä rikotaan.
Uusi sähköposti	Sähköpostihälytysten luominen:	Ilmoita tapausten omistajille, kun ensimmäisen vastauksen virstanpylvästä lähes rikotaan.
Uusi kenttäpäivitys	Kenttäpäivitysten määrittäminen	Päivitä tapauksen Prioriteetti-kenttä arvoon Korkea, kun ensimmäisen vastauksen virstanpylvästä lähes rikotaan.

EDITION-VERSIOI

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

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

-versioissa, joissa on Service Cloud

KÄYTTÄJOIKEUDET

Tapauksen virstanpylväiden tarkasteleminen:

- Tapauksen lukuoikeus

Tapauksen virstanpylväiden muokkaaminen:

- Tapauksen muokkausoikeus

Työnkulkutoiminto	Mitä se tekee	Esimerkki
Uusi lähtevä viesti	Lähtevän viestin määrittäminen	Lähetä tietoja ulkoiseen järjestelmään varaosista tai palveluista sen jälkeen, kun ensimmäinen vastauksen virstanpylväs onnistuu.
Olemassa olevien toimintojen valitseminen	Olemassa olevan toiminnon valitseminen:	Ilmoita tapauksen omistajalle nykyisen sähköpostihälytyksen avulla, kun tämän ensimmäinen vastaus on lähellä rikkoa tämän tapausta.

Alkamispäivä

Päivämäärä ja aika, jona virstanpylvään seuraaminen alkoi.

Tavoitepäivä

Päivämäärä ja aika virstanpylvään päättämiseksi.

Valmistumispäivä

Päivämäärä ja aika, jona virstanpylväs saatiin valmiiksi.

Kohdevastaus

Näyttää ajan virstanpylvään päättämiseksi. Lasketaan automaattisesti kaikkien toimistotuntien sisällyttämiseksi tapaukseen. Riippuen yhtiösi liiketoimintavaatimuksista, aika voidaan näyttää minuutteina, tunteina tai päivinä.

Jäljellä oleva aika

Näyttää ajan, joka on jäljellä ennen virstanpylvään rikkomusta. Lasketaan automaattisesti kaikkien toimistotuntien sisällyttämiseksi tapaukseen. Riippuen yhtiösi liiketoimintavaatimuksista, aika voidaan näyttää minuutteina, tunteina tai päivinä.

Kulunut aika

Näyttää ajan, joka vaadittiin virstanpylvään suorittamiseen. Lasketaan automaattisesti kaikkien toimistotuntien sisällyttämiseksi tapaukseen. Kulunut aika lasketaan vain Valmistumispäivä-kentän täyttämisen jälkeen. Riippuen yhtiösi liiketoimintavaatimuksista, aika voidaan näyttää minuutteina, tunteina tai päivinä.

Rikkomus

Kuvake (🚫), joka ilmaisee virstanpylvään rikkomuksen.

Aika kohteesta

Näyttää ajan, joka on kulunut virstanpylvään rikkomuksesta. Lasketaan automaattisesti kaikkien toimistotuntien sisällyttämiseksi tapaukseen. Voit näyttää ajan päivinä, tunteina ja minuutteina tai minuutteina ja sekunteina.

Valmis

Kuvake (✅), joka ilmaisee virstanpylvään suorittamisen.

Koska suoritettavat virstanpylväät ovat osa tapauksen historiaa, ne pysyvät tapauksella, vaikka ne eivät enää koskisi sitä.

KATSO MYÖS:

[Tapauskentät](#)

Tapausten kohdistaminen

Voit kohdistaa tapauksia käyttäjille tai jonoihin monella eri tavalla.

- **Käyttäen Webistä tapaukseksi, Sähköpostista tapaukseksi tai Sähköpostista tapaukseksi tarvittaessa kohdistussääntöjä**

Professional Edition-, Enterprise Edition-, Unlimited Edition-, Performance Edition- ja Developer Edition -organisaatioissa webistä ja sähköpostista luodut tapaukset kohdistetaan automaattisesti käyttäjille tai jonoihin tapauksen aktiivisen kohdistussäännön ehtojen perusteella.

Tapaukset, jotka eivät vastaa kohdistussäännön ehtoja, kohdistetaan automaattisesti tukiasetuksissa määritetylle Tapauksen oletusomistajalle.

- **Kohdistussäännön käyttäminen tapauksen luonnin tai muokkaamisen yhteydessä**

Kun luot tapauksen tai muokkaat sitä Professional Edition-, Enterprise Edition-, Unlimited Edition-, Performance Edition- tai Developer Edition -organisaatioissa, voit valita valintaruudun, joka kohdistaa tapauksen automaattisesti tapauksen aktiivisen kohdistussäännön perusteella. Tapauksen uudelle omistajalle lähetetään automaattisesti sähköposti, jos pääkäyttäjä on määrittänyt sähköpostimallin vastaavassa sääntömerkinnässä. Jos haluat, että tämä valintaruutu valitaan oletusarvon mukaan, pääkäyttäjä voi muokata sivun asettelua. Pääkäyttäjäsi voi tarvittaessa muokata sivuasettelua piilottaakseen kohdistuksen valintaruudun, mutta soveltaa silti tapausten kohdistussääntöjä.

- **Useiden tapausten omistajan muuttaminen (vain pääkäyttäjät)**

Pääkäyttäjä tai käyttäjä, jolla on Tapausten hallinta -käyttöoikeudet, voi kohdistaa manuaalisesti tapauksia mistä tahansa tapausluettelosivusta yksittäiselle käyttäjälle tai yksittäiseen jonoon.

- **Tapausten ottaminen jonosta**

Jos haluat ottaa tapausten omistajuuden jonosta, siirry jonon luettelönäkymään, valitse yhden tai usean tapauksen valintaruutu ja valitse **Hyväksy**.



Note: Organisaation laajuinen objektin jakomalli määrittää käyttöoikeudet, jotka käyttäjillä on kyseisen objektin tietueisiin jonoissa:

Julkinen luku/kirjoitus/siirto

Käyttäjät voivat tarkastella tietueiden omistusta kaikista jonoista.

Julkinen luku/kirjoitus tai Vain Julkinen luku

Käyttäjät voivat tarkastella jonoja, mutta ottaa tietueiden omistajuuden vain jonoista, joiden jäseniä he ovat, tai (jakoasetuksista riippuen) jos heillä on jonon jäsentä korkeampi rooli- tai aluehierarkia.

Yksityinen

Käyttäjät voivat tarkastella ja hyväksyä niiden jonojen tietueita, joiden jäseniä he ovat, tai (jakoasetuksista riippuen) jos heillä on jonon jäsentä korkeampi rooli- tai aluehierarkia.

Jakomallista riippumatta käyttäjillä täytyy olla muokkausoikeudet, jotta he voivat ottaa omistukseen tietueita jonoista, joiden jäseniä he ovat. Pääkäyttäjät ja käyttäjät, joilla on "kaikkien tietojen" objektitason tapausten muokkausoikeus ja käyttäjät, joilla on "muuta kaikki tiedot" muokkausoikeus voivat tarkastella ja ottaa tietueita mistä tahansa jonosta riippumatta jakomallista tai jonon jäsenyydestä.

- **Tapauksen omistuksen muuttaminen**

Jos haluat siirtää yksittäin oman tapauksesi toiselle käyttäjälle tai saada tapauksen luku- ja kirjoitusoikeudet, valitse tapauksen lisätietosivulla Tapauksen omistaja -kentän vieressä oleva **Muuta**-vaihtoehto ja määritä käyttäjä, kumppanikäyttäjä tai jono. Varmista, että uudella omistajalla on tapausten lukuoikeudet. **Muuta**-linkki näkyy vain lisätietosivulla, ei muokkaussivulla.

EDITION-VERSIOIT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

Tapausten kohdistamisvaihtoehdot vaihtelevat käytössä olevan Salesforce-version mukaan.

KÄYTTÄJOIKEUDET

Tapausten tarkasteleminen:

- Tapausten lukuoikeus

Tapausten omistuksen ottaminen jonoista:

- Tapausten muokkausoikeus

Jos haluat lähettää Group Edition-, Professional Edition-, Enterprise Edition-, Unlimited Edition-, Performance Edition- tai Developer Edition -organisaatiosta sähköpostin automaattisesti tapauksen uudelle omistajalle, valitse **Lähetä ilmoitussähköposti** -valintaruutu.

- **Tapauksen manuaalinen luominen (oletuskohdistus)**

Kun luot tapauksen Tapaukset-välilehdestä, sinut määritetään automaattisesti tapauksen omistajaksi, ellei kohdistussäännön valintaruutu ole näkyvässä ja valitset sen ottaaksesi kohdistussäännön käyttöön. Jos valintaruutu on valittuna oletusarvoisesti, voit poistaa kohdistussäännön käytöstä ja määrittää itsesi omistajaksi poistamalla valintaruudun valinnan.

KATSO MYÖS:

[Ohjeita tapausten työstämiseen](#)

[Useiden tapausten muuttaminen](#)

Tapausten jakaminen

Pääkäyttäjä määrittää organisaation oletusjakomallin. Mallia voi laajentaa niin, että mukautettu objekti jaetaan useammalle käyttäjälle kuin pääkäyttäjän määrittämässä oletusmallissa. Et kuitenkaan voi poistaa käyttäjiä oletusjakomallista.

Voit tarkastella ja hallita jakotietoja napsauttamalla valitsemalla tilin lisätietosivulla **Jakaminen**. Jakotiedot-sivulla on luettelot käyttäjistä, ryhmistä, rooleista ja alueista, joilla on jako-oikeus tiliin. Tällä sivulla voit tehdä mitä tahansa seuraavista:

- Saat kohteiden suodatetun luettelon näkyviin valitsemalla ennalta määritetyn luettelon **Näytä**-alasvetoluettelosta tai napsauttamalla **Luo uusi näkymä** määrittääksesi omia mukautettuja näkymiä. Voit muokata luomaasi näkymää tai poistaa näkymän valitsemalla sen **Näytä**-alasvetoluettelosta ja napsauttamalla **Muokkaa**.
- Myönnä tietueen käyttöoikeus muille käyttäjille, ryhmille, rooleille tai alueille napsauttamalla **Lisää**.

Note: Tapauksen jakamista varten käyttäjällä pitää olla tapaukseen liittyvän tilin käyttöoikeus sekä tapausten lukuoikeus.
- Napsauta **Laajenna luettelo** -painiketta, jos haluat tarkastella kaikkia käyttäjiä, joilla on käyttöoikeus tietueeseen.
- Napsauttamalla **Muokkaa** tai **Poista** luomiesi manuaalisten jakosääntöjen luettelon kohteen vieressä voit muokata tai poistaa käyttöoikeustason.

KATSO MYÖS:

[Tapaukset](#)

EDITION-VERSIOIT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

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

KÄYTTÄJÄOIKEUDET

Tapausten tarkasteleminen:

- Tapausten lukuoikeus

Tapaussyöte

Tapaussyöte-yleiskatsaus

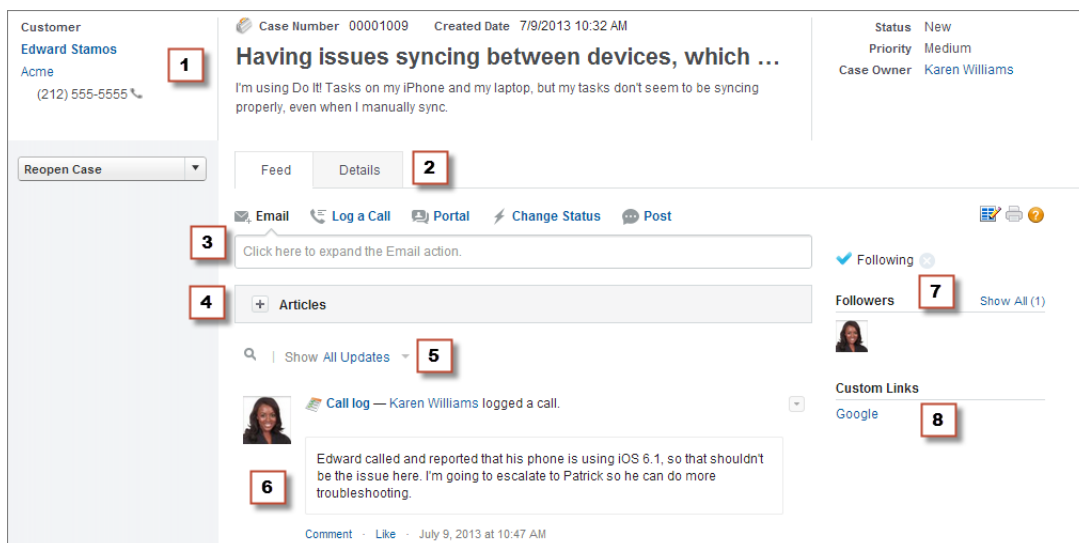
Tapaussyöteen avulla tukiagentit voivat luoda, hallita ja tarkastella tapauksia virtaviivaisemmin. Se sisältää toimintoja ja Chatter-syötteen. Toimintojen avulla agentit voivat luoda huomautuksia tapauksiin, kirjata puheluita lokiin, muuttaa tapausten tilaa ja viestiä asiakkaiden kanssa. Syöte näyttää tapausten tärkeät tapahtumat aikajärjestyksessä, joten tapausten etenemisen seuraaminen on helppoa.

Tapaussyöteen sivuasetteluun kohdistetut agentit näkevät sivun, joka näyttää tältä, kun he tarkastelevat tapausta:

EDITION-VERSIOT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

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



- **Korostukset-paneeli (1)** — Näyttää tapauksen tärkeimmät tiedot, mukaan lukien yhteystiedot, tapauksen nimi, tapauksen kuvaus, tila, prioriteetti ja tapauksen omistaja. Agentit voivat käyttää sarakkeiden välisiä viivoja muuttaakseen korostukset-paneelin osioiden kokoa, jotta he voivat nähdä heille tärkeät tiedot paremmin.
- **Syöte- ja lisätietonäkymät (2)** — Julkaisijan ja syötteen sisältämästä syötenäkymästä agentit voivat siirtyä helposti tapauksen lisätietonäkymään nähdäkseen yksityiskohtaisempia tietoja ja tehdä töitä liittyvien luetteloiden avulla.
- **Julkaisija (3)** — Sisältää toimintoja, kuten Sähköposti-, Tapauksen huomautus- ja Muuta tilaa -toiminnot, joiden avulla agentit voivat työstiä tapauksia.
- **Artikkelityökalu (4)** — Sallii agenttien hakea tapausten ratkaisemisessa auttavia Knowledge-artikkeleita, liittää niitä tapaukseen tai lähettää niitä sähköpostitse asiakkaille.
- **Syötesuodattimet (5)** — Auttavat agentteja löytämään nopeasti syötteestä haluamansa tiedot rajoittamalla näytettäviä syötekohteita.
- **Syöte (6)** — Tarjoaa tapauksen historianäkymän aikajärjestyksessä. Syötekohde luodaan seuraaville kohteille:
 - Tapaukseen liittyvä saapuva tai lähtevä sähköposti
 - Tapaukseen liittyvät kommentit asiakasportaaliin tai Chatter Answers -ominaisuudessa
 - Tapaukseen liittyvät lokiin kirjatut puhelut

- Tapauksen tilan muutokset
 - Tapaukseen tehdyt muutokset
 - Tapaukseen lisätyt linkit tai tiedostot
 - Tapaukseen liittyvät virstanpylvästoiminnot
 - Työnkulutapahtumista johtuvat tapauksen toiminnot
 - Tapaukseen liittyvät uudet tehtävät ja tapahtumat
- **Seuraa-painike ja Seuraajat-luettelo (7)** — Sallii agenttien seurata tapausta nähdäkseen Chatter-sovelluksessa ilmoituksia sen päivityksistä sekä tarkastella omia seuraajiaan.
 - **Mukautetut painikkeet ja linkit (8)** — Tarjoaa agenteille entistä enemmän työkaluja ja toimintoja.

Pääkäyttäjät voivat muokata useimpia tapaussyötteen osia, mukaan lukien

- Korostukset-paneelin kentät
- Näytettävät toiminnot ja niiden sisältämät kentät
- Käytettävissä olevat syötesuodattimet ja luettelon sijainti sivulla
- Syötteen leveys
- Käytettävissä olevat työkalut, mukautetut painikkeet ja mukautetut linkit sekä niiden sijainti sivulla

KATSO MYÖS:

[Tapaussyöte ja siihen liittyvät luettelot](#)

[Tapausten tarkasteleminen ja muokkaaminen tapauksen lisätietosivulta tapaussyötteessä](#)

Syötesuodattimien käyttäminen tapaussyötteessä

Syötesuodattimien avulla tukiagentit voivat tapaussyötettä käyttäessään nähdä helposti kaikki tiettyä tyyppiä olevat päivitykset, kuten kaikki puhelulokit tai kaikki sähköpostiviestit. Käyttämällä suodattimia agentit voivat löytää tarvitsemansa tiedot nopeammin ilman, että heidän tarvitsisi selata tapausten tapahtumia erikseen.

Kun pääkäyttäjät luovat tai muokkaavat syöteasetteluita, he voivat valita käytettävissä olevat suodattimet:

- Jos vain **Kaikki päivitykset** on valittuna, tapauksen kaikki tapahtumat näytetään ja yksittäisten syötesuodattimien luettelo piilotetaan. Käytä tätä vaihtoehtoa, jos haluat tukiagenttien näkevän tapauksen koko historian.
- Jos vain yksi syötesuodatin on valittuna, vain kyseistä tyyppiä olevat tapauksen tapahtumat näytetään ja yksittäisten syötesuodattimien luettelo piilotetaan. Jos esimerkiksi valitset ainoastaan **Kaikki sähköpostit**, kunkin tapauksen syötteessä näytetään tapaukseen liittyvät sähköpostiviestit, mutta ei tapauksen huomautuksia, portaaliveistauksia tai muita toimintoja. Tämä vaihtoehto on hyödyllinen agenteille, jotka tarjoavat tukea vain yhdellä tavalla — puhelimitse, sähköpostitse tai portaalin kautta — ja joiden täytyy nähdä vain kyseisen viestintätavan tapahtumat.
- Jos valittuna on useampi kuin yksi syötesuodatin, kaikki käytettävissä olevat suodattimet näytetään Tapaussyöte-sivun vasemmassa sivupalkissa tai syötteen yläpuolella sivun keskiosassa ja ensimmäinen suodatin on valittuna oletusarvoisesti. Jos esimerkiksi suodattimet **Kaikki sähköpostit**, **Tilan muutokset** ja **Portaaliveistaukset** ovat käytettävissä, kunkin tapauksen syötteessä näytetään oletusarvoisesti tapaukseen liittyvät sähköpostiviestit. Käyttäjät voivat napsauttaa muita suodattimia nähdäkseen tapauksen muuntyyppisiä tapahtumia. Käytä tätä vaihtoehtoa, jos agenttisi tarjoavat tukea yleensä vain yhdellä tavalla, mutta heidän täytyy myös nähdä tapauksen muuntyyppisiä päivityksiä.

Lisäksi pääkäyttäjät voivat määrittää syötesuodattimien luettelon esitystavan ja sijainnin:

EDITION-VERSIOIT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

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

- Kiinteänä luettelona vasemmassa sarakkeessa.
- Leijuvana luettelona vasemmassa sarakkeessa. Tämän vaihtoehdon avulla syötesuodattimien luettelo pysyy näkyvässä, kun käyttäjät selaavat sivua alaspäin. Tämä voi olla hyödyllistä pitkissä syötteissä, sillä agenttisi voivat suodattaa tapauksen toimintoja nopeasti missä tahansa kohtaa sivua ilman, että heidän täytyisi selata takaisin sivun ylälaitaan.
- Alasvetoluettelona keskisarakkeessa.
- Upotettuina linkkeinä kompaktissa syötenäkymässä. Tämä vaihtoehto on käytettävissä vain kompaktille syötenäkymälle.

KATSO MYÖS:

[Tapaussyöte-yleiskatsaus](#)

Tapaussyöte ja siihen liittyvät luettelot

Tapausten perinteisessä käyttöliittymässä tukiagentit suorittavat tehtäviä ensisijaisesti liittyvistä luetteloista, kuten kirjaavat puheluita lokiin ja lähettävät sähköposteja. Tapaussyötteessä agentit voivat suorittaa useita tehtäviä suoraan syötteestä.

Alla oleva yhteenveto sisältää useimmat tapausten perinteiseen käyttöliittymään sisältyvät liittyvät luettelot, agenttien niistä suorittamat toiminnot ja sijainnit, joista agentit voivat suorittaa kyseiset toiminnot tapaussyötteessä.

Toimintohistoria

Tehtävä	Tapaussyötteen ominaisuus, jota agentit käyttävät tähän tehtävään
Puhelun kirjaaminen lokiin	Julkaisijassa oleva Kirjaa puhelu lokiin -toiminto
Puhelulokien tarkasteleminen	Puhelulokien syötekohteet
Asiakassähköpostien luominen ja niihin vastaaminen	• Julkaisijassa oleva Sähköposti-toiminto • Liittyvä Sähköpostit-luettelo
Sähköpostien tarkasteleminen	• Sähköpostien syötekohteet • Liittyvä Toimintohistoria-luettelo • Liittyvä Sähköpostit-luettelo

Hyväksymishistoria

Tehtävä	Tapaussyötteen ominaisuus, jota agentit käyttävät tähän tehtävään
Tietueen lähettäminen hyväksyttäväksi	Liittyvä Hyväksymishistoria-luettelo
Hyväksymishistorian tarkasteleminen	Liittyvä Hyväksymishistoria-luettelo

liitteet

EDITION-VERSIOIT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

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

Tehtävä	Tapaussyötteen ominaisuus, jota agentit käyttävät tähän tehtävään
Tiedostojen liittäminen tapaukseen	• Artikkelityökalu (Salesforce Knowledge -artikkelien liittämiseen) • Liittyvä Liitteet-luettelo
Tiedostojen liittäminen sähköpostiin	• Julkaisijassa oleva Sähköposti-toiminto • Liittyvä Sähköpostit-luettelo
Tapaukseen liitettyjen tiedostojen tarkasteleminen	• Liitteiden syötekohteet • Liittyvä Liitteet-luettelo

 **Note:** Tapausten huomautusten liitteet eivät sisälly liittyviin Liitteet-luetteloihin.

Tapauksen kommentit

Tehtävä	Tapaussyötteen ominaisuus, jota agentit käyttävät tähän tehtävään
Sisäisen tapauksen huomautuksen luominen	Julkaisijassa oleva Lähetä-toiminto Tapaussyötteen yksityiset kommentit on korvattu tapausten huomautuksilla, jotka ovat Chatter-viestejä ja joita ei voi käyttää Tapauksen huomautukset -luetteloista.
Tapausten huomautusten tarkasteleminen	Viestien syötekohteet
Julkisen asiakaskommentin luominen	Julkaisijassa oleva Portaali-toiminto
Julkisen asiakaskommentin tarkasteleminen	Portaalin syötekohteet

Tapaushistoria

Tehtävä	Tapaussyötteen ominaisuus, jota agentit käyttävät tähän tehtävään
Tapaushistorian tarkasteleminen	Tapauksen toiminnon syötekohteet

Tapaustiimi

Tehtävä	Tapaussyötteen ominaisuus, jota agentit käyttävät tähän tehtävään
Tapaustiimin luominen	Liittyvä Tapaustiimi-luettelo
Tapaustiimin tarkasteleminen	Liittyvä Tapaustiimi-luettelo

Yhteyshenkilön roolit

Tehtävä	Tapaussyötteen ominaisuus, jota agentit käyttävät tähän tehtävään
Yhteyshenkilöroolien luominen	Liittyvä Yhteyshenkilöroolit-luettelo

Tehtävä	Tapaussyöteen ominaisuus, jota agentit käyttävät tähän tehtävään
Yhteyshenkilöroolien tarkasteleminen	Liittyvä Yhteyshenkilöroolit-luettelo
Asiakassähköpostien luominen ja niihin vastaaminen	Julkaisijassa oleva Sähköposti-toiminto

Sisältötoimitukset

Tehtävä	Tapaussyöteen ominaisuus, jota agentit käyttävät tähän tehtävään
Sisällön tarkasteleminen tai esikatselu	Liittyvä Sisältötoimitukset-luettelo
Sisällön luominen ja toimittaminen	Liittyvä Sisältötoimitukset-luettelo

Sähköpostit

Tehtävä	Tapaussyöteen ominaisuus, jota agentit käyttävät tähän tehtävään
Asiakassähköpostien luominen	- Julkaisijassa oleva Sähköposti-toiminto - Liittyvä Sähköpostit-luettelo
Sähköpostien tarkasteleminen	- Sähköpostien syötekohteet - Liittyvä Toimintohistoria-luettelo - Liittyvä Sähköpostit-luettelo

Avoimet toiminnot

Tehtävä	Tapaussyöteen ominaisuus, jota agentit käyttävät tähän tehtävään
Tehtävien luominen ja muokkaaminen	- Julkaisijassa oleva Luo tehtävä -toiminto - Liittyvä Avoimet toiminnot -luettelo
Tehtävien tarkasteleminen	- Tehtävien syötekohteet (Luo tehtävä -toiminnolla luoduille tehtäville) - Liittyvä Avoimet toiminnot -luettelo
Tapahtumien luominen ja muokkaaminen	- Julkaisijassa oleva Luo tapahtuma -toiminto - Liittyvä Avoimet toiminnot -luettelo
Tapahtumien tarkasteleminen	- Tehtävien syötekohteet (Luo tapahtuma -toiminnolla luoduille tehtäville) - Liittyvä Avoimet toiminnot -luettelo

Tietueeseen liittyvät tapaukset

Tehtävä	Tapaussyöteen ominaisuus, jota agentit käyttävät tähän tehtävään
Liittyvien tapausten luominen ja muokkaaminen	- Julkaisijassa oleva Luo alitason tapaus -toiminto - Liittyvä Liittyvät tapaukset -luettelo
Liittyvien tapausten tarkasteleminen	- Liittyvien tapausten syötekohteet (Luo alitason tapaus -toiminnolla luoduille tapauksille) - Liittyvä Liittyvät tapaukset -luettelo

Ratkaisut

Tehtävä	Tapaussyöteen ominaisuus, jota agentit käyttävät tähän tehtävään
Ehdotettujen ratkaisujen tarkasteleminen	Liittyvä Ratkaisut-luettelo
Ratkaisujen hakeminen	Liittyvä Ratkaisut-luettelo

KATSO MYÖS:

[Tapausten tarkasteleminen ja muokkaaminen tapauksen lisätietosivulta tapaussyötteessä](#)

[Tulostettava näkymä tapaussyötteessä](#)

Tulostettava näkymä tapaussyötteessä

Käytä tapaussyöteen tulostettavaa näkymää nähdäksesi ja tulostaaksesi kattavan luettelon tapaukseen liittyvistä tiedoista.

Siirry tulostettavaan näkymään napsauttamalla  miltä tahansa tapaussyöteen sivulta nähdäksesi tiedot seuraavassa järjestyksessä:

1. Tapauksen lisätiedot
2. Tapauksen lisätietosivulle sisällytettyjen luetteloiden sisällöt
3. Sisäiset huomautukset

Huomautuksia ja vihjeitä

- Jotkin tapauksen tapahtumat, kuten sähköpostiviestit ja kirjatut puhelut, eivät välttämättä näy tulostettavassa näkymässä, riippuen tapauksen lisätietosivulle sisällytetyistä luetteloista. Varmista, että sähköpostit ja puhelulokit sisältyvät tulostettavaan näkymään mukauttamalla Tapauksen lisätiedot -sivuasetteluita tapaussyöteen käyttäjille lisäämällä Toimintohistoria-luettelon. Jos haluat sisällyttää julkiset portaaliviestit, lisää Tapauksen huomautukset -luettelo.
- Sisäiset huomautukset on luetteloitu **Chatter**-otsikon alla tulostettavan näkymän sivulla.
- Tulostettavassa näkymässä ei näytetä luetteloita, jotka eivät sisällä tietoja, vaikka ne sisältyisivätkin Tapauksen lisätiedot -sivuasetteluun.
- Jos Tapauksen lisätiedot -sivuasettelu sisältää mukautettuja linkkejä ja painikkeita, ne näytetään tulostettavassa näkymässä tapauksen lisätiedot -osiossa.

EDITION-VERSIOIT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

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

- Tulostettava näkymä näyttää 500 uusinta sisäistä huomautusta, linkkiä ja asiakirjaa ja 100 uusinta näihin viesteihin tehtyä kommenttia.

KATSO MYÖS:

[Tapausten tarkasteleminen ja muokkaaminen tapauksen lisätietosivulta tapaussyötteessä](#)

Tapausten tarkasteleminen ja muokkaaminen tapauksen lisätietosivulta tapaussyötteessä

Tapauksen lisätietosivulta voit tarkastella tapauksen yksityiskohtaisia tietoja ja tehdä töitä liittyvistä luetteloista.

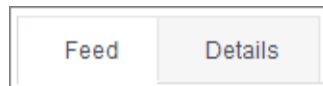
Tapauksen lisätietosivulta voit tehdä seuraavat toimet:

- Tarkastella ja muokata tapaustietoja, mukaan lukien yhteys- ja tilitietojen, tilan, alkuperän, prioriteetin, tyypin ja tapauksen syyn muuttaminen.
- Muuta tai päivitä tapauksen aihetta ja kuvausta.
- [Tarkastele viiteluetteloita ja käytä niitä lisätehtävien suorittamiseen](#) (esimerkiksi tarkastellaksesi tapauksen hyväksymishistoriaa tai lisätäksesi jäseniä tapaustiimiin).
- Sulje tapaus.



Note: Jos organisaatiossasi on käytössä suoramuuokaus, voit käyttää sitä suoraan tapauksen lisätietosivulta.

Jos haluat siirtyä syötenäkymän ja tapauksen lisätietosivun välillä tarkastellessasi tapausta, käytä



-painikkeita. Jos taas teet töitä Salesforce-konsolista, käytä



-painikkeita.

Voit avata [tulostettavan näkymän tapauksen lisätiedoista](#) napsauttamalla **Tulostettava näkymä** miltä tahansa sivulta tapaussyötteessä.

KATSO MYÖS:

[Tapaussyöte-yleiskatsaus](#)

EDITION-VERSIOIT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

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

KÄYTTJÄOIKEUDET

Tapauksen tarkasteleminen:

- Tapausten tarkastelu-oikeus

Tapauksen muokkaaminen:

- Tapausten muokkaus-oikeus

Tapauksen poistaminen:

- Tapausten poisto-oikeus

Tapaushierarkiat

Tapaushierarkioiden tarkasteleminen

Tapaushierarkiassa näkyvät tapaukset, jotka ovat yhteydessä toisiinsa **Ylätason** tapauskentän kautta. Kun tapaus on liitetty ylätason tapaukseen, tapausten välillä on suhde. Suhde voi olla samankaltaisten tapausten ryhmitys, jolla seuranta helpotetaan, tai yhden tapauksen jakaminen useisiin tapauksiin, joita useampi käyttäjä ratkaisee. Tapaushierarkiassa tapausten kuuluu näkyä niiden yläpuolella olevan ylätason tapauksen alaisina.

- Voit tarkastella tapauksen hierarkiaa valitsemalla tapauksen lisätietosivulla olevan **Tapauksen numero** -kentän vierestä **Näytä hierarkia**.
- Voit määrittää tapausten välisen suhteen muokkaamalla tapausta ja kirjoittamalla **Ylätason** tapauskenttään ylätason tapauksen numeron. Voit myös etsiä ylätason tapausta (tai luoda ylätason tapauksen) napsauttamalla hakukuvaketta.



Note: Ylätason tapaus on luotava ennen kuin se voidaan määrittää ja tallentaa **Ylätason** tapauskenttään.

- Jos haluat luoda uuden tapauksen, joka liitetään automaattisesti tapaukseen, jonka lisätietosivua tarkastelet, napsauta Tietueeseen liittyvät tapaukset -luettelon **Uusi**-painiketta. Voit valita avattavasta **Uusi**-valikosta, luotko tyhjän tapauksen vai tapauksen, johon kopioidaan tiedot ylätason tapauksesta.

KATSO MYÖS:

[Ohjeita tapausten työstämiseen](#)

Tietueeseen liittyvät tapaukset

Järjestelmän pääkäyttäjä on ehkä lisännyt tapauksen lisätietosivulle tapaukseen liittyvän liittyvät tapaukset -luettelon, jossa näkyvät kaikki tapaushierarkiassa päätapausten alapuolella olevat tapaukset. Tapaukset voivat olla yhteydessä toisiinsa tapauksen muokkaussivulla olevan **Ylätason** tapaus -hakukentän kautta. Kun tapaus on liitetty ylätason tapaukseen, tapausten välillä on suhde. Suhde voi olla samankaltaisten tapausten ryhmitys, jolla seuranta helpotetaan, tai yhden tapauksen jakaminen useisiin tapauksiin, joita useampi käyttäjä ratkaisee.

Valitse Tietueeseen liittyvät tapaukset -luettelosta:

- **Muokkaa**, kun haluat [muokata tapausta](#)
- **Sulje**, kun haluat [sulkea tapauksen](#).

Voit suorittaa Tietueeseen liittyvät tapaukset -luettelosta joukkotoimintoja valitsemalla niiden tapausten valintaruudut, jotka haluat päivittää, ja valitsemalla

- **Sulje** – sulkee valitut tapaukset määrittämiesi arvojen mukaisesti.
- **Vaihda omistaja** – kohdistaa tapaukset määrittämällesi käyttäjälle tai jonolle.
- **Vaihda tila** – vaihtaa tapausten **Tilan** määrittämäsi arvon mukaiseksi.

KATSO MYÖS:

[Tapaushierarkioiden tarkasteleminen](#)

EDITION-VERSIOIT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa ja Lightning Experienceissa

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

KÄYTTÄJOIKEUDET

Tapausten tarkasteleminen:

- Tapausten lukuoikeus

Päätapausten tarkasteleminen:

- Tapausten lukuoikeus

EDITION-VERSIOIT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa ja Lightning Experienceissa

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

KÄYTTÄJOIKEUDET

Tapausten tarkasteleminen:

- Tapausten lukuoikeus

Tapausten luominen:

- Tapausten luontioikeus

Asiakaskyselyiden ratkaiseminen

Asiakaskyselyiden ratkaiseminen

Tapausten ratkaiseminen

Voit selvittää tapauksen seuraavasti:

1. [Tarkastele tapausta](#).
2. [Etsi artikkeli](#) tai [ratkaisu](#), joka vastaa tapauksen kysymyksiin.
3. Liitä artikkeli tai ratkaisu tapaukseen napsauttamalla **Valitse** tarkastetun ratkaisun vierestä ratkaisujen luettelosta. Voit myös napsauttaa tarkistamattoman ratkaisun otsikkoa ja sitten ratkaisun lisätietosivulta **Valitse**.
4. Lähetä ratkaisu tai artikkeli yhteyshenkilölle sähköpostitse napsauttamalla Toimintohistoria-viiteluettelosta **Lähetä sähköposti**.
 - a. Napsauta **Valitse malli** -painiketta ja valitse sitten malli.

Käyttäjä (sinä tai pääkäyttäjä) voi luoda sähköpostimalleja, jotka automaattisesti sisältävät tapauksen kuvauksen, ratkaisun lisätietoja ja liitetiedostoja sekä muita kenttiä.
 - b. Täytä sähköpostikentät.
 - c. Valitse **Lähetä**.

Sähköpostitse lähetetty ratkaisu tai artikkeli kirjataan toiminnoksi Toimintohistoriaan liittyvään luetteloon.
5. [Sulje tapaus](#).

EDITION-VERSIOIT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

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

KÄYTTÄJOIKEUDET

Tapausten selvittäminen:

- Tapausten muokkausoikeus
- JA
- Ratkaisujen lukuoikeus

Ehdotettujen artikkelien käyttäminen tapausten ratkaisemiseen

Ehdotetut artikkelit auttavat tietämyskannan käyttäjiä ratkaisemaan tapauksia nopeasti. Kun uusi tapaus tallennetaan, hakumoottori etsii automaattisesti artikkeleita, joissa on samoja avainsanoja kuin pääkäyttäjän valitsemissa tapauskentissä. Tapausta työstävä käyttäjä voi skannata artikkeleita ja liittää niitä tapaukseen tarvittaessa tai aloittaa uuden haun eri avainsanoilla. Tapaukseen liittyvät artikkelit näytetään Artikkelit-luettelossa, joka tarjoaa myös **Hae artikkeleita** -painikkeen, jonka avulla tietämyskannasta voidaan hakea artikkeleita koska tahansa.

Ehdotettujen artikkelien ottaminen käyttöön:

1. Kirjoita Määritykset-valikon **Pikahaku**-kenttään **Tukiasetukset** ja valitse **Tukiasetukset**.
2. Valitse **Muokkaa** ja valitse **Ota ehdotetut artikkelit käyttöön**. Ehdotetut artikkelit ja ehdotetut ratkaisut eivät voi olla käytössä samaan aikaan.
3. Valitse jokainen yleisö (kanava), joka vastaanottaa ehdotettuja artikkeleita tapausta lähetettäessä. Ehdotetut artikkelit ovat käytettävissä sisäisessä sovelluksessa ja portaaleissa.
4. Kun Tukiasetukset-sivun asetukset ovat valmiita, valitse **Tallenna**.

EDITION-VERSIOIT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

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

Salesforce Knowledge on saatavilla lisämaksusta: **Professional Edition**-, **Enterprise Edition**- ja **Unlimited Edition** -versioissa.

KÄYTTÄJOIKEUDET

Tukiasetusten muuttaminen:

- Tapausten hallintaoikeus
JA
Sovelluksen mukautusoikeus

Artikkelien tarkasteleminen:

- Artikkelin artikkelityypin luku-oikeus

Toimintojen käyttäminen tapausten työstämiseen tapaussyötteessä

Tapaussyötteen toiminnot auttavat tukiagentteja suorittamaan tehtäviä, kuten lähettämään sähköpostia, lähettämään viestejä portaaleihin ja yhteisöihin, kirjaamaan puheluita lokiin, muuttamaan tapauksen tilaa ja kirjoittamaan tapaukseen huomautuksia – kaikki yhdeltä sivulta.

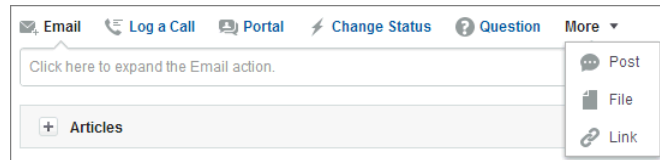
Toiminnot näytetään syötteen yläosassa olevassa julkaisijassa.

Alla on joitakin yleisimpiä tapaussyötteen toimintoja. Et välttämättä näe kaikkia näitä toimintoja, riippuen siitä, miten pääkäyttäjäsi on määrittänyt organisaatiosi.

EDITION-VERSIOIT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

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



- Käytä Sähköposti-toimintoa [vastataksesi asiakkaille sähköpostitse](#). Joissakin organisaatioissa Sähköposti- ja Portaali-toiminnot on yhdistetty Vastaa asiakkaalle -toiminnoksi.
- Kirjaa puhelu lokiin -toiminto sallii sinun luoda tietueen puhelun tiedoista. Puhelulokit näytetään vain organisaatiosi muille käyttäjille, ei asiakkaille.
- **Note:** Jos käytät SoftPhone-sovellusta, tapauksen syötteeseen lisätään automaattisesti käydyt puhelut, puheluiden huomautukset sekä vuorovaikutuslokin kohteet, joiden **Tila** on Valmis.
- Portaali-toiminnon avulla voit [lähettää vastauksia asiakasportaaliin tai Chatter Answers -yhteisöön](#).
- Käytä Muuta tilaa -toimintoa eskaloidaksesi tai sulkeaksesi tapauksen tai tehdäksesi muita muutoksia sen tilaan.
- Kysymys-toiminnon avulla voit hakea ja luoda kysymyksiä.
- Viesti-, Tiedosto- ja Linkki-toiminnot ovat samoja kuin Chatter-sovelluksessa.
 - Luo Viesti-toiminnon avulla tapauksen huomautuksia jakaaksesi tapaukseen liittyviä tietoja tai pyytääksesi apua muilta organisaatiosi jäseniltä. (Viesti-toiminnolla luotuja huomautuksia ei sisällytetä tapauksen lisätietosivulla olevaan Tapauksen huomautukset -luetteloon).
 - Lisää tapaukseen PDF-tiedosto, valokuva tai muu asiakirja Tiedosto-toiminnolla. (Tiedosto-toiminnolla lisättyjä asiakirjoja ei sisällytetä tapauksen lisätietosivulla olevaan Liitteet-luetteloon).
 - Käytä Linkki-toimintoa jakaaksesi linkin kaikille asiaankuuluville.

KATSO MYÖS:

[Tapaussyöte-yleiskatsaus](#)

Artikkelien hakeminen, liittäminen ja lähettäminen sähköpostitse tapaussyötteen artikkelityökalulla

Knowledge-artikkelit voivat auttaa sinua ratkaisemaan tapauksia nopeammin tarjoamalla syvällisiä vianmääritysohjeita ja muita yksityiskohtaisia tietoja. Käytä tapaussyötteen artikkelityökalua hakeaksesi työstämäsi tapaukseen liittyviä artikkeleita, liittääksesi artikkeleita tapaukseen ja lähettääksesi niitä asiakkaille.

 **Note:** Ennen kuin voit käyttää artikkelit-työkalua, pääkäyttäjäsi täytyy asentaa ja määrittää Salesforce Knowledge.

EDITION-VERSIOIT

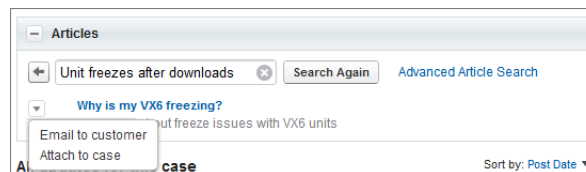
Käytettävissä: Salesforce Classicissa

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

KÄYTTÄJOIKEUDET

Artikkelien käyttäminen tapaussyötteestä:

- Tapausten hallintaoikeus
JA
Vähintään yhden artikkelityypin luku-oikeus



- Napsauta  avataksesi artikkelit-työkalun.
- Työkalu näyttää oletusarvoisesti artikkelit, joissa on aiheeseen liittyviä avainsanoja tai -lauseita sekä työstämäsi tapauksen kuvauksen. Jos et näe haluamaasi artikkelia, kirjoita hakukenttään uusia hakusanoja ja napsauta **Hae uudelleen** tai napsauta **Tarkennettu artikkelihaku** nähdäksesi enemmän vaihtoehtoja.
- Napsauta artikkelin otsikkoa avataksesi sen uudessa ikkunassa, jos haluat nähdä siitä enemmän tietoja kuin pelkän otsikon ja kuvauksen.
- Kun löydät haluamasi artikkelin, valitse mitä haluat tehdä sille:
 - Valitse **Lähetä sähköpostitse asiakkaalle** liittääksesi artikkelin viestiin PDF-tiedostona.
 - Valitse **Liitä tapaukseen** lisätäksesi artikkelin tapaukseen liitteenä.

Tapausten sulkeminen

Kun olet ratkaissut asiakastapausten, voit sulkea sen muutamasta eri sijainnista ja luoda ratkaisun tai artikkelin auttaaksesi muita ratkaisemaan samankaltaisia tapauksia.

1. Napsauta **Sulje tapaus** tapauksen lisätietosivulta, **Sulje** Tapaukset-viiteluettelosta tai **Tallenna ja sulje** muokatessasi tapausta. Jos pääkäyttäjäsi sallii, voit valita tapauksen muokkaussivun **Tila**-kentästä Suljettu ja napsauttaa **Tallenna** suorittamatta muita toimenpiteitä.
2. Päivitä **Tila**, **Tapauksen syy** ja muita kenttiä tarpeen mukaan.
3. Jos ratkaisut ovat käytössä, voit täyttää tapauksen **Ratkaisun lisätiedot** -kentän. Jos et halua tallentaa ratkaisua tai lähettää sitä ratkaisupäällikön tarkastettavaksi, poista valinta **Lähetä julkisiin ratkaisuihin**. Kun tämä kenttä on valittuna, uusi ratkaisu linkitetään automaattisesti tapaukseen.
4. Jos tapaus sisältää yhteyshenkilön, valitse **Ilmoita yhteyshenkilölle tapauksen sulkemisesta** -vaihtoehto lähettääksesi yhteyshenkilölle sähköpostia valmiiksi määritetyn **Sulje tapaus** -mallin pohjalta.
5. Valitse **Tallenna** tai **Tallenna ja luo artikkeli**. Artikkelivaihtoehto on käytettävissä, jos Salesforce Knowledge ja artikkelien lähetykset tapausten sulkemisen aikana ovat molemmat käytössä.



Vihje: Jos sinulla on tapausten hallintaoikeus, voit sulkea useita tapauksia kerralla tapausten luetteloiden **Sulje**-painikkeella.

KATSO MYÖS:

[Vihjeitä ratkaisujen kirjoittamiseen](#)

Artikkelien lähettäminen tapauksista

KÄYTTÄJOIKEUDET

Sähköpostista tapaukseksi tai Sähköpostista tapaukseksi tarvittaessa määrittäminen:	Sovelluksen mukautusoikeus
Sähköpostista tapaukseksi tai Sähköpostista tapaukseksi tarvittaessa ottaminen käyttöön:	Kaikkien tietojen muokkausoikeus JA Sovelluksen mukautusoikeus
Sivun asettelujen mukauttaminen:	Sovelluksen mukautusoikeus
HTML-sähköpostimallien luominen tai muuttaminen:	HTML-mallien muokkausoikeus
Julkisten sähköpostimallien kansioden luominen tai muokkaaminen:	Julkisten mallien hallintaoikeus
Visualforce-sähköpostimallien luominen tai muuttaminen:	Sovelluksen mukautusoikeus

EDITION-VERSIOIT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

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

KÄYTTÄJOIKEUDET

Tapausten sulkeminen:

- Tapausten muokkausoikeus

EDITION-VERSIOIT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

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

Salesforce Knowledge on saatavilla lisämaksusta: **Professional Edition**-, **Enterprise Edition**- ja **Unlimited Edition** -versioissa.

Jos tapaukseen liittyy artikkeleita, tapausta työstävät käyttäjät voivat liittää artikkelien PDF-versioita sähköpostiin valitsemalla luomasi mallin. Tämä toiminto on käytettävissä, jos Sähköpostista tapaukseksi- tai Sähköpostista tapaukseksi tarvittaessa -toiminto on määritetty ja Sähköpostit-luettelo näkyy tapauksen sivuasettelussa.

Artikkelit PDF-tiedostoiksi muuntavan sähköpostimallin luominen

Voit sallia tapausta käsittelevien käyttäjien liittää PDF-artikkeleita automaattisesti sähköpostiviestiin:

1. Kirjoita Määitykset-valikon **Pikahaku**-kenttään *Sähköpostimallit* ja valitse **Sähköpostimallit**.
2. Valitse **Uusi malli** luodaksesi uuden mallin tai **Muokkaa** olemassa olevan mallin vierestä. Uuden tai muokatun mallin täytyy sisältää **Artikkelit PDF:inä** -tapauskenttä.
3. Jos esimerkiksi haluat muokata *TUKI: tapausvastaus ratkaisulla (ESIMERKKI)* -mallin sisältämään artikkeleita ratkaisujen sijaan, noudata seuraavia ohjeita:
 - a. Valitse **Muokkaa** *TUKI: tapausvastaus ratkaisulla (ESIMERKKI)* -mallin vierestä.
 - b. Muuta Sähköpostimallin nimi muotoon *TUKI: tapausvastaus artikkelilla (ESIMERKKI)*.
 - c. Muokkaa kohta **Mallin yksilöllinen nimi** tarvittaessa.
 - d. Valitse **Tapauskentät** Valitse kenttätyyppi -alasvetovalikosta.
 - e. Valitse **Artikkelit PDF:inä** Valitse kenttä -alasvetovalikosta.
 - f. Kopioi kentän **Kopioi yhdistämiskentän arvo** ja liitä se sähköpostin tekstiosaan.

4. Napsauta **Tallenna**.

Käyttäjät voivat nyt valita **Lähetä sähköpostina** Sähköposteihin liittyvän luettelon tapauksen lisätietosivulta ja valita uuden mallin. Tapaukseen liittyvät artikkelit muunnetaan automaattisesti PDF-liitteiksi ja liitteitä voidaan esikatsella tai poistaa tarvittaessa ennen sähköpostin lähettämistä.



Note: Artikkelilla ja tietämyskannalla täytyy olla sama kieli. Jos tietämyskantas kieli on englanti, mutta haluat muuntaa japaninkielisen artikkelin PDF-tiedostoksi, muuta tietämyskantas kieleksi japani (kirjoita Määitykset-valikon **Pikahaku**-kenttään *Knowledge*, valitse **Knowledge-asetukset** ja napsauta **Muokkaa**) ennen artikkelin muuntamista.

Huomautuksia PDF-artikkelien kenttien näkyvyydestä

Ota huomioon seuraavat asiat, kun käytät **Artikkelit PDF-tiedostoiksi** -toiminnon sisältäviä sähköpostimalleja:

- Profiilisi määrittää PDF-artikkeleissa näytettävät kentät, jos Käytä profiilia luodaksesi asiakkaalle valmiita PDF-artikkeleita tapauksissa -valintaruutu ei ole valittuna (kirjoita Määitykset-valikon **Pikahaku**-kenttään *Knowledge-asetukset* ja valitse **Knowledge-asetukset**). Jos näet kaikki kentät alkuperäisessä artikkelissa, ne näytetään myös automaattisesti luodussa PDF-tiedostossa. Jos kenttätason suojaus estää sinua näkemästä artikkelin kenttää, kyseistä kenttää ja sen tietoa ei näytetä artikkelin PDF-tiedostossa.
- Jos Käytä profiilia luodaksesi asiakkaalle valmiita PDF-artikkeleita tapauksissa -valintaruutu on valittuna ja profiili on valittu **Profiili**-valikosta (kirjoita Määitykset-valikon **Pikahaku**-kenttään *Knowledge-asetukset* ja valitse **Knowledge-asetukset**), valittu profiili määrittää automaattisesti luodussa PDF-tiedostossa näytettävät kentät. Jos esimerkiksi lähetät PDF-artikkeleita asiakkaille, voit valita Asiakasportaalin käyttäjän profiilin taataksesi, että vain sisäiseen käyttöön tarkoitettuja kenttiä ei näytetä PDF-artikkeleissa.
- Artikkelin Ominaisuudet-osion kenttiä, kuten **Ensin julkaistu**, **Viimeksi muokattu**, **Viimeksi julkaistu** ja **Yhteenveto**, ei sisällytetä PDF-versioon riippumatta asetuksesta tai profiilista.

Vastaaminen asiakkaille

Sähköpostin lähettäminen asiakkaille

Tapauksen sähköpostien käyttäminen

Sähköpostista tapaukseksi tai Sähköpostista tapaukseksi tarvittaessa -toiminnon luomat tapaukset näkyvät sähköposteihin liittyvässä luettelossa. Sähköposteihin liittyvä luettelo sisältää kaikki asiakkaasi lähettämät, tiettyyn tapaukseen liittyvät sähköpostit, samoin kuin sähköpostikierrokset sinun ja asiakkaasi välillä. Luettelossa näytetään sähköpostiviestin 77 ensimmäistä merkkiä, joten näet helposti viestiä avaamatta, mitä viesti käsittelee.

Työskentely Sähköpostista tapaukseksi tai Sähköpostista tapaukseksi tarvittaessa -toiminnolla:

- Voit lähettää sähköpostin yhteyshenkilölle, toiselle käyttäjälle tai mihin tahansa sähköpostiosoitteeseen valitsemalla **Lähetä sähköposti**.
- Voit vastata sähköpostiin valitsemalla **Vastaa**. Vastaus sisältää automaattisesti asiakkaalta saamasi sähköpostiviestin tekstiosan. Kirjoita vastauksesi ja valitse **Lähetä**.

Kun vastaat sähköpostiviesteihin tapausten sähköpostiluettelossa, **Lähetäjä** -kenttä sähköpostissasi saattaa näyttää `no-reply@salesforce.com` tai `support@company.com`. Tämä johtuu siitä, miten vastaanottajien sähköpostisovellukset vastaanottavat **Lähetäjä** ja **Keneltä** -otsikot tulevassa sähköpostissa. Ota käyttöön **Lähetäjän tunnistus** -asetus on valittu oletusarvoisesti organisaatiollesi ja se sallii Salesforcesta lähetettyjen viestien mukautuvan sähköpostisovelluksiin, jotka vaativat **Lähetäjä** -otsikot viestin toimittamiseen.

- Jos haluat vastata sähköpostiketjun kaikille osapuolille, valitse **Kaikille**.
- Voit tarkastella sähköpostia napsauttamalla sähköpostiviestin aiheita. Voit vastata sähköpostista käsin lähettäjälle tai haluamallesi muulle vastaanottajalle. Voit myös välittää sähköpostin tai poistaa sen.
- Kun tarkastelet sähköpostia, voit tuoda näyttöön luettelon kaikista tapaukseen liittyvistä sähköposteista valitsemalla **Sähköpostiviestiluettelo**. Voit siirtyä tapauksen muihin sähköpostiviesteihin valitsemalla **Seuraava** tai **Edellinen**.



Note: **Sähköpostiviestiluettelo**-, **Seuraava**- ja **Edellinen**- linkit eivät ole käytettävissä Asiakasportaalissa ja kumppaniportaalissa.

- Voit välittää tarkastelemasi sähköpostin valitsemalla **Välitä**. Sähköposti sisältää automaattisesti asiakkaalta saamasi sähköpostiviestin tekstiosan. Kirjoita valinnainen teksti ja valitse **Lähetä**.
 - Jos alkuperäinen sähköposti oli HTML-muotoinen, voit tarkastella HTML-versiota napsauttamalla **Tarkastele HTML-versiota napsauttamalla tätä** -linkkiä. Jos haluat nähdä sähköpostin koko otsikon, napsauta **Tarkastele alkuperäisiä sähköpostiotsikoita napsauttamalla tätä** -linkkiä.
 - Voit tarkastella saapuvien sähköpostien liitteitä siirtymällä sähköpostin Liitteet-luetteloon. Lähtevien sähköpostien mukana lähetettyjä liitteitä voit tarkastella lähtevien sähköpostien Liitteet-luettelossa.
- Liitteen kokorajoitus on 5 megatavua. Sähköpostiagentin määrittänyt käyttäjä voi tarkistaa agentin lokitiedostosta, onko jokin liitteistä ollut liian suuri.
- Voit poistaa sähköpostin valitsemalla **Poista**. Huomaa, että poistettu sähköposti voidaan palauttaa roskakorista. Jos kuitenkin poistat sähköpostin tapauksesta ja poistat sitten myös tapauksen, sähköpostia ei voi enää palauttaa roskakorista.

EDITION-VERSIOIT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

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

KÄYTTÄJOIKEUDET

Tapauksen tarkasteleminen:

- Tapauksen lukuoikeus

Tapauksen sähköpostin käsitteleminen:

- Tapauksen muokkausoikeus

Sähköposti-luettelossa sähköpostit on järjestetty niiden saapumisjärjestyksen mukaan. Viimeksi saapunut sähköposti on luettelossa ensimmäisenä. Luettelossa olevilla sähköposteilla on jokin seuraavista tiloista:

Sähköpostin tila	Kuvaus
Uusi 📧	Saapunutta sähköpostiviestiä ei ole vielä luettu. Jos sähköpostin <code>tila</code> on Uusi, <code>Aihe</code> -kentän sisältö on lihavoitu.
Luettu 📧	Saapuva sähköpostiviesti on luettu, mutta siihen ei ole vastattu.
Lähetetty 📧	Lähtevä sähköpostiviesti.
Vastattu 📧	Saapuvaan sähköpostiviestiin on vastattu. Kun vastaat sähköpostiin, sähköpostin tilaksi tulee Vastattu.

Jos tapaukseen sisältyy uusi (lukematon) sähköposti, tapauksen omistajan tehtäväluetteloon luodaan automaattisesti Sähköposti-tehtävä, jossa näytetään sähköpostin aihe. Tapauksen omistaja näkee uuden tehtävän helposti AloitUS-välilehdessä tai tapaukseen liittyvässä Avoimet toiminnot -luettelossa. Omistaja voi tarkastella tapaukseen liittyvää sähköpostia napsauttamalla linkkiä. Kun käyttäjä vastaa sähköpostiin, tehtävä poistetaan omistajan tehtäväluettelosta ja lisätään tapauksen Toimintohistoria-luetteloon. Käyttäjä voi myös siirtää vielä vastaamattoman sähköpostitehtävän Toimintohistoria-luetteloon muuttamalla tehtävän tilaksi Valmis.



Note: Kun saapuvat sähköpostit luovat uuden tapauksen ja kohdistussäännöt ohjaavat tapauksen jonoon, Sähköposti-tehtävä kohdistetaan sähköpostiagentissa määritetyille käyttäjille.

Jos saapuva sähköposti ei sisällä olemassa olevan yhteyshenkilön sähköpostiosoitetta, tapauksen `web-nimi` -kenttään päivitetään automaattisesti nimi, joka on sähköpostiviestin `Lähetetty`-kentässä. Tapauksen `web-sähköposti`-kenttään päivitetään automaattisesti saapuvan sähköpostiviestin osoite.



Vihje: Kun suoritat Tapaukset, joihin liittyy sähköposteja -raporttia, lisää siihen `On saapuva` -kenttä, jos haluat nähdä Sähköpostista tapaukseksi -toiminnon kautta saadut tapaukset.

KATSO MYÖS:

[Artikkelien lähettäminen tapauksista](#)

Sähköpostin lähettäminen ja vastaaminen tapaussyötteestä

Käytä tapaussyötteen sähköpostitoiminnon ominaisuuksia säästääksesi aikaa kirjoittaessasi viestejä ja mukauttaaksesi asiakkaille lähetettäviä sähköposteja.

Note:

- Tapaussyötteen sähköpostitoiminto on käytettävissä vain, jos organisaatiosi käyttää Sähköpostista tapaukseksi -toimintoa.
- Riippuen siitä, miten pääkäyttäjäsi on määrittänyt tapaussyötteen, jotkin alla olevat vaihtoehdot eivät välttämättä ole käytettävissäsi tai ne saattavat näyttää erilaiselta.

Sähköpostitoiminnon käyttäminen:

EDITION-VERSIOIT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

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

KÄYTTÄJOIKEUDET

Sähköpostien lähettäminen:

- Sähköpostien lähettämisoikeus

The screenshot shows the 'Email' interface for creating a case email. It includes fields for 'From' (support@ww.com), 'To' (Helen Ingersoll), and 'Subject' (Having trouble with my NX-15 unit). There is a rich text editor with various formatting options (bold, italic, underline, link, etc.) and a 'Send Email' button. The interface is annotated with numbered callouts: 1 points to the 'Email' tab, 2 to 'Select a Template', 3 to the 'From' field, 4 to the 'To' field, 5 to the 'Add Cc Add Bcc' links, 6 to the 'Subject' field, 7 to the rich text editor toolbar, 8 to the text area, 9 to the 'Save' button, 10 to the 'Add attachments' section, 11 to the 'Articles' section, and 12 to the 'Send Email' button.

1. Riippuen näkemästäsi vaihtoehdosta, napsauta **Vastaa asiakkaalle** ja valitse **Sähköposti** tai napsauta vain suoraan **Sähköposti**. Jos haluat kirjoittaa viestiin vastauksen, napsauta **Vastaa** tai **Vastaa kaikille** syötteessä olevan sähköpostiviestin alta.
2. Jos osastosi käyttää sähköpostimalleja, [valitse sellainen viestillesi](#).
3. Valitse **Vastanottaja**-osoite.
Jos tämä kenttä ei ole valintaluettelo, pääkäyttäjäsi on jo määrittänyt Lähettäjä-osoitteen.

4. Tapauksen luoneen yhteyshenkilön sähköpostiosoite näytetään automaattisesti **Vastaanottaja**-kentässä, kunhan hän on olemassa oleva yhteyshenkilö. Jos haluat lisätä enemmän vastaanottajia, napsauta  hakeaksesi osoitetta tai kirjoita tai liitä sähköpostiosoitteita tai nimiä **Vastaanottaja**-kenttään.
 - Kun syötät yhteyshenkilöä vastaavan sähköpostiosoitteen tai nimen, se näytetään painikkeena, jossa on kyseisen henkilön nimi.
 - Jos haluat lisätä useita osoitteita kerralla, kopioi ja liitä ne välilyönneillä tai pilkuilla toisistaan erotettuina. Nämä sähköpostiosoitteet näytetään painikkeina ja mikäli ne liittyvät yhteyshenkilöön tai käyttäjään, niissä näytetään yhteyshenkilön nimi.
 - Kun syötät useita yhteyshenkilöitä tai käyttäjiä vastaavan sähköpostiosoitteen, se näytetään painikkeena. Painikkeen napsauttaminen avaa sähköpostiosoitteeseen liittyvien henkilöiden luettelon, josta voit valita viestiin liitettävän henkilön.
5. Jos sinun tarvitsee kopioida muita ihmisiä viestiin, napsauta **Lisää kopio** tai **Lisää piilokopio**.
6. Tapauksen nimi on oletusarvoisesti siihen liittyvän sähköpostin aihe. Voit muokata aihetta tarvittaessa.
7. [Käytä muotoillun tekstin editoria](#) lisätäksesi viestiisi muotoilua.
8. Luo viestisi. Jos osastosi käyttää Pikateksti-viestejä, voit [lisätä niitä sähköpostisi tekstiosaan](#).
9. Jos pääkäyttäjäsi on ottanut sähköpostiluonnokset käyttöön, voit tallentaa kopion viestistäsi ennen sen lähettämistä napsauttamalla **Tallenna**. Kaikki agentit, joilla on käyttöoikeus tapaukseen, voivat nähdä luonnokseksi tallentamasi viestin.
10. Lisää viestiin tiedostoja napsauttamalla **Liitä tiedosto** tai vetämällä ja pudottamalla tiedostoja Liitteet-ikkunaan.
11. Voit myös [liittää artikkelin viestiin](#).
12. Napsauta **Lähetä sähköpostia**.

Huomautus: Riippuen siitä, miten pääkäyttäjäsi on määrittänyt tapaussyötteen, tällä painikkeella voi olla erilainen nimi.



Vihje: Napsauta ja vedä  oikeasta alakulmasta muuttaaksesi viesti-ikkunan korkeutta. Tee siitä suurempi, jotta näet kirjoittamasi tekstin paremmin, tai pienennä nähdäksesi enemmän tapaushistoriaa syötteessä ilman selaamista. Muutettua viestipaneelin kokoa, se ilmestyy uudenkokoisena joka kerta kun kirjoitat sähköpostia, kunnes muutat sen kokoa jälleen uudelleen.

KATSO MYÖS:

[Viestien lähettäminen tapauksiin ja yhteisön kysymyksiin tapaussyötteen Yhteisö-toiminnolla](#)

[Tapaussyöte-yleiskatsaus](#)

[Pikatekstin käyttäminen tapaussyötteessä](#)

Kuvien ja tiedostojen lisääminen sähköpostiviesteihin tapaussyötteestä

Anna asiakkaille perusteellista tietoa auttaaksesi heitä ratkaisemaan ongelmansa nopeammin liittämällä tiedostoja sähköpostiviesteihin, ja lisää viestin sisäisiä kuvia korostamaan tekstiäsi.

Esimerkiksi, jos työskentelet tapauksen kanssa, joka vaatii asiakasta kokeilemaan useita eri ratkaisuja ongelman selvittämiseksi, saatat haluta liittää opasvideon tai asiakirjan useisiin yksityiskohtaisiin vianhakuohjeisiin. Jos asiakkaan on noudatettava tiettyä ongelmanratkaisukaavaa erittäin tarkasti, voit käyttää viestirungossa viestin sisäisiä kuvia jokaisen vaiheen jälkeen.

- Lisätäksesi viestin sisäisen kuvan, napsauta  työkalurivillä Tapaussyöte sähköpostijulkaisijassa ja lataa haluamasi linkki tai kuva. Upottamasi kuvan koko saa olla enintään 1 MB, ja sen muoto on oltava .png, .jpg, .jpeg, .jpe, .jfif, .jpeg, .bmp, tai .gif. Sähköpostiviestisi kokonaisuudessaan, sisältäen tekstit ja kuvat, saa olla enintään 12 MB.

 **Note:** Sinun on käytettävä sähköpostissa muotoillun tekstin editoria upottaaksesi kuvia. Et voi upottaa kuvia pelkkä teksti -viesteihin.

- Liittääksesi tiedostoja sähköpostiin, napsauta **Lataa tiedostoja** valitaksesi tiedoston tietokoneeltasi tai Salesforcesta, tai käyttääksesi tiedostoa, joka on jo liitetty tapaukseen, tai vedä ja pudota tiedostoja liitealueeseen sähköpostijulkaisijasi alareunassa. Voit liittää enintään 10 MB tiedostoja yhteen viestiin. Salesforce tukee kaikkia tiedostotyyppiejä.

 **Note:** Vedä ja pudota -toiminto on saatavilla vain HTML5:sta tukeville selaimille.

- Napsauta **Tiedostot:** nähdäksesi luettelon lisäämistäsi liitteistä.

- Napsauta  liitteen vieressä poistaaksesi sen.

Kun sähköpostisi vastaanottaja näkee viestin, kaikki siihen upottamasi kuvat näkyvät viestirungossa. Jos kaikkien viestiliitteiden koko yhteensä ylittää 3 MB, kaikki liitteet näkyvät linkkeinä, joita vastaanottaja voi käyttää liitteiden lataamiseen. Jos kaikkien liitteiden koko yhteensä on vähemmän kuin 3 MB, jokainen liite näkyy liitteenä.

 **Esimerkki:** Esimerkiksi, sanotaan, että olet laitevalmistajan edustaja, ja työskentelet tapauksen parissa, jossa asiakkaalla on ongelmia jääkaappinsa jääpalakoneen kanssa. Voisit lähettää asiakkaalle vaiheittaisen ohjeistuksen jääpalakoneen vianmäärityksestä ja liittää kuvan jokaisen vaiheen perään ja liittää viestiin kaksi asiakirjaa: PDF:n, jossa on jääkaapin käyttöohjekirja (2 Mt) ja luettelon huoltovinkeistä, jolla jääkaapin toiminta varmistetaan (10 kt tiedosto) Kun asiakas vastaanottaa sähköpostin, hän näkee:

- Viestirunkoon upotetut kuvat, joita hän voi katsoa yksi kerrallaan suorittaessaan vianhakua.
- Käyttöohjekirjan ja huoltolistavinkit viestin liitteinä, koska niiden koko yhteensä on vähemmän kuin 3 MB.

Jos liität myös vianhakuvideon (2,5 MB tiedosto), kaikki kolme liitettä näkyvät asiakkaalle linkkeinä, koska kaikkien liitetiedostojen yhteenlaskettu koko olisi suurempi kuin 3 MB.

KATSO MYÖS:

[Sähköpostin lähettäminen ja vastaaminen tapaussyötteestä](#)

[Artikkelien hakeminen, liittäminen ja lähettäminen sähköpostitse tapaussyötteen artikkelityökalulla](#)

[Sähköpostien mukauttaminen muotoillun tekstin editorilla tapaussyötteessä](#)

EDITION-VERSIOIT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

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

KÄYTTÄJOIKEUDET

Lähetääksesi sähköposteja, joissa on liitteitä tai viestin sisäisiä kuvia:

- "Lähetä sähköpostia"

Sähköpostimallien käyttäminen tapaussyötteessä

Mallit auttavat sinua varmistamaan viestien yhteneväisyyden, säästämään aikaa ja sisällyttämään viesteihin perustietoja, kuten asiakkaan nimen ja tapauksen numeron – kaikki tämä yhdellä napsautuksella. Jos pääkäyttäjäsi on luonut teksti-, HTML- tai Visualforce-sähköpostimalleja tai jos olet luonut omia mallejasi, voit käyttää niitä lähettäessäsi sähköpostia asiakkaille tapaussyötteestä.

Suosittelimme [muotoillun tekstin editorin](#) käyttämistä sähköpostimallien työstämisessä parhaiden tulosten aikaansaamiseksi.

 **Note:** Riippuen siitä, miten pääkäyttäjäsi on määrittänyt tapaussyötteen, saatat nähdä esiladatun mallin käyttäessäsi Sähköposti-toimintoa. Noudata alla olevia vaiheita valitaksesi toisen mallin tarvittaessa.

Mallin käyttäminen:

1. Riippuen näkemästäsi vaihtoehdosta, napsauta **Vastaa asiakkaalle** ja valitse **Sähköposti** tai napsauta vain suoraan **Sähköposti**.
2. Napsauta **Valitse malli**.
3. Napsauta kansio, joka sisältää haluamasi mallin.
4. Napsauta mallin nimeä lisätäksesi sen sähköpostiin.



Vihje:

- Jos valitset useamman kuin yhden teksti- tai HTML-mallin, mallit lisätään niiden valintajärjestyksessä. Jos valitset Visualforce-mallin toisen mallin valitsemisen jälkeen, se korvaa aiemman mallin.
- Jos valitsemassasi mallissa on liitteitä, ne sisällytetään viestiin.
- Jos valitsemassasi mallissa on yhdistämiskenttiä, vain tapaukseen liittyvät kentät yhdistetään.
- Poista malli napsauttamalla . Tämä poistaa myös kaiken syöttämäsi tekstin ja kaikki mallin liitteet.

5. [Viimeistele viestin kirjoittaminen ja lähettäminen](#).

Luonnossähköpostien työstäminen tapaussyötteessä

Luonnossähköpostien avulla tukiagentit voivat tallentaa viestejä, joita heidän ei tarvitse vielä lähettää asiakkaalle, ja pääkäyttäjät voivat luoda sähköpostiviesteille hyväksymisprosesseja.

Luonnoksia tuetaan vain, jos pääkäyttäjäsi on ottanut ne käyttöön.

Tukiagenttina saatat ehkä haluta tallentaa viestin luonnokseksi, jos sinun täytyy kerätä lisätietoja ratkaistavasta ongelmasta, vahvistaa vianetsintävaiheita työtoverisi kanssa tai pitää taukoa ja kirjautua ulos Salesforcesta. Tallenna sähköposti luonnokseksi napsauttamalla **Tallenna** tekstikentän alta kirjoittaessasi sähköpostia.

 **Note:** Luonnoksia ei tallenneta automaattisesti.

Kuhunkin tapaukseen voi liittyä vain yksi luonnossähköposti. Jos siis työstät tapausta, johon sinä tai joku muu on jo tallentanut luonnoksen, et voi kirjoittaa toista sähköpostia ennen kuin vanhempi luonnos lähetetään tai poistetaan. Kun tarkastelet luonnoksen sisältävää tapausta, näet ilmoituksen, jossa on luonnoksen kirjoittajan nimi ja linkki luonnokseen. Kuka tahansa agentti tai esimies, jolla on käyttöoikeus tapaukseen, voi muokata luonnossähköpostia, ellei se odota hyväksymistä.

Kun lähetät viestin, se lähetetään esimiehen tarkastettavaksi, jos yhtiösi käyttää sähköpostiviestien hyväksymisprosesseja. (Sinulla saattaa olla mahdollisuus lähettää viesti tarkastettavaksi tai lähettää sen suoraan ilman tarkistusta, riippuen siitä, miten pääkäyttäjäsi on määrittänyt

EDITION-VERSIOIT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

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

KÄYTTÄJOIKEUDET

Sähköpostien lähettäminen:

- Sähköpostien lähettämisoikeus

EDITION-VERSIOIT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

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

hyväksymisprosessit). Kun esimies hyväksyy viestin, se lähetetään asiakkaalle. Jos sähköpostiasi ei hyväksytä, julkaisijan ylläpidossa näytetään viesti ja selitys, kun napsautat **Sähköposti** tarkastellessasi tapausta. Voit muokata viestiä ja lähettää sen uudelleen.

KATSO MYÖS:

[Sähköpostiluonnosten tarkastaminen ja hyväksyminen](#)

Sähköpostiluonnosten tarkastaminen ja hyväksyminen

Riippuen siitä, miten pääkäyttäjäsi on määrittänyt luonnossähköpostit ja hyväksymisprosessit organisaatiollesi, sinun täytyy ehkä tarkastaa ja hyväksyä vastuullasi olevien edustajien viestit ennen kuin ne lähetetään asiakkaille.

Kun edustaja lähettää viestin hyväksyttäväksi, saat sähköposti-ilmoituksen, jossa on linkki viestin sisältävään tapaukseen. Julkaisijan ylläpitoon ilmestyy ilmoitus, kun napsautat **Sähköposti**. Napauta **Näytä sähköposti** siirtyäksesi viestin lisätietosivulle. Tällä sivulla:

- Napsauta **Vapauta tietue** tehdäksesi viestistä muokattavan.
- Napsauta **Poista**, jos haluat hylätä luonnoksen.
- Napsauta Hyväksymishistoria-luettelosta **Hyväksy/Hylkää** hyväksyäksesi tai hylätäksesi viestin.
- Napsauta **Kohdista uudelleen** siirtääksesi hyväksynnän toiselle esimiehelle.

Jos hyväksyt viestin, se lähetetään asiakkaalle. Jos hylkää sen, voit kirjoittaa hylkäyksen selittävän huomautuksen. Tämä huomautus sekä ilmoitus luonnoksen hylkäämisestä näytetään tapaussivun julkaisijan yläpuolella, kun agentti napsauttaa **Sähköposti**.

KATSO MYÖS:

[Luonnossähköpostien työstäminen tapaussyötteessä](#)

Sähköpostien mukauttaminen muotoillun tekstin editorilla tapaussyötteessä

Muotoillun tekstin editorin avulla voit mukauttaa asiakkaille lähetettäviä sähköposteja. Käytä sitä muotoillaksesi tekstiä sekä lisätäksesi luettelmia, numeroituja luetteloita, kuvia ja linkkejä.

Editorin käyttäminen

Muotoillun tekstin editori avautuu, kun napsautat **Sähköposti** tai **Vastaa asiakkaalle** ja sitten **Sähköposti** tapaussyötteen julkaisijasta. Et näe editoria, jos:

- Pääkäyttäjäsi ei ole ottanut sitä käyttöön.
- Käytit tavallisen tekstin editoria, kun kirjoitit viimeksi sähköpostin tapaussyötteessä. Napsauta



-vaihtokuvaketta vaihtaaksesi muotoiltuun tekstiin.

Vihjeitä muotoillun tekstin editorin käyttämiseen

- Muotoillun tekstin editori on käytettävissä vain Sähköposti-toiminnolle.
- Jos syötät HTML-koodia tai muita merkintöjä editoriin, se ei renderöi niitä lähettäessä viestin.

EDITION-VERSIOIT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

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

KÄYTTÄJOIKEUDET

Sähköpostiluonnosten tarkastaminen ja hyväksyminen:

- Sähköpostien lähettämisoikeus

AND

Sisältyminen sähköpostin hyväksymisprosessiin

EDITION-VERSIOIT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

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

KÄYTTÄJOIKEUDET

Sähköpostien lähettäminen:

- Sähköpostien lähettämisoikeus

- Poista viesti napsauttamalla .

Pikatekstin käyttäminen tapaussyötteessä

Pikateksti auttaa sinua vastaamaan asiakkaille ja päivittämään tapauksia nopeammin. Lisää valmiiksi kirjoitettuja viestejä, kuten tervehdyksiä ja yleisiä vianmääritysohjeita, asiakasviestintään, kuten sähköposteihin ja portaaliviesteihin. Voit myös lisätä valmiiksi kirjoitettuja huomautuksia tapausten tilojen muutoksiin ja puhelulokeihin. Tapaussyötteessä voit käyttää pikatekstiä Sähköposti-, Portaali-, Muuta tilaa- ja Kirjaa puhelu lokiin -toiminnoissa.

 **Note:** Vain käyttämäsi toiminnon kanavaan kohdistetut Pikateksti-viestit ovat käytettävissä kyseisessä toiminnossa. Esimerkiksi vain Sähköposti-kanavaan kohdistetut Pikateksti-viestit ovat käytettävissä Sähköposti-toiminnossa.

1. Valitse Sähköposti-, Portaali-, Muuta tilaa- tai Kirjaa puhelu lokiin -toiminto.
2. Kirjoita toiminnon tekstiosaan .
Jos olet käyttänyt Pikatekstiä aiemmin, näet Pikateksti-viestien luettelon, jossa viimeksi käytetyt viestit ovat ensimmäisenä. Jos et ole käyttänyt Pikatekstiä aiemmin, et näe viestejä.
3. Kirjoita sana tai lause nähdäksesi lisää viestejä.
Sanat sisältävien viestien luettelo avautuu.
4. Näet viestin otsikon ja koko tekstin napsauttamalla viestiä kerran tai korostamalla sen näppäimistösi nuolinäppäimillä.
Koko viesti näytetään Pikateksti-luettelon alalaidassa.
5. Valitse viesti kaksoisnapsauttamalla sitä tai korostamalla se ja painamalla ENTER.
Jos valitsemasi viesti sisältää yhdistämiskenttiä, ne ratkaistaan, kun lisäät viestin.

Soittaminen asiakkaille

Salesforce CRM Call Center -palvelun järjestelmävaatimukset

Salesforce CRM Call Center edellyttää kevyen CTI-sovittimen asentamista jokaisen Salesforce-käyttäjän koneeseen. Sovitin vaatii **vähintään** seuraavat järjestelmävaatimukset:

- Sovittimet, jotka on rakennettu CTI-versiolla 4.0 tai uudemmalla:
 - Microsoft® Internet Explorer® 8; Mozilla® Firefox® 3.5; Apple® Safari® 4; Google Chrome™ 10.0 (Internet Explorer 11 -selainta ei tueta)
 - Microsoft Windows® XP (jossa on Microsoft .NET framework)
- Sovittimet, jotka on rakennettu aiemmilla CTI-versiolla:
 - Internet Explorer 7 tai 8, Firefox 3.5 tai 3.6 (Safari-, Chrome- ja Internet Explorer 11 -selaimia ei tueta)
 - Windows 7 32-bit, 32-bit Internet Explorer 8; Firefox 3.5 tai 3.6
 - Windows 7 64-bit, 64-bit Internet Explorer 8; Firefox 3.5 tai 3.6
 - 256 Mt RAM-muistia (suositus 512 Mt)
 - Vähintään 20 Mt levytilaa
 - Intel® Pentium® II -suoritin, 500 MHz tai enemmän

EDITION-VERSIOIT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

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

KÄYTTÄJOIKEUDET

Pikatekstin käyttäminen tapaussyötteessä:

- Pikatekstin lukuoikeus

EDITION-VERSIOIT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa ja Lightning Experiencessä

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

- Windows XP



Note: Jos käytät CTI Toolkit -versiolla 4.03 laadittua CTI-sovitinta, ponnahdusikkuna avautuu Firefox- tai Chrome-selainta käytettäessä. Tämän ponnahdusikkunan täytyy olla esillä laitteellasi, jotta Salesforce CRM Call Center -yhteys ei katkea.

KATSO MYÖS:

[SoftPhonen käyttäminen](#)

SoftPhone-yhteenvedo

SoftPhone on mukautettava puheluiden hallintatyökalu, joka näytetään puhelukeskuksiin kohdistetuille käyttäjille, joiden koneille on asennettu CTI-adapttereita. SoftPhonen toiminnot, käyttöliittymä ja sijainti riippuvat CTI Toolkit -versiosta, jolla se luotiin. Lisätietoja on kohdissa:

- [Tietoa CTI 1.0 ja 2.0 SoftPhoneista](#) sivulla 42
- [CTI 3.0- ja 4.0 -SoftPhonet](#) sivulla 43

KATSO MYÖS:

[SoftPhonen käyttäminen](#)

[SoftPhonen käyttäminen Salesforce-konsolilla](#)

[CTI-sovittimesi adapterin tarkastaminen](#)

EDITION-VERSIOIT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa ja Lightning Experiencessä

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

Tietoa CTI 1.0 ja 2.0 SoftPhoneista

SoftPhone on mukautettava puheluiden hallintatyökalu, joka näytetään puhelukeskuksiin kohdistetuille käyttäjille, joiden koneille on asennettu CTI-adapttereita. CTI Toolkit 1.0 tai 2.0 -versiolla laaditut SoftPhonet näytetään jokaisen Salesforce-sivun sivupalkissa. Vaikka pääkäyttäjät ja kehittäjät voivatkin mukauttaa CTI 1.0 ja 2.0 SoftPhoneja, ne yleensä sisältävät seuraavat komponentit:

Puhelukeskuksen tila-alue

Sisältää alaselvityksen, jonka avulla voit määrittää, oletko valmis vastaanottamaan puheluita. Lisätietoja on kohdassa [Puhelukeskuksen tilan muuttaminen](#) sivulla 52.

Puhelinlinjan otsikko

Näyttää puhelinrivin tilan. Tila-kuvake muuttaa väriä ja vilkkuu (●) ja sisältää tekstikuvauksen. Voit näyttää tai piilottaa rivin valintapaneelin ja soittotiedot sisältävän alueen napsauttamalla rivin nimeä (Rivi 1).

Soittotiedot sisältävä alue

Näyttää puheluun liittyvät tiedot, kuten puhelinnumeron, johon asiakas soitti, puhelun keston ja linkejä puheluun liittyviin tietueisiin.

Puhelupainikealue

Näyttää painikkeet, joiden avulla voit suorittaa puhelukomentoja, kuten soittaa, lopettaa puhelun, asettaa puhelun pitoon, siirtää puhelun, aloittaa neuvottelupuhelun ja avata toisen linjan puhelun ollessa kesken. Lisätietoja on kohdassa [SoftPhonen käyttäminen](#) sivulla 50.

Nykyisen puhelun lokialue

Tällä alueella näkyvät puhelun lokitiedot. Aine-kentässä näkyvät oletuksena puhelun päivämäärä ja aika, mutta käyttäjät voivat muokata kenttää. Nimi-kentän avulla käyttäjät voivat määrittää asiaan liittyvän yhteyshenkilön, liidin tai henkilötilin ja Liittyy tietueeseen -kentän avulla käyttäjät voivat liittää puhelulokiin ylimääräisen tietueen puhelun päätyttyä. Käyttäjät voivat kirjoittaa puhelun lisätiedot Huomautukset-tekstiruutuun. Puhelulokit tallennetaan toimintotietueeseen, joka voidaan noutaa SoftPhonen

EDITION-VERSIOIT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa ja Lightning Experiencessä

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

viimeksi käytyjen puhelujen alueelta tai liittyvien tietueiden Toimintohistoria-luettelosta. Lisätietoja on kohdassa [Puhelulokien luominen SoftPhonessa](#) sivulla 46.

Viimeksi käytyjen puhelujen alue

Tällä alueella näkyvät äskettäin päätyneiden puhelujen tallennetut lokit. Voit avata lokin lisätietosivun napsauttamalla lokin [Aihe](#)-linkkiä tai avata puhelun liittyvän tietueen napsauttamalla lokin [Nimi](#)- tai [Liittyy tietueeseen](#) -linkkiä. Voit avata lokin uudelleen muokattavaksi SoftPhonessa valitsemalla **Muokkaa**.

Omat puhelut tänään -raportti

Avaa raportin kaikista soittamistasi ja vastaanottamistasi puhelusta viimeisen vuorokauden ajalta.

SoftPhone-logo

Näyttää mukautettavan logon kullekin CTI-adapterille.



Note: Jotkin tässä ohjeessa kuvatut Salesforce CRM Call Center -ominaisuudet eivät ehkä ole saatavilla SoftPhoneesi, johtuen organisaatiosi mukautuksista tai CTI-sovittimista, joilla SoftPhonesi laadittiin. Saat lisätietoja pääkäyttäjältä.

KATSO MYÖS:

[SoftPhone-yhteenveto](#)

[SoftPhonen käyttäminen](#)

CTI 3.0- ja 4.0 -SoftPhonet

SoftPhone on mukautettava puheluiden hallintatyökalu, joka näytetään puhelukeskuksiin kohdistetuille käyttäjille, joiden koneille on asennettu CTI-adaptereita. CTI Toolkit -versioilla 3.0 ja 4.0 laaditut SoftPhonet näytetään Salesforce-konsolin alatunnisteessa tai kaikkien Salesforce-sivujen sivupalkissa. Vaikka pääkäyttäjät ja kehittäjät voivatkin mukauttaa CTI 3.0 ja 4.0 SoftPhoneja, ne yleensä sisältävät seuraavat komponentit:

Puhelukeskuksen tila-alue

Sisältää alusvetoluettelon, jonka avulla voit määrittää, oletko valmis vastaanottamaan puheluita. Lisätietoja on kohdassa [Puhelukeskuksen tilan muuttaminen](#) sivulla 52.

Puhelinrivin otsikko

Näyttää puhelinrivin tilan. Tila-kuvake muuttaa väriä ja vilkkuu (●) ja sisältää tekstikuvauksen. Voit näyttää tai piilottaa rivin valintapaneelin ja soittotiedot sisältävän alueen napsauttamalla rivin nimeä (Rivi 1).

Soittotiedot sisältävä alue

Näyttää puhelun liittyvät tiedot, kuten puhelinnumeron, johon asiakas soitti, puhelun keston ja linkkejä puhelun liittyviin tietueisiin.

Puhelupainikealue

Näyttää painikkeet, joiden avulla voit suorittaa puhelukomentoja, kuten soittaa, lopettaa puhelun, asettaa puhelun pitoon, siirtää puhelun, aloittaa neuvottelupuhelun ja avata toisen linjan puhelun ollessa kesken. Lisätietoja on kohdassa [SoftPhonen käyttäminen](#) sivulla 50.

Omat puhelut tänään -raportti

Avaa raportin kaikista soittamistasi ja vastaanottamistasi puhelusta viimeisen vuorokauden ajalta.

SoftPhone-logo

Näyttää mukautettavan logon kullekin CTI-adapterille.

EDITION-VERSIOIT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

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

 **Note:** Jotkin tässä ohjeessa kuvatut Salesforce CRM Call Center -ominaisuudet eivät ehkä ole saatavilla SoftPhoneesi, johtuen organisaatiosi mukautuksista tai CTI-sovittimista, joilla SoftPhonesi laadittiin. Saat lisätietoja pääkäyttäjältä.

KATSO MYÖS:

[SoftPhone-yhteenveto](#)

[SoftPhonen käyttäminen](#)

Omien SoftPhone-asetusten muokkaaminen

Voit hallita henkilökohtaisia SoftPhone-asetuksia Salesforceen. Muuta asetuksiasi kirjoittamalla henkilökohtaisten asetustesi **Pikahaku**-kenttään *SoftPhone* ja valitsemalla **Omat**

SoftPhone-asetukset.

Seuraavat asetukset ovat käytettävissä.

Asetus	Kuvaus
Kirjaudu automaattisesti puhelukeskukseen Salesforceen kirjautumisen yhteydessä	Valitse tämä asetusta, jos haluat Salesforceen kirjaavan sinut sisään SoftPhoneen automaattisesti käyttämällä tallennettuja kirjautumistietoja.
Jos saapuvasta puhelusta löytyy vain yksi tietue	Valitse jokin seuraavista asetuksista, jolla määritetään, miten tietue näytetään, kun se on ainoa saapuvaa puhelua vastaava tietue. • Avaa tietue aina automaattisesti. Tämä asetusta tuo näkyviin tietueen Salesforce-pääikkunaan, mikä korvaa ikkunan aiemman sisällön. Kaikki edellisen tietueen tallentamattomat muutokset menetetään. • Älä koskaan avaa tietuetta automaattisesti. Tämä asetusta ei tuo näkyviin vastaavaa tietuetta. Jos haluat tarkastella sitä, sinun on napsautettava tietueen linkkiä SoftPhonessa.

KATSO MYÖS:

[SoftPhonen käyttäminen](#)

[Kirjautuminen sisään SoftPhoneen](#)

EDITION-VERSIOIT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa ja Lightning Experiencessä

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

KÄYTTÄJOIKEUDET

Omien SoftPhone-asetusten muokkaaminen:

- Puhelukeskuksen jäsen

Puheluun vastaaminen SoftPhonella

Kun olet kirjautunut SoftPhoneen, voit vastata puheluun, kun:

- puhelu tulee jonosta ja puhelukeskuksen tilaksi on määritetty Valmiina puheluihin
- puhelu ohjataan suoraan alaliittymään eikä toinen puhelu ole käynnissä.

Kun puhelu saapuu, punainen painike vilkkuu ja SoftPhone-puhelinlinjan nimen vieressä näkyvät sanat Saapuva puhelu, Saapuva siirto tai Saapuva neuvottelu.

Puhelun mahdolliset tiedot tulevat näkyviin suoraan **Vastaa**-painikkeen yläpuolelle, ja yleensä tietoihin sisältyy soittajan puhelinnumero ja numero, johon on soitettu. Jos soittajan puhelinnumerolle löytyy vastine aiemmin luodusta Salesforce-tietueesta, näkyviin tulee myös linkki kyseiseen tietueeseen. Samalla tavalla jos puhelukeskus pyytää soittajia antamaan tilin numeron tai muita tietoja ennen puhelun yhdistämistä, SoftPhone etsii tietueita, jotka sisältävät kyseiset tiedot, ja tuo automaattisesti näkyviin linkit hakua vastaaviin tuloksiin.

Saapuvaan puheluun vastaaminen:

- Valitse SoftPhonesta **Vastaa**.
- Vastaa puheluun suoraan puhelinlaitteesta.

Kun vastaat puheluun, Puhelun kesto -kello alkaa käydä ja puhelukeskuksen tilaksi määritetään automaattisesti Varattu. Jos et vastaa puheluun, järjestelmä siirtää puhelun toiselle käyttäjälle ja puhelukeskuksen tilaksi määritetään automaattisesti Ei valmiina puheluihin.

Kun olet vastannut puheluun, voit

- [Lisätä kommentteja lokiin ja liittää Salesforce-tietueita puheluun](#)
- [asettaa puhelun pitoon](#)
- [siirtää puhelun toiselle puhelukeskuksen käyttäjälle](#)
- [siirtää toisen puhelukeskuksen käyttäjän neuvottelupuheluun](#)
- [lopettaa puhelun](#).

Jos SoftPhone-puhelimesi tukee useita linjoja ja vastaat linjalla 2 samanaikaisesti kuin puhut linjalla 1, linja 1 asetetaan automaattisesti pitoon.

 **Note:** Jotkin tässä ohjeessa kuvatut Salesforce CRM Call Center -ominaisuudet eivät ehkä ole saatavilla SoftPhoneesi, johtuen organisaatiosi mukautuksista tai CTI-sovittimista, joilla SoftPhonesi laadittiin. Saat lisätietoja pääkäyttäjältä.

 **Vihje:** *Ponnahdusruudut* ovat sivuja, jotka näytetään, kun saapuvat puhelut vastaavat olemassa olevan Salesforce-tietueen puhelinnumeroa. Seuraava taulukko kuvaa milloin ponnahdusruutuja näytetään (ne voidaan näyttää vain, jos puhelukeskuksesi tila on Valmiina puheluihin):

Ponnahdusruutu avautuu	Näytetään	Ei näytetä
Muokkaussivut		
Lisätietosivut		
Lisätietosivut, kun suoramuokkaus on käytössä		
Salesforce-konsolin muokkaus- ja lisätietosivut		

EDITION-VERSIOIT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa ja Lightning Experiencessä

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

KÄYTTÄJOIKEUDET

Puheluihin vastaaminen SoftPhonella:

- Puhelukeskuksen jäsen

Ponnahdusruutu avautuu	Näytetään	Ei näytetä
Lähtevät puhelut		

KATSO MYÖS:

[SoftPhonen käyttäminen](#)[Puhelukeskuksen tilan muuttaminen](#)

Puhelulokien luominen SoftPhonessa

Jokainen SoftPhonella soitettu tai vastaanotettu ulkoinen puhelu muodostaa automaattisesti puhelulokin toimintotietueen. Voit tarkastella näitä puhelulokeja minkä tahansa puheluun liittyvän Salesforce-tietueen Toimintohistoria-luettelosta tai suorittamalla raportin. Automaattisesti muodostetut puhelulokitietueet sisältävät seuraavat arvot:

- puhelukeskuksen käyttäjä, joka on vastaanottanut tai aloittanut puhelun
- soittaneen tai puhelukeskuksen käyttäjän puhelun vastaanottaneen yhteyshenkilön puhelinnumero
- puhelun päivämäärä
- puhelun kesto sekunteina
- se, oliko puhelu saapuva vai lähtevä
- puhelun yksilöivä tunnus puhelukeskusjärjestelmästä.

Voit liittää enintään kaksi tietuetta ja lisätä huomautuksia puhelulokiin, kun puhelu on käynnissä. Voit tehdä näin seuraavasti:

1. Enintään kahden tietueen liittäminen puhelulokiin:

- Kun tarkastelet yhteyshenkilön, liidin tai henkilötilin tietoja tai luot niitä, puhelulokiin tulee näkyviin avattava **Nimi**-luettelo. Voit valita tästä luettelosta yksittäisen yhteyshenkilö-, liidi- tai henkilötilitietueen, joka liitetään puheluun.
- Kun tarkastelet tai luot muuntypista Salesforce-tietuetta, puhelulokiin tulee näkyviin **Liittyy tietueeseen** -alasetteloluettelo. Voit valita tästä luettelosta minkä tahansa muun tyyppin yksittäisen tietueen, joka liitetään puheluun.



Note: Mukautettuja objektitietueita voi liittää puhelulokiin vain, jos mukautettu objekti seuraa toimintoja.

Oletusarvon mukaan useimmiten tarkastellut tietueet valitaan **Nimi**- ja **Liittyy tietueeseen** -luetteloista, ellei valitse jotakin toista tietuetta manuaalisesti. Näistä luetteloista valitsemiesi tietueiden Toimintohistoria-luetteloihin lisätään puheluloki, kun puhelu päättyy. Nämä tietueet ovat näkyvissä myös puhelun aikana, jos se siirretään tai liitetään neuvotteluun jonkun toisen Salesforce CRM Call Center -käyttäjän kanssa.

2. Voit kirjata tietoja puhelun tapahtumista **Aihe**- ja **Huomautukset**-kenttiin.

Kun puhelu on päättynyt, puheluloki tallennetaan automaattisesti suoritettuna tehtävänä. Voit siirtyä käyttämään juuri päättyneiden puhelujen tallennettuja puhelulokeja nopeasti laajentamalla SoftPhonen Edelliset **N** puhelua -osion. Tässä luettelossa näkyy enintään kolme edellistä puhelua, ja viimeisin puhelu on luettelossa ensimmäisenä.

- Voit muokata viimeisintä puhelulokia valitsemalla puhelulokin **Aihe**-kentän vierestä **Muokkaa**.
- Voit tarkastella tallennettua puhelulokia napsauttamalla puhelulokin **Aihetta**.

EDITION-VERSIOIT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa ja Lightning Experiencessä

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

KÄYTTÄJOIKEUDET

Puhelulokin luominen:

- Puhelukeskuksen jäsen

- Jos haluat tarkastella puhelulokiin liitettyä tietuetta, napsauta tietueen nimeä.

Jos haluat tarkastella luetteloa kaikista päivän aikana soittamistasi tai vastaanottamistasi puhelusta, valitse **Omat puhelut tänään**. Tämä linkki avaa Omat puhelut tänään -raportin Raportit-välilehteen.

-  **Note:** Jotkin tässä ohjeessa kuvatut Salesforce CRM Call Center -ominaisuudet eivät ehkä ole saatavilla SoftPhoneesi, johtuen organisaatiosi mukautuksista tai CTI-sovittimista, joilla SoftPhonesi laadittiin. Saat lisätietoja pääkäyttäjältä.

KATSO MYÖS:

[SoftPhonen käyttäminen](#)

[Puhelun päättäminen SoftPhonella](#)

Puhelun asettaminen pitoon SoftPhonella

Salesforce CRM Call Center -palvelussa voi asettaa minkä tahansa puhelun pitoon niin, että soittaja ei kuule puhettasi. Voit asettaa puhelun pitoon valitsemalla parhaillaan aktiivisesta SoftPhone-linjasta **Pito**. Puhelun pitoajan ilmaiseva **Pitoaika**-kello käynnistyy automaattisesti, ja linjavalokuvake () alkaa vilkkua keltaisena.

- Puhelut asetetaan aina automaattisesti pitoon, kun aloitat [puhelun siirron](#), valitset numeron toiselta linjalta tai aloitat [neuvottelupuhelun](#).
- Jos valitset **Pito**-vaihtoehdon, kun neuvottelupuhelu on käynnissä, linja mykistetään, mutta muut neuvotteluun osallistujat voivat edelleen puhua toisilleen.

Voit jatkaa puhelua valitsemalla **Hae pidosta**. Jos haluat lopettaa puhelun poistamatta puhelua pidosta, valitse **Lopeta puhelu**.

-  **Note:** Jotkin tässä ohjeessa kuvatut Salesforce CRM Call Center -ominaisuudet eivät ehkä ole saatavilla SoftPhoneesi, johtuen organisaatiosi mukautuksista tai CTI-sovittimista, joilla SoftPhonesi laadittiin. Saat lisätietoja pääkäyttäjältä.

KATSO MYÖS:

[SoftPhonen käyttäminen](#)

EDITION-VERSIOT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa ja Lightning Experiencessä

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

KÄYTTÄJOIKEUDET

Puhelun asettaminen pitoon:

- Puhelukeskuksen jäsen

Puhelun siirtäminen SoftPhonella

Puhelun siirtäminen toiselle puhelukeskuksen käyttäjälle tai ulkoiseen numeroon:

1. **Liitä kaikki asiaankuuluvat Salesforce-tietueet** puhelun, jonka haluat siirtää. Jos olet luonut esimerkiksi tapauksen puhelulle, tallenna se ja varmista, että se valitaan johonkin nykyisen puhelulokin **Liittyy tietueeseen** -kentistä. Tällä tavalla toimimalla käyttäjä, jolle puhelu siirretään, voi käyttää tapaustietoja omassa SoftPhonessaan.
2. Valitse siirrettävästä SoftPhone-linjasta **Siirrä**. Pysyt linjalla ensimmäisen soittajan kanssa, ja uusi valintapaneeli aktivoituu.
3. Valitse valintapaneelilla, näppäimistöllä tai **puhelukeskushakemistosta** sen henkilön puhelinnumero, jolle puhelu siirretään.
4. Valitse **Aloita siirto**. Ensimmäinen soittaja asetetaan automaattisesti pitoon siksi aikaa, kun soitat toiseen numeroon. Jos valitsemasi numero on varattu, näkyviin tulee ilmoitus asiasta, ja voit valita numeron uudelleen tai peruuttaa puhelun.
5. Kun olet valmis siirtämään ensimmäisen soittajan kohde toiseen numeroon, valitse **Lopeta siirto**. Jos et halua enää siirtää puhelua, valitse **Peruuta siirto**.

Kun siirto on tehty, linja vapautetaan heti ja tilaksi palautetaan Valmiina puheluihin.

KATSO MYÖS:

[SoftPhonen käyttäminen](#)

[Puhelun päättäminen SoftPhonella](#)

[Puhelulokien luominen SoftPhonessa](#)

Neuvottelupuhelun järjestäminen SoftPhonella

Neuvottelupuhelun aloittaminen toisen puhelukeskuksen käyttäjän tai ulkoisen numern kanssa:

1. Kun puhelu on käynnissä, valitse parhaillaan aktiivisesta SoftPhone-linjasta **Neuvottelu**. Soittaja asetetaan automaattisesti pitoon, ja uusi valintapaneeli aktivoituu.
2. Valitse valintapaneelilla, näppäimistöllä tai **numerohakemistosta** sen henkilön puhelinnumero, jonka haluat liittää neuvotteluun.
3. Valitse **Aloita neuvottelu**. Ensimmäinen soittaja pysyy pidossa sen aikaa, kun soitat toiseen numeroon. Jos valitsemasi numero on varattu, näkyviin tulee ilmoitus asiasta, ja voit valita numeron uudelleen tai peruuttaa puhelun.
4. Kun olet saanut yhteyden toiseen soittajaan ja olet valmis aloittamaan neuvottelun, valitse **Lopeta neuvottelu**. Toinen soittaja liittyy ensimmäiseen neuvotteluun alkuperäisellä linjalla, ja kaikki kolme osallistujaa voivat puhua vapaasti toisilleen. Jos et halua enää järjestää neuvottelupuhelua toiseen numeroon soittamisen jälkeen, valitse **Peruuta neuvottelu**, jolloin toinen puhelu katkaistaan, ja palaat alkuperäiseen puheluun.



Note:

- Jos valitset **Pito**-vaihtoehdon, kun neuvottelupuhelu on käynnissä, linja mykistetään, mutta muut neuvotteluun osallistujat voivat edelleen puhua toisilleen.

EDITION-VERSIOIT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa ja Lightning Experiencessä

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

KÄYTTÄJOIKEUDET

Puhelun siirtäminen:

- Puhelukeskuksen jäsen

EDITION-VERSIOIT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa ja Lightning Experiencessä

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

KÄYTTÄJOIKEUDET

Neuvottelupuhelun aloittaminen:

- Puhelukeskuksen jäsen

- Jotkin puhelinjärjestelmät rajoittavat yhdelle linjalle neuvotteluun liitettävien soittajien määrää. Saat lisätietoja pääkäyttäjältä.

KATSO MYÖS:

[SoftPhonen käyttäminen](#)

[Puhelun asettaminen pitoon SoftPhonella](#)

Puhelun päättäminen SoftPhonella

Kun olet valmis lopettamaan puhelun, toimi seuraavasti:

1. **Päivitä puheluun liittyvä puheluloki.** Jos olet luonut esimerkiksi tapauksen tai tarkastellut yhteyshenkilön tietoja puhelun aikana, varmista, että ne on valittu jostakin lokin **Liittyy tietueeseen** -kentästä, ja lisää puhelua koskevia huomautukset **Huomautukset**-tekstiruutuun.
Puhelulokeja ei luoda sisäisille puheluille.
2. Valitse **Lopeta puhelu** aktiivisesta SoftPhone-linjasta tai lopeta puhelu laskemalla kuuloke alas. Tämä toimenpide lopettaa puhelun ja vapauttaa linjan.
3. Jos jälkikäsitteilykoodeja ei ole otettu käyttöön, puhelukeskuksen tila määritetään takaisin Valmiina puheluihin -tilaan, ja puhelun loki tallennetaan automaattisesti.
4. Jos jälkikäsitteilykoodit on otettu käyttöön, **puhelukeskuksen tilaksi** määritetään Puhelunesto, ja syykoodit tulevat näkyviin SoftPhoneen. Tässä tilassa et voi vastaanottaa saapuvia puheluita.
 - a. Valitse syykoodi, joka vastaa parhaiten puhelun tulosta.
 - b. Voit halutessasi tehdä lisämuutoksia puhelulokiin.
 - c. Valitse **Valmis**. Puhelukeskuksen tilaksi palautetaan Valmiina puheluihin, ja puhelun loki tallennetaan automaattisesti.

Kaikki tallennetut lokit asetetaan SoftPhonen Edelliset N puhelua -osioon, josta ne voi tarkistaa nopeasti. Voit tarkistaa näiden puhelulokien tiedot napsauttamalla jotakin niihin liittyvistä linkeistä.

- **Aihe**-linkki (esimerkiksi Puhelu 6/1/2006 12.34) avaa puhelulokin lisätietosivun.
- Jompikumpi **Liittyy tietueeseen** -linkeistä avaa määritetyn Salesforce-tietueen lisätietosivun.



Note: Jotkin tässä ohjeessa kuvatut Salesforce CRM Call Center -ominaisuudet eivät ehkä ole saatavilla SoftPhoneesi, johtuen organisaatiosi mukautuksista tai CTI-sovittimista, joilla SoftPhonesi laadittiin. Saat lisätietoja pääkäyttäjältä.

KATSO MYÖS:

[SoftPhonen käyttäminen](#)

EDITION-VERSIOIT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa ja Lightning Experiencessä

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

KÄYTTÄJOIKEUDET

Puhelun lopettaminen:

- Puhelukeskuksen jäsen

SoftPhonen käyttäminen

Salesforce CRM Call Center SoftPhone avautuu Salesforce-ikkunasi vasempaan sivupalkkiin tai Salesforce-konsolin alapalkkiin. SoftPhonen avulla voit:

- Kirjautua sisään puhelukeskukseen
- muokata puhelukeskuksen tilaa, jolla ilmaistaan, oletko valmis vastaanottamaan uuden puhelun
- valita puhelinnumeron kiinteällä SoftPhonella tai napsauttamalla minkä tahansa yhteyshenkilöön, liidiin, toimintoon tai tiliin liittyvän puhelinnumeron vieressä olevaa  -kuvaketta
- hakea puhelinnumeroita mukautetusta puhelukeskushakemistosta
- vastata puheluun, joka tulee toiselta puhelukeskuksen käyttäjältä tai ulkoisesta numerosta
- asettaa puhelun pittoon
- aloittaa neuvottelupuhelun toisen puhelukeskuksen käyttäjän tai ulkoisesta numerosta soittavan kanssa
- siirtää puhelun toiselle puhelukeskuksen käyttäjälle tai ulkoiseen numeroon
- lisätä huomautuksia tai liittää Salesforce-tietueita automaattiseen puhelulokiin, jotta puheluun liittyvät tietuetiedot voidaan tallentaa nopeasti
- mukauttaa oman SoftPhonen toimintaa muokkaamalla omia Salesforce CRM Call Center -asetuksia.

Et voi pienentää sivupalkkia, jos olet Salesforce CRM Call Center -käyttäjä ja työskentelet Konsoli-välilehdellä.



Note: Jotkin tässä ohjeessa kuvatut Salesforce CRM Call Center -ominaisuudet eivät ehkä ole saatavilla SoftPhoneesi, johtuen organisaatiosi mukautuksista tai CTI-sovittimista, joilla SoftPhonesi laadittiin. Saat lisätietoja pääkäyttäjältä.

KATSO MYÖS:

[Salesforce CRM Call Center -palvelun järjestelmävaatimukset](#)

[SoftPhonen käyttäminen Salesforce-konsolilla](#)

[Puhelun päättäminen SoftPhonella](#)

EDITION-VERSIOIT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa ja Lightning Experiencessä

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

KÄYTTÄJOIKEUDET

SoftPhonen tarkasteleminen ja käyttäminen:

- Puhelukeskuksen jäsen

Kirjautuminen sisään SoftPhoneen

Salesforce CRM Call Center edellyttää, että kirjaudut ensin sisään Salesforceen ja sitten erikseen organisaation puhelinjärjestelmään. Puhelinjärjestelmään kirjaudutaan sivupalkista, ja se on näkyvissä vain seuraavissa tilanteissa:

- Käyttäjä on kohdistettu puhelukeskukseen Salesforceen.
- Käyttäjä käyttää laitetta, johon on asennettu asianmukainen CTI-sovitin. (Voit nopeasti vahvistaa, että sovitin on asennettu, paikantamalla 📞-kuvakkeen tietokoneen tehtäväpalkissa. Ilmaisinalue sijaitsee näytön oikeassa alakulmassa olevan kellon vieressä.)

Jos puhelinjärjestelmän kirjautumisruutu ei tule näkyviin, ota yhteyttä pääkäyttäjään.

Kirjautumisruudussa kehoitetaan antamaan käyttäjätunnus, salasana ja muita kirjautumistietoja organisaation käyttämän puhelinjärjestelmän mukaisesti. Kun olet antanut nämä arvot, viimeistelet yhteydenmuodostus puhelinjärjestelmään valitsemalla **Sisäänkirjautuminen**.

Puhelinjärjestelmään kirjautuminen automaattisesti **Sisäänkirjautuminen**-painiketta napsauttamatta:

1. Kirjoita henkilökohtaisten asetustesi *Pikahaku*-kenttään *SoftPhone* ja valitse **Omat SoftPhone-asetukset**.
2. Valitse Kirjaudu automaattisesti puhelukeskukseen Salesforceen kirjautumisen yhteydessä. Kun olet kirjautunut puhelinjärjestelmään, Salesforce muistaa kirjautumistiedot ja muodostaa yhteyden puhelinjärjestelmään automaattisesti aina, kun kirjaudut Salesforceen.

 **Note:** Jos kirjaudut erikseen ulos puhelinjärjestelmästä, kun olet kirjautuneena Salesforceen, automaattinen sisäänkirjautuminen poistetaan käytöstä Salesforce-istunnon ajaksi. Jos haluat ottaa automaattisen sisäänkirjautumisen uudelleen käyttöön, kirjaudu ulos Salesforcesta ja sitten takaisin sisään.

Kun olet kirjautunut puhelinjärjestelmään, puhelukeskuksen tilaksi määritetään automaattisesti Ei valmiina puheluihin. Jos haluat vastata puheluihin, sinun on [vaihdeettava puhelukeskuksen tilaksi](#) Valmiina puheluihin.

 **Vihje:** Jos käytät CTI Toolkit -versiolla 4.0 laadittua CTI-sovitinta, sinut kirjataan automaattisesti ulos SoftPhonesta 8 tunnin kuluttua, jos sinulla on yksi selainvälilehti avoinna ja siirryt ulkoiselle verkkosivulle tai Salesforce-sivulle, jossa ei ole sivupalkkia (esimerkiksi mittaristo). Automaattisen uloskirjautumisen ajat saattavat vaihdella, koska ne perustuvat pääkäyttäjäsi tekemiin SoftPhone-määrittelyihin. Jos haluat pysyä kirjautuneena, pidä vähintään yksi selaimen välilehti auki sivupalkittomalle Salesforce-sivulle, kuten Aloitus tai Tapaukset. Automaattista uloskirjautumista ei tapahdu Salesforce-konsolissa.

KATSO MYÖS:

[SoftPhonen käyttäminen](#)

[CTI-sovittimesi adapterin tarkastaminen](#)

[Salesforce CRM Call Center -palvelun järjestelmävaatimukset](#)

EDITION-VERSIOIT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa ja Lightning Experienceissa

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

KÄYTTÄJOIKEUDET

Kirjautuminen sisään Salesforce CRM Call Center -palveluun:

- Puhelukeskuksen jäsen

Puhelukeskuksen tilan muuttaminen

Kun olet kirjautuneena Salesforce CRM Call Center -palveluun, saatat haluta estää puheluiden saapumisen SoftPhone-sovellukseesi tai voit joutua poistumaan työpöytäsi äärestä. Jos haluat olla vastaamatta puheluihin, voit määrittää puhelukeskuksen tilan -kuvakkeen viereen SoftPhonessa. Mahdolliset puhelukeskuksen tilan arvot:

Puhelukeskuksen tila	Kuvaus
Valmiina puheluihin	Keskeneräistä puhelua ei ole käynnissä, ja olet valmis vastaamaan seuraavaan suoraan tai jonosta siirrettyyn puheluun.
Ei valmiina puheluihin	Keskeneräistä puhelua ei ole käynnissä, mutta et ole valmis vastaamaan seuraavaan jonosta siirrettyyn puheluun. Voit tässä tilassa edelleen vastata puheluihin, jotka soitetaan suoraan alaliittymääsi.
Puhelu käynnissä	Puhelu on parhaillaan käynnissä, etkä voi vastata suoraan etkä jonosta siirrettyyn puheluun.
Puhelunesto	Puhelu on parhaillaan käynnissä, ja haluat siirtyä suoraan Ei valmiina puheluihin -tilaan, kun puhelu on päättynyt.
Uloskirjautuminen	Oletetaan, että haluat kirjautua ulos puhelukeskusjärjestelmästäsi ja pysyä kirjautuneena Salesforceen. Kun olet valinnut tämän vaihtoehdon, Salesforce CRM Call Center sulkee puhelukeskusyhteyden automaattisesti ja tuo SoftPhone-kirjautumisnäytön näkyviin.

EDITION-VERSIOIT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa ja Lightning Experiencessä

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

KÄYTTÄJOIKEUDET

Puhelukeskuksen tilan muuttaminen:

- Puhelukeskuksen jäsen

Kun kirjaudut sisään Salesforce CRM Call Center -palveluun ensimmäisen kerran, puhelukeskuksen tilaksi määritetään automaattisesti Ei valmiina puheluihin. Puhelujen vastaanottaminen edellyttää, että valitset avattavasta luettelosta Valmiina puheluihin -vaihtoehdon.



Note: Jotkin tässä ohjeessa kuvatut Salesforce CRM Call Center -ominaisuudet eivät ehkä ole saatavilla SoftPhoneesi, johtuen organisaatiosi mukautuksista tai CTI-sovittimista, joilla SoftPhonesi laadittiin. Saat lisätietoja pääkäyttäjältä.

KATSO MYÖS:

[SoftPhonen käyttäminen](#)

[Kirjautuminen sisään SoftPhoneen](#)

[Puhelun soittaminen SoftPhonella](#)

[Puhelun päättäminen SoftPhonella](#)

Puhelukeskuksen hakemiston käyttäminen

Jokaisella puhelukeskuksella on siihen liittyvä puhelukeskuksen hakemisto, joka sisältää jokaisen kyseiseen puhelukeskukseen kuuluvan käyttäjän nimen ja numeron sekä muita järjestelmän tietueisiin liittyviä puhelinnumeroita.

Puhelukeskuksen hakemiston käyttäminen.

1. Napsauta SoftPhonessa sen avoimen linjan nimeä, jota haluat käyttää. Tämä toiminto avaa kyseisen linjan valintapaneelin. Voit avata puhelukeskuksen hakemiston napsauttamalla valintapaneelin vieressä olevaa  -kuvaketta.
2. Voit etsiä puhelinnumeron puhelukeskuksen hakemistosta seuraavasti.
 - a. Valitse avattavasta **Valitse objekti** -luettelosta tietuetyyppi, johon haluat kohdistaa haun. Kaikki objektit, joilla on puhelinnumerokenttä, sisällytetään tähän luetteloon.
 - b. Kirjoita **Etsi**-tekstiruutuun etsittävä nimi kokonaan tai osittain.
 - c. Voit tarkastella luetteloa vain tekstihaun sisältävistä tietueista valitsemalla **Siirry**.
3. Kun löydät haluamasi puhelinnumeron, napsauta siihen liittyvän tietueen nimeä, jolloin numero lisätään automaattisesti SoftPhoneen.
4. Voit soittaa puhelun valitsemalla **Valitse numero**.

KATSO MYÖS:

[SoftPhonen käyttäminen](#)

[Puhelun soittaminen SoftPhonella](#)

[Neuvottelupuhelun järjestäminen SoftPhonella](#)

[Puhelun siirtäminen SoftPhonella](#)

Puhelun soittaminen SoftPhonella

Salesforce CRM Call Center -palvelussa voi soittaa puhelun kolmella tavalla:

- [Numeron manuaalinen valinta](#)
- [Puhelukeskuksen hakemiston käyttäminen](#)
- [Puhelinnumerolinkin käyttäminen](#)

Kun puhelu on käynnissä, voit myös soittaa toisesta linjasta valitsemalla **Uusi linja**. Uuden linjan avulla voit valita uuden puhelinnumeron katkaisematta alkuperäistä puhelua. Kun napsautat **Valitse numero** -painiketta, alkuperäinen puhelu asetetaan pitoon ja uusi puhelu alkaa.

Jos soitat puhelun, kun [puhelukeskuksen tila](#) on Valmiina puheluihin, tilaksi vaihtuu suoraan Ei valmiina, ja sinun on annettava Ei valmiina -syykoodit, jos toiminto on otettu käyttöön puhelukeskuksessa.

Voit lopettaa puhelun valitsemalla **Lopeta puhelu**. Joissakin puhelinjärjestelmissä SoftPhone-puhelua ei voi lopettaa, ennen kuin siihen on vastattu. Tällaisissa tapauksissa **Lopeta puhelu** -painike ei ole näkyvissä, vaan sinun on käytettävä puhelinlaitetta puhelun lopettamiseen.

Jos valitsemasi numero on varattu, näkyviin tulee ilmoitus asiasta, ja voit valita numeron uudelleen tai peruuttaa puhelun.

EDITION-VERSIOIT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa ja Lightning Experiencessä

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

KÄYTTÄJOIKEUDET

Puhelukeskuksen hakemiston käyttäminen:

- Puhelukeskuksen jäsen

EDITION-VERSIOIT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa ja Lightning Experiencessä

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

KÄYTTÄJOIKEUDET

Puhelun soittaminen:

- Puhelukeskuksen jäsen

 **Note:** Jotkin tässä ohjeessa kuvatut Salesforce CRM Call Center -ominaisuudet eivät ehkä ole saatavilla SoftPhoneesi, johtuen organisaatiosi mukautuksista tai CTI-sovittimista, joilla SoftPhonesi laadittiin. Saat lisätietoja pääkäyttäjältä.

KATSO MYÖS:

[SoftPhonen käyttäminen](#)
[Puhelun asettaminen pitoon SoftPhonella](#)
[Neuvottelupuhelun järjestäminen SoftPhonella](#)
[Puhelun siirtäminen SoftPhonella](#)
[Puhelun päättäminen SoftPhonella](#)

Puhelun soittaminen valitsemalla numero manuaalisesti

Puhelun soittaminen Salesforce CRM Call Center -palvelussa valitsemalla numero manuaalisesti:

1. Napsauta SoftPhonessa sen avoimen linjan nimeä, jota haluat käyttää. Tämä toiminto avaa kyseisen linjan valintapaneelin.
2. Anna haluamasi puhelinnumero napsauttamalla valintapaneelin numeropainikkeita tai kirjoittamalla numerot näppäimistöltä.
3. Valitse **Valitse numero** tai paina näppäimistön Enter-näppäintä.

 **Note:** Jotkin tässä ohjeessa kuvatut Salesforce CRM Call Center -ominaisuudet eivät ehkä ole saatavilla SoftPhoneesi, johtuen organisaatiosi mukautuksista tai CTI-sovittimista, joilla SoftPhonesi laadittiin. Saat lisätietoja pääkäyttäjältä.

KATSO MYÖS:

[SoftPhonen käyttäminen](#)
[Puhelun soittaminen puhelukeskuksen hakemiston avulla](#)
[Puhelun soittaminen puhelinnumerolinkin kautta](#)

EDITION-VERSIOIT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa ja Lightning Experiencessä

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

KÄYTTÄJOIKEUDET

Puhelun soittaminen:

- Puhelukeskuksen jäsen

Puhelun soittaminen puhelukeskuksen hakemiston avulla

Puhelun soittaminen Salesforce CRM Call Center -palvelussa puhelukeskuksen hakemiston avulla:

1. Napsauta SoftPhonessa sen avoimen linjan nimeä, jota haluat käyttää. Tämä toiminto avaa kyseisen linjan valintapaneelin.
2. Voit avata puhelukeskuksen hakemiston napsauttamalla valintapaneelin vieressä olevaa  -kuvaketta.
3. Etsi valittava numero [käyttämällä hakemistoa](#).
4. Kun olet löytänyt numeron, voit syöttää sen valintapaneelin automaattisesti napsauttamalla numeroon liitettyä nimeä.
5. Valitse **Valitse numero** tai paina näppäimistön Enter-näppäintä.



Note: Jotkin tässä ohjeessa kuvatut Salesforce CRM Call Center -ominaisuudet eivät ehkä ole saatavilla SoftPhoneesi, johtuen organisaatiosi mukautuksista tai CTI-sovittimista, joilla SoftPhoneesi laadittiin. Saat lisätietoja pääkäyttäjältä.

KATSO MYÖS:

[SoftPhonen käyttäminen](#)

[Puhelun soittaminen valitsemalla numero manuaalisesti](#)

[Puhelun soittaminen puhelinnumerolinkin kautta](#)

Puhelun soittaminen puhelinnumerolinkin kautta

Puhelun soittaminen suoraan yhteyshenkilön, liidin, toiminnon tai tilin puhelinnumerokentästä Salesforce CRM Call Center -palvelussa:

1. Etsi numero, johon haluat soittaa, yhteyshenkilön, liidin, toiminnon tai tilin tiedoista.
2. Napsauta numeron oikealla puolella olevaa  -painiketta. Numero valitaan automaattisesti ensimmäiselle avoimelle SoftPhone-linjalle.
 - Kertaalleen valittua numeroa ei voi valita uudelleen viiteen sekuntiin.
 -  -painike ei näy faksinumeroiden vieressä.



Note: Jotkin tässä ohjeessa kuvatut Salesforce CRM Call Center -ominaisuudet eivät ehkä ole saatavilla SoftPhoneesi, johtuen organisaatiosi mukautuksista tai CTI-sovittimista, joilla SoftPhoneesi laadittiin. Saat lisätietoja pääkäyttäjältä.

KATSO MYÖS:

[SoftPhonen käyttäminen](#)

[Puhelun soittaminen valitsemalla numero manuaalisesti](#)

[Puhelun soittaminen puhelukeskuksen hakemiston avulla](#)

EDITION-VERSIOIT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa ja Lightning Experiencessä

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

KÄYTTÄJOIKEUDET

Puhelun soittaminen:

- Puhelukeskuksen jäsen

EDITION-VERSIOIT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa ja Lightning Experiencessä

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

KÄYTTÄJOIKEUDET

Puhelun soittaminen:

- Puhelukeskuksen jäsen

CTI-sovittimesi adapterin tarkastaminen

Tarkastaaksesi minkä CTI-sovittimen version olet asentanut koneellesi:

1. Suorita CTI-adapteri sieltä, minne se on asennettu. Valitse esimerkiksi Käynnistä-valikosta **Kaikki ohjelmat > salesforce.com > CTI Adapter 2.0 > Salesforce Adapter 2.0**.
2. Napsauta hiiren oikeaa painiketta  -kuvakkeen tietokoneen tehtäväpalkissa. Ilmaisinalue sijaitsee ruudun oikeassa alakulmassa olevan kellon vieressä.
3. Valitse **Tietoja....**

CTI-sovittimesi versio näkyy **CTI Connector** -kohdan alla.

 **Note:** Jos käytät CTI Toolkit -versiolla 4.03 laadittua CTI-sovitinta, ponnahdusikkuna avautuu Firefox- tai Chrome-selainta käytettäessä. Tämän ponnahdusikkunan täytyy olla esillä laitteellasi, jotta Salesforce CRM Call Center -yhteys ei katkea.

KATSO MYÖS:

[Salesforce CRM Call Center -palvelun järjestelmävaatimukset](#)
[Kirjautuminen sisään SoftPhoneen](#)

Vastaaminen portaaleihin ja Web-yhteisöihin

Ideat- ja Kysymys-yhteisöjen aktiivisuuden tarkasteleminen

Profiilisivullasi näytetään aktiivisuustilastoja, kuten lähettämiesi viestien määrä sekä Ideat- ja Kysymys-yhteisöissä vastaanottamiesi tykkäysten määrä, jotta muut voivat nähdä, miten olet osallistunut yhteisöön.

Napsauta nimeäsi sovelluksen mistä tahansa osasta tarkastellaksesi profiiliasi. Voit myös napsauttaa Profiili-välilehteä tai *Nimesi* > **Oma profiili** sivun ylälaidasta, jos ne ovat käytettävissä. Tarkastele muiden henkilöiden profiileja napsauttamalla heidän nimeään.

Profiilisi Yhteenvedo-välilehdessä näytetään Aktiivisuus yhteisössä -osio, joka näyttää aktiivisuutesi muihin käyttäjiin nähden. Voit myös arvioida yhteisön muiden jäsenten aktiivisuutta tarkastelemalla heidän profiiliaan.

EDITION-VERSIOIT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa ja Lightning Experiencessä

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

EDITION-VERSIOIT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

Ideat on käytettävissä: **Professional Edition**-, **Enterprise Edition**-, **Performance Edition**-, **Unlimited Edition**- ja **Developer Edition** -versioissa

Chatter Answers on käytettävissä: **Enterprise Edition**-, **Performance Edition**-, **Unlimited Edition**- ja **Developer Edition** -versioissa

Chatter > People > An Lin



Moderator

Feed Overview

About Me

EDUCATION: University of California, Berkeley
 EXPERIENCE: 5 years in current position
 SKILLS: Management, Agile Development
 MISSION: To bring World Wide Computing to the top of the pile
 PERSONAL: Married with two young sons

Contact

APAC Sales Director
 admin@wwwcomputing.com
 1 Market St
 San Francisco, CA 94105
 US
 Allison Wheeler (Manager)

Files Owned

No files have been added yet.

Groups

[Join or create groups](#)

Contribution

Active Influencer

3 posts & comments 2 comments received 0 likes received

Community Activity

Questions

Questions Asked	1
Questions Answered	4
Solved Questions	0

Ideas

Ideas Created	2
Idea Comments Received	1
Ideas Voted On	0

Kun Chatter Answers on käytössä organisaatiossasi, profiilisivullasi näytetään seuraavien aktiviteettien kokonaismäärät:

- Esittämäsi kysymykset
- Kysymykset, joihin olet vastannut
- Kysymykset, jotka olet ratkaissut parhaalla vastauksella

Napsauta **Kysymykset** siirtyäksesi takaisin Kysymys ja vastaus -välilehteen.

Kun pääkäyttäjäsi on ottanut **Maine**-vaihtoehdon käyttöön Ideat-yhteisössä, profiilisivullasi näytetään seuraavien aktiviteettien kokonaismäärät:

- Luomasi ideat
- Vastaanottamasi kommentit
- Äänestämäsi kommentit ja ideat

Napsauta **Ideat** siirtyäksesi takaisin Ideat-välilehteen.

Asiakasportaalin käyttäjien käsitteleminen

 **Note:** Summer '13 -julkaisusta alkaen Asiakasportaali ei ole käytettävissä uusille organisaatioille. Olemassa olevilla organisaatioilla on yhä käyttöoikeus Asiakasportaaliin. Jos sinulla ei ole Asiakasportaalia, mutta haluat jakaa tietoja helposti asiakkaidesi kanssa, kokeile yhteisöjä.

Asiakasportaaleja käyttävät organisaatiot voivat jatkaa Asiakasportaaliensa käyttämistä tai siirtyä yhteisöjen käyttämiseen. Ota yhteyttä Salesforce-asiakaspäälikkööön saadaksesi lisätietoja.

 **Note:** Raskaan portaalin käyttäjät ovat käytettävissä asiakasportaaleissa tai yhteisöissä, jotka on tarkoitettu tuhansien tai jopa miljoonien käyttäjien käytettäväksi. Lisätietoja on kohdassa Tietoja raskaan portaalin käyttäjistä.

Yleisimpiä Asiakasportaalin käyttäjien hallintaan kuuluvia tehtäviä:

- Asiakasportaalin määrittäminen käyttäjille
- Asiakasportaalin käyttäjien ottaminen käyttöön Yhteyshenkilöt-välilehdestä
- Asiakasportaalin käyttäjien ottaminen käyttöön ja poistaminen käytöstä
- Asiakasportaalin käyttäjien tietojen ja roolien muuttaminen
- Asiakasportaalin käyttäjien tilien muuttaminen
- Asiakasportaalin käyttäjien yhdistäminen
- Asiakasportaalin käyttäjien salasanojen palauttaminen
- Asiakasportaalin käyttäjien käyttäjälisenssien tarkasteleminen
- Käyttöoikeuksien myöntäminen objektin tietueisiin raskaan portaalin käyttäjille
- Raskaan portaalin käyttäjien tietueiden jakaminen Salesforce-käyttäjille
- Asiakasportaalin käyttäjien käyttöoikeuksien ja käyttöoikeusasetusten hallinta
- Profiilien kohdistaminen Asiakasportaaliin
- Asiakasportaalin käyttäjien, tapausten ja yhteyshenkilöiden hallinnan delegoiminen portaalikäyttäjille
- Asiakasportaalin käyttäjien raportointi

 **Vihje:** Voit ratkaista Asiakasportaalin käyttäjien ongelmia napsauttamalla portaalikäyttäjän yhteyshenkilön lisätietosivulta **Ulkoisten käyttäjien hallinta** ja valitsemalla **Kirjaudu portaaliin käyttäjänä**. Näyttöön tulee uusi selainikkuna ja kirjaudut automaattisesti sisään portaaliin kumppanikäyttäjänä. Tämä asetus varmistaa myös, että portaali määritetään asianmukaisesti.

Kirjaudu portaaliin käyttäjänä -painike on käytettävissä vain, jos sinulla on itsepalvelukäyttäjien muokkausoikeus ja tilin muokkausoikeus. **Kirjaudu portaaliin käyttäjänä** -painiketta ei näytetä ei-aktiivisille portaalikäyttäjille.

EDITION-VERSIOIT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

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

Viestien lähettäminen tapauksiin ja yhteisön kysymyksiin tapaussyötteen Yhteisö-toiminnolla

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

Viestin lähettäminen tapaukseen asiakasportaaleissa tai yhteisöissä:

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

EDITION-VERSIOIT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

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

KÄYTTÄJOIKEUDET

Tapausviestien luominen asiakasportaaleissa tai yhteisöissä:

- Tapausten muokkausoikeus

The screenshot shows the Salesforce Chatter interface. At the top, there are navigation links: Post, Email, Log a Call, Community, Change Status, and More. Below these, there is a text input area with the message: "Hi Pete, We're sending you a new climbing harness system to replace the defective one. Please let us know if you have any questions or feedback on the new system!". Below the text input, there is a green "Post" button. A small message at the bottom of the input area says: "Your message will be posted to the customer case."

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

The screenshot shows the Salesforce Chatter interface. At the top, there are navigation links: Post, Email, Log a Call, Community, Change Status, and More. Below these, there is a text input area with the message: "Pete, thanks for your question! The TX20 climbing harness system supports up to 300 pounds." Below the text input, there are two radio buttons: "Customer Case" (unselected) and "Community Question" (selected). To the right of the radio buttons is a green "Answer" button.

5. Voit myös valita **Lähetä sähköposti** lähettääksesi asiakkaalle viestin, kun hänen kysymykseensä lähetetään vastaus tapaukseen.



Note: Tämä vaihtoehto on käytettävissä vain, jos pääkäyttäjäsi on ottanut sen käyttöön ja jos ilmoituksen vastaanottava asiakas liittyy tapaukseen ja omistaa toimivan sähköpostiosoitteen. Jos organisaatiosi käyttää yhteisön tapaussyötettä ja tapausten

Chatter-viestien sähköposti-ilmoitukset ovat käytössä, käyttäjille ilmoitetaan automaattisesti sähköpostitse kaikista heidän tapauksiinsa lähetetyistä julkisista viesteistä eikä tätä vaihtoehtoa näytetä.

6. Voit liittää viestiin myös Knowledge-artikkelin.
7. Napsauta painiketta julkaistaksesi viestisi.



Note: Jos yhteisöjen tapausyöte on käytössä organisaatiossasi, voit muuttaa tapausviestien näkyvyyttä niiden julkaisemisen jälkeen. Lisätietoja on kohdassa Julkaistun viestin tai sähköpostin paljastaminen tai piilottaminen yhteisön tapausyötteessä.

KATSO MYÖS:

[Sähköpostin lähettäminen ja vastaaminen tapausyötteestä](#)
[Tapausyöte-yleiskatsaus](#)

Vastausten yhteenvedo



Note: Vastaukset-ominaisuus poistetaan käytöstä kaikista Salesforce-organisaatioista Winter '18 -julkaisun jälkeen. Lisätietoja on kohdassa [Chatter Answers poistuu käytöstä Winter '18 -julkaisussa](#). Vastaukset-ominaisuus ei ole saatavilla uusille organisaatioille Summer '13 -julkaisusta lähtien. Käytä sen sijaan Chatter-kysymykset-ominaisuutta, joka on integroitu saumattomasti Chatteriin. Chatter-kysymysten avulla käyttäjät voivat esittää kysymyksiä ja löytää vastauksia suoraan Chatterista. Nykyiset organisaatiot voivat edelleen käyttää Vastaukset-ominaisuutta Winter '18 -julkaisuun asti, jos se otettiin käyttöön ennen Summer '13 -julkaisua.

Vastausten termit

Vastausten ominaisuuksien ja toimintojen kuvaamiseen käytetään seuraavia termejä:

Vastaukset

Vastaukset on Yhteisö-sovelluksen ominaisuus, jonka avulla käyttäjät voivat lähettää kysymyksiään yhteisön jäsenien vastattavaksi. Yhteisön jäsenet voivat sitten äänestää siitä, kuinka kukin vastaus auttoi, ja kysymyksen esittäjä voi valita parhaan vastauksen.

Paras vastaus

Kun jäsen tai vastaukset-yhteisö esittää kysymyksen ja toinen yhteisön jäsen postittaa vastauksen, vastaaja voi merkitä yhden vastauksista parhaaksi vastaukseksi. Paras vastaus näkyy sitten suoraan kysymyksen alla (muiden vastausten yläpuolella). Parhaan vastauksen ilmaiseminen auttaa muita yhteisön jäseniä, joilla on sama kysymys, löytämään nopeasti relevanteimmat ja hyödyllisimmät tiedot.

Yhteisö

Yhteisöt ovat työntekijöille, loppukäyttäjille ja kumppaneille tarkoitettuja, mukautettavia julkisia tai yksityisiä työtiloja, joissa he voivat työskennellä parhaita käytäntöjä ja liiketoimintaprosesseja yhdessä.

Vastausten tietoluokka

Käyttäjät voivat luokitella vastaukset-vyöhykkeen kysymyksiä Vastaukset-välilehden *tietoluokilla*. Jos sinulla esimerkiksi on vyöhyke laitteistotuotteillesi, tietoluokkasi saattavat sisältää kannettavat tietokoneet, työpöydät ja tulostimet. Vyöhykkeen jäsenet voivat nopeasti selata tiettyä luokkaa löytääkseen vastaukset kysymyksiinsä. Pääkäyttäjät voivat käyttää tietoluokkia kysymysten käyttöoikeuksien hallinnassa.

EDITION-VERSIOIT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

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

KÄYTTÄJOIKEUDET

Vastaukset-välilehden tarkasteleminen:

- Kysymysten lukuoikeus

Kysymysten kysyminen ja niihin vastaaminen:

- kysymysten luontioikeus

Vastausten äänestäminen:

- Kysymysten lukuoikeus

Idea

Ideat ovat ehdotuksia, joita ideat-yhteisön jäsenet lähettävät ja jotka on lajiteltu vyöhykkeisiin. Jos esimerkiksi tietyn vyöhykkeen aihe on "Ideoita autojen varusteiksi", vyöhykkeeseen sopivan ehdotuksen otsikkona voisi olla "Eristetyt mukitelineet, jotka pitävät juoman kuumana tai kylmänä". Jos jonkin tietyn vyöhykkeen aiheena olisi "Ideoita yrityksen henkilökuntaeduiksi", vyöhykkeeseen sopiva idea olisi esimerkiksi "Työpaikan päivähoito".

Kysymys

Aihe postitettu vastaukset-yhteisöön. Kun yhteisön jäsen esittää kysymyksen, muut yhteisön jäsenet postittavat vastauksia auttaakseen kysymyksen ratkaisemisessa.

Vastaus

Vastaus vastaukset-yhteisön kysymykseen. Kun yhteisön jäsenet vastaavat kysymykseen, sen esittänyt henkilö on voi valita yhden vastauksista parhaaksi vastaukseksi, jolloin se ratkaistaan ja suljetaan.

Ääni, vastaus

Vastaukset-yhteisössä ääni tarkoittaa, että joko pidät tai et pidä vastauksesta kysymykseen.

Vyöhyke

Vyöhykkeet organisoivat ideat ja kysymykset loogisiksi ryhmiä siten, että jokaisella vyöhykkeellä on oma suuntaus sekä omat ideat ja kysymykset.

Kuvakkeen kuvaukset

Kuvake	Kuvaus
	Kysymys, joka on ratkaistu. Kysymys ratkaistaan, kun sen esittänyt henkilö valitsee vastauksen parhaaksi vastaukseksi .
	Kysymys, johon yhteisön jäsenet ovat vastanneet. Tämä kuvake esimerkiksi esittää kysymystä, jolla on neljä vastausta. Jos kysymykseen ei ole vastauksia, kuvakkeessa näkyy "0".
	Vastaus kysymykseen.
	Vastaus, joka on merkitty parhaaksi vastaukseksi kysymykseen.

Vastausten käyttäminen

 **Note:** Vastaukset-ominaisuus poistetaan käytöstä kaikista Salesforce-organisaatioista Winter '18 -julkaisun jälkeen. Lisätietoja on kohdassa [Chatter Answers poistuu käytöstä Winter '18 -julkaisussa](#). Vastaukset-ominaisuus ei ole saatavilla uusille organisaatioille Summer '13 -julkaisusta lähtien. Käytä sen sijaan Chatter-kysymykset-ominaisuutta, joka on integroitu saumattomasti Chatteriin. Chatter-kysymysten avulla käyttäjät voivat esittää kysymyksiä ja löytää vastauksia suoraan Chatterista. Nykyiset organisaatiot voivat edelleen käyttää Vastaukset-ominaisuutta Winter '18 -julkaisuun asti, jos se otettiin käyttöön ennen Summer '13 -julkaisua.

Vastaukset on Yhteisö-sovelluksen ominaisuus, jonka avulla käyttäjät voivat lähettää kysymyksiään yhteisön jäsenien vastattavaksi. Yhteisön jäsenet voivat sitten äänestää siitä, kuinka kukin vastaus auttoi, ja kysymyksen esittäjä voi valita parhaan vastauksen.

Vastaukset-välilehdessä voit tehdä seuraavat toimet:

- [Kysymyksen kysyminen](#)
- [Vastauksen löytäminen kysymykseen](#)
- [Kysymykseen vastaaminen](#)
- [Vastausten äänestäminen](#)
- [Määritä vastaus kysymyksesi parhaaksi vastaukseksi](#)
- [Tarkastele kaikkia kysymyksiäsi ja vastauksia](#)
- [Muunna vastaus artikkeliksi tietämyskantaan](#)
- [Ylennä kysymys tapaukseksi](#)

Vastausten kotisivun oikea puoli antaa pikakuvan viimeaikaisista toiminnoista näyttämällä viimeisimmien kysytyt ja vastatut kysymykset, sekä kysymykset, jotka ovat olleet avoimina yli viikon.

Vain pääkäyttäjillä on vastausten täydet luku-, luonti-, muokkaus- ja poisto-oikeudet. Vakio- ja portaalikäyttäjät voivat poistaa omia kysymyksiään ja vastauksia, jos kukaan ei ole vastannut tai äänestänyt.

KATSO MYÖS:

[Vastausten yhteenveto](#)

EDITION-VERSIOIT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

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

KÄYTTÄJOIKEUDET

Vastaukset-välilehden tarkasteleminen:

- Kysymysten lukuoikeus

Kysymysten kysyminen ja niihin vastaaminen:

- kysymyksien luontioikeus

Vastausten äänestäminen:

- Kysymysten lukuoikeus

Kysymyksen kysyminen

 **Note:** Vastaukset-ominaisuus poistetaan käytöstä kaikista Salesforce-organisaatioista Winter '18 -julkaisun jälkeen. Lisätietoja on kohdassa [Chatter Answers poistuu käytöstä Winter '18 -julkaisussa](#). Vastaukset-ominaisuus ei ole saatavilla uusille organisaatioille Summer '13 -julkaisusta lähtien. Käytä sen sijaan Chatter-kysymykset-ominaisuutta, joka on integroitu saumattomasti Chatteriin. Chatter-kysymysten avulla käyttäjät voivat esittää kysymyksiä ja löytää vastauksia suoraan Chatterista. Nykyiset organisaatiot voivat edelleen käyttää Vastaukset-ominaisuutta Winter '18 -julkaisuun asti, jos se otettiin käyttöön ennen Summer '13 -julkaisua.

Kysymyksen esittäminen:

1. Syötä kysymyksesi vastaukset-välilehdeltä ja napsauta **Kysy**.

Salesforce hakee muiden kysymysten otsikkoja ja kuvauksia vyöhykkeen sisältä ja luetteloii ne, jotka ovat samankaltaisia kuin sinun kysymyksesi. Jos kysymyksesi on esitetty aikaisemmin, näet muiden vyöhykkeiden jäsenten lähettämät vastaukset napsauttamalla kysymyksen otsikkoa.

Vaihtoehtoisesti voit tyhjentää samanlaisten kysymysten tulokset ja kysyä toisen kysymyksen napsauttamalla **Aloita alusta**.

2. Jos kysymystäsi ei ole jo esitetty, napsauta **Jatka**.
3. Kirjoita kysymyksen kuvaus. Muotoile tekstisi tai lisää kuva [HTML-editorilla](#).
4. Valitse luokka kysymyksellesi. Jos et valitse luokkaa, yhteisön jäsenten voi olla vaikea löytää kysymystäsi, sillä heidän täytyy käyttää hakua tai [tarkastella kaikkia yhteisön kysymyksiä](#).
5. Valitse **Postita kysymys**.

Kun olet esittänyt kysymyksen, odota yhteisösi jäsenten postittamia vastauksia. Voit sitten ratkaista kysymyksesi [valitsemalla vastauksen parhaaksi vastaukseksi](#).

KATSO MYÖS:

[Vastausten yhteenveto](#)

[Vastausten käyttäminen](#)

[Kysymykseen vastaaminen](#)

[Kysymyksen ylentäminen tapaukseksi](#)

EDITION-VERSIOIT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

Tietoluokat ja vastaukset ovat käytettävissä:

Enterprise Edition-,
Performance Edition-,
Unlimited Edition- ja
Developer Edition
-versioissa.

KÄYTTÄJOIKEUDET

Vastaukset-välilehden tarkasteleminen:

- Kysymysten lukuoikeus

Kysymysten kysyminen ja niihin vastaaminen:

- kysymyksien luontioikeus

Vastausten äänestäminen:

- Kysymysten lukuoikeus

Kysymysten luominen Kysymykset-välilehdestä

 **Note:** Vastaukset-ominaisuus poistetaan käytöstä kaikista Salesforce-organisaatioista Winter '18 -julkaisun jälkeen. Lisätietoja on kohdassa [Chatter Answers poistuu käytöstä Winter '18 -julkaisussa](#). Vastaukset-ominaisuus ei ole saatavilla uusille organisaatioille Summer '13 -julkaisusta lähtien. Käytä sen sijaan Chatter-kysymykset-ominaisuutta, joka on integroitu saumattomasti Chatteriin. Chatter-kysymysten avulla käyttäjät voivat esittää kysymyksiä ja löytää vastauksia suoraan Chatterista. Nykyiset organisaatiot voivat edelleen käyttää Vastaukset-ominaisuutta Winter '18 -julkaisuun asti, jos se otettiin käyttöön ennen Summer '13 -julkaisua.

 **Note:** Koska pääkäyttäjäsi määrittää kysymysten kentät, seuraavat vaiheet eivät välttämättä sisällä kaikkia kenttiä.

Voit käyttää Kysymykset-välilehteä sovelluksesta tai konsolista esittääksesi kysymyksiä vyöhykkeille, joita moderoit ja hallitset. Palautteen tai mielipiteiden pyytäminen yhteisöjen jäseniltä on helppo tapa arvioida aiheiden kiinnostavuutta ja luoda suhteita yhteisöön.

Kysymyksen lähettäminen yhteisölle Kysymykset-välilehdestä:

1. Napsauta Kysymykset-luettelonäkymän sivulta **Uusi kysymys** tai napsauta Kysymykset-yhteenvetosivun Uusimmat kysymykset -luettelosta **Uusi**.
2. Valitse vyöhyke, jolle haluat esittää kysymyksen.
3. Lisää kysymyksellesi otsikko.
4. Kirjoita halutessasi kysymyksen kuvaus.

Käytä muotoillun tekstin editoria muotoillaksesi tekstiäsi tai lisätäksesi kuvan. Salesforce suosittelee, että käytät alle 450 pikseliä leveitä kuvia, jotta kuvasi näkyvät syötteessä oikein.

5. Valitse luokka kysymyksellesi.
Kysymyksille tulee kohdistaa luokka, jotta ne näkyvät yhteisössä. Kysymykset, joilla ei ole luokkaa, näkyvät ainoastaan kysymyksen omistajalle, mutta eivät yhteisön muille jäsenille.
6. Napsauta **Tallenna**.

EDITION-VERSIOIT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

Tietoluokat ja vastaukset ovat käytettävissä:

Enterprise Edition-,
Performance Edition-,
Unlimited Edition- ja
Developer Edition
-versioissa.

KÄYTTÄJOIKEUDET

Kysymykset-välilehden tarkasteleminen:

- Kysymysten lukuoikeus

Kysymysten kysyminen ja niihin vastaaminen:

- Kysymyksien luontioikeus

Kysymyksen muokkaaminen ja poistaminen

 **Note:** Vastaukset-ominaisuus poistetaan käytöstä kaikista Salesforce-organisaatioista Winter '18 -julkaisun jälkeen. Lisätietoja on kohdassa [Chatter Answers poistuu käytöstä Winter '18 -julkaisussa](#). Vastaukset-ominaisuus ei ole saatavilla uusille organisaatioille Summer '13 -julkaisusta lähtien. Käytä sen sijaan Chatter-kysymykset-ominaisuutta, joka on integroitu saumattomasti Chatteriin. Chatter-kysymysten avulla käyttäjät voivat esittää kysymyksiä ja löytää vastauksia suoraan Chatterista. Nykyiset organisaatiot voivat edelleen käyttää Vastaukset-ominaisuutta Winter '18 -julkaisuun asti, jos se otettiin käyttöön ennen Summer '13 -julkaisua.

Vakiokäyttäjät voivat poistaa omia kysymyksiään, jos niihin ei ole vastattu. Kun kysymykseen vastataan, kysymyksen omistaja ei voi enää poistaa sitä. Salesforce-pääkäyttäjänä voit muokata ja poistaa kaikkia yhteisöön lähetettyjä kysymyksiä. Saatat esimerkiksi haluta tarkastella vastaukset-yhteisöä ja muokata tai poistaa kysymyksiä, joiden sisältö on asiaankuulumaton tai sen kieli on loukkaavaa.

Kysymyksen muokkaaminen tai poistaminen:

1. Voit tarkastella sisällön lisätietosivua napsauttamalla kysymyksen otsikkoa.
2. Napsauta sivun yläosassa **Muokkaa** tai **Poista**. Kun muokkaat kysymystä, voit muuttaa otsikkoa tai kuvausta ja valita kysymykselle eri luokan. Kun poistat kysymyksen, se (ja kaikki siihen liittyviä vastaukset) siirretään roskakoriin.

Toinen tapa estää loukkaavaa kieltä on luoda vahvistussääntö, joka estää käyttäjää syöttämästä määrättyjä sanoja kysymystä esittäessään.

Jos haluat luoda vahvistussääntöjä, siirry Chatter Answers -kysymysten ja Chatter Answers -vastausten objektin hallinta-asetusten Vahvistussäännöt-osioon.

EDITION-VERSIOIT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

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

KÄYTTÄJOIKEUDET

Kysymyksen muokkaaminen:

- Kysymyksen muokausoikeus

Kysymyksen poistaminen:

- Kysymysten poisto-oikeus

Kysymyksen löytäminen ja tarkasteleminen

 **Note:** Vastaukset-ominaisuus poistetaan käytöstä kaikista Salesforce-organisaatioista Winter '18 -julkaisun jälkeen. Lisätietoja on kohdassa [Chatter Answers poistuu käytöstä Winter '18 -julkaisussa](#). Vastaukset-ominaisuus ei ole saatavilla uusille organisaatioille Summer '13 -julkaisusta lähtien. Käytä sen sijaan Chatter-kysymykset-ominaisuutta, joka on integroitu saumattomasti Chatteriin. Chatter-kysymysten avulla käyttäjät voivat esittää kysymyksiä ja löytää vastauksia suoraan Chatterista. Nykyiset organisaatiot voivat edelleen käyttää Vastaukset-ominaisuutta Winter '18 -julkaisuun asti, jos se otettiin käyttöön ennen Summer '13 -julkaisua.

Kysymyksen voi löytää parilla tavalla:

- [Selaamalla kysymyksiä yhteisön tai luokan sisällä.](#)
- Hakemalla kysymystä hakukentän kautta Vastaukset-välilehdellä. Tämä kenttä hakee otsikko- ja kuvauskenttiä sekä kysymyksille ja vastauksille ja näyttää täsmäivät tulokset.

Kun olet löytänyt kysymyksesi, napsauta sen otsikkoa tarkastellaksesi kysymyksen lisätietosivua, joka luetteloi kaikki vastaukset kysymykseen. Kysymyksen lisätietosivu luetteloi yhteisön jäsenten lukumäärän, jotka pitävät tai eivät pidä kustakin vastauksesta ja näyttävät parhaan vastauksen kysymykseen (jos sellainen on valittu).

Kysymyksen lisätietosivulla voit:

- [Vastata kysymykseen.](#)
- [Äänestää vastausta.](#)
- [Valita vastaus parhaaksi vastaukseksi.](#) Voit valita parhaan vastauksen ainoastaan, jos esität kysymyksen tai olet Salesforce-pääkäyttäjä.

Jos kysymys on jo ratkaistu, voit avata sen uudelleen napsauttamalla sen yläpuolella **Merkitse ei-vastatuksi**.

- Vastausten lajitteluperuste
 - Uusin — Näyttää uusimmat vastaukset luettelon yläosassa.
 - Vanhin — Näyttää vanhimmat vastaukset luettelon yläosassa.
 - Eniten ääniä — Näyttää luettelon yläosassa vastaukset, joilla on suurin määrä "pitää"- ja "ei pidä"-ääniä (yhteenlaskettuna).

KATSO MYÖS:

[Vastausten yhteenveto](#)

[Vastausten käyttäminen](#)

EDITION-VERSIOIT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

Tietoluokat ja vastaukset ovat käytettävissä:

Enterprise Edition-, Performance Edition-, Unlimited Edition- ja Developer Edition -versioissa.

KÄYTTÄJOIKEUDET

Vastaukset-välilehden tarkasteleminen:

- Kysymysten lukuoikeus

Kysymysten kysyminen ja niihin vastaaminen:

- kysymyksien luontioikeus

Vastausten äänestäminen:

- Kysymysten lukuoikeus

Kysymysten selaaminen vyöhykkeestä tai luokasta

 **Note:** Vastaukset-ominaisuus poistetaan käytöstä kaikista Salesforce-organisaatioista Winter '18 -julkaisun jälkeen. Lisätietoja on kohdassa [Chatter Answers poistuu käytöstä Winter '18 -julkaisussa](#). Vastaukset-ominaisuus ei ole saatavilla uusille organisaatioille Summer '13 -julkaisusta lähtien. Käytä sen sijaan Chatter-kysymykset-ominaisuutta, joka on integroitu saumattomasti Chatteriin. Chatter-kysymysten avulla käyttäjät voivat esittää kysymyksiä ja löytää vastauksia suoraan Chatterista. Nykyiset organisaatiot voivat edelleen käyttää Vastaukset-ominaisuutta Winter '18 -julkaisuun asti, jos se otettiin käyttöön ennen Summer '13 -julkaisua.

Voit tarkastella vyöhykkeen tai luokan kaikkia kysymyksiä siirtymällä Vastaukset-välilehteen ja napsauttamalla vyöhykkeen nimeä tai luokkaa, joka näkyy otsikon *Hae vastaus* alla.

Kysymysten selaaminen vyöhykkeestä

Kun olet napsauttanut vyöhykkeen nimeä tarkastellaksesi kaikkia kyseisen vyöhykkeen kysymyksiä, voit:

- [Kysyä kysymyksen](#).
- Suodata kysymykset, niin että näet ainoastaan avoimet tai ratkaissut kysymykset. Kysymystä pidetään ratkaistuna, kun kysymyksen esittänyt henkilö on valinnut yhden vastauksista parhaaksi vastaukseksi. Yhteisöjen jäsenet voivat jatkaa vastausten lähettämistä ja äänestämistä myös sen jälkeen, kun kysymys on ratkaistu.
- Kysymysten lajitteluperuste:
 - Viimeisin toiminto — Näyttää luettelon yläosassa kysymykset, joilla on viimeisimmät vastaukset
 - Uusin — Näyttää luettelon yläosassa kysymykset, jotka on esitetty viimeisimpänä.
 - Vanhin — Näyttää vanhimmat kysymykset luettelon yläosassa
- Napsauta **Vastaa** kysymyksen alapuolella [postittaaksesi vastauksen](#).
- Voit tarkastella kaikkia liitettyjä kysymyksiä kyseisessä luokassa napsauttamalla luokkaa. Kaikki vyöhykkeesi luokat näytetään vyöhykkeen nimen alla sivun yläosassa.

[Kysymyskuvake](#) osoittaa, onko kysymys ratkaistu vai onko se yhä auki.

Kysymysten selaaminen luokan sisällä

Kun yhteisön jäsenet esittävät kysymyksen, he liittävät yksittäisen luokan kysymykseensä tehdäkseen sen helpommaksi löytää yhteisön sisällä. Voit selata kaikkia liitettyjä kysymyksiä luokan sisällä napsauttamalla luokan nimeä, jolloin näkyviin tulee luokan lisätietosivu.

Voit napsauttaa luokkaa seuraavissa paikoissa:

- Kun [tarkastelet kysymystä](#), kyseiseen kysymykseen liittyvät luokat näkyvät kysymyksen kuvauksen alla.
- Kun selaat vyöhykkeen kysymyksiä, kaikki vyöhykkeen luokat näytetään vyöhykkeen nimen alla.
- Kaikki vyöhykkeen luokat näytetään vyöhykkeen nimen alla [vastausten aloitussivulla](#).

Luokan lisätietosivulla voit:

- [Kysyä kysymyksen](#), joka liitetään automaattisesti tarkastelemaasi luokkaan.

EDITION-VERSIOIT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

Tietoluokat ja vastaukset ovat käytettävissä:

Enterprise Edition-,
Performance Edition-,
Unlimited Edition- ja
Developer Edition
-versioissa.

KÄYTTÄJOIKEUDET

Vastaukset-välilehden tarkasteleminen:

- Kysymysten lukuoikeus

Kysymysten kysyminen ja niihin vastaaminen:

- kysymyksiä luontioikeus

Vastausten äänestäminen:

- Kysymysten lukuoikeus

- Tarkastella kaikkia kyseiseen luokkaan liitettyjä kysymyksiä tai suodattaa kysymykset niin, että näet ainoastaan avoimet tai ratkaistut kysymykset. Kysymystä pidetään ratkaistuna, kun kysymyksen esittänyt henkilö on valinnut yhden vastauksista parhaaksi vastaukseksi. Yhteisöjen jäsenet voivat jatkaa vastausten lähettämistä ja äänestämistä myös sen jälkeen, kun kysymys on ratkaistu.
- Kysymysten lajitteluperuste:
 - Viimeisin toiminto — Näyttää luettelon yläosassa kysymykset, joilla on viimeisimmät vastaukset
 - Uusin — Näyttää luettelon yläosassa kysymykset, jotka on esitetty viimeisimpänä.
 - Vanhin — Näyttää vanhimmat kysymykset luettelon yläosassa
- Napsauta **Vastaa** kysymyksen alapuolella [postittaaksesi vastauksen](#).

[Kysymyskuvake](#) osoittaa, onko kysymys ratkaistu vai onko se yhä auki.

KATSO MYÖS:

[Vastausten yhteenveto](#)

Kysymykseen vastaaminen

 **Note:** Vastaukset-ominaisuus poistetaan käytöstä kaikista Salesforce-organisaatioista Winter '18 -julkaisun jälkeen. Lisätietoja on kohdassa [Chatter Answers poistuu käytöstä Winter '18 -julkaisussa](#). Vastaukset-ominaisuus ei ole saatavilla uusille organisaatioille Summer '13 -julkaisusta lähtien. Käytä sen sijaan Chatter-kysymykset-ominaisuutta, joka on integroitu saumattomasti Chatteriin. Chatter-kysymysten avulla käyttäjät voivat esittää kysymyksiä ja löytää vastauksia suoraan Chatterista. Nykyiset organisaatiot voivat edelleen käyttää Vastaukset-ominaisuutta Winter '18 -julkaisuun asti, jos se otettiin käyttöön ennen Summer '13 -julkaisua.

Vastataksesi kysymykseen:

- Jos tarkastelet luetteloa [kysymykset yhteisön tai luokan sisällä](#), napsauta **Vastaa** sen kysymyksen vieressä, johon haluat vastata. Syötä vastauksesi editoriin ja napsauta **Vastaa**.
- Jos [tarkastelet kysymyksen yksityiskohtia](#), syötä vastauksesi annettuun tilaan sivun alaosassa ja napsauta **Vastaa**.

Kun olet vastannut kysymykseen:

- Yhteisön jäsenet voivat äänestää, pitävätkö he vastauksestasi vai eivät.
- Kysymyksen esittänyt henkilö voi valita vastauksesi parhaaksi vastaukseksi.

KATSO MYÖS:

[Vastausten yhteenveto](#)

[Vastausten äänestäminen](#)

[Parhaan vastauksen valitseminen kysymykseen](#)

[Kysymyksen ylentäminen tapaukseksi](#)

EDITION-VERSIOIT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

Tietoluokat ja vastaukset ovat käytettävissä:

Enterprise Edition-,
Performance Edition-,
Unlimited Edition- ja
Developer Edition
-versioissa.

KÄYTTÄJOIKEUDET

Vastaukset-välilehden tarkasteleminen:

- Kysymysten lukuoikeus

Kysymysten kysyminen ja niihin vastaaminen:

- kysymysien luontioikeus

Vastausten äänestäminen:

- Kysymysten lukuoikeus

Vastausten muokkaaminen ja poistaminen

 **Note:** Vastaukset-ominaisuus poistetaan käytöstä kaikista Salesforce-organisaatioista Winter '18 -julkaisun jälkeen. Lisätietoja on kohdassa [Chatter Answers poistuu käytöstä Winter '18 -julkaisussa](#). Vastaukset-ominaisuus ei ole saatavilla uusille organisaatioille Summer '13 -julkaisusta lähtien. Käytä sen sijaan Chatter-kysymykset-ominaisuutta, joka on integroitu saumattomasti Chatteriin. Chatter-kysymysten avulla käyttäjät voivat esittää kysymyksiä ja löytää vastauksia suoraan Chatterista. Nykyiset organisaatiot voivat edelleen käyttää Vastaukset-ominaisuutta Winter '18 -julkaisuun asti, jos se otettiin käyttöön ennen Summer '13 -julkaisua.

Vakiokäyttäjät, joilla ei ole vastausobjektien muokaus- ja poisto-oikeutta, eivät voi muokata tai poistaa vastauksiaan. Salesforce-pääkäyttäjänä voit kuitenkin muokata ja poistaa kaikkia yhteisöön lähetettyjä vastauksia. Saatat esimerkiksi haluta tarkastella vastaukset-yhteisöä ja muokata tai poistaa vastauksia, joiden sisältö on asiaankuulumaton tai sen kieli on loukkaavaa.

Vastauksen muokkaaminen tai poistaminen:

1. Tarkastele luetteloa kaikista kysymyksen vastauksista napsauttamalla kysymyksen otsikkoa.
2. Napsauta **Muokkaa** tai **Poista** sen vastauksen vieressä, jonka haluat muuttaa tai poistaa. Kun poistat vastauksen, se siirretään roskakoriin.

Toinen tapa estää loukkaavaa kieltä on luoda vahvistussääntö, joka estää käyttäjää syöttämästä määrättyjä sanoja vastausta postittaessaan.

Jos haluat luoda vahvistussääntöjä, siirry Chatter Answers -kysymysten ja Chatter Answers -vastausten objektin hallinta-asetusten Vahvistussäännöt-osioon.

Vastausten äänestäminen

 **Note:** Vastaukset-ominaisuus poistetaan käytöstä kaikista Salesforce-organisaatioista Winter '18 -julkaisun jälkeen. Lisätietoja on kohdassa [Chatter Answers poistuu käytöstä Winter '18 -julkaisussa](#). Vastaukset-ominaisuus ei ole saatavilla uusille organisaatioille Summer '13 -julkaisusta lähtien. Käytä sen sijaan Chatter-kysymykset-ominaisuutta, joka on integroitu saumattomasti Chatteriin. Chatter-kysymysten avulla käyttäjät voivat esittää kysymyksiä ja löytää vastauksia suoraan Chatterista. Nykyiset organisaatiot voivat edelleen käyttää Vastaukset-ominaisuutta Winter '18 -julkaisuun asti, jos se otettiin käyttöön ennen Summer '13 -julkaisua.

Kun äänestät vastauksesta, voit antaa panoksesi vastaukset-yhteisölle ilmaisemalla vastaukset, jotka sisältävät hyödyllisimpiä (ei hyödyllisiä) tietoja. Kun muut yhteisön jäsenet etsivät vastausta kysymykseen, he voivat nopeasti nähdä "pitää"- ja "ei pidä" -äänten määrän ja tehdä tietoisemman päätöksen siitä, minkä vastauksen lukevat.

Lisäksi mitä enemmän ääniä vastaus saa, sitä helpompaa kysymyksen esittäjän on [valita vastaus parhaaksi vastaukseksi](#).

Kun [tarkastelet kysymystä](#), tarkastele vastauksia ja napsauta **Pitää** äänestääksesi hyväksymisesi vastaukselle tai **Ei pidä**, jos vastaus sisältää väärää tai hyödytöntä tietoa. Äänesi (joko +1 tai -1)

EDITION-VERSIOIT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

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

KÄYTTÄJOIKEUDET

Vastauksen muokkaaminen:

- Kysymyksen muokausoikeus

Vastausten poistaminen:

- Kysymysten poisto-oikeus

EDITION-VERSIOIT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

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

KÄYTTÄJOIKEUDET

Vastaukset-välilehden tarkasteleminen:

- Kysymysten lukuoikeus

Kysymysten kysyminen ja niihin vastaaminen:

- kysymysten luontioikeus

Vastausten äänestäminen:

- Kysymysten lukuoikeus

sisällytetään kyseisen vastauksen Pitää tai Ei pidä -äänien kokonaismäärään. Et voi äänestää omaa vastaustasi ja voit äänestää vain kerran kutakin vastausta.

KATSO MYÖS:

- [Vastausten yhteenveto](#)
- [Vastausten käyttäminen](#)
- [Kysymykseen vastaaminen](#)

Parhaan vastauksen valitseminen kysymykseen

 **Note:** Vastaukset-ominaisuus poistetaan käytöstä kaikista Salesforce-organisaatioista Winter '18 -julkaisun jälkeen. Lisätietoja on kohdassa [Chatter Answers poistuu käytöstä Winter '18 -julkaisussa](#). Vastaukset-ominaisuus ei ole saatavilla uusille organisaatioille Summer '13 -julkaisusta lähtien. Käytä sen sijaan Chatter-kysymykset-ominaisuutta, joka on integroitu saumattomasti Chatteriin. Chatter-kysymysten avulla käyttäjät voivat esittää kysymyksiä ja löytää vastauksia suoraan Chatterista. Nykyiset organisaatiot voivat edelleen käyttää Vastaukset-ominaisuutta Winter '18 -julkaisuun asti, jos se otettiin käyttöön ennen Summer '13 -julkaisua.

Kun olet esittänyt kysymyksen, sinun pitäisi valvoa muiden yhteisön jäsenten postittamia vastauksia ja lopulta valita yksi vastauksista parhaaksi vastaukseksi. Paras vastaus näkyy korostettuna suoraan kysymyksen alla, joten se on helppo löytää. Tämä auttaa yhteisön jäseniä löytämään helposti hyödyllisimmän ratkaisun kysymykseen.

Vain Salesforce-pääkäyttäjät ja kysymyksen esittänyt henkilö voivat valita parhaan vastauksen.

Parhaan vastauksen valitseminen:

1. Etsi kysymyksesi vastaukset-välilehdeltä ja napsauta sen otsikkoa.
2. Päätä, mikä vastauksista on paras ja napsauta sitten **Valitse parhaaksi vastaukseksi**.
Nähdäksesi, mikä on paras vastaus, katso kunkin vastauksen saamia ääniä ("pitää" ja "ei pidä"). Vastaus, jolla on eniten "pitää"-ääniä sisältää hyödyllisintä tietoa. Jos kysymykseen on useita vastauksia, yritä lajitella vastaukset ehdon **Eniten ääniä** perusteella, niin että vastaukset, joilla on eniten "pitää"- tai "ei pidä"-ääniä, näkyy luettelon yläosassa.

Parhaan vastauksen valitsemisen jälkeen:

- Kysymys merkitään "ratkaistuksi". Yhteisöjen jäsenet voivat jatkaa vastausten lähettämistä ja äänestämistä ratkaistuihin kysymyksiin.
- Jos tulevaisuudessa postitetaan vastaus, jota pidät parempana, valitse vain yksinkertaisesti vastaus parhaaksi vastaukseksi edellisen parhaan vastauksen tilalle.
- Voit poistaa parhaan vastauksen tilan vastauksesta milloin vain. Parhaan vastauksen tilan poistaminen vastauksesta tekee siitä tavanomaisen vastauksen.

KATSO MYÖS:

- [Artikkelin luominen vastauksesta](#)
- [Kysymykseen vastaaminen](#)
- [Vastausten äänestäminen](#)

EDITION-VERSIOIT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

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

KÄYTTÄJOIKEUDET

Vastaukset-välilehden tarkasteleminen:

- Kysymysten lukuoikeus

Kysymysten kysyminen ja niihin vastaaminen:

- kysymyksien luontioikeus

Vastausten äänestäminen:

- Kysymysten lukuoikeus

Omien kysymysten ja vastausten tarkasteleminen

 **Note:** Vastaukset-ominaisuus poistetaan käytöstä kaikista Salesforce-organisaatioista Winter '18 -julkaisun jälkeen. Lisätietoja on kohdassa [Chatter Answers poistuu käytöstä Winter '18 -julkaisussa](#). Vastaukset-ominaisuus ei ole saatavilla uusille organisaatioille Summer '13 -julkaisusta lähtien. Käytä sen sijaan Chatter-kysymykset-ominaisuutta, joka on integroitu saumattomasti Chatteriin. Chatter-kysymysten avulla käyttäjät voivat esittää kysymyksiä ja löytää vastauksia suoraan Chatterista. Nykyiset organisaatiot voivat edelleen käyttää Vastaukset-ominaisuutta Winter '18 -julkaisuun asti, jos se otettiin käyttöön ennen Summer '13 -julkaisua.

Kun olet ryhtynyt aktiiviseksi yhteisön jäseneksi, voit tarkastella kaikkien esittämiesi kysymysten ja postittamiesi vastausten luetteloa napsauttamalla Vastaukset-välilehden yläosassa minkä tahansa sivun yläosassa kohtaa **Omat kysymykset ja vastaukset**.

Kun tarkastelet listaa kysymyksistäsi, voit nopeasti nähdä, mitkä kysymykset olet ratkaissut ja mitkä ovat yhä auki. (Ratkaistuilla kysymyksillä on paras vastaus.) Voit lajitella kysymyksesi seuraavin perustein:

- Uusin — Näyttää uusimmat kysymyksesi luettelon yläosassa.
- Viimeisin toiminto — Näyttää luettelon yläosassa viimeksi esittämäsi kysymykset ja kysymyksesi, joilla on viimeisimmät vastaukset
- Vanhin — Näyttää vanhimmat kysymyksesi luettelon yläosassa

Kun tarkastelet vastaustesi luetteloa, kysymyksen otsikko näkyy linkkinä vastauksen jälkeen. Voit lajitella vastauksesi seuraavin perustein:

- Uusin — Näyttää viimeisimpänä postittamasi vastaukset luettelon yläosassa.
- Vanhin — Näyttää vanhimmat vastauksesi luettelon yläosassa.
- Eniten ääniä — Näyttää luettelon yläosassa vastauksesi, joilla on suurin määrä "pitää"- ja "ei pidä"-ääniä (yhteenlaskettuna).

Seuraava taulukko selittää sivulla näkyvät kuvakkeet:

Kuvake	Kuvaus
	Kysymys, joka on ratkaistu. Kysymys ratkaistaan, kun sen esittänyt henkilö valitsee vastauksen parhaaksi vastaukseksi .
	Kysymys, johon yhteisön jäsenet ovat vastanneet. Tämä kuvake esimerkiksi esittää kysymystä, jolla on neljä vastausta. Jos kysymykseen ei ole vastauksia, kuvakkeessa näkyy "0".
	Vastaus kysymykseen.
	Vastaus, joka on merkitty parhaaksi vastaukseksi kysymykseen.

KATSO MYÖS:

- [Vastausten yhteenveto](#)
- [Kysymyksen kysyminen](#)
- [Kysymykseen vastaaminen](#)

EDITION-VERSIOIT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

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

KÄYTTÄJOIKEUDET

Vastaukset-välilehden tarkasteleminen:

- Kysymysten lukuoikeus

Kysymysten kysyminen ja niihin vastaaminen:

- kysymyksien luontioikeus

Vastausten äänestäminen:

- Kysymysten lukuoikeus

Artikkelin luominen vastauksesta

 **Note:** Vastaukset-ominaisuus poistetaan käytöstä kaikista Salesforce-organisaatioista Winter '18 -julkaisun jälkeen. Lisätietoja on kohdassa [Chatter Answers poistuu käytöstä Winter '18 -julkaisussa](#). Vastaukset-ominaisuus ei ole saatavilla uusille organisaatioille Summer '13 -julkaisusta lähtien. Käytä sen sijaan Chatter-kysymykset-ominaisuutta, joka on integroitu saumattomasti Chatteriin. Chatter-kysymysten avulla käyttäjät voivat esittää kysymyksiä ja löytää vastauksia suoraan Chatterista. Nykyiset organisaatiot voivat edelleen käyttää Vastaukset-ominaisuutta Winter '18 -julkaisuun asti, jos se otettiin käyttöön ennen Summer '13 -julkaisua.

Saatat haluta muuttaa vastaukset-yhteisössä olevan erityisen käytännöllisen vastauksen artikkeliksi tietämyskantaasi. Artikkelin luominen:

1. Napsauta kysymyksen otsikkoa tarkastellaksesi lisätietosivulla olevaa kysymästä ja vastauksia.
2. Valitse **Ylennä artikkeliksi** vastauksessa, jonka haluat lisätä tietämyskantaan.
3. Muokkaa artikkeliasi. Näytettävät kentät riippuvat vastauksille kohdistetusta oletusartikkelityypistä, mutta seuraava pätee kaikkiin artikkelityyppeihin:
 - **Otsikko**-kenttä sisältää kysymyksen otsikon.
 - **Yhteenveto**-kenttä sisältää vastauksen.
 - Voit valita uusia tietoluokkia artikkelille. Toisin kuin vastaukset, artikkelit tukevat useita luokkaryhmiä.

 **Note:** Pääkäyttäjä voi muuttaa artikkelin tyyppiä ja kohdetta.

4. Napsauta **Tallenna**. Alkuperäisessä vastauksessa on nyt tilaviesti, joka osoittaa svastauksen yhteyden artikkeliin. Kun artikkeli on julkaistu, vastauksen viestiin sisältyy linkki artikkeliin.

KATSO MYÖS:

[Vastausten yhteenveto](#)

[Julkaistut artikkelit ja käännökset](#)

EDITION-VERSIOIT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

Tietoluokat ja vastaukset ovat käytettävissä:

Enterprise Edition-,
Performance Edition-,
Unlimited Edition- ja
Developer Edition
-versioissa.

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

Salesforce Knowledge on saatavilla lisämaksusta: **Professional Edition-**, **Enterprise Edition-** ja **Unlimited Edition** -versioissa.

KÄYTTÄJOIKEUDET

Vastaukset-välilehdien tarkasteleminen:

- Kysymysten lukuoikeus

Kysymysten esittäminen ja niihin vastaaminen:

- Kysymysten luontioikeus

Vastauksen ylentäminen:

- Vastausten ylentämiseen käytetyn artikkelityypin luonti- ja lukuoikeus

JA

Kysymysten muokkausoikeus

JA

Knowledge-käyttäjä valittu käyttäjän tietosivulla

Kysymyksen ylentäminen tapaukseksi

 **Note:** Vastaukset-ominaisuus poistetaan käytöstä kaikista Salesforce-organisaatioista Winter '18 -julkaisun jälkeen. Lisätietoja on kohdassa [Chatter Answers poistuu käytöstä Winter '18 -julkaisussa](#). Vastaukset-ominaisuus ei ole saatavilla uusille organisaatioille Summer '13 -julkaisusta lähtien. Käytä sen sijaan Chatter-kysymykset-ominaisuutta, joka on integroitu saumattomasti Chatteriin. Chatter-kysymysten avulla käyttäjät voivat esittää kysymyksiä ja löytää vastauksia suoraan Chatterista. Nykyiset organisaatiot voivat edelleen käyttää Vastaukset-ominaisuutta Winter '18 -julkaisuun asti, jos se otettiin käyttöön ennen Summer '13 -julkaisua.

Jos kysymystä ei voida ratkaista tai sen vastaus ei ole tyydyttävä, pääkäyttäjät ja yhteisön luotettavat jäsenet voivat ylentää kysymyksen tapaukseksi. Kun tapaus on luotu, kysymyksen tietosivulla on linkki tapauksen kysymyksen keston ajan. Tämä linkki näyttää myös tapauksen tilan.

 **Note:** Tapauksen sulkeminen ei merkitse kysymästä ratkaisemattomaksi, eikä kysymyksen ratkaiseminen sulje tapausta. Tapaus ja kysymys täytyy päivittää erikseen.

Kysymyksen ylentäminen tapaukseksi:

1. Napsauta kysymyksen otsikkoa.
2. Napsauta kysymyksen lisätietosivulta **Ylennä tapaukseksi**. Tämä painike näkyy vain, jos pääkäyttäjä on määrittänyt sopivat tapausasetukset.
3. Päivitä tapauskentät, jos haluat muuttaa oletusarvoja. Kysymyksen otsikosta tulee automaattisesti tapauksen **Aihe**.
4. Napsauta **Tallenna**. Sinut palautetaan kysymyksen lisätietosivulle ja Tapauksen omistaja voi aloittaa tapauksen ratkaisemisen.

KATSO MYÖS:

[Kysymyksen kysyminen](#)

EDITION-VERSIOIT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

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

KÄYTTÄJOIKEUDET

Vastaukset-välilehden tarkasteleminen:

- Kysymysten lukuoikeus

Kysymysten esittäminen ja niihin vastaaminen:

- Kysymysten luontioikeus

Tapauksen luominen:

- Tapauksen luontioikeus

Ideiden yhteenveto

Ideat on yhteisö, jossa käyttäjät voivat lähettää, äänestää ja kommentoida ideoita. Ideat-yhteisö tarjoaa läpinäkyvän tavan mainostaa, hallita ja esitellä innovaatiota verkossa.



Vihje: Salesforce tarjoaa oman Ideat-yhteisönsä Salesforce-käyttäjille, jotta he voivat antaa tuotepalautetta ja ehdottaa uusia ominaisuuksia. Käy osoitteessa <http://ideas.salesforce.com>.

Ideiden terminologia

Ideat-yhteisössä käytetään seuraavaa termistöä:

Luokka, Ideat

Luokat ovat pääkäyttäjän määrittämiä arvoja, joiden avulla ideat järjestetään loogisiksi alaryhmiksi vyöhykkeen sisällä. Ideat-välilehden avattavassa Näytä luokka -luettelossa käyttäjät voivat suodattaa ideoita luokittain, ja Lähetä idea -sivun Luokat-valintaluettelon avulla käyttäjät voivat lisätä ideoihinsa luokkia. Jos vyöhykkeesi keskittyy esimerkiksi aiheeseen "Vaatemalliston parantaminen", voit määrittää luokat "Paidat", "Takit" ja "Housut". Kullakin organisaatiolla on yksi yhteinen luokkajoukko, joka voidaan lisätä kuhunkin vyöhykkeeseen tai poistaa siitä. Pääkäyttäjä määrittää erilliset luokat ideat- ja vastaukset-vyöhykkeille.

Huomautus

Huomautukset ovat tekstimuotoisia vastauksia lähetettyihin ideoihin. Ne mahdollistavat ideoista käytävän keskustelun. Ideat-välilehden Huomautukset-alavälilehdessä näkyvät viimeisimmät huomautukset. Idean tietosivulla huomautukset lajitellaan aikajärjestykseen vanhimasta uudempaan.

Yhteisö

Yhteisöt ovat työntekijöille, loppukäyttäjille ja kumppaneille tarkoitettuja, mukautettavia julkisia tai yksityisiä työtiloja, joissa he voivat työstää parhaita käytäntöjä ja liiketoimintaprosesseja yhdessä.

Yhteisön asiantuntija

Yhteisön asiantuntija on yhteisön jäsen, joka edustaa organisaatiotasi luotettavalla ja arvovaltaisella tavalla. Kun yhteisön asiantuntijat lähettävät kommentteja tai ideoita, heidän nimensä vieressä näytetään ainutlaatuinen kuvake (👤). Salesforce-pääkäyttäjä voi määrittää tarpeellisen määrän yhteisön asiantuntijoita.

Alentaminen

Jos et pidä jostakin ideasta voit valita **alenna**, jolloin idean kokonaispistemäärästä vähennetään 10 pistettä ja sen kokonaissuositusmuutos laskee. Voit alentaa saman idean vain kerran, etkä voi ylentää alentamaasi ideaa. Idean kokonaispistemäärä voi olla negatiivinen, jos sitä alentaa useampi käyttäjä kuin sitä ylentää.

Puoliintumisaika

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

Idea

Ideat ovat ehdotuksia, joita ideat-yhteisön jäsenet lähettävät ja jotka on lajiteltu vyöhykkeisiin. Jos esimerkiksi tietyn vyöhykkeen aihe on "Ideoita autojen varusteiksi", vyöhykkeeseen sopivan ehdotuksen otsikkona voisi olla "Eristetyt mukitelineet, jotka pitävät juoman kuumana tai kylmänä". Jos jonkin tietyn vyöhykkeen aiheena olisi "Ideoita yrityksen henkilökuntaeduiksi", vyöhykkeeseen sopiva idea olisi esimerkiksi "Työpaikan päivähoito".

EDITION-VERSIOIT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

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

KÄYTTÄJOIKEUDET

Ideat-välilehden tarkasteleminen:

- Ideiden lukuoikeus

Ideiden tarkasteleminen ja äänestäminen:

- Ideiden lukuoikeus

Ideiden luominen ja huomautusten lisääminen ideoihin:

- Ideiden luontioikeus

Ideiden ja niiden huomautusten muokkaaminen:

- Ideiden muokkausoikeus

Ideaehdotukset

Ideaehdotukset tarjoavat keskustelupalstan, johon voit kutsua yhteisöjen jäseniä lähettämään tiettyihin aiheisiin liittyviä ideoita, jotta yhteisön jäsenet voivat ratkaista ongelmia ja ehdottaa uudistuksia yhtiöllesi.

Piste

Piste on yksikkö, joka kuvaa idean suosiota. Kukin idean saama ääni vastaa kymmentä pistettä (ylennys lisää 10 ja alennus poistaa 10 pistettä). Idean kokonaispistemäärä näkyy idean vasemmalla puolella.

Suosittu ideat

Suosittu ideat -alavälilehdessä ideat lajitellaan sisäisen laskennan perusteella, joka heijastaa idean saamien positiivisten äänten ikää. Riippumatta ideoiden staattisesta yhteispistemäärästä ideat, joilla on uudempiä positiivisia ääniä, näkyvät sivulla ylempänä kuin ideat, joilla on positiivisia vanhempia ääniä. Näin voit selata nopeasti äskettäin suosiossa olleita ideoita, jotka ovat etusijalla vanhempiin, aikaisemmin positiivisia ääniä saaneisiin ideoihin nähden.

Portaali

Jos organisaatiollasi on Asiakasportaali tai kumppaniportaali, voit lisätä Ideat-välilehden jompaankumpaan tai molempiin portaaleihin, jotta portaalikäyttäjät voivat osallistua omien Ideat-yhteisöjensä toimintaan. Ideat-välilehden yläosassa oleva Vyöhyke-luettelo sisältää kaikki käytettävissä olevat vyöhykkeet ja kukin vyöhyke sisältää oman yksilöidyn ideoiden ryhmän.

Ylentäminen

Jos olet samaa mieltä ideasta tai pidät siitä, voit valita **ylennä**, jolloin idean pistemäärään lisätään 10 pistettä. Voit ylentää saman idean vain kerran, etkä voi enää alentaa ylentämääsi ideaa. Salesforce lisää automaattisesti äänesi lähettämäsi idean puolesta.

Viimeisin toiminto

Viimeisimmät toiminnot -sivulla on yhteenveto kaikista viimeaikaisista toimistasi, jotka liittyvät osallistumiseesi tietyssä vyöhykkeessä. Sivulla on esimerkiksi luettelo kaikista vyöhykkeeseen lähettämistäsi ideoista ja huomautuksista sekä ideoille antamistasi äänistä. Voit tarkastella Viimeisin toiminto -sivulasi napsauttamalla lempinimeäsi, joka sijaitsee Ideat-välilehden oikealla puolella.

Tila

Idean tila auttaa vyöhykkeen jäseniä seuraamaan idean edistymistä. Pääkäyttäjä voi antaa idealle arvoksi esimerkiksi "Tarkistettavana", "Tarkistettu", "Tulossa" tai "Nyt käytettävissä". Idean tila näkyy idean otsikon vieressä kaikille vyöhykkeen jäsenille.

Kaikkien aikojen parhaat ideat

Kaikkien aikojen parhaat -alavälilehdellä ideat lajitellaan suurimman pistemäärän saaneesta ideasta pienimmän pistemäärän saaneeseen. Näin voit tarkastella Ideat-vyöhykkeen kaikkien aikojen suosituimpia ideoita.

Ääni, idea

Ideat-yhteisössä äänen antaminen tarkoittaa, että olet joko ylentänyt tai alentanut ideaa. Kun olet äänestänyt ideaa, lempinimesi näkyy idean lisätietosivulla merkinä siitä, että äänesi on vastaanotettu. Viimeisin toiminto-sivullasi on luettelo kaikista ideoista, joista olet äänestänyt.

Vyöhyke

Vyöhykkeet organisoivat ideat ja kysymykset loogisiksi ryhmiksi siten, että jokaisella vyöhykkeellä on oma suuntaus sekä omat ideat ja kysymykset.

Ideat-palvelun käyttäminen

Ideat on yhteisö, jossa käyttäjät voivat lähettää, äänestää ja kommentoida ideoita. Ideat-yhteisö tarjoaa läpinäkyvän tavan mainostaa, hallita ja esitellä innovaatiota verkossa. Voit:

- [lähettää ideoita](#)
- [tarkastella ideoita](#) tai [ideaehdotuksia](#)
- hakea ideoita
- [äänestää ideoita](#)
- [kommentoida ideoita](#).
- [tarkastella viimeisimpiä toimintoja ja vastauksia](#)
- [Tilaa RSS-syötteet](#)

Aina, kun valitset Ideat-välilehden, Suositut ideat -alavälilehdessä näkyvät kaikkien luokkien ideat. Voit muuttaa nykyistä näkymää napsauttamalla jotakin muuta alavälilehteä, kuten Viimeisimmät ideat tai Kaikkien aikojen parhaat. Napsauta  **Luettelo** palataksesi luettelonäkymään.

KATSO MYÖS:

[Ideoiden yhteenveto](#)

EDITION-VERSIOIT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

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

KÄYTTÄJOIKEUDET

Ideat-välilehden tarkasteleminen:

- Ideoiden lukuoikeus

Ideoiden tarkasteleminen ja äänestäminen:

- Ideoiden lukuoikeus

Ideoiden luominen ja huomautusten lisääminen ideoihin:

- Ideoiden luontioikeus

Ideoiden ja niiden huomautusten muokkaaminen:

- Ideoiden muokkausoikeus

Ideoiden tarkasteleminen

Seuraavissa kohdissa kuvataan ideoiden tarkastelutapoja:

- Ideat-välilehden käyttäminen Salesforcassa
- Ideat-välilehden käyttäminen portaalissa
- Suositujen ideoiden selaaminen
- Viimeisinten ideoiden selaaminen
- Kaikkien aikojen parhaiden ideoiden selaaminen
- Ideoiden tarkasteleminen luokittain
- Ideoiden tarkasteleminen tilan mukaan
- Ideoiden selaaminen muissa vyöhykkeissä
- Idean lisätietojen tarkasteleminen.

Ideat-välilehden käyttäminen Salesforcassa

Ideat-välilehti on käytettävissä oletusarvoisesti Salesforcen Yhteisö-sovelluksessa. Voit valita tämän sovelluksen Force.com-sovellusvalikosta minkä tahansa Salesforce-sivun oikeasta yläkulmasta.

Pääkäyttäjasi on saattanut mukauttaa profiiliasi siten, että Ideat-välilehti näkyy myös muissa sovelluksissa. Lisäksi pääkäyttäjasi on saattanut antaa Ideat-välilehdelle toisen nimen.

Napsauta  **Tab** avataksesi Ideat-välilehden. Napsauta  **Luettelo** palataksesi luettelonäkymään.

 **Vihje:** Ideat-välilehden yläosassa oleva Vyöhyke-luettelo sisältää kaikki käytettävissä olevat vyöhykkeet ja kukin vyöhyke sisältää oman yksilöidyn ideoiden ryhmän.

Ideat-välilehden käyttäminen Salesforce.com-yhteisössä

Jos organisaatiosi on luonut Salesforce.com-yhteisön, pääkäyttäjasi voi näyttää yhteisölle Ideat-välilehden lisäämällä sen valittujen välilehtien luetteloon yhteisön määrittämisen yhteydessä.

Ideat-välilehden käyttäminen portaalissa

Jos organisaatiollasi on portaalikäyttäjiä, joilla on Asiakasportaalin tai kumppaniportaalin käyttömahdollisuus, portaalin pääkäyttäjä voi näyttää Ideat-välilehden kummassa tahansa portaalityypissä. Portaalissa näytettävät ideat on luotu joko portaalissa tai sisäisesti Salesforcassa, ja ne julkaistaan näytettäväksi portaalissa.

Suosittujen ideoiden selaaminen

Suosittu ideat -alavälilehdessä ideat lajitellaan sisäisen laskennan perusteella, joka heijastaa idean saamien positiivisten äänten ikää. Riippumatta ideoiden staattisesta yhteispistemäärästä ideat, joilla on uudempiä positiivisia ääniä, näkyvät sivulla ylempänä kuin ideat, joilla on positiivisia vanhempia ääniä. Näin voit selata nopeasti äskettäin suosiossa olleita ideoita, jotka ovat etusijalla vanhempiin, aikaisemmin positiivisia ääniä saaneisiin ideoihin nähden.

Viimeisinten ideoiden selaaminen

Viimeisimmät ideat -alavälilehdessä luetellaan äskettäin lähetetyt ideat. Uudet ideat näkyvät vanhempien yläpuolella.

EDITION-VERSIOIT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

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

KÄYTTÄJOIKEUDET

Ideat-välilehden tarkasteleminen:

- Ideoiden lukuoikeus

Ideoiden tarkasteleminen ja äänestämisen:

- Ideoiden lukuoikeus

Ideoiden luominen ja huomautusten lisääminen ideoihin:

- Ideoiden luontioikeus

Ideoiden ja niiden huomautusten muokkaaminen:

- Ideoiden muokkausoikeus

Kaikkien aikojen parhaiden ideoiden selaaminen

Kaikkien aikojen parhaat -alavälilehdessä näkyvät ideat, jotka ovat saaneet eniten pisteitä. Kaikkien aikojen parhaat -alavälilehden ja Suositut ideat -alavälilehden välinen ero on, että Kaikkien aikojen parhaat -alavälilehdessä näytetään kaikkien aikojen parhaat ideat pisteiden mukaan ryhmiteltynä, kun taas Suositut ideat -alavälilehti käyttää tulosten esittämiseen algoritmia, joka näyttää eniten positiivisia ääniä äskettäin saaneet ideat.

Ideoiden tarkasteleminen luokittain

Luokat ovat pääkäyttäjän määrittämiä arvoja, joiden avulla ideat järjestetään loogiseksi alaryhmiksi vyöhykkeen sisällä. Ideat-välilehden avattavassa Näytä luokka -luettelossa käyttäjät voivat suodattaa ideoita luokittain, ja Lähetä idea -sivun Luo kat-valintaluettelon avulla käyttäjät voivat lisätä ideoihinsa luokkia.

Voit selata ideoita luokittain valitsemalla luokan avattavasta Näytä luokka -luettelosta. Voit myös napsauttaa idean kuvauksen alaosassa olevaa luokkalinkkiä, joka on idean lähettäneen käyttäjän vieressä.

Ideoiden tarkasteleminen ideaehdotusten mukaan

Voit tarkastella kaikkia ideaehdotukseen lähetettyjä ideoita. Ideaehdotukset-lisätietosivulta voit hallita ideaehdotusta ja siihen liittyviä ideoita.

Ideoiden tarkasteleminen tilan mukaan

Idean tila auttaa vyöhykkeen jäseniä seuraamaan idean edistymistä. Pääkäyttäjä voi antaa idealle arvoksi esimerkiksi "Tarkistettavana", "Tarkistettu", "Tulossa" tai "Nyt käytettävissä". Idean tila näkyy idean otsikon vieressä kaikille vyöhykkeen jäsenille.

Voit tarkastella kaikkia tiettyssä tilassa olevia ideoita valitsemalla arvon Ideat-välilehden Tilat -alasvetoluettelosta. Voit myös napsauttaa idean vieressä olevaa tilalinkkiä, kun haluat tarkastella kaikkia vyöhykkeen ideoita, joilla on kyseinen tila.

Ideoiden selaaminen muissa vyöhykkeissä

Pääkäyttäjät voivat luoda useita vyöhykkeitä siten, että jokaisella vyöhykkeellä on oma idealuettelonsa. Tästä syystä ideoita selattaessa on tärkeää varmistaa, että tarkasteltava vyöhyke on oikea. Voit selata tietyn vyöhykkeen ideoita valitsemalla vyöhykkeen sivun yläreunassa olevasta vyöhykkeiden luettelosta.

Idean lisätietojen tarkasteleminen

Voit avata idean tietosivun napsauttamalla idean otsikkoa. Idean tietosivulla on seuraavat osiot:

- Idean tiedot, kuten koko teksti ja pisteiden määrä.
- Asiaan liittyvä ideaehdotus ja vyöhyke, johon se kuuluu.
- kaikki ideaan liittyen lähetetyt huomautukset
- alue, johon voi lisätä uuden huomautuksen
- Luettelo sadasta edellisestä ideaa äänestäneestä (ylentäneestä tai alentaneesta) käyttäjästä lajiteltuna vasemmalta oikealle äskeisimmästä vanhimpaan.

- Mikäli olet pääkäyttäjä, voit muokata, poistaa ja yhdistää ideoita lisätietosivulla.

KATSO MYÖS:

- [Ideoiden yhteenveto](#)
- [Ideoiden äänestäminen](#)
- [Ideoiden kommentointi](#)
- [Ideoiden lähettäminen ja muokkaaminen](#)
- [Ideat-palvelun käyttäminen](#)

Ideoiden äänestäminen

Ideat-yhteisössä idean äänestäminen tarkoittaa sen ylentämistä tai alentamista. Jos pidät ideasta tai olet siitä samaa mieltä, voit lisätä idealle 10 pistettä valitsemalla **ylennä**. Voit ylentää saman idean vain kerran, etkä voi enää alentaa ylentämääsi ideaa. Salesforce lisää automaattisesti äänesi lähettämäsi idean puolesta.

Jos et pidä jostakin ideasta voit valita **alenna**, jolloin idean kokonaispistemäärästä vähennetään 10 pistettä ja sen kokonaissuosituimmuus laskee. Voit alentaa saman idean vain kerran, etkä voi ylentää alentamaasi ideaa. Idean kokonaispistemäärä voi olla negatiivinen, jos sitä alentaa useampi käyttäjä kuin sitä ylentää.

Idean äänestäminen:

1. Hae Ideat-välilehdestä idea, jota haluat ylentää tai alentaa.
2. Voit lisätä idealle 10 pistettä napsauttamalla idean vierestä **ylennä**. Jos haluat vähentää idealta kymmenen pistettä, valitse **alenna**.



Note: Kun [lähetät uuden idean](#), äänestät sitä automaattisesti, jolloin idean pistemäärään lisätään 10 pistettä.

KATSO MYÖS:

- [Ideoiden yhteenveto](#)
- [Ideoiden tarkasteleminen](#)
- [Ideat-palvelun käyttäminen](#)
- [Viimeisin toiminto -sivun tarkasteleminen](#)

EDITION-VERSIOIT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

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

KÄYTTÄJOIKEUDET

Ideat-välilehden tarkasteleminen:

- Ideoiden lukuoikeus

Ideoiden tarkasteleminen ja äänestäminen:

- Ideoiden lukuoikeus

Ideoiden luominen ja huomautusten lisääminen ideoihin:

- Ideoiden luontioikeus

Ideoiden ja niiden huomautusten muokkaaminen:

- Ideoiden muokkaus oikeus

Ideoiden kommentointi

Huomautukset ovat tekstimuotoisia vastauksia lähetettyihin ideoihin. Ne mahdollistavat ideoista käytävän keskustelun. Ideat-välilehden Huomautukset-alavälilehdessä näkyvät viimeisimmät huomautukset. Idean tietosivulla huomautukset lajitellaan aikajärjestykseen vanhimmasta uudempaan.

Huomautusten lisääminen ideoihin

Lisäämällä huomautuksia ideoihin voit kertoa ajatuksesi ja mielipiteesi muille yhteisön jäsenille.

1. Hae Ideat-välilehdestä idea, johon haluat lisätä huomautuksen.
2. Napsauta idean otsikkoa tai idean kuvauksen alapuolella olevaa **Huomautukset**-linkkiä.
3. Kirjoita huomautuksesi huomautusten lisäyskohdan tekstikenttään idean lisätietosivulla. Voit kirjoittaa enintään 4 000 merkkiä.

Jos organisaatiosi on ottanut HTML-editorin käyttöön Ideat-palvelussa, kuvaus voi sisältää HTML:ää ja viitata verkossa oleviin kuviin. Jos HTML-editori ei ole käytössä, käytä tavallista tekstiä.

4. Lähetä huomautus valitsemalla **Lähetä**.

Uusi huomautuksesi näkyy idean lisätietosivulla Huomautukset-luettelossa.

Ideoiden huomautusten muokkaaminen

Jos haluat muokata ideaan lähettämäsi huomautusta:

1. Napsauta idean lisätietosivulla, kommenttisi vieressä olevaa **Muokkaa**-linkkiä.
2. Muokkaa huomautusta haluamallasi tavalla.
3. Tallenna valitsemalla **Käytä**.

Ideoiden huomautusten poistaminen

Ideoiden huomautusten poistaminen edellyttää ideoiden poisto-oikeutta.

1. Napsauta idean lisätietosivulta kommenttisi vieressä olevaa **Poista**-linkkiä.
2. Valitse **OK**.

Äskettäin lähetettyjen huomautusten tarkasteleminen

Voit tarkastella äskettäin Ideat-yhteisösi lähetettyjä kommentteja napsauttamalla Kommentit-alavälilehteä ja valitsemalla vyöhykkeen, jonka kommentteja haluat tarkastella. Napsauta huomautuksen tekstiä, jos haluat tarkastella kyseisen idean tietosivua.

Huomautukset-alavälilehdessä:

- Huomautukset on lajiteltu aikajärjestykseen uusimmasta vanhimpaan.
- Idean, johon huomautus liittyy, otsikko näkyy huomautuksen yläpuolella.
- Huomautuksen lähettäneen käyttäjän alias näkyy huomautustekstin vieressä.

EDITION-VERSIOIT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

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

KÄYTTÄJOIKEUDET

Ideat-välilehden tarkasteleminen:

- Ideoiden lukuoikeus

Ideoiden tarkasteleminen ja äänestäminen:

- Ideoiden lukuoikeus

Ideoiden luominen ja huomautusten lisääminen ideoihin:

- Ideoiden luontioikeus

Ideoiden ja niiden huomautusten muokkaaminen:

- Ideoiden muokkaus-oikeus

- Idean huomautusten kokonaismäärä näkyy hakasulkeissa huomautustekstin alapuolella. Esimerkiksi teksti **Huomautuksia** [20] ilmaisee, että ideaan on lisätty 20 huomautusta.

KATSO MYÖS:

- [Ideoiden yhteenveto](#)
- [Ideoiden tarkasteleminen](#)
- [Ideat-palvelun käyttäminen](#)
- [Ideoiden kommentteista tykkääminen](#)

Ideoiden kommentteista tykkääminen

Tykkää kommentista osoittaaksesi, että kannatat sitä.

Napsauta idean kommentin alta **Tykkää**.

Voit lopettaa kommentista tykkäämisen napsauttamalla **En tykkääkään**.

Ideat-ominaisuus laskee kommentin saamat tykkäykset. Kun kommentista tykätään, sen kokonaispistemäärään ja kommentin lähettäneen käyttäjän maineeseen lisätään piste.

KATSO MYÖS:

- [Ideoiden kommentointi](#)

Ideoiden poistaminen

Idean poistaminen:

1. Voit avata tietosivun napsauttamalla idean nimeä.
2. Napsauta **Poista**-painiketta.
3. Valitse **OK**.

Idea, sen huomautukset ja mahdolliset ali-ideat siirretään roskakoriin. Jos idea palautetaan roskakorista, myös sen huomautukset, äänet ja ali-ideat palautetaan.

KATSO MYÖS:

- [Ideoiden yhdistäminen](#)
- [Ideoiden lähettäminen ja muokkaaminen](#)

EDITION-VERSIOIT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

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

EDITION-VERSIOIT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

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

KÄYTTÄJOIKEUDET

Ideoiden ja huomautusten poistaminen:

- Ideoiden poisto-oikeus

Viimeisin toiminto -sivun tarkasteleminen

Viimeisimmät toiminnot -sivulla on yhteenvedo kaikista viimeaikaisista toimistasi, jotka liittyvät osallistumiseesi tietyssä vyöhykkeessä. Voit tarkastella Viimeisimmät toiminnot -sivuasi avaamalla Ideat-välilehden ja napsauttamalla Lempinimi-linkkiä sivun oikeasta reunasta. Voit tarkastella jonkun muun vyöhykkeen jäsenen Viimeisimmät toiminnot -sivua napsauttamalla jäsenen nimeä tämän lähettämän idean tai huomautuksen alta. Jos haluat tarkastella toimintoja eri vyöhykkeistä, joihin sinulla on käyttöoikeus, valitse vyöhyke **Vyöhykkeet**-luettelosta.

Viimeisimmät toiminnot -sivulla käytetään seuraavia kuvakkeita erityyppisten toimintojen tunnistamiseen:

- 💡 osoittaa lähettämäsi ideat.
- ✅ osoittaa ideat, joita olet äänestänyt.
- 💬 osoittaa muiden ideoihin lähettämäsi huomautukset sekä muiden käyttäjien omia ideoitasi koskevat huomautukset.

Lisätietoja saat Viimeisin toiminto -sivun vasemmassa reunassa olevien linkkien kautta:

- Lähetetyt ideat on luettelo kyseiseen vyöhykkeeseen lähettämistäsi ideoista. Uusin idea näkyy ensimmäisenä.
- Äänestetyt ideat on luettelo kyseisen vyöhykkeen ideoista, joita olet joko ylentänyt tai alentanut.
- Viimeisimmät vastaukset -luettelossa näkyvät itse luomasi ideat ja niihin tulleet uusimmat huomautukset. Myös ne ideat, joita olet kommentoinut aiemmin, ja uusimmat niihin tulleet huomautukset näkyvät luettelossa. Tämä osio ei ole näkyvissä, kun tarkastelet jonkun muun yhteisön jäsenen viimeisimpiä toimintoja.

Vastaanottamiesi uusimpien vastausten määrän näet helposti viimeisimmät vastaukset -kuvakkeen (🗨️) vierestä Ideat-välilehden oikeassa yläkulmassa. Kuvake näkyy vain, kun olet saanut uuden vastauksen.

 **Note:** Et voi ladata omaa kuvaa oletuskuvan tilalle.

KATSO MYÖS:

[Ideoiden yhteenvedo](#)

[Ideoiden tarkasteleminen](#)

[Ideat-palvelun käyttäminen](#)

EDITION-VERSIOIT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

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

KÄYTTÄJOIKEUDET

Ideat-välilehden tarkasteleminen:

- Ideoiden lukuoikeus

Ideoiden tarkasteleminen ja äänestäminen:

- Ideoiden lukuoikeus

Ideoiden luominen ja huomautusten lisääminen ideoihin:

- Ideoiden luontioikeus

Ideoiden ja niiden huomautusten muokkaaminen:

- Ideoiden muokkaus-oikeus

RSS-syötteiden tilaaminen ideoille

RSS-syötteiden avulla käyttäjät voivat tilata muutoksia Ideat-yhteisössä ja vastaanottaa päivityksiä ulkoisilta uutistenlukuohjelmilta. Jotta käyttäjät voivat tilata Ideat-yhteisön RSS-syötteitä, seuraavien edellytysten tulee täyttyä:

- Ideat täytyy näyttää julkisesti käyttämällä Force.com-sivustoja.
- Luo kat -kenttä täytyy olla käytössä Ideat-yhteisössä. Tämä kenttä on käytössä oletusasetuksena joillekin organisaatioille.

Voit tilata RSS-syötteet napsauttamalla kuvaketta  seuraavilla Ideat-sivuilla:

- Suositut ideat-alavälilehti
- Viimeisimmät ideat-alavälilehti
- Kaikkien aikojen parhaat-alavälilehti
- Huomautukset-alavälilehti

Tämä syöte luetteloi huomautukset erikseen, vaikka ne kuuluvat samalle idealle, kun taas Huomautukset-alavälilehti ryhmittää yksittäisen idean huomautukset yhteen ja näyttää ainoastaan kyseistä ideaa koskevien huomautusten lukumäärän.

- Viimeisin toiminto -sivu

Voit tilata syötteen, joka sisältää kaikki tietyn yhteisön jäsenen postittamat ideat napsauttamalla jäsenen nimeä tämän lähettämän idean tai huomautuksen alta. Napsauta sitten syötteet-kuvaketta yhteisön jäsenen Viimeisin toiminto -sivulla. Kun tilaat toisen yhteisön jäsenen Viimeisin toiminto -syötteen, syöte sisältää vain viimeisimmät huomautukset kyseiseltä yhteisön jäseneltä eikä muilta käyttäjiltä.



Note: Ali-ideat (ideat, jotka on yhdistetty pääidean kanssa) eivät sisälly mihinkään syötteeseen. Vain pääideat sisältyvät.

KATSO MYÖS:

[Ideoiden yhteenveto](#)

EDITION-VERSIOIT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

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

KÄYTTÄJOIKEUDET

Ideat-välilehden tarkasteleminen:

- Ideoiden lukuoikeus

Ideoiden tarkasteleminen ja äänestäminen:

- Ideoiden lukuoikeus

Ideoiden luominen ja huomautusten lisääminen ideoihin:

- Ideoiden luontioikeus

Ideoiden ja niiden huomautusten muokkaaminen:

- Ideoiden muokkausoikeus

Ideoiden lähettäminen ja muokkaaminen

Ideoiden lähettäminen

1. Voit hakea omaa ideaasi vastaavia ideoita käyttämällä sivupalkissa olevaa hakukenttää. Näin voidaan vähentää samanlaisten ideoiden määrää yhteisössä. Jos ideaasi vastaavia ideoita ei löydy, jatka seuraavaan vaiheeseen.
2. Luo uusi idea käyttämällä jotakin seuraavista menetelmistä:
 - Valitse haluamasi yhteisö Ideat-välilehden Yhteisö-luettelosta, joka näkyy sivun yläreunassa, ja napsauta **Lähetä idea**.
 - Napsauta Ideat-luettelonäkymästä **Uusi idea**, valitse yhteisö ja napsauta **Jatka**.
 - Valitse **Idea** sivupalkin **Luo uusi** -alasvetovalikosta, valitse yhteisö ja napsauta **Jatka**.
3. Jos olet lähettämässä ideaa [ideaehdotukseen](#), valitse sellainen luettelosta. Voit lähettää ideoita vain yhteisössäsi oleviin ideaehdotuksiin.
4. Anna idealle otsikko, joka on enintään 255 merkkiä pitkä.
Kun olet syöttänyt otsikon, Salesforce etsii yhteisöistä sellaisia ideoita, joilla on samat sanat otsikossa tai kuvauksessa ja näyttää sitten viisi täsmäävää ideaa. Jos joku näistä ideoista näyttää samanlaiselta kuin sinun omasi, napsauta idean otsikkoa sen lisätietosivulla uudessa ikkunassa. Lisätietosivulla voit lukea idean kuvauksen ja äänestää sitä sen sijaan, että postittaisit samanlaisen idean yhteisöön. Jos mikään luettelon ideoista ei näytä samanlaiselta kuin sinun ideaasi, voit postittaa ainutlaatuisen ideaasi seuraavalla tavalla:
5. Kirjoita idean lisätiedot kuvauskenttään.
Jos organisaatiosi on ottanut HTML-editorin käyttöön Ideat-palvelussa, kuvaus voi sisältää HTML:ää ja viitata verkossa oleviin kuviin. Jos HTML-editori ei ole käytössä, käytä tavallista tekstiä.
6. Valitse ideallesi yksi tai useampi luokka.
7. Jos olet pääkäyttäjä, voit valita ideallesi myös tilan. Avattava **Tila**-luettelo on vain pääkäyttäjien näkyvissä.
8. Voit lisätä ideaasi liitteitä, jos pääkäyttäjäsi on sallinut sen:
 - Napsauta **Selaa** hakeaksesi ja liittääksesi tiedoston tietokoneeltasi.
Voit liittää kaikkia tuettuja tiedostotyyppejä, mukaan lukien Microsoft® PowerPoint® -esitelmät, Excel®-taulukot, Adobe® PDF -tiedostot, kuvatiedostot, äänitiedostot ja videotiedostot. Liitetiedoston enimmäiskoko määräytyy organisaatiosi mukaan.
 - Kirjoita halutessasi tiedoston otsikko. Jos et kirjoita otsikkoa, liitteen otsikkona käytetään tiedoston nimeä.
9. Valitse **Lähetä**.

Uusi idea näkyy Viimeisimmät ideat -alavälilehden yläosassa. Idea saa automaattisesti oman äänesi (ylennys). Jokainen ääni vastaa aina arvoltaan kymmentä pistettä.



Vihje: Kun noudatat seuraavia ohjeita, muiden on helppo lukea ja ymmärtää ideaasi:

- Käytä kokonaisia lauseita.
- Ole mahdollisimman ytimekäs ja suora.
- Tarkista oikeinkirjoitus ja välimerkit.

EDITION-VERSIOIT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

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

KÄYTTÄJOIKEUDET

Ideat-välilehden tarkasteleminen:

- Ideoiden lukuoikeus

Ideoiden tarkasteleminen ja äänestäminen:

- Ideoiden lukuoikeus

Ideoiden luominen ja huomautusten lisääminen ideoihin:

- Ideoiden luontioikeus

Ideoiden ja niiden huomautusten muokkaaminen:

- Ideoiden muokkausoikeus

Ideoiden muokkaaminen

Jos sinulla on ideoiden muokkausoikeudet, voit muokata aiemmin luodun idean tietoja:

1. Napsauta Ideat-välilehdestä idean otsikkoa.
2. Valitse **Muokkaa**.
3. Voit muokata idean otsikkoa, kuvausta, luokkaa, tilaa (vain pääkäyttäjät) ja muita tietoja haluamallasi tavalla.
4. Tallenna valitsemalla **Käytä**.

Idean tietojen muokkaaminen ei mahdollista [idean huomautusten](#) muokkaamista.

KATSO MYÖS:

[Ideoiden yhteenveto](#)

[Ideat-palvelun käyttäminen](#)

Ideoiden yhdistäminen

yhteenveto

Kun vyöhykkeeseen sisältöä lisäävien käyttäjien määrä kasvaa, kasvaa yleensä myös samanlaisten ideoiden määrä. Ideoiden samankaltaisuus vaikeuttaa palautteen arviointia, koska äänet ja huomautukset jakautuvat monen samantapaisen idean kesken. Ongelma ratkaistaan parhaiten yhdistämällä samanlaiset ideat, jolloin jostakin ideasta tulee toisen idean tai toisten ali-ideoiden pääidea.

Ota ideoiden yhdistämisessä huomioon seuraavat asiat.

- Kun ideat on yhdistetty, niitä ei voi enää erottaa.
- Kaikki ali-idealle kuuluvat äänet siirretään pääidealle. Mikäli sama yhteisön jäsen äänestää kahta ideaa, jotka myöhemmin yhdistetään, ainoastaan pääidean saama ääni säilytetään ja ali-idean saama ääni hylätään.
- Käyttäjät voivat äänestää vain pääidea ja lisätä huomautuksia vain siihen.
- Eri vyöhykkeiden ideoita ei voi yhdistää.
- Pääidean poistaminen poistaa automaattisesti kaikki ali-ideat. Ali-ideoita ei voi poistaa erikseen.
- Pääidea ei peri ali-ideoidensa tila- tai luokka-arvoja.
- Kun idea yhdistetään toiseen ja siitä tulee ali-idea, se näkyy edelleen Lähetetyt ideat -sivulla, mutta ei muilla vyöhykkeen jäsenen [Viimeisin toiminto](#) -sivuilla.
- Yhdistettyjä ideoita ei näytetä Ideahdotukset-lisätietosivulla olevassa lähettyjen ideoiden luettelossa eikä niitä lasketa Lähetetyt ideat -kentässä.
- Kun yhdistät ali-idean, et voi enää muokata Ideahdotus-kenttää.
- Yhdistetty ali-idea näytetään edelleen käyttäjälle, joka lähetti idean käyttäjän Viimeisin toiminto -sivun Lähetetyt ideat -luettelosta.

Ideoiden yhdistäminen

Samanlaisten ideoiden paikallistaminen ja yhdistäminen:

1. Napsauta Ideat-välilehdestä sen idean otsikkoa, jonka haluat yhdistää.
2. Valitse idean lisätietosivulla **Etsi kaksoiskappaleet**. Salesforce käy läpi kaikki vyöhykkeen ideat ja näyttää viisi ideaa, joiden otsikot vastaavat parhaiten valitun idean otsikkoa.

EDITION-VERSIOIT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

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

KÄYTTJÄOIKEUDET

Usean idean yhdistäminen:

- Ideoiden muokkausoikeus

3. Mikäli Mahdollisia kaksoiskappaleita -luettelossa ei ole yhtään sellaista ideaa, jonka haluat yhdistää, kirjoita avainsanoja Hae kaksoiskappaleita -kenttään ja valitse **Haku**. Salesforce näyttää uuden listan mahdollisista samanlaisista ideoista.
4. Valitse Mahdollisia kaksoiskappaleita -luettelosta ne ideat, jotka haluat yhdistää.
Voit tarkastella mahdollisen päällekkäisen idean tietoja napsauttamalla idean otsikkoa. Hakutuloksiin palataan napsauttamalla selaimen Edellinen-painiketta.
5. Valitse **Yhdistä nykyiseen ideaan**.
6. Valitse idea, josta haluat pääidean ja valitse **Yhdistä**.
7. Vahvista yhdistäminen valitsemalla **OK**.

Vihjeitä Ideat-palvelun käyttämiseen

KÄYTTÄJOIKEUDET

Ideat-välilehden tarkasteleminen:	Ideoiden lukuoikeus
Ideoiden tarkasteleminen ja äänestäminen:	Ideoiden lukuoikeus
Ideoiden luominen ja huomautusten lisääminen ideoihin:	Ideoiden luontioikeus
Ideoiden ja niiden huomautusten muokkaaminen:	Ideoiden muokkausoikeus
Yhteisöjen luominen:	Sovelluksen mukautusoikeus

EDITION-VERSIOIT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

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

Ota huomioon seuraavat asiat, kun määrität ja käytät Ideat-palvelua:

- Voit valvoa Ideat-palvelun toimintaa seuraavilla tavoilla:
 - Voit luoda työnkulkusäännön tai käynnistimen, joka perustuu idean saamien kommenttien lukumäärään. Et voi luoda työnkulkusääntöä tai käynnistintä, joka perustuu idean äänien kokonaismäärään tai äänimäärään. Voit luoda myös käynnistimen, joka lisää tai poistaa huomautuksen, kun Idea-objektia päivitetään.
 - Voit luoda mukautetun raportin, joka perustuu idean äänestystulokseen tai kommenttien lukumäärään.
- Kun lähetät idean tai kommentin, voit sisällyttää URL-osoitteen idean kuvaus- tai kommenttikenttään, mutta et voi liittää ideaan tiedostoa tai huomautusta.
- Pää tiedot–lisätiedot-suhteita ei tueta.
- Ideat ei tue työnkulkutehtäviä, lähteviä viestejä tai hyväksyntöjä.
- Ideat ei tue mukautettuja linkkejä.
- Ideat-lisätietosivu ei sisällä luetteloita.
- Tietojen vientiominaisuus arkistoi kaikki Ideat-tiedot lukuun ottamatta poistettuja ideoita ja kommentteja.
- Ideat-palvelulle ei voi luoda toimintoja ja tapahtumia.
- Kun käytät Idea-vakiokenttiä tai mukautettuja Idea-kenttiä, ota huomioon seuraavat seikat:
 - Historiatietojen seuranta ei tueta.
 - Kenttäriippuvuuksia ja yhteenvetokenttiä ei tueta.
 - Kaavakenttiä ei voi käyttää Yhteisö-objektissa.

Vinkkejä HTML-editorin käyttöön

HTML-editori tarjoaa käyttäjille WYSIWYG HTML -editointikykyjä, jolloin he voivat:

- lisätä kuvan
- lisätä hyperlinkkejä
- muuttaa kappaleetasausta
- luoda luettelomerkeillä varustettuja ja numeroituja luetteloita.

Toteutusvihjeet

- HTML-editoriin syötetyt HTML-tunnisteet näkyvät käyttäjille tekstinä.
- Salesforce ei näytä tekstin HTML-muotoiluja tai kuvia tietueeseen liittyvissä luetteloissa, hakutuloksissa tai valinnan lisätiedoissa.
- Hyperlinkit avautuvat uudessa selainikkunassa, kun käyttäjä napsauttaa linkkejä. HTML-editori tukee HTTP-, HTTPS- ja mailto-linkkejä.
- Jos haluat lisätä kuvan, napsauta  ja hae kuvatiedosto koneeltasi tai määritä kuvan verkko-osoite. Voit kirjoittaa kuvauksen, joka näytetään, kun käyttäjä siirtää osoittimen kuvan kohdalle ja kun kuva ei ole saatavilla. Kuvan URL-osoitteen on oltava sellainen, että Salesforce voi käyttää sitä.
- Kuvat eivät näy luettelonäkymissä tai raporteissa.
- HTML-editorin yksittäisiä ominaisuuksia ei voi poistaa käytöstä. Et voi esimerkiksi ottaa käytöstä sen linkityksen ja kuvan lisäyksen kykyä.
- HTML-editori tukee kaikkia kieliä, joita Salesforce tukee.
- Turvallisuussyistä HTML-editori sallii ainoastaan ne tunnisteet ja määritteet, jotka on lueteltu kohdassa [Tuetut HTML-tunnisteet ja -määritteet](#) sivulla 87. Salesforce poistaa automaattisesti sellaiset tunnisteet ja määritteet, joita ei tueta, kun tallennat idean kuvauksen tai ideaa koskevan huomautuksen. Salesforce poistaa myös mahdollisesti haitallisen HTML-koodin. Huomaa, että Salesforce ei ilmoita käyttäjille, kun tuen piiriin kuulumatonta tai mahdollisesti haitallista HTML-koodia poistetaan.
- HTML-editori ei tue JavaScriptiä tai CSS-tyylisivuja (Cascading Style Sheets).

Tuetut HTML-tunnisteet ja -määritteet

HTML-editori tukee seuraavia tunnisteita:

<a>	<dt>	<q>
<abbr>		<samp>
<acronym>		<small>
<address>	<h1>	
	<h2>	<strike>
<bdo>	<h3>	
<big>	<h4>	<sub>
<blockquote>	<h5>	<sup>
 	<h6>	<table>
<caption>	<hr>	<tbody>
<cite>	<i>	<td>

<code><code></code>	<code></code>	<code><tfoot></code>
<code><col></code>	<code><ins></code>	<code><th></code>
<code><colgroup></code>	<code><kbd></code>	<code><thead></code>
<code><dd></code>	<code></code>	<code><tr></code>
<code></code>	<code></code>	<code><tt></code>
<code><dfn></code>	<code><p></code>	<code></code>
<code><div></code>	<code><pre></code>	<code><var></code>
<code><dl></code>		

Edellä lueteltuihin tunnisteisiin voi lisätä seuraavat määritteet:

<code>alt</code>	<code>face</code>	<code>size</code>
<code>background</code>	<code>height</code>	<code>src</code>
<code>border</code>	<code>href</code>	<code>style</code>
<code>class</code>	<code>name</code>	<code>target</code>
<code>colspan</code>	<code>rowspan</code>	<code>width.</code>

Edellä luetellut määritteet voivat sisältää URL-osoitteita, jotka alkavat seuraavasti:

- `http:`
- `https:`
- `file:`
- `ftp:`
- `mailto:`
- `#`
- `/` suhteellisille linkeille

HTML-editorin ottaminen käyttöön Ideat-palvelussa

HTML-editori on oletusarvoisesti käytössä useimmissa organisaatioissa. Jos organisaatiosi käytössä ei ole HTML-editoria, pääkäyttäjä voi ottaa sen käyttöön kohdassa Ideat-asetusten mukauttaminen kuvatulla tavalla.



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

Ota ennen HTML-editorin käyttöönottoa huomioon seuraavat asiat:

- Yksittäisen HTML-ideakuvauksen enimmäiskoko on 32 kt. Huomautuksen enimmäiskoko on 4 kt.
- Mikäli käytät HTML-editoria alun perin tekstimuodossa olleen ideakuvauksen tai ideaa koskevan huomautuksen muokkaamiseen ja tallentamiseen, Salesforce tallentaa kuvauksen tai huomautuksen HTML-muodossa.

- Salesforce näyttää luettelonäkymässä ja hakutuloksissa idean kuvauksista tai huomautuksista ainoastaan ensimmäiset 255 merkkiä. Merkkimäärä sisältää HTML-tunnisteet.

KATSO MYÖS:

- [Ideoiden yhteenveto](#)
- [Ideat-palvelun käyttäminen](#)
- [Ideoiden kommentointi](#)
- [Ideoiden lähettäminen ja muokkaaminen](#)

Ideaehdotukset

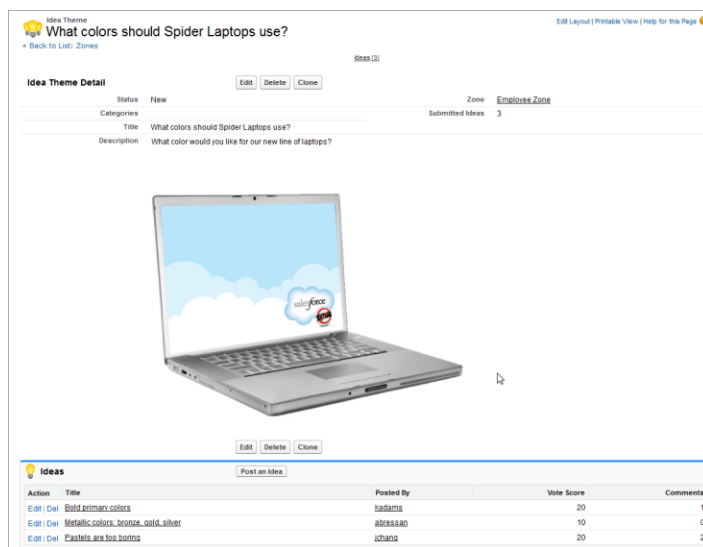
Ideaehdotusten avulla voit kutsua yhteisöjen jäseniä lähettämään tiettyihin aiheisiin liittyviä ideoita, jotta jäsenet voivat ratkaista ongelmia ja ehdottaa uudistuksia yhtiöllesi. Jos esimerkiksi haluat tutustuttaa yhteisösi uuteen tuotteeseen ja mainostaa sen julkaisua, voit pyytää jäseniä keksimään tuotteelle nimen. Yhteisön jäsenet tekevät yhteistyötä ja lisäävät ideaehdotukseen ideoita samalla, kun tarkkailet heidän toimiaan. He äänestävät ja kommentoivat toistensa ideoita, kunnes he löytävät parhaan.

Kun luot ideaehdotuksen, voit lisätä kuvia, videoita ja muuta multimeditas sisältöä esitelläksesi tai selittääksesi idean yhteisölle. Voit myös tarkastella ja hallita ideaehdotukseen lähetettyjen ideoiden luetteloa.

EDITION-VERSIOIT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

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



KATSO MYÖS:

- [Ideaehdotusten luominen ja muokkaaminen](#)
- [Ideaehdotusten käyttäminen](#)
- [Ideaehdotusten hallinta](#)

Ideaehdotusten käyttäminen

Napsauta Ideaehdotukset-välilehteä tarkastellaksesi, suodattaaksesi, hallitaksesi ja luodaksesi ehdotuksia luetteloiden avulla.

- Napsauta **Luo uusi näkymä** määrittääksesi omat mukautetut luettelonäkymäsi. Voit muokata luomaasi näkymää tai poistaa näkymän valitsemalla sen Näytä-alasvetoluettelosta ja napsauttamalla **Muokkaa**. Jos organisaatiollasi on useita yhteisöjä, suosittelemme, että lisäät Yhteisö-näkymän omiin näkymiisi, jotta näet kuhunkin ideaehdotukseen liittyvän yhteisön nimen. Vyöhyke-kentän lisääminen näkymään auttaa myös useiden vyöhykkeiden hallinnassa.
- Napsauta Uusi ideaehdotus Ideaehdotukset-luettelonäkymän sivulta tai napsauta Uusi Ideaehdotukset-yhteenvetosivun Viimeisimmät ideaehdotukset -luettelosta [luodaksesi uuden ideaehdotuksen](#).
- Napsauta  tuodaksesi päivitetyn luettelon esiin.
- Napsauta **Muokkaa** tai **Poista** [muokataksesi](#) ideaehdotusta tai poistaaksesi sen.



Note: Ideaehdotuksen poistaminen poistaa myös siihen liittyvät ideat. Ideaehdotuksen poistamisen kumoaminen vastaavasti palauttaa myös siihen liittyvät tiedot.

KATSO MYÖS:

[Ideaehdotusten luominen ja muokkaaminen](#)

[Ideaehdotukset](#)

[Ideaehdotusten hallinta](#)

Ideaehdotusten luominen ja muokkaaminen

Voit käyttää Ideaehdotukset-välilehteä sovelluksesta tai konsolista luodaksesi tai muokataksesi ideaehdotuksia hallitsemillesi yhteisöille.

- Napsauta **Uusi ideaehdotus** Ideaehdotukset-luettelonäkymän sivulta tai napsauta **Uusi** Ideaehdotukset-yhteenvetosivun Viimeisimmät ideaehdotukset -luettelosta.
- Valitse ideaehdotukselle vyöhyke ja napsauta **Jatka**.
- Valitse ideaehdotuksen **Tila**.
- Valitse ehdotuksen luokka.
- Lisää ideaehdotukselle otsikko.
- Voit myös kirjoittaa ehdotuksen kuvauksen.
Käytä HTML-editoria muotoillaksesi tekstiäsi tai lisätäksesi kuvan tai videon.
- Napsauta **Tallenna**.

KATSO MYÖS:

[Ideaehdotukset](#)

[Ideaehdotusten käyttäminen](#)

[Ideaehdotusten hallinta](#)

EDITION-VERSIOIT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

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

KÄYTTÄJOIKEUDET

Ideaehdotukset-välilehden tarkasteleminen:

- Ideaehdotusten lukuoikeus

Ideaehdotusten luominen:

- Ideoiden luontioikeus

EDITION-VERSIOIT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

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

KÄYTTÄJOIKEUDET

Ideaehdotukset-välilehden tarkasteleminen:

- Ideaehdotusten lukuoikeus

Ideaehdotusten luominen:

- Ideoiden luontioikeus

Ideaehdotusten hallinta

Ideaehdotukset-lisätietosivulta voit hallita ideaehdotusta ja siihen liittyviä ideoita. Pääkäyttäjänä voit suorittaa seuraavia tehtäviä:

- Muokkaa, poista tai kloonaa ideaehdotuksia.
- [Muokkaa](#) tai [poista](#) ideaehdotukseen lähetettyjä ideoita.
- Siirrä ideaa ideaehdotuksesta toiseen vyöhykkeissäsi.

Voit tehdä tämän muokkaamalla idean nimeä, mikä poistaa idean nykyisestä ideaehdotuksesta ja sallii sinun valita toisen ideaehdotuksen.

- Tarkastele ideaehdotukseen lähetettyjen ideoiden määrää. Yhdistettyjä ideoita ei näytetä Ideaehdotukset-lisätietosivulla olevassa lähettyjen ideoiden luettelossa eikä niitä lasketa [Lähetetyt ideat](#) -kentässä.
- [Luo idea](#) ja lähetä se työstämäsi ideaehdotukseen.

KATSO MYÖS:

[Ideaehdotusten luominen ja muokkaaminen](#)

[Ideaehdotusten käyttäminen](#)

Chatter Answers Kysymykset ja vastaukset -välilehden käyttäminen

 **Note:** Chatter Answers -ominaisuus poistetaan käytöstä kaikista Salesforce-organisaatioista Winter '18 -julkaisun jälkeen. Lisätietoja on kohdassa [Chatter Answers poistuu käytöstä Winter '18 -julkaisussa](#). Chatter Answers ei ole saatavilla uusille organisaatioille Summer '16 -julkaisusta alkaen. Käytä sen sijaan Chatter-kysymykset-ominaisuutta, joka on integroitu saumattomasti Chatteriin. Chatter-kysymysten avulla käyttäjät voivat esittää kysymyksiä ja löytää vastauksia suoraan Chatterista. Nykyiset organisaatiot voivat edelleen käyttää Chatter Answers -ominaisuutta Winter '18 -julkaisuun asti, jos se otettiin käyttöön ennen Summer '16 -julkaisua.

Chatter Answers on itsepalvelutukiyhteisö, jossa käyttäjät voivat esittää kysymyksiä ja saada vastauksia ja kommentteja muilta käyttäjiltä tai tukiagenteiltasi. Chatter Answers tuo tapaukset, kysymykset, vastaukset ja Salesforce Knowledge -artikkelit yhteen kokonaisuuteen.

Chatter Answers antaa asiakkaittesi:

- Lähettää ja selata kysymyksiä ja vastata niihin Kysymykset ja vastaukset -välilehdellä.
- Poistaa omia kysymyksiään ja vastauksiaan.
- Merkitä kysymyksiä ja vastauksia roskapostiksi, loukkaavaksi tai sopimattomaksi.
- Vastaa sähköposteja, kun heidän kysymyksiinsä vastataan tai kun heidän seuraamiinsa kysymyksiin valitaan paras vastaus.
- Tehdä yhteistyötä julkisesti tai yksityisesti tukiagenttien kanssa avoimiin tapauksiin liittyvien ongelmien ratkaisemiseksi.
- Hakea ja lukea Salesforce Knowledge -artikkeleita.
- Tykätä viestistä tai Salesforce Knowledge -artikkelista auttaakseen sen suosion määrittämisessä.
- Ladata valokuvan itsestään käyttäjäprofiileihinsa.

EDITION-VERSIOIT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

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

KÄYTTÄJOIKEUDET

Ideaehdotukset-välilehden tarkasteleminen:

- Ideaehdotusten lukuoikeus

Ideaehdotusten luominen ja muokkaaminen:

- Ideoiden luontioikeus

EDITION-VERSIOIT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

Chatter Answers on käytettävissä: **Enterprise**-, **Developer**-, **Performance**- ja **Unlimited**-versioissa

KÄYTTÄJOIKEUDET

Kysymyksen tarkasteleminen:

- Kysymysten lukuoikeus

Kysymysten kysyminen ja niihin vastaaminen:

- Kysymyksen luontioikeus

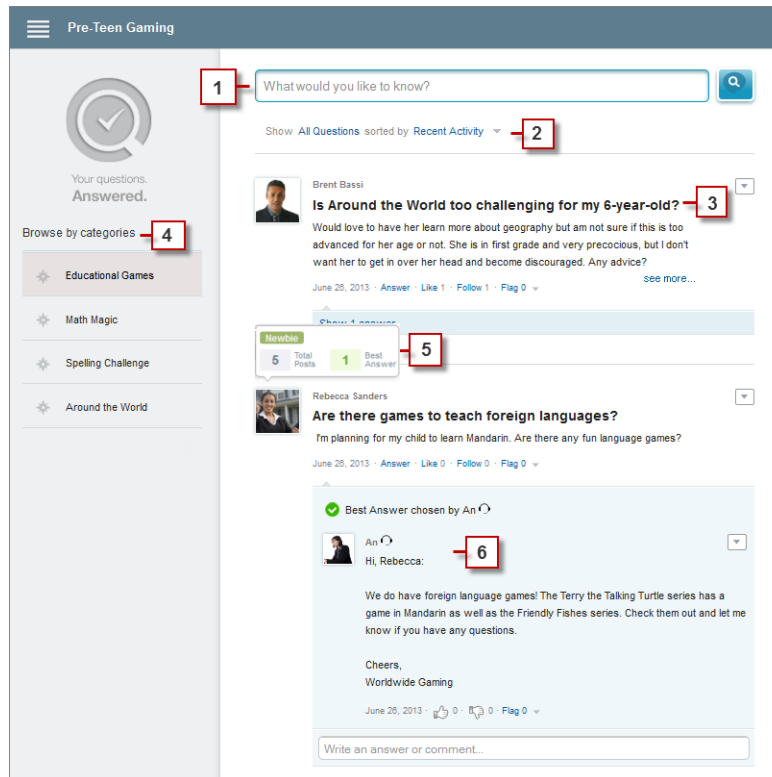
Tapausten tarkasteleminen:

- Tapauksen lukuoikeus

Tapausten muuttaminen:

- Tapauksen muokkausoikeus

- Tarkastella muiden käyttäjien viestien ja parhaaksi valittujen vastausten kokonaismäärää.



- Haku:** Asiakkaat voivat hakea olemassa olevia kysymyksiä ennen kuin he lähettävät omansa.
- Suodatin ja Lajittelu:** Yhteisöjäsenet ja tukiagentit voivat valita eri tarkasteluvaihtoehtoja kysymyksiin syötteessä. Haut Chatter Answers Kysymykset ja vastaukset -välilehdellä voidaan suodattaa näyttämään kysymykset perustuen:
 - Kaikki kysymykset** näyttää kaikki vyöhykkeen kysymykset sekä, jos käyttöön otettu, Salesforce Knowledge -artikkelit.
 - Vastaamattomat kysymykset** näyttää kaikki kysymykset, joihin ei ole vastattu.
 - Ratkaisemattomat kysymykset** näyttää kaikki kysymykset, joihin ei ole valittu parasta vastausta.
 - Ratkaistut kysymykset** näyttää kaikki parhaan vastauksen sisältävät kysymykset sekä, jos käyttöön otettu, Salesforce Knowledge -artikkelit.
 - Omat kysymykseni** näyttää kaikki kysymäsi ja seuraamasi kysymykset.
 Voit sen jälkeen lajitella tulokset seuraavien vaihtoehtojen mukaan:
 - Lähetyspäivämäärä** lajittelee kysymykset, jolloin uusin kysytty kysymys näkyy ensimmäisenä.
 - Viimeisin aktiviteetti** lajittelee kysymykset siten, että uusimmat vastaukset ja kommentit näkyvät ensin.
 - Suosituin** lajittelee kysymykset sen mukaan, että ensimmäisenä näkyvät kysymykset, jotka ovat saaneet eniten tykkäyksiä, nostavia ääniä ja seuraajia.
- Kysymys:** Asiakkaat voivat lähettää yhteisölle kysymyksen saadakseen apua. Muut yhteisön jäsenet voivat lähettää vastauksia tai seurata kysymystä ja saada jatkoviesteistä sähköposti-ilmoituksen.
- Selaa luokittain: Jos yhteisössä on otettu käyttöön luokat, jäsenet voivat napsauttaa luokan nimeä ja näyttää luokkaan liittyvät kysymykset.
- Maine:** Yhteisön jäsenet voivat ansaita pisteitä ja arvosanoja, jotka tulevat esiin, kun kursori asetetaan valokuvan päälle syötteessä

- 6. Kommentti:** Yhteisön jäsenet ja tukiagentit voivat kommentoida kysymystä ja asiakas tai agentti voi valita kommentin parhaaksi vastaukseksi.

Chatter Answers antaa huolto-organisaation:

- Luoda useita yhteisöjä ja järjestää ne eri vyöhykkeisiin siten, että kukin vyöhyke sisältää oman painopisteen ja kysymykset.
- Brändää ja mukautaa yhteisöjä.
- Anna agenteille mahdollisuus vastata asiakkaille julkisesti tai yksityisesti.
- Automatisoi tapausten luominen kysymyksistä Apex-käynnistimen ja -työnkulkusääntöjen kautta.
- siirtää asiakaspyyntöjä osallistumisen avulla.
- rohkaista muita osallistumaan julkistamalla käyttäjätalostat.
- Moderoi kysymyksiä ja vastauksia Kysymykset ja vastaukset -välilehdeltä sisäisessä Salesforce-sovelluksessa tai yhteisössä.

Asiakkaan kysymykseen vastataan Kysymykset ja vastaukset -välilehdellä yleensä jollakin seuraavista tavoista:

Kysymys, johon vastataan samankaltaisen kysymyksen parhaalla vastauksella	Kysymys, johon yhteisön jäsenet vastaavat	Kysymys, johon tukiagentti vastaa	Kysymys, johon Salesforce Knowledge -artikkeli vastaa
1. Asiakas kirjoittaa kysymyksen tai avainsanan Chatter Answers -Kysymykset ja vastaukset -välilehdelle ja napsauttaa Lähetä kysymys. 2. Hakutuloksissa näytetään samankaltainen kysymys, ja sen paras vastaus. 3. Asiakas valitsee kysymyksen ja katsoo vastauksen.	1. Asiakas kirjoittaa kysymyksen tai avainsanan Chatter Answers -Kysymykset ja vastaukset -välilehdelle ja napsauttaa Lähetä kysymys. 2. Hakutuloksissa ei näytetä samankaltaisia kysymyksiä. 3. Asiakas jatkaa antamalla kuvauksen kysymyksestä ja napsauttaa Lähetä yhteisölle lähettääkseen julkisen kysymyksen. 4. Yhteisön jäsen tai tukiagentti lukee kysymyksen ja lisää kommentin, joka vastaa asiakkaan kysymykseen.	1. Asiakas kirjoittaa kysymyksen tai avainsanan Chatter Answers -Kysymykset ja vastaukset -välilehdelle ja napsauttaa Lähetä kysymys. 2. Hakutuloksissa ei näytetä samankaltaisia kysymyksiä. 3. Asiakas jatkaa antamalla kuvauksen kysymyksestä ja napsauttaa Lähetä yksityisesti edustajalle lähettääkseen yksityisen kysymyksen. 4. Yksityinen kysymys muunnetaan tapaukseksi. 5. Tukiagentti lukee tapauksen ja lisää yksityisen kommentin, joka vastaa asiakkaan kysymykseen.	1. Asiakas kirjoittaa kysymyksen tai avainsanan Chatter Answers -Kysymykset ja vastaukset -välilehdelle ja napsauttaa Lähetä kysymys. 2. Hakutuloksissa näytetään samankaltainen Salesforce Knowledge -artikkeli, johon on vastattu. 3. Asiakas valitsee artikkelin ja katsoo vastauksen.

KATSO MYÖS:

[Chatter Answers -termistö](#)

Chatter Answers -termistö

 **Note:** Chatter Answers -ominaisuus poistetaan käytöstä kaikista Salesforce-organisaatioista Winter '18 -julkaisun jälkeen. Lisätietoja on kohdassa [Chatter Answers poistuu käytöstä Winter '18 -julkaisussa](#). Chatter Answers ei ole saatavilla uusille organisaatioille Summer '16 -julkaisusta alkaen. Käytä sen sijaan Chatter-kysymykset-ominaisuutta, joka on integroitu saumattomasti Chatteriin. Chatter-kysymysten avulla käyttäjät voivat esittää kysymyksiä ja löytää vastauksia suoraan Chatterista. Nykyiset organisaatiot voivat edelleen käyttää Chatter Answers -ominaisuutta Winter '18 -julkaisuun asti, jos se otettiin käyttöön ennen Summer '16 -julkaisua.

Chatter Answers -ominaisuuksien ja -toimintojen kuvaamiseen käytetään seuraavia termejä.

EDITION-VERSIOIT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

Chatter Answers on käytettävissä: **Enterprise-, Developer-, Performance-** ja **Unlimited**-versioissa

Vastaukset

Vastaukset on Yhteisö-sovelluksen ominaisuus, jonka avulla käyttäjät voivat lähettää kysymyksiään yhteisön jäsenien vastattavaksi. Yhteisön jäsenet voivat sitten äänestää siitä, kuinka kukin vastaus auttoi, ja kysymyksen esittäjä voi valita parhaan vastauksen.

Artikkeli

Artikkelit keräävät tietoa yrityksesi tuotteista ja palveluista, jotka haluat tehdä käytettäväksi tietämyskannassasi.

Paras vastaus

Kun jäsen tai vastaukset-yhteisö esittää kysymyksen ja toinen yhteisön jäsen postittaa vastauksen, vastaaja voi merkitä yhden vastauksista parhaaksi vastaukseksi. Paras vastaus näkyy sitten suoraan kysymyksen alla (muiden vastausten yläpuolella). Parhaan vastauksen ilmaiseminen auttaa muita yhteisön jäseniä, joilla on sama kysymys, löytämään nopeasti relevanteimmat ja hyödyllisimmät tiedot.

Lippu

Kuvake, jota käyttäjät voivat napsauttaa kysymyksestä tai vastauksesta raportoidakseen sen roskapostiksi, loukkaavaksi tai asiattomaksi.

Seuraa

Kysymyksen tilaus, jonka avulla voit vastaanottaa sähköposteja, kun joku lisää tiettyyn kysymykseen vastauksen tai kommentin.

Tykkääminen

Tämän avulla voit tukea kysymystä, vastausta tai knowledge-artikkelia tai osoittaa sen olevan laadukas tai hyödyllinen.

Suosittu

Kysymysten suosio perustuu sellaisten käyttäjien määrään, jotka napsauttavat **Tykkää** tietyn ajan sisään.

Kysymys

Vastaukset-yhteisöön lähetetty ongelma. Kun yhteisön jäsen esittää kysymyksen, muut yhteisön jäsenet lähettävät vastauksia auttaakseen kysymyksen ratkaisemisessa.

Kysymys, Yksityinen

Vastaukset-yhteisöön lähetetty kysymys, jossa on merkintä **Yksityinen**, joten vain tukiagentit voivat tarkastella sitä ja vastata siihen.

Vastaus

Vastaus vastaukset-yhteisön kysymykseen. Kun yhteisön jäsenet vastaavat kysymykseen, sen esittänyt henkilö on voi valita yhden vastauksista parhaaksi vastaukseksi, jolloin se ratkaistaan ja suljetaan.

Aiheet

Sivupalkki, jossa on luettelo tietoluokista, joiden avulla asiakkaat voivat selata kysymyksiä ja vastauksia. Jos sinulla esimerkiksi on vyöhyke laitteistotuotteillesi, aiheisiisi saattaa sisältyä kannettavat tietokoneet, pöytätietokoneet ja tulostimet.

Ääni, vastaus

Vastaukset-yhteisössä ääni tarkoittaa, että joko pidät tai et pidä vastauksesta kysymykseen.

Vyöhykkeet

Vyöhykkeet organisoivat ideat ja kysymykset loogisiksi ryhmiä siten, että jokaisella vyöhykkeellä on oma suuntaus sekä omat ideat ja kysymykset.

KATSO MYÖS:

[Chatter Answers Kysymykset ja vastaukset -välilehden käyttäminen](#)

Chatter Answers -ominaisuuden käyttäminen

KÄYTTÄJÄOIKEUDET

Kysymyksen tarkasteleminen:	Kysymysten lukuoikeus
Kysymysten kysyminen ja niihin vastaaminen:	Kysymyksiä luontioikeus
Tapausten tarkasteleminen:	Tapauksen lukuoikeus
Tapausten muuttaminen:	Tapauksen muokkausoikeus
Chatter Answers (Asiakasportaalii) -käyttäjien hallinta:	Itsepalvelukäyttäjien muokkausoikeus
Yksityisen kysymyksen esittäminen:	Tilin lukuoikeus

EDITION-VERSIOIT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

Chatter Answers on käytettävissä: **Enterprise**-, **Developer**-, **Performance**- ja **Unlimited**-versioissa



Note: Chatter Answers -ominaisuus poistetaan käytöstä kaikista Salesforce-organisaatioista Winter '18 -julkaisun jälkeen. Lisätietoja on kohdassa [Chatter Answers poistuu käytöstä Winter '18 -julkaisussa](#). Chatter Answers ei ole saatavilla uusille organisaatioille Summer '16 -julkaisusta alkaen. Käytä sen sijaan Chatter-kysymykset-ominaisuutta, joka on integroitu saumattomasti Chatteriin. Chatter-kysymysten avulla käyttäjät voivat esittää kysymyksiä ja löytää vastauksia suoraan Chatterista. Nykyiset organisaatiot voivat edelleen käyttää Chatter Answers -ominaisuutta Winter '18 -julkaisuun asti, jos se otettiin käyttöön ennen Summer '16 -julkaisua.

Chatter Answers sallii sinun käyttää kysymyksiä ja tapauksia, jotka on saatu alunperin vyöhykkeessä olevilta asiakkailta. Kun asiakas lähettää kysymyksen vyöhykkeeseen, sinä ja muut asiakkaat voitte vastata siihen. Kysymykset muunnetaan tapauksiksi, jos niissä on merkintä **Yksityinen** tai pääkäyttäjäsi määrittämän ajan kuluttua.

Chatter Answers -ominaisuudella voit:

- [Vastata tapauksiksi muunnettuihin kysymyksiin.](#)
- Luoda mukautettuja näkymiä kysymyksistä muunnetuille tapauksille suodattamalla **Tapauksen alkuperä** -arvon mukaan.
- Ladata profiiliisi valokuvan, jotta asiakkaat voivat nähdä, kuka olet.
- [Työskennellä Chatter Answers -käyttäjien, eli käytännössä Asiakasportaaliiin käyttäjien, kanssa.](#)
- Kohdistaa Chatter Answers -käyttäjien ominaisuuslisenssin portaalikäyttäjille, jotka eivät itserekisteröidy, jotta he voivat käyttää yhteisöäsi.
- Käytä Kysymykset ja vastaukset -välilehteä moderoidaksesi kysymyksiä sekä:
 - Tarkastele kysymysten luetteloita.
 - Vastaa kysymyksiin tai lisää vastauksia kysymyksiin.
 - Ylennä kysymys tapaukseksi.
 - Poista kysymyksiä tai vastauksia.
 - Valitse parhaita vastauksia kysymyksille.

- Ylennä hyödyllisiä vastauksia Salesforce Knowledge -artikkeleiksi.

 **Note:** Suosittelemme, että kohdistat tukiagentin tarkastamaan julkiset kysymykset Kysymykset ja vastaukset -välilehdestä. Agentit eivät voi napsauttaa **Lippu** kysymyksissä tai vastauksissa, jotka ovat roskapostia, loukkaavia tai sopimattomia, mutta he voivat muokata ja poistaa kysymyksiä ja vastauksia vyöhykkeistä Kysymykset ja vastaukset -välilehden kautta, jos heillä on kysymysten poisto-oikeus.

 **Vihje:** Usean kysymyksen nopean moderoinnin suorittamiseksi suosittelemme, että tukiagentit tarkastavat kysymykset Salesforce console-konsolin kiinnitetyistä luetteloista (tämä vaatii K&V-välilehden lisäämisen konsolin Navigointi-välilehteen).

KATSO MYÖS:

[Chatter Answers Kysymykset ja vastaukset -välilehden käyttäminen](#)

[Chatter Answers -termistö](#)

Kysymykset-aloitussivu

KÄYTTÄJÄOIKEUDET

Kysymykset-välilehden tarkasteleminen:	Kysymysten lukuoikeus
Kysymysten kysyminen ja niihin vastaaminen:	Kysymyksien luontioikeus
Kysymysten ja vastausten poistaminen:	Kysymysten poisto-oikeus
Kysymyksen ylentäminen tapaukseksi:	Tapausten luontioikeus
Kysymysten muokkaaminen:	Kysymysten muokkausoikeus

EDITION-VERSIOIT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

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

 **Note:** Vastaukset-ominaisuus poistetaan käytöstä kaikista Salesforce-organisaatioista Winter '18 -julkaisun jälkeen. Lisätietoja on kohdassa [Chatter Answers poistuu käytöstä Winter '18 -julkaisussa](#). Vastaukset-ominaisuus ei ole saatavilla uusille organisaatioille Summer '13 -julkaisusta lähtien. Käytä sen sijaan Chatter-kysymykset-ominaisuutta, joka on integroitu saumattomasti Chatteriin. Chatter-kysymysten avulla käyttäjät voivat esittää kysymyksiä ja löytää vastauksia suoraan Chatterista. Nykyiset organisaatiot voivat edelleen käyttää Vastaukset-ominaisuutta Winter '18 -julkaisuun asti, jos se otettiin käyttöön ennen Summer '13 -julkaisua.

Kysymykset-välilehdestä voit tarkastella, hakea, suodattaa, hallita ja luoda kysymyksiä luetteloista.

- Hae kysymyksiä kirjoittamalla vähintään kaksi kysymyksessä esiintyvää kirjainta Hae kaikkia kysymyksiä -kenttään. Kirjoittaessasi näet hakusanojasi vastaavat kysymykset.
- Valitse esimääritettyjä luettelonäkymiä Näytä-alasvetoluettelosta. Alla on jotakin esimääritettyjä luetteloista, joista voit suodattaa kysymyksiä:
 - Kysymykset, joissa on paras vastaus
 - Kysymykset, joissa ei ole parasta vastausta
- Napsauta **Luo uusi näkymä** määrittääksesi omat mukautetut luettelonäkymäsi. Voit muokata luomaasi näkymää tai poistaa näkymän valitsemalla sen Näytä-alasvetoluettelosta ja napsauttamalla **Muokkaa**.
- Napsauta Kysymykset-luettelonäkymän sivulta **Uusi kysymys** tai napsauta Kysymykset-yhteenvetosivun Uusimmat kysymykset -luettelosta **Uusi** luodaksesi uuden kysymyksen.
- Napsauta  tuodaksesi päivitetyn luettelon esiin.
- Kun olet valinnut kysymyksen luettelosta:

- Kirjoita vastaus tai kommentti ja napsauta **Vastaa asiakkaalle ja vyöhykkeelle** vastataksesi asiakkaille.
- Napsauta ▼ ja valitse:
 - **Poista** poistaaksesi kysymyksen yhteisöstä.
 - **Ylennä tapaukseksi** luodaksesi tapauksen kysymyksestä.
 - **Muokkaa** muokataksesi olemassa olevan kysymyksen kenttiä.
- Napsauta ▼ kysymyksen vastauksen vierestä ja valitse:
 - **Poista** poistaaksesi vastauksen yhteisöstä.
 - **Ylennä artikkeliksi** lisätäksesi vastauksen luonnosartikkelina tietämuskantaan (käytettävissä, jos pääkäyttäjäsi on määrittänyt sen).
 - **Muokkaa** muokataksesi olemassa olevan vastauksen kenttiä.
- Jos kysymys on yksityinen, eli vain tukiagentit voivat nähdä sen ja vastata siihen, voit napsauttaa tapauslinkkiä nähdäksesi kysymykseen automaattisesti liitetyn tapauksen.

 **Note:** Kysymykset-välilehti on tarkoitettu Chatter-vastauksille, mutta voit käyttää sitä myös tarkastellaksesi vastaukset-ominaisuudessa olevia kysymyksiä.

KATSO MYÖS:

[Kysymykset-aloitusivu](#)

Kysymysten ja vastausten hakeminen Chatter Answers Kysymykset ja vastaukset -välilehdeltä

Käytä Chatter Answers Kysymykset ja vastaukset -välilehtihakua löytääksesi kysymyksiä ja vastauksia, ja Salesforce Knowledge -artikkeleita, jotka auttavat löytämään nopeasti vastauksia. Haku Kysymykset ja vastaukset -välilehdeltä voi auttaa välttämään päällekkäisten kysymysten lähettämisen.

 **Note:** Chatter Answers -ominaisuus poistetaan käytöstä kaikista Salesforce-organisaatioista Winter '18 -julkaisun jälkeen. Lisätietoja on kohdassa [Chatter Answers poistuu käytöstä Winter '18 -julkaisussa](#). Chatter Answers ei ole saatavilla uusille organisaatioille Summer '16 -julkaisusta alkaen. Käytä sen sijaan Chatter-kysymykset-ominaisuutta, joka on integroitu saumattomasti Chatteriin. Chatter-kysymysten avulla käyttäjät voivat esittää kysymyksiä ja löytää vastauksia suoraan Chatterista. Nykyiset organisaatiot voivat edelleen käyttää Chatter Answers -ominaisuutta Winter '18 -julkaisuun asti, jos se otettiin käyttöön ennen Summer '16 -julkaisua.

1. Syötä Kysymykset ja vastaukset -välilehdellä kysymyksiä hakuruutuun.
2. Napsauta suurennuslasia nähdäksesi vastaavat kysymykset ja artikkelit vyöhykkeellä.
Jos käyttöön otettu, Salesforce Knowledge -artikkelit näkyvät myös tuloksissa.

Haut Chatter Answers Kysymykset ja vastaukset -välilehdellä voidaan suodattaa näyttämään kysymykset perustuen:

- **Kaikki kysymykset** näyttää kaikki vyöhykkeen kysymykset sekä, jos käyttöön otettu, Salesforce Knowledge -artikkelit.
- **Vastaamattomat kysymykset** näyttää kaikki kysymykset, joihin ei ole vastattu.
- **Ratkaisemattomat kysymykset** näyttää kaikki kysymykset, joihin ei ole valittu parasta vastausta.
- **Ratkaistut kysymykset** näyttää kaikki parhaan vastauksen sisältävät kysymykset sekä, jos käyttöön otettu, Salesforce Knowledge -artikkelit.
- **Omat kysymykset** näyttää kaikki kysymäsi ja seuraamasi kysymykset.

EDITION-VERSIOIT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

Chatter Answers on käytettävissä: **Enterprise**-, **Developer**-, **Performance**- ja **Unlimited**-versioissa

KÄYTTÄJOIKEUDET

Kysymyksen tarkasteleminen:

- Kysymysten lukuoikeus

Voit sen jälkeen lajitella tulokset seuraavien vaihtoehtojen mukaan:

- **Lähetyspäivämäärä** lajittelee kysymykset, jolloin uusin kysytty kysymys näkyy ensimmäisenä.
- **Viimeisin aktiviteetti** lajittelee kysymykset siten, että uusimmat vastaukset ja kommentit näkyvät ensin.
- **Suosituin** lajittelee kysymykset sen mukaan, että ensimmäisenä näkyvät kysymykset, jotka ovat saaneet eniten tykkäyksiä, nostavia ääniä ja seuraajia.

 **Note:** Sivun yläosan otsikkohakuruudusta voit hakea enemmän objekteja kuin Kysymykset ja vastaukset -välilehdellä. Sisäisten käyttäjien suorittamat globaalit haut palauttavat tuloksia kaikista organisaatiossa käytettävissä olevista kysymyksistä. Salesforce-yhteisöjen muiden käyttäjien suorittamat haut palauttavat tuloksia yhteisössä käytettävissä olevista kysymyksistä.

Parhaan vastauksen valitseminen kysymykseen

 **Note:** Chatter Answers -ominaisuus poistetaan käytöstä kaikista Salesforce-organisaatioista Winter '18 -julkaisun jälkeen. Lisätietoja on kohdassa [Chatter Answers poistuu käytöstä Winter '18 -julkaisussa](#). Chatter Answers ei ole saatavilla uusille organisaatioille Summer '16 -julkaisusta alkaen. Käytä sen sijaan Chatter-kysymykset-ominaisuutta, joka on integroitu saumattomasti Chatteriin. Chatter-kysymysten avulla käyttäjät voivat esittää kysymyksiä ja löytää vastauksia suoraan Chatterista. Nykyiset organisaatiot voivat edelleen käyttää Chatter Answers -ominaisuutta Winter '18 -julkaisuun asti, jos se otettiin käyttöön ennen Summer '16 -julkaisua.

Kun olet esittänyt kysymyksen, sinun pitäisi valvoa muiden yhteisön jäsenten postittamia vastauksia ja lopulta valita yksi vastauksista parhaaksi vastaukseksi. Paras vastaus näkyy korostettuna suoraan kysymyksen alla, joten se on helppo löytää. Tämä auttaa yhteisön jäseniä löytämään helposti hyödyllisimmän ratkasun kysymykseen.

Vain Salesforce-pääkäyttäjät ja kysymyksen esittänyt henkilö voivat valita parhaan vastauksen.

Parhaan vastauksen valitseminen:

1. Etsi kysymyksiäsi vastaukset-välilehdeltä ja napsauta sen otsikkoa.
2. Päätä, mikä vastauksista on paras ja napsauta sitten **Valitse parhaaksi vastaukseksi**.
Nähdäksesi, mikä on paras vastaus, katso kunkin vastauksen saamia ääniä ("pitää" ja "ei pidä"). Vastaus, jolla on eniten "pitää"-ääniä sisältää hyödyllisintä tietoa. Jos kysymykseen on useita vastauksia, yritä lajitella vastaukset ehdon **Eniten ääniä** perusteella, niin että vastaukset, joilla on eniten "pitää"- tai "ei pidä"-ääniä, näkyy luettelon yläosassa.

Parhaan vastauksen valitsemisen jälkeen:

- Kysymys merkitään "ratkaistuksi". Yhteisöjen jäsenet voivat jatkaa vastausten lähettämistä ja äänestämistä ratkaistuihin kysymyksiin.
- Jos tulevaisuudessa postitetaan vastaus, jota pidät parempana, valitse vain yksinkertaisesti vastaus parhaaksi vastaukseksi edellisen parhaan vastauksen tilalle.
- Voit poistaa parhaan vastauksen tilan vastauksesta milloin vain. Parhaan vastauksen tilan poistaminen vastauksesta tekee siitä tavanomaisen vastauksen.

EDITION-VERSIOIT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

Chatter Answers on käytettävissä: **Enterprise-, Developer-, Performance- ja Unlimited-**versioissa

KÄYTTÄJOIKEUDET

Kysymyksen tarkasteleminen:

- Kysymysten lukuoikeus

Kysymysten kysyminen ja niihin vastaaminen:

- kysymyksien luontioikeus

Chatter Answers -sähköposti-ilmoituksiin vastaaminen

Kun saat sähköposti-ilmoituksen voit lähettää vastauksen yhteisöön vastaamalla sähköpostiin.

-  **Note:** Chatter Answers -ominaisuus poistetaan käytöstä kaikista Salesforce-organisaatioista Winter '18 -julkaisun jälkeen. Lisätietoja on kohdassa [Chatter Answers poistuu käytöstä Winter '18 -julkaisussa](#). Chatter Answers ei ole saatavilla uusille organisaatioille Summer '16 -julkaisusta alkaen. Käytä sen sijaan Chatter-kysymykset-ominaisuutta, joka on integroitu saumattomasti Chatteriin. Chatter-kysymysten avulla käyttäjät voivat esittää kysymyksiä ja löytää vastauksia suoraan Chatterista. Nykyiset organisaatiot voivat edelleen käyttää Chatter Answers -ominaisuutta Winter '18 -julkaisuun asti, jos se otettiin käyttöön ennen Summer '16 -julkaisua.

Kun vastaanotat kysymyseen liittyviä sähköposti-ilmoituksia, voit kätevästi vastata suoraan sähköpostistasi ja vastaus tulee näkyviin vastauksena Kysymyksen ja vastaukset -välilehdellä. Saat ilmoitussähköpostin seuraavista tapahtumista:

- Joku vastaa kysymykseen, jonka olet kysynyt tai jota seuraat.
- Asiakastuki tai moderaattori valitsee parhaan vastauksen kysymykseen, jonka olet kysynyt tai jota seuraat.

-  **Note:** Jotta voit vastata sähköposti-ilmoituksiin, pääkäyttäjäsi täytyy ottaa sähköpostivastaukset käyttöön Chatter Answers Määrittelyt -sivulla.

Ota huomioon vihjeet, kun lähetät sähköpostivastauksia:

- Vastaukset tulee lähettää profiilissasi määritetystä sähköpostiosoitteesta. Jos käytät sähköpostialiaista tai sähköpostin välityspalvelua, joka lähettää vastaukset eri sähköpostiosoitteesta, vastauksiasi ei käsitellä.
- Jos vastauksesi sisältävät henkilökohtaisen sähköpostiallekirjoituksesi, allekirjoitusteksti käsitellään osana kommenttiasi. Kannettavien laitteiden lisäämät oletusarvoiset allekirjoitukset, kuten *Lähetetty iPhonesta*, poistetaan automaattisesti vastauksista. Poista ennen vastaamista kaikki mukautetut allekirjoitukset ja ylimääräiset tekstit, joita et halua lähettää yhteisöön.
- Vastausten liitteet ohitetaan.
- Viestit, jotka sisältävät muotoiltua tekstiä tai muita tunnistetyppejä, näkyvät tavallisena tekstinä sähköposti-ilmoituksen tekstiosassa.
- Järjestelmä ohittaa automaattiset viestit, kuten "ei ole tällä hetkellä toimistossa" -vastaukset.
- Varmista ennen vastaamista sähköpostin *Vastaanottaja*-kentässä oleva sähköpostiosoite. Soveltuvat osoitteet sisältävät @-merkkiä ennen ja sen jälkeen tunnuksia tai pitkiä merkkijonoja, kuten `w8t27apy1@j321imd9gbs.d8rx.d.chatter.salesforce.com`. Jotkin sähköpostisovellukset voivat käyttää automaattisesti alkuperäisen sähköpostin *Lähetettäjä*-osoitetta, `ReplyToQ&A@<your.company>.com`, joka ei sovellu vastauksien vastaanottamiseen. Jos näet tämän lyhennetyn osoitteen vastaussähköpostin *Vastaanottaja*-kentässä, korvaa se sähköpostin ylätunnistetiedoissa olevalla käyväällä vastausosoitteella. Esimerkiksi sovelluksissa kuten IBM® Lotus Notes®:
 1. Avaa alkuperäinen sähköposti.
 2. Napsauta **Tarkastele > Näytä > Sivun lähde**.
 3. Kopioi `ReplyToQ&A`-osiossa oleva sähköpostiosoite, joka näyttää tältä:
`w8t27apy1@j321imd9gbs.d8rx.d.chatter.salesforce.com`.
 4. Liitä vastausosoite vastaussähköpostin *Vastaanottaja*-kenttään.

EDITION-VERSIOIT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

Chatter Answers on käytettävissä: **Enterprise-, Developer-, Performance- ja Unlimited-**versioissa

Asiakaskyselyiden ratkaiseminen muiden kanssa

Tapaustiimin kentät

Tapaustiimeillä on seuraavat kentät aakkosjärjestyksessä. Kenttien saatavuus riippuu siitä, miten pääkäyttäjäsi on määrittänyt Salesforcen.

Kenttä	Kuvaus
Tapauksen käyttöoikeus	Käyttöoikeustaso, joka tiimin jäsenellä on tapaukseen, kuten Luku/kirjoitus, Vain luku tai Yksityinen. Tapauksen käyttöoikeustaso ei voi olla organisaatiosi tapausten oletusarvoista jako-oikeutta rajoittavampi.
Jäsenen nimi	Tapaustiimin käyttäjän nimi.
Roolin jäsen	Tiimin jäsenen rooli tapauksessa, kuten tukiagentti tai tapauspäällikkö.
Näkyvissä asiakasportaalissa	Osoittaa, näytetäänkö tapaustiimin jäsen asiakasportaalissa.

EDITION-VERSIOIT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

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

Palvelusopimusten luominen ja vahvistaminen

Oikeutukset

Oikeutukset

Oikeutukset ovat asiakastuen yksiköitä Salesforcessa, kuten "puhelintuki" tai "verkkotuki". Tavallisesti niitä käytetään edustamaan palvelusopimusten ehtoja. Oikeutukset auttavat sinua määrittämään, ovatko asiakkaasi oikeutettuja tukeen, jotta voit luoda heille tukitietueita, kuten tapauksia ja työtilauksia.

Voit liittää oikeutuksia esimerkiksi tileihin, omaisuuksiin, yhteyshenkilöihin ja palvelusopimuksiin. Esimerkiksi puhelintuen oikeutus voidaan lisätä tiliin. Kun tiliin kuuluva yhteyshenkilö soittaa palveluosastollesi, tukiagenttisi voivat vahvistaa nopeasti, että hänellä on oikeus puhelintukeen.

EDITION-VERSIOIT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

Käytettävissä: **Professional Edition**-, **Enterprise Edition**-, **Performance Edition**-, **Unlimited Edition**- ja **Developer Edition**-versioissa, joissa on Service Cloud

Voit käyttää oikeutuksia yksittäin tai osana *oikeutusprosesseja*. Oikeutusprosessit ovat aikajanoja, jotka sisältävät kaikki vaiheet, jotka agenttien tulee suorittaa ratkaistakseen tukitietueen. Jos haluat käyttää monimutkaisempia palvelutasosopimuksia Salesforcessa — ominaisuuksilla, kuten uudistamisprosesseilla ja monilla palvelutasoilla — voit käyttää *palvelusopimuksia* ja *sopimusten rivikohteita*.

Tarkastele ja hallitse oikeuksia Salesforcen Oikeutukset-välilehdestä. Voit myös käyttää tilien, yhteyshenkilöiden, omaisuuksien tai palvelusopimusten Oikeutukset-viiteluetteloa riippuen siitä, miten oikeutukset on määritetty.

KATSO MYÖS:

[Ohjeita oikeutusten työstämiseen](#)

[Oikeutukset: Opeteltava termistö](#)

Ohjeita oikeutusten työstämiseen

Salesforcessa oikeutukset määrittävät, onko asiakas oikeutettu asiakastukeen. Opettele suorittamaan yleisimpiä toimintoja oikeutuksilla.

Oikeutuksien tarkasteleminen

Voit tarkastella oikeutuksia Oikeutukset-välilehdestä tai seuraavien objektien Oikeutukset-viiteluettelosta:

- Tilit
- Omaisuudet
- Yhteyshenkilöt
- Palvelusopimukset

Jos haluat tarkastella tiettyyn tiliin, yhteyshenkilöön, omaisuuteen tai palvelusopimukseen liittyviä oikeutuksia, siirry haluamasi tietueen Oikeutukset-viiteluetteloon.



Vihje: Onko organisaatiosi konsoli määritetty sisältämään oikeutukset? Jos kyllä, napsauta Konsoli-välilehteä tarkastellaksesi ja muokataksesi oikeutuksia ja niihin liittyviä tietueita yhdestä sijainnista.

Oikeutuksien luominen

Voit luoda ja muokata oikeutuksia Oikeutukset-välilehdestä tai tilien, omaisuuksien tai palvelusopimusten Oikeutukset-viiteluettelosta.

Yhtiölläsi voi olla omia prosesseja oikeutusten linkittämiseksi asiakkaisiin Salesforcessa. Yksinkertaisin tapa on luoda oikeutus asiakkaan tilille Oikeutukset-viiteluettelosta. Käytä oikeutusta sitten tilin jokaiselle yhteyshenkilölle. Pidä mielessä, että kun luot tilille yhteyshenkilön, yhteyshenkilö ei peri tilin oikeutusta automaattisesti. Pääkäyttäjäsi voi määrittää, että tilin uusille yhteyshenkilöille luodaan automaattisesti oikeutus.



Note:

- Voit lisätä yhteyshenkilöille ja tuotteille olemassa olevia oikeutuksia, mutta et voi luoda oikeutuksia yhteyshenkilö- tai tuotetietueesta.
- Voit luoda oikeutuksen nopeasti olemassa olevasta oikeutuksesta napsauttamalla **Kloonaa**.

Oikeutuksien poistaminen

Voit poistaa oikeutuksia niiden lisätietosivuilta, Oikeutukset-viiteluettelosta tai Oikeutukset-välilehdestä. Oikeutuksen poistaminen siirtää sen roskakoriin. Kaikki oikeutukseen liitetyt huomautukset, liitteet tai toiminnot poistetaan myös. Jos palautat oikeutuksen, myös kaikki siihen liittyvät kohteet palautetaan.



Note: Et voi poistaa oikeutusta, joka sisältää avoimen tapauksen tai työtilauksen.

EDITION-VERSIOIT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

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

-versioissa, joissa on Service Cloud

KÄYTTÄJOIKEUDET

Oikeutuksen tarkasteleminen:

- Oikeutusten lukuoikeus

Oikeutusten muokkaaminen:

- Oikeutuksen muokkausoikeus

Oikeutuksien luominen tai kloonaminen:

- Oikeutusten luontioikeus

Oikeutuksien poistaminen:

- Oikeutuksien poisto-oikeus

Oikeuksien jakaminen

Ei voi jakaa oikeuksia. Oikeukset käyttävät samaa jakomallia kuin tili, johon ne on liitetty.

Asiakkaiden liittäminen oikeutukseen ei jaa oikeutusta heidän kanssaan. Oikeukset täytyy määrittää ulkoiseen yhteisösi, jotta asiakkaat voivat nähdä oikeutuksensa.

KATSO MYÖS:

[Oikeutusten vahvistaminen](#)

[Oikeukset: Opeteltava termistö](#)

[Oikeutuksen kentät](#)

Oikeutusten vahvistaminen

Jokainen oikeutus liittyy tiettyyn tiliin Salesforcea. Varmista, että asiakkaalla on oikeus saada asiakastukea ennen kuin luot tai päivität tapauksen tai työtilauksen.

Mitä vahvistaa	Missä vahvistaa se	Vaiheet vahvistamisessa
Onko vähintään yksi tietyn tilin yhteyshenkilöistä oikeutettu tukeen	Tilin lisätietosivu	1. Tarkastele tiliä. 2. Vahvista, että oikeutus on Oikeutukset-viiteluettelossa.
Onko tietty yhteyshenkilö oikeutettu tukeen	Yhteyshenkilön lisätietosivu	1. Tarkastele yhteyshenkilöä. 2. Vahvista, että oikeutus on Oikeutukset-viiteluettelossa.
Ovatko tietyt omaisuudet (ostetut tuotteet) oikeutettuja tukeen	Omaisuuksien lisätietosivu	1. Etsi omaisuus viiteluettelosta tai omaisuuksien luettelonäkymästä Tuotteet-välilehdestä 2. Valitse omaisuuden nimi. 3. Vahvista, että oikeutus on Oikeutukset-viiteluettelossa.
Sisältääkö palvelusopimus tietyn oikeutuksen	Palvelusopimuksen lisätietosivu	1. Napsauta Palvelusopimukset-välilehteä. 2. Napsauta palvelusopimuksen nimeä. 3. Vahvista, että kyseinen oikeutus on Oikeutukset-viiteluettelossa.

EDITION-VERSIOIT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

Käytettävissä **Professional Edition**-, **Enterprise Edition**-, **Performance Edition**-, **Unlimited Edition**- ja **Developer Edition** -versioissa, joissa on Service Cloud

KÄYTTÄJÄOIKEUDET

Oikeutuksen tarkasteleminen:

- Oikeutusten lukuoikeus

Tilien, yhteyshenkilöiden, omaisuuksien ja palvelusopimusten tarkasteleminen:

- Objektin lukuoikeus

Kun olet vahvistanut oikeutuksen, napsauta sen lisätietosivulta **Uusi tapaus** luodaksesi siihen liittyvän tapauksen. Tapaus sisältää automaattisesti oikean oikeutuksen, tilin, yhteyshenkilön ja omaisuuden tiedot. Voit lisätä oikeutuksen myös olemassa olevaan tapaukseen Oikeutuksen nimi -hakukentästä tapauksesta.

KATSO MYÖS:

[Ohjeita oikeutusten työstämiseen](#)

Oikeutukset: Opeteltava termistö

Opi Salesforcen oikeutusominaisuuksiin liittyviä hyödyllisiä termejä.

Oikeutus

Asiakastuen yksikkö Salesforcessa, kuten "puhelintuki" tai "verkkotuki". Sitä käytetään tavallisesti edustamaan takuusopimusten ehtoja. Voit liittää oikeutuksen tileihin, omaisuuksiin, yhteyshenkilöihin ja palvelusopimuksiin. Tarkastele oikeutuksia Oikeutukset-välilehdestä tai tilien, omaisuuksien, yhteyshenkilöiden ja palvelusopimusten Oikeutukset-viiteluettelosta.

Oikeutuksen yhteyshenkilö

Yhteyshenkilöitä, joilla on oikeus saada asiakastukea — esimerkiksi tunnistettu soittaja. Oikeutuksen Yhteyshenkilöt-viiteluettelo näyttää yhteyshenkilöt, jotka soveltuvat oikeudelle. Voit poistaa tai lisätä yhteyshenkilöitä suoraan viiteluettelosta tai päivittämällä itse yhteyshenkilötietueen. Yrityksesi ei ehkä salli sinun tarjoavan tukea asiakkaille, elleivät he ole oikeutuksen yhteyshenkilö.



Note:

- Tilien yhteyshenkilöt eivät peri tilien oikeutuksia automaattisesti. Riippuen liiketoimintaprosesseistasi, sinun täytyy ehkä luoda erillinen oikeutus tilin jokaiselle yhteyshenkilölle. Voit myös määrittää Apex-käynnistimen, joka kohdistaa yhteyshenkilöille automaattisesti oikeutuksen, kun luot yhteyshenkilön.
- Oikeutuksien yhteyshenkilöillä ei ole sivuasetteluita, hakuasetteluita, painikkeita, linkkejä tai tietuetyyppejä.
- Ylätason tiliin sovellettavat näkyvyys- ja jakoasetukset pätevät myös yhteyshenkilöihin. Yhteyshenkilön liittäminen oikeutukseen ei jaa oikeutustietuetta yhteyshenkilön tai siihen liittyvän yhteisökäyttäjän kanssa.

Oikeutusmalli

Salesforcessa tuotteisiin voi lisätä nopeasti asiakastuen esimääritettyjä ehtoja. Voit luoda oikeutusmalleja esimerkiksi puhelin- tai verkkotuella, jotta käyttäjät voivat helposti lisätä oikeutuksia asiakkaiden ostamiin tuotteisiin.

Oikeutusten hallinta

Kokoelma Salesforce-ominaisuuksia, joiden avulla voit tarjota asiakkaillesi oikeat palvelutasot. Siihen sisältyy:

- Oikeutukset*, joiden avulla tukiagentit voivat tarkastaa, onko asiakkaalla oikeus tukeen.
- Oikeutusprosessit* ovat aikajanoja, jotka sisältävät kaikki vaiheet, jotka tukitiimisi täytyy suorittaa ratkaistakseen tukitietueita, kuten tapauksia tai työtilauksia.
- Palvelusopimukset*, jotka voivat esittää erilaisia asiakastukisopimuksia, kuten takuu-, tilaus- tai huoltosopimuksia. Voit rajoittaa palvelusopimuksia koskemaan vain tiettyjä tuotteita.
- Yhteisön käyttöoikeus oikeutuksiin*, jonka avulla yhteisöjen käyttäjät voivat tarkastella oikeutuksia ja palvelusopimuksia ja luoda niistä tukitietueita.
- Oikeutusten hallinnan raportointi*, jonka avulla voit valvoa, miten oikeutuksia käytetään Salesforce-organisaatiossasi ja täyttyvätkö palvelusopimuksen ehdot.

Riippuen liiketoimintatarpeistasi, saatat haluta käyttää kaikkia näitä ominaisuuksia tai vain osaa niistä.

EDITION-VERSIOIT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

Käytettävissä: **Professional Edition**-, **Enterprise Edition**-, **Performance Edition**-, **Unlimited Edition**- ja **Developer Edition** -versioissa, joissa on Service Cloud

Palvelusopimus

Sinun ja asiakkaidesi välinen asiakastukisopimus. Salesforcessa palvelusopimukset voivat edustaa takuita, tilauksia, palvelutasopimuksia ja muuntotyyppisiä asiakastukivaihtoehtoja. Tarkastele palvelusopimuksia Palvelusopimukset-välilehdestä tai tilien ja yhteyshenkilöiden Palvelusopimukset-viiteluettelosta.

Sopimuksen rivikohte

Palvelutasosopimuksen kattamat yksittäiset tuotteet. Tarkastele sopimuksen rivikohteita palvelusopimusten (ei sopimusten!) Sopimusrivin kohteet -viiteluettelosta. Voit käyttää sopimusten rivikohteita vain, jos organisaatiosi käyttää tuotteita.



Note: Aikataulut eivät ole käytettävissä sopimusten rivikohteille eivätkä yhteisöjen käyttäjät voi käyttää niitä.

Oikeutusprosessi

Aikajana, joka sisältää kaikki vaiheet (virstanpylväät), jotka tukitiimisi täytyy suorittaa ratkaistakseen tukitietueen. Jokainen prosessi sisältää tarpeellista logiikkaa määrittääkseen, kuinka oikea palvelutaso päätetään asiakkaillesi. Oikeutusprosesseja on kahta tyyppiä: tapaus ja työtilaus.

Kaikki oikeutukset eivät vaadi prosesseja. Yksinkertainen oikeutus voisi esimerkiksi ilmoittaa, että asiakkaalla on oikeus puhelintukeen 24/7. Jos sinun täytyy lisätä ajasta riippuvia vaiheita tai palvelutasoja kyseiseen määritelmään — esimerkiksi ilmoittaaksesi esimiehelle sähköpostitse, kun asiakkaan tapaus on ollut ratkaisemattomana kahden tunnin ajan — tarvitset oikeutusprosessin.

Virstanpylväs

Oikeutusprosessisi pakollinen vaihe. Virstanpylväät ovat mittataulukkoja, joka edustavat kullekin asiakkaallesi tarjottuja palvelutasoja. Esimerkkejä virstanpylväistä ovat tapausten Ensimmäinen vastaus ja Ratkaisuaika.

Virstanpylvästoiminto

Ajasta riippuva työnkulkutoiminto, joka tapahtuu oikeutusprosessin virstanpylväässä. Voit lisätä virstanpylvääseen esimerkiksi seuraavia toimintoja:

- Lähetä tietyille käyttäjille sähköpostihälytys tuntia ennen ensimmäisen vastauksen virstanpylvään erääntymistä
- Päivitä tapauksen tietyt kentät minuutin kuluttua ensimmäisestä vastauksesta

Virstanpylvästoimintoja on kolmea tyyppiä:

- *Onnistui-toiminnot* käynnistyvät, kun virstanpylväs suoritetaan loppuun
- *Varoitustoiminnot* käynnistyvät, kun virstanpylväs on lähellä rikkoutumista
- *Rikkomustoiminnot* käynnistyvät, kun virstanpylväs rikotaan

Voit automatisoida tehtäviä, sähköpostihälytyksiä, kenttäpäivityksiä ja lähteviä viestejä kullekin toimintotyyppille.

KATSO MYÖS:

[Oikeutukset](#)

Oikeutuksen kentät

Oikeutuksissa on seuraavat kentät. Näkyvissä ja muokattavissa olevat kentät vaihtelevat sivuasettelusi ja kenttätason suojausasetusten mukaan.

Kenttä	Kuvaus
Tilin nimi	Oikeutukseen liittyvä tili. Jokaisen oikeutuksen täytyy liittyä tiliin.
Omaisuuuden nimi	Oikeutukseen liittyvä omaisuus. Tuotteet edustavat yhtiösi myymiä kohteita (kuten kannettavien tietokoneiden suojakotelot) ja omaisuudet edustavat asiakkaidesi ostamia yksittäisiä tuotteita (Jonin ostama kannettavan tietokoneen suojakotelo).
Toimistoaika	Oikeutuksen tuetut toimistoajat. Lisätietoja oikeutusten toimistoajoista on kohdassa Miten toimistoajat toimivat oikeutusten hallinnassa?
Per tapaus	Antaa sinun rajoittaa oikeutuksen tukemien tapausten määrää. Käytä tätä kenttää, jos asiakkaiden kanssa solmitut palvelusopimuksesi perustuvat tapausten määrään (eivätkä esimerkiksi päivien määrään tai muihin ehtoihin). Muussa tapauksessa et todennäköisesti tarvitse sitä.  Note: Tämä vaihtoehto ei ole käytettävissä työtilauksille.
Tapauksia Per oikeutus	Oikeutuksen tukemien tapausten kokonaismäärä. Tämä kenttä on käytettävissä vain, jos Per tapahtuma on valittuna.
Sopimuksen rivikohde	Oikeutukseen liitetyn sopimuksen rivikohteen (tuote) nimi.
Päättyminenpäivä	Viimeinen päivä, jolloin oikeutus on voimassa. Tämä kenttä on tyhjä, ellet määritä Apex-käynnistintä tai pikatoimintoa sen täyttämiseksi. Voit esimerkiksi luoda pikatoiminnon, joka määrittää Päättyminenpäivä-kentän 365 päivää Alkamispäivä-arvon jälkeen.

EDITION-VERSIOIT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

Käytettävissä **Professional Edition**-, **Enterprise Edition**-, **Performance Edition**-, **Unlimited Edition**- ja **Developer Edition** -versioissa, joissa on Service Cloud

Kenttä	Kuvaus
Oikeutuksen nimi	Oikeutuksen nimi. On suositeltavaa käyttää kuvaavaa nimeä, kuten <i>Puhelintuki</i>. Tämä auttaa käyttäjiä ymmärtämään paremmin oikeutukset, kun he näkevät ne tilien, yhteyshenkilöiden ja omaisuuksien liittyvissä luetteloissa.
Toiminta-ajat	Toiminta-ajat, joita oikeutuksen työtilausten tulisi noudattaa. Tämä kenttä on näkyvissä vain, jos Field Service Lightning on käytössä.
Palvelusopimus	Oikeutukseen liittyvä palvelusopimus. Voit löytää palvelusopimuksen nopeasti haun valintaruudussa valitsemalla ehdon <i>Suodatusperuste</i>-kentistä. Pääkäyttäjät voivat määrittää hakusuodattimia rajoittaakseen suodatusarvoja ja tuloksia.
Alkamispäivä	Ensimmäinen päivä, jolloin oikeutus on voimassa. Tämä kenttä on tyhjä, ellet määritä Apex-käynnistintä tai pikatoimintoa sen täyttämiseksi. Voit esimerkiksi luoda pikatoiminnon, joka määrittää <i>Alkamispäivä</i>-kentän arvoksi päivän, jolloin <i>Tila</i>-arvoksi muutettiin <i>Aktiivinen</i>.
Oikeutusprosessi	Oikeutukseen liittyvä oikeutusprosessi. Oikeutusprosessit ovat aikajanoja, jotka sisältävät kaikki vaiheet (virstanpylväät), jotka tukitiimisi täytyy suorittaa ratkaistakseen tapauksia. Jokainen prosessi sisältää logiikkaa määrittääkseen, kuinka oikea palvelutaso päätetään asiakkaillesi.
Jäljellä olevat tapaukset	Oikeutuksen tukemien tapausten määrä. Kentän arvo pienenee yhdellä joka kerta, kun luodaan tapaus, jolla on oikeutus. Tämä kenttä on käytettävissä vain, jos <i>Per tapahtuma</i> on valittuna.
Tila	Oikeutuksen tila. Tila määritetään Salesforce-organisaatiosi järjestelmän tämänhetkisen päivämäärän sekä oikeutuksen <i>Alkamispäivä</i>- ja <i>Päättymispäivä</i>-arvojen perusteella. Tila on: • Aktiivinen, jos järjestelmän päivämäärä on <i>alkamispäivänä</i> tai sen jälkeen ja <i>päättymispäivänä</i> tai sitä ennen. • Vanhentunut, jos järjestelmän päivämäärä <i>päättymispäivän</i> jälkeen. • Ei-aktiivinen, jos järjestelmän päivämäärä on ennen <i>alkamispäivää</i>.

Kenttä	Kuvaus
Tilakuvake	Osoittaa oikeutuksen tilan jollakin seuraavista kuvakkeista: •  Aktiivinen •  Vanhentunut •  Ei-aktiivinen
Tyyppi	Oikeutuksen tyyppi, kuten Web- tai puhelintuki. Pääkäyttäjät voivat muokata tämän kentän arvoja.

KATSO MYÖS:

[Oikeutukset: Opeteltava termistö](#)

Palvelusopimukset

Palvelusopimukset

Salesforcessa palvelusopimukset edustavat sinun ja asiakkaidesi välistä asiakastukisopimusta. Voit käyttää niitä edustamaan takuita, tilauksia, palvelutasopimuksia ja muuntyyppisiä asiakastukivaihtoehtoja.

Palvelusopimukset ovat edistynyt oikeutusominaisuus. Sinun täytyy ehkä käyttää niitä, jos:

- Haluat määrittää asiakkaillesi tarkkoja palvelutasoja, kuten takuita, tilauksia ja palvelutasosopimuksia.
- Asiakkaasi oikeutukset uudistetaan sopimustasolla. Toisin sanoen, liiketoimintaprosessisi sallivat sinun luoda asiakkaille oikeutuksen vain, jos niillä on aktiivinen palvelusopimus.

Tarkastele ja hallitse palvelusopimuksia Salesforcessa Palvelusopimukset-välilehdestä. Riippuen siitä, miten palvelusopimukset on määritetty, voit käyttää niitä myös Palvelusopimukset-välilehdestä tai tilien ja yhteyshenkilöiden Palvelusopimukset-viiteluettelosta.

KATSO MYÖS:

[Ohjeita palvelusopimusten käyttämiseen](#)

[Palvelusopimuksen kentät](#)

EDITION-VERSIOIT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

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

-versioissa, joissa on Service Cloud

Ohjeita palvelusopimusten käyttämiseen

Palvelusopimukset ovat sinun ja asiakkaasi välisiä sopimuksia asiakastuen tyypistä. Opettele suorittamaan yleisimpiä toimintoja palvelusopimuksille.

Palvelusopimusten tarkasteleminen

Tarkastele palvelusopimuksia Palvelusopimukset-välilehdestä tai tilien ja yhteys henkilöiden Palvelusopimukset-viiteluettelosta. Napsauta palvelusopimuksen nimeä nähdäksesi sen lisätiedot. Näet siihen liittyvät oikeutukset, sopimuksen riviakohteet, kenttäpäivitysten historian ja paljon muuta.

Tilin tai yhteys henkilön Palvelusopimukset-viiteluettelossa näytetään kaikki kyseiseen kohteeseen liittyvät palvelusopimukset.



Vihje: Jos palvelusopimukset on määritetty konsolille, napsauta Konsoli-välilehteä hakeaksesi, tarkastellaksesi ja muokataksesi palvelusopimuksia ja niihin liittyviä tietueita samalla ruudulla.

Palvelusopimusten luominen

Voit luoda ja muokata palvelusopimuksia seuraavista sijainneista:

- Palvelusopimukset-välilehti
- Tilien tai yhteys henkilöiden Palvelusopimukset-viiteluettelo

Suosittellemme linkittämään kaikki palvelusopimukset tiliin Salesforcea. Sen jälkeen voit luoda palvelusopimukseen oikeutuksia ja kohdistaa niitä tiliin liittyville yhteys henkilöille.



Vihje:

- Napsauta palvelusopimuksesta **Kloonaa** luodaksesi sen pohjalta nopeasti uuden palvelusopimuksen.
- Käytä **Ylätason palvelusopimus** -kenttää ja Alitason palvelusopimukset -viiteluetteloa tehdäksesi palvelusopimuksesta toisen palvelusopimuksen ylätason. Tämä auttaa sinua esittämään monimutkaisempia sopimuksia.
- Oikeutukset edustavat palvelusopimuksesi ehtoja, ja palvelusopimus saattaa liittyä useisiin oikeutuksiin. Linkitä oikeutus palvelusopimukseen palvelusopimuksen Oikeutukset-viiteluettelosta tai oikeutuksen **Palvelusopimus**-hakukentästä.

Palvelusopimusten poistaminen

Voit poistaa palvelusopimuksia niiden lisätietosivuilta tai Palvelusopimukset-viiteluettelosta.

Palvelusopimuksen poistaminen siirtää sen roskakoriin. Kaikki sopimuksen palvelusopimukseen liitetyt huomautukset, liitteet, toiminnot tai sopimuksen riviakohteet poistetaan myös. Jos palautat palvelusopimuksen, kaikki siihen liitetyt kohteet palautetaan myös.



Note:

- Et voi poistaa palvelusopimuksia, joilla on aktiivisia tai vanhentuneita oikeutuksia. Jos haluat poistaa oikeutuksia sisältävän palvelusopimuksen — esimerkiksi koska palvelusopimuksessa on ongelma — lisää sen oikeutukset toiseen palvelusopimukseen ja poista se sitten.
- Jos poistat palvelusopimuksen, jolla on sekä ylätason palvelusopimus että alitason palvelusopimuksia, pidä mielessäsi, että sen ylätason ja alitason palvelusopimukset eivät ole enää linkitettyjä palvelusopimusten hierarkiaan.

Palvelusopimusten jakaminen

Voit käyttää jakosääntöjä myöntääksesi palvelusopimuksiin laajemmat käyttöoikeudet kuin mitä organisaatiosi oletusarvoinen jakomalli sallii. Et kuitenkaan voi tehdä jakomallista oletusjakomallia rajoittavampaa.

EDITION-VERSIOI

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

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

-versioissa, joissa on Service Cloud

KÄYTTÄJOIKEUDET

Palvelusopimusten tarkasteleminen:

- Palvelusopimusten lukuoikeus

Palvelusopimusten muokkaaminen:

- Palvelusopimusten muokkausoikeus

Palvelusopimusten luominen tai kloonaminen:

- Palvelusopimusten luontioikeus

Palvelusopimusten poistaminen:

- Palvelusopimusten poistamisoikeus

Tarkasta kenellä on palvelusopimuksen käyttöoikeudet napsauttamalla palvelusopimuksen lisätietosivulta **Jakaminen**. Jakamisen lisätietosivu avautuu. Sieltä voit tehdä seuraavat toimet:

- Tarkasta, kenellä on palvelusopimuksen käyttöoikeudet.
- Napsauta **Lisää** myöntääksesi tietueen käyttöoikeuden muille käyttäjille, ryhmille, rooleille tai alueille. Voit jakaa palvelusopimuksia vain käyttäjille, joilla on palvelusopimusten lukuoikeus.
- Luo, muokkaa ja poista manuaalisia jakosääntöjä.
- Määritä mukautettu näkymä suodattaaksesi palvelutasosopimuksen käyttöoikeudet omaavien käyttäjien luetteloa.

Palvelusopimusten siirtäminen käyttäjien kesken

Sinun täytyy ehkä siirtää useita palvelusopimuksia käyttäjälle. Tee näin napsauttamalla Palvelusopimukset-välilehden Työkalut-osiosta **Siirrä palvelutasosopimuksia**.

KATSO MYÖS:

[Palvelusopimukset](#)

[Palvelusopimuksen kentät](#)

Palvelusopimuksen kentät

Palvelusopimuksissa on seuraavat kentät. Näkyvissä ja muokattavissa olevat kentät vaihtelevat sivuasettelusi ja kentätason suojausasetusten mukaan.

Kenttä	Kuvaus
Tilin nimi	Palvelusopimuksen omistava tai ostanut tili.
Aktivointipäivä	Palvelusopimuksen voimaantuluspäivä.
Hyväksymisen tila	Hyväksymisprosessin tila -kenttä. Jos yhtiölläsi on palvelusopimuksille hyväksymisprosesseja, tämä kenttä osoittaa hyväksymisprosessin tämänhetkisen vaiheen.
Laskutusosoite: kaupunki	Laskutusosoitteen Kaupunki-osa. Enimmäispituus on 40 merkkiä.
Laskutusosoite: maa	Laskutusosoitteen Maa-osa. Arvo valitaan vakioarvojen valintaluettelosta tai syötetään tekstinä. Jos kenttä on tekstikenttä, siinä voi olla enintään 80 merkkiä.
Laskutussoite: osavaltio	Laskutusosoitteen osavaltio- tai provinssiosa. Arvo valitaan vakioarvojen valintaluettelosta tai syötetään tekstinä. Jos kenttä on tekstikenttä, siinä voi olla enintään 80 merkkiä.
Laskutusosoite: kaupunki	Laskutusosoitteen postinumero-osa. Enimmäispituus on 20 merkkiä.
Yhteyshenkilön nimi	Palvelusopimukseen liitetty yhteyshenkilö. Valitse avattavasta valintaluettelosta.

EDITION-VERSIOIT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

Käytettävissä **Professional Edition**-, **Enterprise Edition**-, **Performance Edition**-, **Unlimited Edition**- ja **Developer Edition** -versioissa, joissa on Service Cloud

Kenttä	Kuvaus
Sopimuksen nimi	Palvelusopimuksen nimi. Riippuen liiketoimintatarpeistasi, saatat haluta sisällyttää asiakkaan nimen, sopimuksen päättymispäivän, sopimuksen kattaman tuotteen tyypin tai muita tietoja.
Sopimuksen numero	Palvelusopimukselle automaattisesti luotu tunnusnumero. (vain luku)
Luoja	Palvelusopimuksen luonut käyttäjä. (vain luku)
Luontipäivä	Palvelusopimuksen luontipäivä.*
valuutta	Palvelusopimuksen kaikkien summakenttien oletusvaluutta. Käytettävissä vain organisaatioissa, jotka käyttävät useita valuuttoja. Et voi vaihtaa valuuttaa palvelusopimukselle, jolla on sopimuksen rivikohteita.
Kuvaus	Palvelusopimuksen kuvaus. Tähän kenttään mahtuu enintään 32 kt tietoa. Yritä tarjota tietoja, jotka auttavat agentteja ymmärtämään palvelusopimuksen kattavuuden. Esimerkiksi "Tämä sopimus oikeuttaa asiakkaalle ensimmäiseen vastaukseen 2 tunnin kuluessa ja tapauksen ratkaisun 24 tunnin kuluessa".
Alennus	Kaikkien palvelusopimuksen sopimuksen rivikohteiden alennusten painotettu keskiarvo. Voi olla mikä tahansa positiivinen luku lukuun 100 saakka. (Ainostaan luku)
Päättymispäivä	Viimeinen päivä, jolloin palvelusopimus on voimassa.* Tämä kenttä on tyhjä, ellet määritä Apex-käynnistintä tai pikatoimintoa sen täyttämiseksi. Voit esimerkiksi luoda pikatoiminnon, joka määrittää Päättymispäivä-kentän 365 päivää Alkamispäivä-arvon jälkeen.
Kokonaissumma	Palvelusopimuksen kokonaishinta plus lähetyskulut ja verot. (vain luku)
Edellinen muokkaaja	Käyttäjä, joka on viimeksi muuttanut palvelusopimusta. (vain luku)
Rivikohteet	Palvelusopimuksen sopimuksen rivikohteiden (tuotteet) määrä.
Palvelusopimus	Palvelusopimuksen ylätason palvelusopimus, jos sellainen on.  Vihje: Tarkastele, luo ja poista palvelusopimuksen alitason palvelusopimuksia Alitason palvelusopimukset -viiteluettelosta.
Juuritason palvelusopimus	Ylimmän tason palvelusopimus palvelusopimusten hierarkiassa. Riippuen palvelusopimuksen asemasta hierarkiassa, sen juuritaso ei välttämättä ole sen ylätaso. (vain luku)

Kenttä	Kuvaus
Palvelusopimuksen omistaja	Palvelusopimukselle kohdistettu omistaja.
Toimitus ja käsittely	Palvelusopimuksen toimitus- ja käsittelykulut yhteensä.
Toimitusosoite: kaupunki	Ensisijaisen posti- tai toimitusosoitteen Kaupunki-osa. Enimmäispituus on 40 merkkiä.
Toimitusosoite: maa	Ensisijaisen posti- tai toimitusosoitteen Maa-osa. Arvo valitaan vakioarvojen valintaluettelosta tai syötetään tekstinä. Jos kenttä on tekstikenttä, siinä voi olla enintään 80 merkkiä.
Toimitusosoite: osavaltio	Ensisijaisen posti- tai toimitusosoitteen osavaltio- tai provinssiosa. Arvo valitaan vakioarvojen valintaluettelosta tai syötetään tekstinä. Jos kenttä on tekstikenttä, siinä voi olla enintään 80 merkkiä.
Toimitusosoite: katu	Ensisijaisen posti- tai toimitusosoitteen tilin katuosoite. Enimmäispituus on 255 merkkiä.
Toimitusosoite: postinumero	Ensisijaisen posti- tai toimitusosoitteen postinumero-osa. Enimmäispituus on 20 merkkiä.
Erityisehdot	Kaikki ehdot, jotka olet hyväksynyt ja joita haluat seurata palvelusopimuksessa.
Alkamispäivä	Ensimmäinen päivä, jolloin palvelusopimus on voimassa.* Tämä kenttä on tyhjä, ellet määritä Apex-käynnistintä tai pikatoimintoa sen täyttämiseksi. Voit esimerkiksi luoda pikatoiminnon, joka määrittää Alkamispäivä-kentän arvoksi päivän, jolloin Tila-arvoksi muutettiin Aktiivinen.
Tila	Palvelusopimuksen tila. Tila määritetään organisaatiosi järjestelmän nykyisen päivämäärän ja palvelusopimuksen Alkamispäivä- ja Päättyispäivä-arvojen mukaan. Tila on: • Aktiivinen, jos järjestelmän päivämäärä on alkamispäivänä tai sen jälkeen ja päättyispäivänä tai sitä ennen. • Vanhentunut, jos järjestelmän päivämäärä päättyispäivän jälkeen. • Ei-aktiivinen, jos järjestelmän päivämäärä on ennen alkamispäivää.
Tilakuvake	Osoittaa palvelusopimuksen tilan seuraavilla kuvakkeilla: •  Aktiivinen •  Vanhentunut •  Ei-aktiivinen
Välisumma	Palvelusopimuksen rivikohteiden (tuotteet) kokonaissumma ennen alennuksia, veroja ja toimituskuluja. (vain luku)

Kenttä	Kuvaus
Vero	Palvelusopimuksen kokonaisverot. Tämä on valuuttakenttä, joten syötä summa, älä prosenttilukua. Syötä esimerkiksi <i>\$10.50</i> .
Aika (kuukautta)	Kuukausien määrä, jolloin palvelusopimus on voimassa. Tämä kenttä ei ole riippuvainen Alkamispäivä- ja Päätymispäivä-arvoista. Riippuen siitä, miten yhtiösi käyttää palvelusopimuksia, saatat haluta piilottaa Kesto-kentän tai määrittää datan vahvistuksen, joka esimerkiksi täyttää Päätymispäivä-kentän, kun Kesto määritetään.
Kokonaishinta	Palvelusopimuksen rivikohteiden (tuotteet) kokonaissumma alennusten, veroen ja toimituskulujen jälkeen. (vain luku)

*Palvelusopimuksissa on neljä päivämääräkenttää. Luontipäivämäärä on päivä, jolloin palvelusopimus luotiin Salesforcessa, joten se on aikaisin päivämäärä. Aktivoinnin päivämäärä on päivä, jolloin se aktivoitiin ensimmäistä kertaa tilille tai asiakkaalle. Alkamispäivä on palvelusopimuksen voimaastumispäivä tai edellisen uusinnan päivä, kun taas Päätymispäivä on palvelusopimuksen viimeinen voimassaolopäivä. Alkamispäivä- ja Päätymispäivä-kentät ovat oletusarvoisesti tyhjiä, mutta voit luoda Apex-käynnistimiä, jotka täyttävät kyseiset kentät käyttämällä palvelusopimuksen muita kenttiä, kuten Tilä.

KATSO MYÖS:

[Ohjeita palvelusopimusten käyttämiseen](#)

[Sopimuksen rivikohteen kentät](#)

Sopimuksen rivikohteet

Sopimuksen rivikohteet

Sopimuksen rivikohteet ovat tiettyjä tuotteita, jotka ovat palvelusopimuksen, eivätkä yleisen sopimuksen kattamia. Voit käyttää sopimusten rivikohteita vain, jos Salesforce-organisaatiosi käyttää tuotteita.

Sopimuksen rivikohteet löytyvät Sopimuksen rivikohteet -viiteluettelosta.



Note: Aikataulut eivät ole käytettävissä sopimusten rivikohteille eivätkä yhteisöjen käyttäjät voi käyttää niitä.



Esimerkki: Voit luoda palvelusopimuksen, joka kattaa tuotteet X, Y ja Z, ja luoda sitten palvelusopimukselle oikeutuksia, jotka on kohdistettu tietyn tilin yhteyshenkilöille. Kun joku yhteyshenkilöstä tekee tukipyyntöä, agentti tarkastaa, onko palvelusopimukseen liitetty oikeutus aktiivinen. Jos se on aktiivinen, agentti voi tarjota tukea kaikille palvelusopimuksen kattamille tuotteille (joita sopimuksen rivikohteet edustavat).

EDITION-VERSIOIT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

Käytettävissä: **Professional Edition**-, **Enterprise Edition**-, **Performance Edition**-, **Unlimited Edition**- ja **Developer Edition** -versioissa, joissa on Service Cloud

KATSO MYÖS:

[Ohjeita sopimusten rivikohteiden työstämiseen](#)

[Sopimuksen rivikohteen kentät](#)

Ohjeita sopimusten rivikohteiden työstämiseen

Sopimuksen rivikohteet ovat määrättyjä palvelusopimuksen kattamia tuotteita. Opettele suorittamaan yleisimpiä toimintoja sopimusten rivikohteille.

Sopimuksen rivikohteiden tarkasteleminen

Tarkastele sopimuksen rivikohdetta siirtymällä sen kattavaan palvelusopimukseen. Sopimuksen rivikohteet -viiteluettelo näyttää kaikki palvelusopimukseen liitetyt rivikohteet. Napsauta sopimuksen rivikohdetta nähdäksesi siihen liittyvät oikeutukset, historian ja muita tietoja.



Note: Sopimuksen rivikohteille ei voi luoda mukautettuja luettelonäkymiä.

Sopimuksen rivikohteiden lisääminen palvelusopimukseen

Voit lisätä rivikohteita palvelusopimukseen palvelusopimuksen lisätietosivun Sopimuksen rivikohteet -viiteluettelosta.

1. Napsauta Sopimuksen rivikohteet -luettelosta **Lisää rivikohde**.
2. Valitse hintakirja, jos sinua pyydetään tekemään niin. Jos vain vakiohintakirja on aktiivinen, se kohdistetaan automaattisesti palvelusopimukseen.
3. Valitse yksi tai useampi tuote luettelosta tai hae tuotetta ja napsauta sen nimeä.
4. Syötä kunkin tuotteen määritteet. Pääkäyttäjäsi on voinut mukauttaa tätä sivua sisältämään vain yhtiötäsi koskevia kenttiä.
5. Syötä tuotteen Myyntihinta. Myyntihinta-arvoksi asetetaan oletusarvoisesti luettelohinta, joka on määritetty mahdollisuuteen kohdistetussa hintakirjassa. Voit korvata tämän arvon, jos käyttöoikeutesi sallivat. Saatat haluta antaa esimerkiksi alennusta.
6. Syötä tämän hintaluokan tuotteiden lukumäärä Määrä-ruutuun.
7. Napsauta **Tallenna**.



Vihje: Käytä Ylätasen sopimuksen rivikohde -kenttää ja Alitason sopimuksen rivikohteet -viiteluettelo tehdäksesi rivikohteesta toisen rivikohteen ylätasen. Tämä auttaa sinua esittämään monimutkaisempia tuotteita, jotka sisältävät useita komponentteja.

Sopimuksen rivikohteiden poistaminen

Voit poistaa sopimuksen rivikohteita niiden lisätietosivuilta tai palvelusopimuksen Sopimuksen rivikohteet -viiteluettelosta.

Sopimuksen rivikohteen poistaminen siirtää sen roskakoriin. Kaikki sopimuksen rivikohteeseen liitetyn huomautukset, liitteet tai toiminnot poistetaan myös. Jos palautat sopimuksen rivikohteen, kaikki siihen liitettyt kohteet palautetaan myös.

Sopimusten rivikohteiden jakaminen

Et voi jakaa sopimusten rivikohteita. Sopimuksen rivikohteiden jakaminen peritään palvelusopimuksen jakamisesta. Esimerkiksi käyttäjät, joilla on palvelusopimuksien lukuoikeudet, perivät lukuoikeuden sopimuksen rivikohteille.

KATSO MYÖS:

[Sopimuksen rivikohteen kentät](#)

[Oikeutukset: Opeteltava termistö](#)

EDITION-VERSIOIT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

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

-versioissa, joissa on Service Cloud

KÄYTTÄJOIKEUDET

Sopimuksen rivikohteiden lisääminen palvelusopimuksiin:

- Palvelusopimusten muokkausoikeus

JA

Palvelun rivikohteiden luontioikeus ja tuotteiden ja hintakirjojen lukuoikeus

Sopimuksen rivikohteiden tarkasteleminen:

- Sopimuksen rivikohteiden lukuoikeus JA tuotteiden ja hintakirjojen lukuoikeus

Sopimuksen rivikohteiden muokkaaminen:

- Sopimuksen rivikohteiden muokkausoikeus JA tuotteiden ja hintakirjojen lukuoikeus

Sopimuksen rivikohteiden poistaminen:

- Sopimuksen rivikohteiden poisto-oikeus JA tuotteiden ja hintakirjojen lukuoikeus

Sopimuksen rivikohteen kentät

Sopimusten rivikohteissa on seuraavat kentät. Näkyvissä ja muokattavissa olevat kentät vaihtelevat sivuasettelusi ja kenttätason suojausasetusten mukaan.

Kenttä	Kuvaus
Omaisuuuden nimi	Sopimuksen rivikohteeseen liitetyn omaisuuden nimi. Tuotteet edustavat yhtiösi myymiä kohteita (kuten kannettavien tietokoneiden suojakotelot) ja omaisuudet edustavat asiakkaidesi ostamia yksittäisiä tuotteita (Jonin ostama kannettavan tietokoneen suojakotelo).
Luoja	Käyttäjä, joka loi sopimuksen rivikohteen. (vain luku)
Luontipäivä	Päivämäärä, jolloin sopimuksen rivikohde luotiin.
Kuvaus	Sopimuksen rivikohteen kuvaus. Tähän kenttään mahtuu enintään 32 kt tietoa. Vain ensimmäiset 255 merkkiä näkyvät raporteissa.
Alennus	Alennus, jota käytät sopimuksen rivikohteeseen. Voit antaa numeron joko prosenttimerkin kanssa tai sitä ilman kahden desimaalin tarkkuudella.
Päättymispäivä	Viimeinen päivä, jolloin sopimuksen rivikohde on voimassa. Tämä kenttä on tyhjä, ellet määritä Apex-käynnistintä tai pikatoimintoa sen täyttämiseksi.
Edellinen muokkaaja	Käyttäjä, joka viimeksi muuttu sopimuksen rivikohteen. (vain luku)
Rivikohteen numero	Automaattisesti luotu tunnusnumero sopimuksen rivikohteelle. (vain luku)
Luettelohinta	Sopimuksen rivikohteen (tuotteet) hinta hintakirjassa valuutta mukaan lukien. (vain luku)
Ylätason sopimuksen rivikohde	Sopimuksen rivikohteen ylätason rivikohde, jos sellainen on.  Vihje: Luo, tarkastele ja poista sopimuksen rivikohteen alitason rivikohteita Alitason sopimuksen rivikohteet -viiteluettelosta.
Tuote	Sopimuksen rivikohteen (tuote) nimi hintakirjassa esitetyn mukaisesti.

EDITION-VERSIOIT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

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

-versioissa, joissa on Service Cloud

Kenttä	Kuvaus
Määrä	Tämän sopimuksen rivikohteeseen (tuote) sisältyvän rivikohteen yksiköiden lukumäärä. Arvon täytyy olla 1 tai suurempi.
Juuritason sopimuksen rivikohde	Sopimusten rivikohteiden hierarkian ylimmän tason sopimuksen rivikohde. Riippuen rivikohteen asemasta hierarkiassa, sen juuritaso ei välttämättä ole sen ylätaso. (vain luku)
Myyntihinta	Sopimuksen rivikohteelle käytetty hinta. Mahdollisuuteen tai tarjoukseen lisätyn sopimuksen rivikohteen (tuotteen) myyntihinta on oletusarvoisesti sama kuin hintakirjassa oleva rivikohteen luettelohinta. Voit kuitenkin päivittää sen.
Palvelusopimus	Sopimuksen rivikohteeseen liitetty palvelusopimus.
Alkamispäivä	Sopimuksen rivikohteen alkamispäivä. Tämä kenttä on tyhjä, ellet määritä Apex-käynnistintä tai pikatoimintoa sen täyttämiseksi.
Tila	Sopimuksen rivikohteen tila. Tila määritetään organisaatiosi järjestelmän nykyisen päivämäärän ja sopimuksen rivikohteen Alkamispäivä- ja Päättyispäivä-arvojen mukaan. Tila on: - Aktiivinen, jos järjestelmän päivämäärä on alkamispäivänä tai sen jälkeen ja päättyispäivänä tai sitä ennen. - Vanhentunut, jos järjestelmän päivämäärä päättyispäivän jälkeen. - Ei-aktiivinen, jos järjestelmän päivämäärä on ennen alkamispäivää.
Tilakuvake	Osoittaa sopimuksen rivikohteen tilan seuraavilla kuvakkeilla:  Aktiivinen  Vanhentunut  Ei-aktiivinen
Välisumma	Sopimuksen rivikohteen myyntihinta kerrottuna määrällä.
Kokonaishinta	Sopimuksen rivikohteen myyntihinta kerrottuna määrällä, miinus alennus.

KATSO MYÖS:

[Palvelusopimuksen kentät](#)[Ohjeita sopimusten rivikohteiden työstämiseen](#)

Knowledge-palvelun käyttäminen

Salesforce Knowledge

Artikkelien ja käännösten työstäminen

EDITION-VERSIOIT

Käytettävissä: Salesforce
Classicissa

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

Salesforce Knowledge on
saatavilla lisämaksusta:
Professional Edition-,
Enterprise Edition- ja
Unlimited Edition
-versioissa.

Artikkelien hallinta -välilehti on aloitussivusi työstäessäsi artikkeleita niiden julkaisusykliä, jossa niitä luodaan, kohdistetaan työkalupaneille, käännetään, julkaistaan, arkistoidaan ja poistetaan.

Agentit tarvitsevat artikkelin artikkelityypin ja artikkelitoimintojen asianmukaiset käyttöoikeudet suorittaakseen joitakin tehtäviä. Lisätietoja on kohdassa Artikkelitoimintojen kohdistaminen julkisille ryhmille.

Käytä seuraavia sivupalkin valintoja määrittääksesi, mitkä artikkelit näytetään luettelonäkymässä:

- Valitse Näkymä-alueelta Luonnosartikkelit, Julkaistut artikkelit tai Arkistoidut artikkelit. Voit suodattaa luonnosartikkelit sinulle kohdistettuihin tai kenelle tahansa kohdistettuihin (kaikki organisaatiosi luonnosartikkelit).
- Jos käytettävissä, napsauta Näkymä-alueelta Käännökset-välilehteä ja valitse Luonnoskäännökset tai Julkaistut käännökset. Voit suodattaa luonnoskäännökset sinulle kohdistettuihin, käännösjonoon kohdistettuihin tai kenelle tahansa kohdistettuihin (kaikki organisaatiosi luonnoskäännökset).
- Jos haluat tarkentaa nykyistä näkymää, valitse ensin artikkelien kielisuodatin ja kirjoita sitten avainsana tai -lause **Etsi näkymästä** -kenttään. **Etsi näkymästä** -kenttä ei ole käytössä arkistoiduille artikkeleille.
- Valitse luokka Suodatin-alueen alasvetovalikosta suodattaaksesi nykyisen näkymän.

Valitse **Sarakkeet** muokataksesi näytettäviä sarakkeita. Seuraavat sarakkeet ovat käytettävissä näkymäalueen valinnoista riippuen:

Sarake	Kuvaus	Näkymä
Toiminto	Näyttää artikkeleille tai käännökselle käytettävissä olevat toiminnot.	Kaikki artikkelit ja käännökset
Kaikki käyttäjäarvostelut	Sisäisen Salesforce-organisaatiosi, Asiakasportaalin, kumppaniportaalin ja julkisen tietämyskannan käyttäjien keskiarvoiset arvostelut.	Julkaistut ja arkistoidut artikkelit ja julkaistut käännökset
Arkistointipäivämäärä	Päivämäärä, jolloin artikkeli arkistoitui.	Arkistoidut artikkelit
Artikkelinnumero	Artikkelille automaattisesti kohdistettu yksilöllinen numero.	Kaikki artikkelit ja käännökset
Artikkelin otsikko	Napsauta tarkastellaksesi artikkelia.	Kaikki artikkelit
Vastuuhenkilö	Käyttäjä, joka on kohdistettu työstämään artikkelia.	Luonnosartikkelit ja -käännökset
Toimenannon lisätiedot	Toimenannon ohjeet.	Luonnosartikkelit ja -käännökset

KÄYTTÄJOIKEUDET

Artikkelien luominen, muokkaaminen ja poistaminen:

- Artikkeleiden hallintaoikeus

JA

Artikkelityypin luonti-, luku-, muokkaus- tai poisto-oikeus

Artikkelien julkaiseminen tai arkistointi:

- Artikkelien hallintaoikeus

JA

Artikkelityypin luonti-, luku-, muokkaus- ja poisto-oikeus

Artikkelien lähettäminen käännettäväksi:

- Artikkelien hallintaoikeus

JA

Artikkelityypin luonti-, luku- ja muokkaus-oikeus

Artikkelien lähettäminen hyväksyttäväksi:

- Käyttöoikeudet vaihtelevat hyväksymisprosessin asetusten mukaan

Sarake	Kuvaus	Näkymä
Toimenannon suorituspäivä	Artikkelin työstämisen deadline. Näytetään punaisena, jos päivämäärä on vanhentunut.	Luonnosartikkelit ja -käännökset
Luontipäivä	Päivämäärä, jolloin artikkeli kirjoitettiin.	Luonnosartikkelit ja -käännökset
Asiakasarvostelut	Asiakasportaalin ja julkisen tietämyskannan käyttäjien keskiarvoiset arvostelut.	Julkaistut ja arkistoidut artikkelit ja julkaistut käännökset
Kieli	Kieli, jolle artikkeli on käännetty.	Luonnoskäännökset ja julkaistut käännökset
Viimeisin toiminto	Käännökselle viimeksi tehdyn toiminnon päivämäärä ja tyyppi.	Luonnoskäännökset ja julkaistut käännökset
Edellinen muokkaaja	Henkilö, joka viimeksi päivitti artikkelia.	Luonnosartikkelit ja -käännökset
Edellinen muokkaaja	Päivämäärä, jolloin artikkelia muokattiin viimeksi.	Kaikki artikkelit ja käännökset
Kaikkien käyttäjien katsotuin	Sisäisen Salesforce-organisaatiosi, Asiakasportaalin, kumppaniportaalin ja julkisen tietämyskannan käyttäjien keskiarvoiset tarkastelukerrat.	Julkaistut ja arkistoidut artikkelit ja julkaistut käännökset
Kaikkien asiakkaiden katsotuin	Asiakasportaalin ja julkisen tietämyskannan käyttäjien keskiarvoiset tarkastelukerrat.	Julkaistut ja arkistoidut artikkelit ja julkaistut käännökset
Kaikkien kumppaneiden katsotuin	Kumppaniportaalin ja julkisen tietämyskannan käyttäjien keskiarvoiset tarkastelukerrat.	Julkaistut ja arkistoidut artikkelit ja julkaistut käännökset
Kumppaniarvostelut	Kumppaniportaalin ja julkisen tietämyskannan käyttäjien keskiarvoiset arvostelut.	Julkaistut ja arkistoidut artikkelit ja julkaistut käännökset
Julkaisupäivämäärä	Päivämäärä, jolloin artikkeli julkaistiin.	Julkaistut artikkelit ja käännökset
Lähdeartikkeli	Alkuperäinen artikkeli ennen käännöstä. Napsauta artikkelin otsikkoa nähdäksesi artikkelin.	Luonnoskäännökset ja julkaistut käännökset
Käännetty artikkeli	Käännetyn artikkelin otsikko. Napsauta käännöksen otsikkoa muokataksesi käännöstä.	Luonnoskäännökset ja julkaistut käännökset
Käännöksen tila	Käännössyklin vaihe. Siirrä cursorisi kuvakkeiden päälle nähdäksesi käännöksen tilat. Jos käännös on julkaistu, luonnoskäännökselle ja julkaistulle käännökselle on erilliset välilehdet.	Käännettäväksi lähetetyt artikkelit
Tyyppi	Artikkelin sisältämä tieto määritellään artikkelityypillä, kuten Yleisimmät kysymykset tai Tuotekuvaus.	Kaikki artikkelit

Sarake	Kuvaus	Näkymä
Vahvistuksen tila	Näyttää onko artikkelin sisältö vahvistettu.	Kaikki artikkelit ja käännökset, kun käytössä
Versio	Artikkelin versio. Siirrä hiiren osoitin versionumeron ylle nähdäksesi tietoja artikkelin muista versioista.	Kaikki artikkelit

Artikkelien hallinta -välilehdessä voit tehdä seuraavat toimet:

- Etsi artikkeli tai käännös syöttämällä hakusanoja tai käyttämällä kategorioiden alasvetovalikkoa.
 - Luo artikkeli napsauttamalla **Uusi**.
 - Julkaise artikkeli tai käännös valitsemalla se ja napsauttamalla **Julkaise...** Jos sinulla on "Julkaise artikkeleita" -artikkelitoiminto ja artikkelille on määritetty hyväksymisprosessi, näet sekä **Julkaise...**- että **Lähetä hyväksyttäväksi** -painikkeet.
 - Muokkaa artikkelia tai käännöstä napsauttamalla sen vierestä **Muokkaa**.
 - Katso miten artikkeli tai käännös näytetään loppukäyttäjille napsauttamalla sen vierestä **Esikatselu**. Voit valita Kanava-alasvetovalikosta minkä tahansa kanavan, jossa artikkeli näytetään, paitsi julkisen tietämyskannan.
-  **Note:** Äänestys- ja Chatter-tietoja ei ole saatavilla, kun esikatselit Knowledge-artikkelia.
- Tarkastele artikkelin tai käännöksen muiden versioiden luetteloa napsauttamalla sen versionumeroa.
 - Muuta artikkelin tai käännöksen omistajaa valitsemalla se ja napsauttamalla **Kohdista...**
-  **Note:** Kaikilla luonnosartikkeleilla tulee olla vastuuhenkilö.
- Siirrä artikkeli tai käännös roskakoriin valitsemalla se ja napsauttamalla **Poista**.
 - Arkistoi julkaistu artikkeli tai käännös valitsemalla se ja napsauttamalla **Arkistoi...**
 - Lähetä artikkeleita käännettäväksi valitsemalla ne ja napsauttamalla **Lähetä käännökselle**. Voit määrittää eräpäiviä kullekin kielelle ja kohdistaa ne toiselle agentille tai jonoon viedäksesi ne käännöstoimistolle.
 - Siirry suoraan käännettävien artikkelien viennin ja tuonnin määrittämissivuille Aiheeseen liittyvät linkit -osion **Vie artikkeli käännettäväksi** ja **Tuo artikkelin käännökset** -linkeillä.

TÄSSÄ OSIOSSA:

[Artikkelien ja ulkoisten lähteiden hakeminen Knowledge-välilehdestä](#)

Käytä yhdistettyä hakuja hakeaksesi kaikkia resurssejasi kerralla.

[Artikkelien luominen ja muokkaaminen](#)

Voit luoda tai muokata artikkeleita Knowledge- tai Artikkelien hallinta -välilehdestä. Jos luot artikkelia, sinun täytyy ehkä valita artikkelin tyyppi ja kieli. Jos muokkaat julkaistua artikkeli tai käännöstä, valitse, haluatko jättää artikkelin julkaistuksi työstäessäsi luonnoskopiota, vai haluatko kumota alkuperäisen artikkelin julkaisun työstääksesi sitä suoraan. Jos käytät kopiota, sen julkaiseminen korvaa artikkelin viimeksi julkaistun version. Jos työstät alkuperäistä artikkelia, se ei ole käytettävissä kanavissa, ennen kuin julkaiset sen uudelleen.

[Julkaistut artikkelit ja käännökset](#)

Artikkelien ja käännösten julkaiseminen tekee niistä näkyviä kaikissa valituissa kanavissa. Jos julkaiset artikkelin, josta on tehty käännöksiä, myös kaikki sen käännökset julkaistaan.

[Artikkelien kääntäminen Salesforce Knowledge](#)

Jos organisaatiosi kääntää Salesforce Knowledge -artikkeleita itse, voit syöttää käännöksen sen lisätietosivulta.

[Artikkelien ja käännösten arkistointi](#)

Arkistointi poistaa julkaistut ja tarpeettomat artikkelit ja käännökset, jolloin niitä ei näytetä enää agenteille ja asiakkaille organisaatiosi Salesforce Knowledge -kanavissa.

[Salesforce Knowledge -artikkeliversiot](#)

Artikkeliversiot sallivat sinun tallentaa julkaistun artikkelin vanhemman version ja nähdä sitten mikä artikkelin versio on liitetty tapaukseen. Tallenna vanhempi versio valitsemalla **Merkitse uudeksi versioksi** -valintaruutu, kun julkaiset uutta versiota. Aiemmin julkaistu versio tallennetaan ja uusi versio julkaistaan ja merkitään seuraavalla versionumerolla.

[Artikkelien ja käännösten poistaminen](#)

Voit poistaa artikkeleita ja käännöksiä Artikkelien hallinta -välilehdestä tai artikkelin tai käännöksen lisätietosivulta. Artikkelin poistaminen poistaa sen pysyvästi tietämuskannasta. Voit poistaa luonnosartikkeleita, artikkelien luonnoskäännöksiä tai arkistoituja artikkeleita, mutta et julkaistuja artikkeleita tai käännöksiä.

[Artikkelit- tai Knowledge-välilehti](#)

Tarkasta, mitä Salesforce Knowledge -välilehteä käytät ja mitä voit tehdä sillä.

KATSO MYÖS:

[Artikkelien ja ulkoisten lähteiden hakeminen Knowledge-välilehdestä](#)

[Artikkelien luominen ja muokkaaminen](#)

[Julkaistut artikkelit ja käännökset](#)

[Artikkelien kääntäminen Salesforce Knowledge](#)

[Artikkelien ja käännösten arkistointi](#)

[Salesforce Knowledge -artikkeliversiot](#)

[Artikkelien ja käännösten poistaminen](#)

[Artikkelit- tai Knowledge-välilehti](#)

[Complete Guide to Salesforce Knowledge](#)

Artikkelien ja ulkoisten lähteiden hakeminen Knowledge-välilehdestä**KÄYTTÄJÄOIKEUDET**

Artikkelien tarkasteleminen:	Artikkelityypin lukuoikeus
Artikkelien luominen:	Artikkelien hallintaoikeus JA Artikkelityypin luku- ja luontioikeus
Luonnosartikkelien muokkaaminen:	Artikkelien hallintaoikeus JA Artikkelityypin luku- ja muokkausoikeus
Julkaistujen tai arkistoitujen artikkelien muokkaaminen:	Artikkelien hallintaoikeus JA Artikkelityypin luonti-, luku- ja muokkausoikeus

EDITION-VERSIOIT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

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

Salesforce Knowledge on saatavilla lisämaksusta: **Professional Edition**-, **Enterprise Edition**- ja **Unlimited Edition** -versioissa.

Luonnosartikkelien, julkaistujen artikkelien ja arkistoitujen artikkelien poistaminen:	Artikkelien hallintaoikeus JA Artikkelityypin luku-, muokkaus- ja poisto-oikeus
Ulkoisten tietolähteiden luominen ja muokkaaminen:	Sovelluksen mukautusoikeus

Käytä yhdistettyä hakua hakeaksesi kaikkia resurssiasi kerralla.

1. Kirjoita hakusanasi Haku-kenttään.

Voit käyttää hakusanoissa haun yleismerkkejä ja operaattoreita. Jos organisaatiollasi on automaattisen täydennyksen vaihtoehtoja käytössä, voit tehdä valinnan ehdotuksista.



Note: Automaattisen täydennyksen alasvetovalikossa artikkelien otsikkojen vieressä on paperi-kuvake ja hakusanojen vieressä on suurennuslasi-kuvake.

2. Napsauta hakukuvaketta tai paina näppäimistöäsi *Enter*.

3. Voit myös valita suodattimia tarkentaaksesi hakutuloksiasi.

Suodata kielen, tietoluokan, artikkelin tilan, artikkelityypin ja artikkelin vahvistuksen perusteella, riippuen hakemastasi lähteestä. Napsauta **Palauta** palauttaaksesi kaikki suodattimet oletusasetukseen.

- Kun **Kaikki** on valittuna, voit suodattaa kielen ja tietoluokan perusteella, riippuen mitä organisaatiosi tukee.
- Kun **Artikkelit** tai **Oma luonnos** on valittuna, voit käyttää seuraavia suodatusperusteina:
 - Artikkelin tila: Julkaistu, Luonnos ja Luonnoskäännökset
 - Kieli: Arvot riippuvat organisaatiossasi tuetuista arvoista
 - Tietoluokat: Arvot riippuvat organisaatiossasi luoduista arvoista
 - Artikkelityyppi: Arvot riippuvat organisaatiossasi luoduista arvoista
 - Vahvistuksen tila: Ei suodatinta (kaikki artikkelit), Vahvistamattomat (vahvistamattomat artikkelit), Vahvistetut (vahvistetut artikkelit) ja kaikki muut organisaatiosi tukemat arvot, kuten Tarkastuksessa.
- Kun ulkoinen lähde on valittuna, suodattimia ei ole ja ulkoisen objektisi hakuasettelu määrittää näytettävät yleiset artikkelitiedot.

4. Voit suodattaa artikkeleita seuraavien ehtojen perusteella:

- Julkaisupäivämäärä
- Paras arvostelu
- Eniten tarkastelu
- Otsikko: A–Z
- Otsikko: Z–A

5. Tarkastele tietoja napsauttamalla artikkelin tai ulkoisen lähteen otsikkoa. Otsikon alla näet yleisiä artikkelitietoja, kuten: uuden artikkelin osoitin, artikkelin numero, artikkelityyppi, vahvistuksen tila, edellinen julkaisupäivä, artikkelin tarkastelukertojen vertailu ja artikkelin arvostelun vertailu.

6. Käytä kunkin artikkelin vieressä olevaa alasvetoluetteloa seurataksesi artikkelia, lopettaaksesi sen seuraamisen tai [muokataksesi](#), [julkaistaksesi](#) tai [poistaaksesi](#) artikkelin, riippuen käyttöoikeuksistasi.

TÄSSÄ OSIOSSA:

[Artikkelien nostaminen kärkeen hakutuloksissa](#)

Yhdistä artikkeleihin hakusanoja optimoidaksesi Salesforce Knowledge -hakutulokset. Näitä avainsanoja haussa käyttävät käyttäjät näkevät artikkelin ensimmäisenä hakutuloksissa. Ylennetyt hakutermit ovat hyödyllisiä ylentämään artikkeli, jota tiedät yleisesti käytettävän tukiongelmiin ratkaisemisessa, kun käyttäjän haku sisältää tiettyjä avainsanoja.

[Artikkelihaun tulokset](#)

Artikkelihaun toiminta riippuu hakuasetuksistasi, hakusanoista ja haun yleismerkeistä ja operaattoreista. Salesforce Knowledge -haku käyttää samoja mukautettuja hakualgoritmeja, jotka ovat käytettävissä kaikkialla Salesforcea. Ne sisältävät erilaisia mekanisme, kuten tokenisointi, lemmatisointi ja kiellettyjen sanojen luettelot asiaankuuluvien hakutulosten palauttamiseksi.

KATSO MYÖS:

[Artikkelien nostaminen kärkeen hakutuloksissa](#)[Artikkelihaun tulokset](#)[Complete Guide to Salesforce Knowledge](#)

Artikkelien nostaminen kärkeen hakutuloksissa

Yhdistä artikkeleihin hakusanoja optimoidaksesi Salesforce Knowledge -hakutulokset. Näitä avainsanoja haussa käyttävät käyttäjät näkevät artikkelin ensimmäisenä hakutuloksissa. Ylennetyt hakutermit ovat hyödyllisiä ylentämään artikkeli, jota tiedät yleisesti käytettävän tukiongelmiin ratkaisemisessa, kun käyttäjän haku sisältää tiettyjä avainsanoja.

Artikkeleiden tilan tulee olla julkaistu, jota voit hallita niitä ylentäviä termejä.

1. Valitse Artikkelien hallinta -välilehden Näytä-osioista **Julkaistut artikkelit** ja napsauta sitten sen julkaistun artikkelin otsikkoa, jonka haluat ylentää hakutermit.
2. Napsauta Ylennetyt hakutermit -viiteluettelosta **Uusi ylennetty termi**.
3. Kirjoita artikkeliin liitettävät avainsanat.
 - Voit jakaa saman termin monien artikkeleiden kanssa. Jos käyttäjän haku vastaa ylennettyä termiä, kaikki sitä vastaavat artikkelit ylennetään hakutuloksissa järjestettynä vastaavuuden mukaan.
 - Ylennetyt termin enimmäismerkkimäärä on 100. Parhaat tulokset vastaamaan käyttäjän hakutermejä saat rajaamalla kunkin ylennetyt termin muutama avainsanaan.

4. Napsauta **Tallenna**.

Esimerkki: Jos artikkeli esimerkiksi käsittelee yleistä tukiongelmaa kuten kirjautumista, voit liittää termit *salasana* ja *salasanan vaihto*. Artikkelihaku vastaa ylennettyä termiä, jos termin kaikki hakusanat osuvat käyttäjän hakutermeihin missä tahansa järjestyksessä. Jokaisen avainsanan on vastattava täsmälleen. Esimerkki:

- Ylennetty termi *salasana* täsmää hakuun *muuta salasana*.
- Ylennetty termi *salasanan vaihto* täsmää hakuun *miten muutan salasanan* mutta ei haku *salasana unohtui*.
- Ylennetty termi *salasana* ei täsmää hakuun *muuta salasanoja*.

Ota huomioon seuraavat rajoitukset ja yleiset rajoitukset käyttäessäsi hakutermien ylentämistä.

EDITION-VERSIOIT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

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

Salesforce Knowledge on saatavilla lisämaksusta: **Professional Edition-**, **Enterprise Edition-** ja **Unlimited Edition** -versioissa.

KÄYTTÄJOIKEUDET

Ylennettyjen hakutermin luominen, muokkaaminen ja poistaminen:

- "Ylennettyjen hakutermin hallinta"

- Organisaatiosi voi luoda enintään 2 000 ylennettyä termiä. Käytä niitä valikoiden parhaiden tulosten aikaansaamiseksi, mikä tarkoittaa, että luot rajoitetun määrän ylennettyjä artikkeleita ja rajoitat artikkelien määrää per termi.
- Jos organisaatiosi kääntää artikkeleita useille kielille, jokainen ylennetty termi liittyy yhteen artikkeliversioon ja artikkeliversion kieleen. Jos sinun tarvitsee liittää ylennettyjä termejä kullekin käännökselle, sinun on määritettävä ylenneyt termit jokaiselle käännökselle. Yhdistä esimerkiksi "change password" englanninkielisessä artikkeliversiossa ja "changer mot de passe" ranskankielisessä artikkeliversiossa.
- Loppukäyttäjän kieliasetus määrittää artikkelihauksen alueen. Hakutulokset eivät sisällä artikkeliversioita tai niihin liittyviä termejä, joita ei ole käyttäjän kielellä.

KATSO MYÖS:

[Artikkelihauksen tulokset](#)

[Artikkelien ja ulkoisten lähteiden hakeminen Knowledge-välilehdestä](#)

[Complete Guide to Salesforce Knowledge](#)

Artikkelihauksen tulokset

Artikkelihauksen toiminta riippuu hakuasetuksistasi, hakusanoista ja haun yleismerkeistä ja operaattoreista. Salesforce Knowledge -haku käyttää samoja mukautettuja hakualgoritmeja, jotka ovat käytettävissä kaikkialla Salesforcea. Ne sisältävät erilaisia mekanismeja, kuten tokenisointi, lemmatisointi ja kiellettyjen sanojen luettelot asiaankuuluvien hakutulosten palauttamiseksi.

Artikkelien järjestys hakutuloksissa riippuu useasta tekijästä. Salesforce arvioi hakusanasi ja tietosi siirtääkseen asiaankuuluvimmat vastaavuudet korkeammalle hakutulostesi luettelossa. Näihin tekijöihin sisältyy:

Operaattorit

Kun et määritä artikkelihakuasi operaattoria, hakukone määrittää parhaan käytettävän operaattorin.

Monet haut käyttävät oletusarvoisesti AND-operaattoria. Tämä tarkoittaa, että kun haet useilla hakusanoilla, kaikkien termien täytyy löytää vastaavuus tuloksen palauttamiseksi. Vastaavuuksien hakeminen kaikilla sanoilla tuottaa usein parempia hakutuloksia kuin OR-operaattorilla, jolla hakutuloksissa näytetään mitä tahansa sanaa vastaavat osumat.

Jos hakukone ei löydä yhtään tulosta, joka vastaisi kaikkia sanoja, se etsii vastaavuuksia käyttämällä OR-operaattoria. OR-operaattorilla hakukone pitää useampia hakusanoja vastaavia artikkeleita tärkeimpinä, joten ne näytetään tulosten luettelossa ensimmäisenä.

Yleisyys

Tämä algoritmi laskee montako kertaa hakusana esiintyy kussakin artikkelissa. Sitten algoritmi vertaa artikkeleita toisiinsa luodakseen hakutulosten ensimmäisen joukon.

Asiaankuuluvuus

Artikkelit, joita tarkastellaan tai liitetään tapauksiin usein, näytetään korkeammalla tuloksissa. Myös artikkelin omistajuus ja viimeisimmät toiminnot vahvistavat artikkelia tulosten luettelossa.

Toisiaan lähellä olevat hakusanat

Kaikki hakusanat sisältävät artikkelit näytetään ensimmäisinä. Sen jälkeen näytetään artikkelit, joissa on vähemmän hakusanoja ja lopuksi artikkelit, joista löytyy vain yksi hakusana. Luettelossa näytetään ensimmäisenä artikkelit, joissa hakusanat ovat lähempänä toisiaan ja joissa hakusanojen välissä on mahdollisimman vähän muita sanoja.

Tarkat vastaavuudet

Hakusanojen tarkat vastaavuudet näytetään korkeammalla kuin synonyymit tai lemmatisoidut hakusanat.

EDITION-VERSIOIT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

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

Salesforce Knowledge on saatavilla lisämaksusta: **Professional Edition-**, **Enterprise Edition-** ja **Unlimited Edition** -versioissa.

Otsikkokenttä

Jos jokin hakusanoista vastaa artikkelin otsikkoa, artikkelia vahvistetaan hakutuloksissa.

Tokenien yleisyys

Jos hakutermi pilkotaan useiksi tokeneiksi, koska se sisältää sekä kirjaimia että numeroita, järjestelmä vahvistaa tuloksia, jotka perustuvat samalle tokenien sarjalle. Tällä tavalla tarkat vastaavuudet näytetään ennen vastaavuuksia, joiden tokenien välissä on muita tokeneita.

KATSO MYÖS:

[Artikkelien nostaminen kärkeen hakutuloksissa](#)

[Artikkelien ja ulkoisten lähteiden hakeminen Knowledge-välilehdestä](#)

[Complete Guide to Salesforce Knowledge](#)

Artikkelien luominen ja muokkaaminen

Voit luoda tai muokata artikkeleita Knowledge- tai Artikkelien hallinta -välilehdestä. Jos luot artikkelia, sinun täytyy ehkä valita artikkelin tyyppi ja kieli. Jos muokkaat julkaistua artikkeli tai käännöstä, valitse, haluatko jättää artikkelin julkaistuksi työstäessäsi luonnoskopiota, vai haluatko kumota alkuperäisen artikkelin julkaisun työstääksesi sitä suoraan. Jos käytät kopiota, sen julkaiseminen korvaa artikkelin viimeksi julkaistun version. Jos työstät alkuperäistä artikkelia, se ei ole käytettävissä kanavissa, ennen kuin julkaiset sen uudelleen.



Note: Valitse luokkia käyttöönottaessasi ne luokat, joita käyttäjä etsisi luonnollisesti selatessaan sovellusta. Käyttäjät voivat löytää artikkelin vain, jos he valitsevat tarkasti sen luokan, tai luokan pää- tai aliluokan.

Kun artikkelisi on valmis, voit kohdistaa sen toiselle agentille muokkausta tai tarkastamista varten, [julkaista sen](#) suoraan tai lähettää sen hyväksyttäväksi. Jos sinulla on "Julkaise artikkeleita" -artikkelitoiminto ja artikkelille on määritetty hyväksymisprosessi, näet sekä **Julkaise...**- että **Lähetä hyväksyttäväksi** -painikkeet.

TÄSSÄ OSIOSSA:

[Salesforce Knowledge -artikkelien älykkäät linkit](#)

Älykkäät linkit artikkelista toiseen.

KATSO MYÖS:

[Salesforce Knowledge -artikkelien älykkäät linkit](#)

[Complete Guide to Salesforce Knowledge](#)

EDITION-VERSIOIT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

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

Salesforce Knowledge on saatavilla lisämaksusta: **Professional Edition**-, **Enterprise Edition**- ja **Unlimited Edition** -versioissa.

Salesforce Knowledge -artikkelien älykkäät linkit

Älykkäät linkit artikkelista toiseen.

Älykkäät linkit muuttuvat automaattisesti, kun artikkelin nimeä tai URL-osoitetta muutetaan. Kun esimerkiksi artikkelin URL-nimeä muutetaan, Salesforce Knowledge päivittää artikkelin URL-osoitteen kanavan perusteella, lisää sivuston etuliitteen julkiselle tietämyskannalle ja lisää yhteisön nimen yhteisöportaalille automaattisesti. Muotoillun tekstin editorissa on kaksi tapaa luoda älykäs linkki Salesforce Knowledge -artikkelista toiseen:

- [Hae artikkeli.](#)
- [Syötä artikkelin URL.](#)

 **Tärkeää:** Älykkäät linkit perustuvat kanaviin, jossa ne sijaitsevat. Tämän takia et voi lisätä toisessa kanavassa olevaan artikkeliin osoittavaa älykästä linkkiä. Esimerkiksi julkisessa tietämyskannassasi olevassa artikkelissa ei voi olla linkkiä artikkeliin, joka on julkaistu vain sisäisessä kanavassasi.

TÄSSÄ OSIOSSA:

[Salesforce Knowledge -artikkelien älykkäät haun kautta](#)

Luo älykäs linkki artikkelista toiseen käyttämällä muotoillun tekstin editorin Linkitä artikkeli -valintaikkunaa.

[Salesforce Knowledge -artikkelien älykkäät linkit URL-osoitteilla](#)

Luo älykäs linkki Salesforce Knowledge -artikkelista toiseen syöttämällä artikkelin URL-osoite manuaalisesti muotoillun tekstin editoriin.

KATSO MYÖS:

[Salesforce Knowledge -artikkelien älykkäät haun kautta](#)

[Salesforce Knowledge -artikkelien älykkäät linkit URL-osoitteilla](#)

[Artikkelien luominen ja muokkaaminen](#)

[Complete Guide to Salesforce Knowledge](#)

EDITION-VERSIOIT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

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

Salesforce Knowledge on saatavilla lisämaksusta:

Professional Edition-, **Enterprise Edition**- ja **Unlimited Edition** -versioissa.

KÄYTTÄJOIKEUDET

Artikkelien luominen:

- Artikkelien hallintaoikeus
JA
Artikkelityypin luku- ja luontioikeus

Salesforce Knowledge -artikkelien älykkäät haun kautta

Luo älykäs linkki artikkelista toiseen käyttämällä muotoillun tekstin editorin Linkitä artikkeli -valintaikkunaa.

Kun luot tai muokkaat artikkelia, voit luoda älykkään linkin muotoillun tekstin editorissa käyttämällä avainsanahakua.

1. Aseta kursorisi paikkaan, johon haluat asettaa linkin.

2. Napsauta linkkikuvaketta  .
Linkitä artikkeli -valintaikkuna avautuu.

3. Valitse halutessasi haettava kieli.

Jos kieltä ei valita, Salesforce Knowledge palauttaa avainsanahakuusi liittyvät artikkelit tietämyskantasasi oletuskielellä.

4. Valitse halutessasi haettava julkaisutilan tyyppi.

- Online (oletusarvo, jos julkaisutilaa ei valita)
- Luonnos
- Luonnosartikkelit (jos tietämyskantasasi tukee useita kieliä)

5. Kirjoita artikkelien hakusanat hakupalkkiin.

6. Napsauta hakukuvaketta hakupalkin vierestä.
20 asiaankuuluvinta artikkelia näytetään.

7. Valitse artikkelien luettelosta artikkeli, johon haluat viitata älykkäässä linkissä.



Tärkeää: Älykkäät linkit perustuvat kanaviin, jossa ne sijaitsevat. Tämän takia et voi lisätä toisessa kanavassa olevaan artikkeliin osoittavaa älykästä linkkiä. Esimerkiksi julkisessa tietämyskannassasi olevassa artikkelissa ei voi olla linkkiä artikkeliin, joka on julkaistu vain sisäisessä kanavassasi.

8. Napsauta halutessasi **Siirry artikkeliin** tarkastellaksesi artikkelia toisessa ikkunassa ja varmistaaksesi, että se on oikea viite.

9. Napsauta halutessasi Kohde-välilehteä ja valitse, missä viitattu artikkeli näytetään.

- **Ei määritetty:** Avaa linkitetyn artikkelin samassa kehyksessä, josta sitä napsautettiin.
- **Kehys:** Avaa linkitetyn artikkelin määritetyssä kehyksessä.
- **Uusi ikkuna (_blank):** Avaa linkitetyn artikkelin uudessa ikkunassa tai välilehdessä.
- **Ylin ikkuna (_top):** Avaa linkitetyn artikkelin koko ikkunaan.
- **Sama ikkuna (_self):** Avaa linkitetyn artikkelin samassa kehyksessä, josta sitä napsautettiin.
- **Pääikkuna (_parent):** Avaa linkitetyn artikkelin pääkehyksessä.

10. Napsauta **OK**.

EDITION-VERSIOIT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

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

Salesforce Knowledge on saatavilla lisämaksusta:

Professional Edition-, **Enterprise Edition-** ja **Unlimited Edition** -versioissa.

KÄYTTÄJOIKEUDET

Artikkelien luominen:

- Artikkelien hallintaoikeus
JA
Artikkelityypin luku- ja luontioikeus



Note: Älykkäät linkit lisäävät enemmän merkkejä kuin mitä ne näyttävät. Jos näet virheen merkkien rajoituksen ylittymisestä, pyydä pääkäyttäjääsi nostamaan rajoitusta.

KATSO MYÖS:

[Salesforce Knowledge -artikkelien älykkäät linkit URL-osoitteilla](#)

[Salesforce Knowledge -artikkelien älykkäät linkit](#)

[Complete Guide to Salesforce Knowledge](#)

Salesforce Knowledge -artikkelien älykkäät linkit URL-osoitteilla

Luo älykäs linkki Salesforce Knowledge -artikkelista toiseen syöttämällä artikkelin URL-osoite manuaalisesti muotoillun tekstin editoriin.

Kun luot tai muokkaat artikkelia, voit luoda älykkään linkin manuaalisesti muotoillun tekstin editorissa.

1. Korosta sisältöä tai aseta kursorisi sijaintiin, johon haluat asettaa linkin.

2.

Napsauta linkkikuvaketta



3. Valitse linkin tyypiksi **URL**.

4. Valitse protokolla **<muu>**.

5. Kirjoita artikkelin URL-muodossa:

`/articles/[kieli]/[artikkelinTyyppi]/[URL-nimi].`

Esimerkiksi monikielisessä tietämuskannassa olevalle suomenkielisellä artikkelille, jonka artikkelityyppi on FAQ ja URL-nimi on Tietoa-sanasaloista, artikkelin URL on:

`/articles/fi_FI/FAQ/Tietoa-salasanoista`. Lisää kieli vain, jos Salesforce Knowledge -tietämuskantasi tukee useita kieliä.



Tärkeää: Älykkäät linkit perustuvat kanaviin, jossa ne sijaitsevat. Tämän takia et voi lisätä toisessa kanavassa olevaan artikkeliin osoittavaa älykästä linkkiä. Esimerkiksi julkisessa tietämuskannassasi olevassa artikkelissa ei voi olla linkkiä artikkeliin, joka on julkaistu vain sisäisessä kanavassasi.

6. Napsauta halutessasi Kohde-välilehteä ja valitse, missä viitattu artikkeli näytetään.

- **Ei määritetty:** Avaa linkitetyn artikkelin samassa kehyksessä, josta sitä napsautettiin.
- **Kehys:** Avaa linkitetyn artikkelin määritetyssä kehyksessä.
- **Uusi ikkuna (_blank):** Avaa linkitetyn artikkelin uudessa ikkunassa tai välilehdessä.
- **Ylin ikkuna (_top):** Avaa linkitetyn artikkelin koko ikkunaan.
- **Sama ikkuna (_self):** Avaa linkitetyn artikkelin samassa kehyksessä, josta sitä napsautettiin.
- **Pääikkuna (_parent):** Avaa linkitetyn artikkelin pääkehyksessä.

7. Napsauta **OK**.

EDITION-VERSIOIT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

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

Salesforce Knowledge on saatavilla lisämaksusta:

Professional Edition-, **Enterprise Edition-** ja **Unlimited Edition** -versioissa.

KÄYTTÄJOIKEUDET

Artikkelien luominen:

- Artikkelien hallintaoikeus
- JA
- Artikkelityypin luku- ja luontioikeus



Note: Älykkäät linkit lisäävät enemmän merkkejä kuin mitä ne näyttävät. Jos näet virheen merkkien rajoituksen ylittymisestä, pyydä pääkäyttäjääsi nostamaan rajoitusta.

KATSO MYÖS:

[Salesforce Knowledge -artikkelien älykkäät haun kautta](#)

[Salesforce Knowledge -artikkelien älykkäät linkit](#)

[Complete Guide to Salesforce Knowledge](#)

Julkaistut artikkelit ja käännökset

Artikkelien ja käännösten julkaiseminen tekee niistä näkyviä kaikissa valituissa kanavissa. Jos julkaiset artikkelin, josta on tehty käännöksiä, myös kaikki sen käännökset julkaistaan.

Voit julkaista artikkelin tai käännöksen Artikkelien hallinta -välilehdestä tai artikkelin tai käännöksen lisätietosivulta. Tarvitset artikkelin artikkelityypin julkaisu-oikeuden sekä "Julkaise artikkelia"- tai "Julkaise käännettyjä artikkelia"-artikkelitoiminnon julkaisaksesi artikkelin tai käännöksen.

Pidä seuraavat asiat mielessä, kun julkaiset artikkelia.

- Voit julkaista artikkelin suoraan tai ajoittaa julkaisun myöhemmäksi. Myöhemmin julkaistavat artikkelit näytetään edelleen Luonnosartikkelit-suodattimessa ja niiden otsikon vieressä näytetään odottava-kuvake (🕒). Siirrä kursori kuvakkeen ylle nähdäksesi julkaisupäivämäärän.



Vihje: Valitse artikkelin tai käännöksen lisätieto- tai muokkaussivulta **Peruuta julkaisu** peruuttaaksesi ajoitetun julkaisun.

- Jos organisaatiosi on ottanut käyttöön hyväksymisprosesseja, tarvitset samat käyttöoikeudet ja toiminnot julkaisaksesi artikkelin, kun se on hyväksytty. Hyväksymisprosessit eivät ole käytettävissä käännöksille.
- Hyväksymisprosessissa oleva artikkeli saatetaan lähettää jonoon julkaistavaksi, vaikka se olisi ajoitettu julkaistavaksi välittömästi. Näin tapahtuu, kun artikkeli on erittäin suuri, kun aktiivisia kieliä on useita tai kun samanaikaisesti julkaistavia artikkelia on paljon. Suorituskykyongelmien välttämiseksi artikkeli lähetetään jonoon, kunnes se voidaan julkaista onnistuneesti, tavallisesti muutamassa minuutissa. Huomaa myös, että **Edellinen muokkaa**- tai **Edellinen hyväksy** -kentässä näytetään artikkelia viimeksi muokanneena käyttäjänä **Automaattinen prosessi**.
- Mikäli julkaistava luonnos on aiemmin julkaistun artikkelin työstökopio, se julkaistaan alkuperäisen artikkelin uutena versiona.
- Jos artikkelit ja käännökset on jo julkaistu, valitse **Merkitse uudeksi versioksi** -valintaruutu näyttääksesi artikkelisi vieressä **Uusi artikkeli** -kuvakkeen (🌟) valituissa kanavissa. Näiden kanavien lukijat voivat nähdä, että artikkelia on muokattu viime tarkastelukerran jälkeen. Tämä valintalaatikko ei ole valittavissa julkaisessasi artikkelia ensi kertaa, koska kuvake näytetään oletusarvoisesti uusille artikkeleille.
- Jos kohdistat julkaisuun ajoitetun artikkelin, peruutat myös ajoitetun julkaisun.
- Julkaisun ajoittaminen poistaa sen kohdistustiedot. Artikkelille kohdistetaan sen julkaisun ajoittanut käyttäjä.
- Ristiriitoja saattaa ilmetä, kun eri agentit suorittavat samanaikaisesti toimintoja samoille artikkeleille. Riippuen siitä, kuka suorittaa toiminnon ensin, artikkelit eivät ole käytettävissä seuraaville käyttäjille, vaikka ne yhä näkyvät hetkellisesti artikkeliluettelossa. Toiminnon suorittaminen näille artikkeleille aiheuttaa ristiriitavirheen.

EDITION-VERSIOIT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

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

Salesforce Knowledge on saatavilla lisämaksusta: **Professional Edition**-, **Enterprise Edition**- ja **Unlimited Edition** -versioissa.

- Jos sinulla on "Julkaise artikkeleita" -artikkelitoiminto ja artikkelille on määritetty hyväksymisprosessi, näet sekä **Julkaise...**- että **Lähetä hyväksyttäväksi** -painikkeet.

KATSO MYÖS:

[Complete Guide to Salesforce Knowledge](#)

Artikkelien kääntäminen Salesforce Knowledgessa

Jos organisaatiosi kääntää Salesforce Knowledge -artikkeleita itse, voit syöttää käännöksen sen lisätietosivulta.

Riippuen käännösesi tilasta ja sinulle kohdistetuista artikkelitoiminnoista, voit suorittaa seuraavia toimia käännöksen lisätietosivulla.

Toiminto	Kuvaus	Artikkelin tila
Arkistoi	Arkistointi poistaa julkaistut ja tarpeettomat käännökset, jolloin niitä ei näytetä enää agenteille ja asiakkaille organisaatiosi Salesforce Knowledge -kanavissa.	Jos haluat arkistoida käännöksen, arkistoi sen pääartikkeli.
Kohdistista...	Kohdistaminen muuttaa käännöksen omistajaa.	Luonnoskäännökset
Poista	Käännöksen poistaminen poistaa sen pysyvästi tietämyskannasta.  Note: Et voi kumota luonnosartikkelin poistamista.	Luonnoskäännökset
Muokkaa	Muokkaaminen muuttaa käännöksen sisältöä tai ominaisuuksia.	Luonnoskäännökset ja julkaistut käännökset
Esikatselu	Esikatselu esittää, miltä käännös näyttää loppukäyttäjille.  Note: Äänestys- ja Chatter-tietoja ei ole saatavilla, kun esikatselot Knowledge-artikkeliä.	Luonnoskäännökset ja julkaistut käännökset
Julkaise...	Käännösten julkaiseminen tekee niistä näkyviä kaikissa valituissa kanavissa.	Luonnoskäännökset

EDITION-VERSIOIT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

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

Salesforce Knowledge on saatavilla lisämaksusta: **Professional Edition**-, **Enterprise Edition**- ja **Unlimited Edition** -versioissa.

KÄYTTÄJOIKEUDET

Käännettyjen artikkelien työstäminen:

- Artikkelien hallintaoikeus JA Artikkelityypin luonti-, luku-, muokaus- tai poisto-oikeus (riippuen toiminnosta)

1. Napsauta **Artikkelien hallinta** -välilehteä ja valitse Näkymä-alueelta **Käännökset**.
2. Valitse **Luonnoskäännökset**.



Note: Voit myös muokata julkaistua käännöstä. Se palautetaan luonnos-tilaan, kunnes julkaiset sen uudelleen. Voit kuitenkin pitää olemassa olevan version julkaistuna, kunnes päivität sen.

3. Voit myös muuttaa Vastuuhenkilö-suodatinta nähdäksesi artikkelit, joita ei ole kohdistettu sinulle käännettäväksi. Saatat esimerkiksi haluta nähdä artikkelit, jotka on kohdistettu käännösjonoon.
4. Napsauta **Muokkaa** käännettävän artikkelin ja kielen vierestä.
5. Kirjoita käännöksesi.
6. Napsauta **Tallenna**.

KATSO MYÖS:

[Complete Guide to Salesforce Knowledge](#)

Artikkelien ja käännösten arkistointi

Arkistointi poistaa julkaistut ja tarpeettomat artikkelit ja käännökset, jolloin niitä ei näytetä enää agenteille ja asiakkaille organisaatiosi Salesforce Knowledge -kanavissa.

Voit arkistoida julkaistuja artikkeleita ja käännöksiä Artikkelien hallinta -välilehdestä. Voit arkistoida reaaliajassa (nyt) tai ajoittaa arkistoinnin myöhemmäksi.

Heti arkistoimasi artikkelit siirretään suoraan Arkistoidut artikkelit -näkymään. Myöhemmin arkistoitavat artikkelit jäävät Julkaistut artikkelit -näkymään, ja niiden vieressä näytetään odottava-kuvake (🕒). Siirrä hiiren kursori kuvakkeen päälle nähdäksesi arkistointipäivämäärän. Artikkelit siirretään Arkistoidut artikkelit -näkymään automaattisesti arkistointipäivänä.



Note:

- Ristiriitoja saattaa ilmetä, kun eri agentit suorittavat samanaikaisesti toimintoja samoille artikkeleille. Riippuen siitä, kuka suorittaa toiminnon ensin, artikkelit eivät ole käytettävissä seuraaville käyttäjille, vaikka ne yhä näkyvät hetkellisesti artikkeliluettelossa. Toiminnon suorittaminen näille artikkeleille aiheuttaa ristiriitavirheen.
- Jos muokkaat julkaistua artikkelia, joka on ajoitettu arkistoitavaksi, peruutat myös arkistoinnin.
- Jos artikkelista on julkaistu käännös ja luonnosversio arkistossa, luonnosversio poistetaan. Julkaistut käännökset arkistoidaan artikkelin kanssa.



Vihje: Valitse artikkelin lisätietosivulta **Peruuta arkistointi** peruuttaaksesi ajoitetun arkistoinnin.

KATSO MYÖS:

[Complete Guide to Salesforce Knowledge](#)

EDITION-VERSIOIT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

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

Salesforce Knowledge on saatavilla lisämaksusta: **Professional Edition**-, **Enterprise Edition**- ja **Unlimited Edition** -versioissa.

Salesforce Knowledge -artikkeliversiot

Artikkeliversiot sallivat sinun tallentaa julkaistun artikkelin vanhemman version ja nähdä sitten mikä artikkelin versio on liitetty tapaukseen. Tallenna vanhempi versio valitsemalla **Merkitse uudeksi versioksi** -valintaruutu, kun julkaiset uutta versiota. Aiemmin julkaistu versio tallennetaan ja uusi versio julkaistaan ja merkitään seuraavalla versionumerolla.

Kun artikkeli liitetään tapaukseen ja artikkelin uusi versio julkaistaan, järjestelmä tunnistaa tapaukseen liitetyn version vanhentuneena. Jos esimerkiksi Versio 2 liitetään tapaukseen ja kolmas versio julkaistaan, tapaukseen liitetty artikkeli on Versio 2 (vanhentunut). Tämä takaa, että tapaukseen liitetystä sisällöstä on pysyvä tallenne.

Kun napsautat versionumeroa Artikkelit-näkymästä ja artikkelin tai käännösten lisätietosivuilta, näet Versiohistoria-luettelon. Luettelossa voit:

- tarkastella arkistoitujen versioiden luetteloa.
- tarkastella versiota napsauttamalla sen otsikkoa.
- laajentaa version nähdäksesi sen kenttämuutosten historian (jos sinulla on historiatietojen seuraaminen käytössä artikkelityypille ja kentille).

Järjestelmä tallentaa oletusarvoisesti enintään kymmenen artikkeliversiota, plus kaikki tapauksiin liitetyt versiot.

Kun artikkelista on olemassa useita versioita, voit palauttaa vanhemman version ja julkaista sen uudelleen. Napsauta **Palauta luonnosversioksi** kopioidaksesi arkistoidun version sisällön luonnosartikkeliksi. Julkaise se sitten uudelleen uutena versiona. Samalla voit palauttaa minkä tahansa asiaankuuluvan käännöksen vanhemman version.



Note: Jos artikkelista on jo luonnos, palautusvaihtoehto ei ole käytettävissä.

Voit poistaa julkaistun artikkelin vanhentuneen version valitsemalla **Poista tämä versio** -vaihtoehdon artikkelin lisätietosivulta. Jos poistat tapaukseen liitetyn artikkeliversion, se ei ole enää liitetty tapaukseen. Käännetyt artikkeliversiot ovat riippuvaisia pääartikkelistaan. Jos pääkielellä kirjoitettu versio poistetaan, myös käännetyt versiot poistetaan.

Versiot näytetään myös mukautetuissa raporteissa, jolloin voit löytää ja lukea tapaukseen liitetyn version artikkelista.

KATSO MYÖS:

[Complete Guide to Salesforce Knowledge](#)

EDITION-VERSIOIT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

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

Salesforce Knowledge on saatavilla lisämaksusta: **Professional Edition**-, **Enterprise Edition**- ja **Unlimited Edition** -versioissa.

Artikkelien ja käännösten poistaminen

Voit poistaa artikkeleita ja käännöksiä Artikkelien hallinta -välilehdestä tai artikkelin tai käännöksen lisätietosivulta. Artikkelin poistaminen poistaa sen pysyvästi tietämyskannasta. Voit poistaa luonnosartikkeleita, artikkelien luonnoskäännöksiä tai arkistoituja artikkeleita, mutta et julkaistuja artikkeleita tai käännöksiä.



Note:

- Jos haluat poistaa julkaistuja artikkeleita ja käännöksiä, kumoa ensin niiden julkaisu muokkaamalla niitä tai arkistoimalla ne.
- Kun käyttäjä, joilla ei ole poisto-oikeutta, peruuttaa julkaistun artikkelin muokkaamisen, luotua luonnosartikkelia ei poisteta automaattisesti.

Artikkelien poistaminen siirtää ne roskakoriin, josta voit peruuttaa niiden poistamisen tarvittaessa. Jos poistat artikkelin, jossa on käännöksiä, myös käännökset siirretään roskakoriin. Jos kuitenkin poistat yksittäisen käännöksen, et voi poistaa sitä. Artikkelin tai käännöksen poistaminen saattaa epäonnistua, jos toinen käyttäjä tai järjestelmä muokkaa sitä samaan aikaan. Tässä tapauksessa näet virheviestin.



Note:

- Ristiriitoja saattaa ilmetä, kun eri agentit suorittavat samanaikaisesti toimintoja samoille artikkeleille. Riippuen siitä, kuka suorittaa toiminnon ensin, artikkelit eivät ole käytettävissä seuraaville käyttäjille, vaikka ne yhä näkyvät hetkellisesti artikkeliluettelossa. Toiminnon suorittaminen näille artikkeleille aiheuttaa ristiriitavirheen.
- Jos poistat luonnosartikkelin, joka on tällä hetkellä julkaistun artikkelin työstökopio, alkuperäiseen julkaistuun versioon ei tehdä muutoksia, mutta luonnosversio poistetaan pysyvästi. Sitä ei siirretä roskakoriin. Voit muokata julkaistua versiota työstääksesi luonnoskopiota uudelleen.
- Kun käyttäjä, joilla ei ole poisto-oikeutta, peruuttaa julkaistun artikkelin muokkaamisen, luotua luonnosartikkelia ei poisteta automaattisesti.

KATSO MYÖS:

[Complete Guide to Salesforce Knowledge](#)

EDITION-VERSIOIT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

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

Salesforce Knowledge on saatavilla lisämaksusta: **Professional Edition-**, **Enterprise Edition-** ja **Unlimited Edition** -versioissa.

Artikkelit- tai Knowledge-välilehti

Tarkasta, mitä Salesforce Knowledge -välilehteä käytät ja mitä voit tehdä sillä.

Salesforce Knowledge -artikkelien hakemiseen on kaksi välilehteä: [Knowledge](#)-välilehti ja [Artikkelit](#)-välilehti. Käytössäsi oleva välilehti riippuu siitä, milloin organisaatiosi aloitti Salesforce Knowledge -palvelun käytön tai otti Knowledge-välilehden käyttöön.

Knowledge-välilehti

Jos hakupalkki sijaitsee sivun pääkehysten yläosassa, käytössäsi on Knowledge One Knowledge-välilehdessä.

EDITION-VERSIOIT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

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

Salesforce Knowledge on saatavilla lisämaksusta: **Professional Edition**-, **Enterprise Edition**- ja **Unlimited Edition** -versioissa.

KÄYTTÄJOIKEUDET

Artikkelien tarkasteleminen:

- Artikkelityypin lukuoikeus

Artikkelien luominen:

- Artikkelien hallintaoikeus

JA

Artikkelityypin luku- ja luontioikeus



Knowledge-välilehti yhdistää vanhojen Artikkelit- ja Artikkelien hallinta -välilehtien toiminnot ja käyttää yhdistettyä hakua hakeakseen kaikkia resurssejasi kerralla. Knowledge-välilehdessä voit tehdä seuraavat toimet:

- Hae kaikkia Salesforce Knowledge -artikkeleitasi ja kaikkia ulkoisia tietolähteitäsi, kuten Microsoft® SharePoint®.
- Suodata artikkeleita kielen ja tietoluokkien perusteella.
- Lajittele artikkeleita julkaisupäivien, arvosanojen, tarkastelukertojen ja otsikoiden perusteella.
- Käytä **Luo artikkeli** -alasvetoluetteloä valitaksesi artikkelityypin ja [luodaksesi artikkelin](#).
- Käytä kunkin artikkelin vieressä olevaa alasvetoluetteloä seurataksesi artikkelia, lopettaaksesi sen seuraamisen tai [muokataksesi](#), [julkaitaksesi](#) tai [poistaaksesi](#) artikkelin, riippuen käyttöoikeuksistasi.

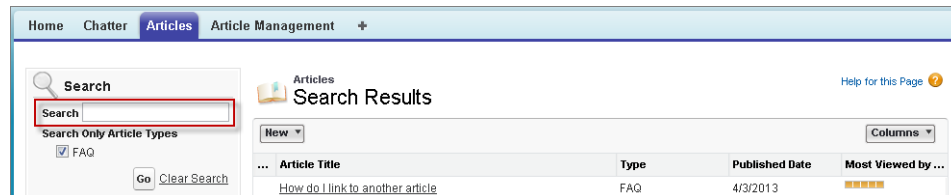
Lisäksi, kun käytät tapaussyötettä, Knowledge-välilehden asettelua käytetään artikkelien sivupalkissa.

 **Note:** Yhteisöjen jäsenet, joilla ei ole Knowledge One -käyttöoikeutta, eivät voi käyttää Knowledge-palvelua yhteisöjen kautta. He eivät myöskään voi käyttää Knowledge-palvelua yhteisöissä Salesforce1-mobiiliselainsovelluksen tai ladattavien sovellusten kautta.

Jos haluat siirtyä Knowledge One- ja Knowledge-välilehden käyttöön, pyydä pääkäyttäjääsi lisäämään Knowledge One -käyttöoikeus profiiliisi tai käyttöoikeusjoukkoosi.

Artikkelit-välilehti

Jos hakupalkki sijaitsee sivun vasemmanpuoleisessa paneelissa, käytössäsi on Artikkelit-välilehti.



Artikkelit-välilehti sisältää julkaistujen Salesforce Knowledge -artikkeliesi luettelon. Artikkelit-välilehdessä voit tehdä seuraavat toimet:

- Hae julkaistuja artikkeleita
- Tarkastele julkaistuja artikkeleita
- [Luo artikkeli](#)
- Mukauta artikkelitietojen näyttötapaa

KATSO MYÖS:

[Complete Guide to Salesforce Knowledge](#)

Ratkaisut

Ratkaisujen yhteenveto

Ratkaisu on asiakkaan ongelman ja ongelman ratkaisun yksityiskohtainen kuvaus. Ratkaisupäälliköt, pääkäyttäjät ja käyttäjät, joilla on tarvittavat käyttöoikeudet, voivat luoda, tarkastella ja luokitella ratkaisuja. He voivat myös julkaista ratkaisuja itsepalveluportaaliin ja tehdä ratkaisusta julkisia.

Ratkaisut-välilehdessä näkyy aloitussivu, jossa voit nopeasti luoda ja hallita ratkaisuja. Jos organisaatiossasi on käytössä ratkaisuluokat, voit selata ja etsiä ratkaisuja luokan mukaan. Voit myös lajitella ja suodattaa ratkaisuja vakio- ja mukautettujen näkymien avulla.

Ratkaisuja voivat tuoda vain pääkäyttäjät ja käyttäjät, joilla on kaikkien tietojen tuontioikeus.

 **Note:** Oletusarvon mukaan ratkaisut luodaan ja näytetään tekstimuodossa. Pääkäyttäjät voivat ottaa käyttöön HTML-ratkaisut, jolloin kaikki ratkaisut näytetään HTML-muodossa ja luodaan HTML-editorilla.

KATSO MYÖS:

[Ratkaisujen aloitussivu](#)

[Vihjeitä ratkaisujen kirjoittamiseen](#)

[Hallinnan määrittäminen: Ratkaisujen toteutusopas](#)

EDITION-VERSIOIT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

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

Ratkaisujen hakeminen

- Hakeminen Tapaukset-välilehdestä
- Hakeminen Ratkaisut-välilehdestä
- Ratkaisujen selaaminen
- Hakeminen globaalin haun avulla
- Luettelonäkymän luominen Salesforce Classicissa

Kun haet ratkaisuja, haku kohdistetaan kaikkiin ratkaisujen vakiotekstikenttiin sekä seuraaviin mukautettuihin kenttätyppeihin:

- Automaattinen numero
- Teksti
- Tekstialue
- Pitkä tekstialue
- sähköposti
- Puhelin
- Kaikki ulkoiseksi tunnuksiksi määritetyt kentät

Huomioi seuraavat toimintasäännöt ratkaisun hauissa:

- Ratkaisun haku palauttaa ratkaisut, jotka sisältävät kaikki hakusanat tai jonkin hakusanan. Jos esimerkiksi kirjoitit hakusanaksi *data loader*, voit saada tuloksia, jotka sisältävät vain sanan *data* tai *loader*, tai molemmat hakusanat missä tahansa järjestyksessä. Ne kohteet, jotka sisältävät hakusanasi useaan kertaan, ovat tuloksissa korkeammalla, kuten ovat myös kohteet, joissa hakusanasi ovat peräkkäin tai lähellä toisiaan.
- Ratkaisun haku voi stemmata — tai löytää eri muotoja hakutermeistäsi. Esimerkiksi hakusana *luominen* palauttaa tulokseksi kohteita, joissa on sana *luo*, *luotu* ja *luominen*.
- Voit myös parantaa ratkaisujen hakutuloksia käyttämällä haun yleismerkkejä ja operaattoreita.
- Jos mikään hakutermi täsmää sanoihin ratkaisun otsikossa, ratkaisu vahvistetaan hakutuloksissa.
- Hakutulosten kanssa vierekkäin näkyvät numerot sulkeissa ja hakasluissa osoittavat löydettyjen vastaavien ratkaisujen määrää. Jos esimerkiksi etsit *Kuorma-auto* ja *Kuorma-auto (35)* näkyy, organisaatiollasi on 35 ratkaisua termillä *Kuorma-auto*.

Hakeminen Tapaukset-välilehdestä

1. Kirjoita mahdolliseen ratkaisuun liittyvät hakusanat tapauksen lisätietosivulla olevan Ratkaisuihin liittyvän luettelon hakukenttään. Voit käyttää kyselyssä haun yleismerkkejä ja operaattoreita.
2. Jos organisaatiossa on käytössä luokat, valitse luokka, josta ratkaisuja etsitään.
3. Valitse **Etsi ratkaisu**. Haku palauttaa luettelon sopivista ratkaisuista.
 - Voit lajitella tulokset nousevaan tai laskevaan järjestykseen napsauttamalla sarakkeiden otsikkoja.
 - Lajittelua sovelletaan kaikkiin tietyn objektin hakutuloksiin, mukaan lukien myöhemmät sivut.
 - Et voi napsauttaa sarakkeiden otsikoita monivalintaluettelokentissä, koska et voi lajitella monivalintaluettelokentän tyyppiä.
 - Jos organisaatiossa on käytössä monikieliset ratkaisut, hakutuloksissa näytetään ratkaisut kaikilla kielillä, joilla vastaava hakusana löytyy. Kaikkien kielten hakutulokset eivät kuitenkaan välttämättä ole luotettavia, koska eri kielillä etsittyjä termejä käsitellään eri tavoin.

EDITION-VERSIOIT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

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

KÄYTTÄJOIKEUDET

Ratkaisujen tarkasteleminen:

- Ratkaisujen lukuoikeus

- Jos organisaatiossa on otettu käyttöön ratkaisuyhteenvedot ja luokkaketjut, hakutulokset sisältävät ratkaisun lisätietoja enintään 150 merkkiä ja ratkaisuun kuuluvia luokkapolkuja enintään 150 merkkiä.
 - Jos HTML-ratkaisut on otettu käyttöön, kaikki tunnisteet ja kuvat poistetaan ratkaisun lisätiedoista.
 - Jos ehdotetut ratkaisut on otettu käyttöön, voit tarkastella ratkaisuja napsauttamalla **Näytä ehdotetut ratkaisut** -painiketta. Näytettävät ratkaisut etsitään käyttämällä kaavaa, joka arvioi automaattisesti kunkin ratkaisun relevanssin kyseiselle tapaukselle käyttämällä apuna toistuvuutta, tapauksen samankaltaisuutta ja tapaukseen liittyviä ratkaisuja.
4. Jos suodattimet on otettu käyttöön organisaatioissasi, voit suodattaa hakutuloksia. Valitse tuloksiin liittyvästä luettelosta **Näytä suodattimet** -linkki, syötä suodatinehdot ja valitse **Käytä suodattimia**.

Hakeminen Ratkaisut-välilehdestä

1. Kirjoita Ratkaisut-välilehden yläreunassa olevaan hakukenttään mahdolliseen ratkaisuun liittyvät hakusanat. Voit käyttää kyselyssä haun yleismerkkejä ja operaattoreita.
2. Jos organisaatiossa on käytössä luokat, valitse luokka, josta ratkaisuja etsitään.
3. Valitse **Etsi ratkaisu**. Haku palauttaa luettelon vastaavista tietueista.

Voit lajitella tulokset nousevaan tai laskevaan järjestykseen napsauttamalla sarakkeiden otsikkoja.



Note: Lajittelua sovelletaan kaikkiin tietyn objektin hakutuloksiin, mukaan lukien myöhemmät sivut. Et voi napsauttaa sarakkeiden otsikoita monivalintaluettelokentissä, koska et voi lajitella monivalintaluettelokentän tyyppiä.

Jos organisaatiossa on käytössä monikieliset ratkaisut, hakutuloksissa näytetään ratkaisut kaikilla kielillä, joilla vastaava hakusana löytyy. Kaikkien kielten hakutulokset eivät kuitenkaan välttämättä ole luotettavia, koska eri kielillä etsittyjä termejä käsitellään eri tavoin. Jos organisaatiossa on otettu käyttöön ratkaisuyhteenvedot ja luokkaketjut, hakutulokset sisältävät ratkaisun lisätietoja enintään 150 merkkiä ja ratkaisuun kuuluvia luokkapolkuja enintään 150 merkkiä. Jos HTML-ratkaisut on otettu käyttöön, kaikki tunnisteet ja kuvat poistetaan ratkaisun lisätiedoista.

4. Jos suodattimet on otettu käyttöön organisaatioissasi, voit suodattaa hakutuloksia. Valitse tuloksiin liittyvästä luettelosta **Näytä suodattimet** -linkki, syötä suodatinehdot ja valitse **Käytä suodattimia**.
5. Voit siirtyä suoraan haluamaasi tietueeseen valitsemalla tietueen luettelosta. Jos vastaavaa tietuetta ei löydy, etsi ratkaisu luokkien avulla.

Hakutuloksissa näytetyt kentät määräytyvät pääkäyttäjäsi määrittämän hakuasettelun sekä kenttätason suojausasetuksiesi mukaan (käytettävissä vain Professional Edition-, Enterprise Edition-, Unlimited Edition-, Performance- ja Developer Edition -versioissa).

Ratkaisujen selaaminen

1. Voit tarkastella kyseisen luokan ja sen alaluokan ratkaisuluetteloa napsauttamalla Ratkaisut-välilehden Selaa ratkaisuja -osiossa olevaa ratkaisun luokkaa.
2. Voit vaihtoehtoisesti lajitella ratkaisut valitsemalla avattavasta luettelosta lajitteluperusteen (luokka, usein käytetty tai viimeksi päivitetty).
3. Voit siirtyä tietueeseen suoraan valitsemalla haluamasi tietueen tuloksista.

Hakeminen globaalin haun avulla

1. Kirjoita hakusanat yläpalkin hakukenttään.
Voit käyttää kyselyssä haun yleismerkkejä ja operaattoreita.
2. Valitse **Hakuasetukset...** alasvetoluettelosta ja valitse **Ratkaisut** rajataksesi hakutuloksiasi.

3. Napsauta **Hae**.

KATSO MYÖS:

[Tapausten ratkaiseminen](#)

Ratkaisujen tarkasteleminen ja valitseminen

KÄYTTJÄOIKEUDET

Ratkaisujen tarkasteleminen:	Ratkaisujen lukuoikeus
Ratkaisun liittäminen tapaukseen:	Ratkaisujen ja tapausten lukuoikeus JA Tapausten muokkausoikeus
Julkaisemattomien ratkaisujen muuttaminen:	Ratkaisujen muokkausoikeus
Julkaisemattomien ratkaisujen poistaminen:	Ratkaisujen poisto-oikeus
Julkaistujen ratkaisujen muuttaminen:	Julkaistujen ratkaisujen hallintaoikeus
Julkaistujen ratkaisujen poistaminen:	Julkaistujen ratkaisujen hallintaoikeus

EDITION-VERSIOIT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

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

Ratkaisujen näyttäminen

Kun olet löytänyt esimäsi ratkaisun tapauksesta tai ratkaisun aloitussivulta tai luettelosivulta, voit tarkastella lisätietoja napsauttamalla ratkaisun otsikkoa. Jos kursorilla näytettävät lisätiedot on otettu käyttöön, voit siirtää kursorin minkä tahansa lisätietosivun hakukentän kohdalle ja tarkastella tietueen tärkeimpiä tietoja, ennen kuin valitset kyseisen tietueen lisätietosivun.

Ratkaisujen päivitysten ja kommenttien tarkasteleminen (Chatter)

Näytä ratkaisujen päivitysten, kommenttien ja viestien Chatter-syöte.

Ratkaisujen valitseminen

Voit liittää ratkaisun tapaukseen napsauttamalla ratkaisun lisätietosivun tai hakutuloluettelon **Valitse**-painiketta. Ratkaisu lisätään automaattisesti tapaukseen. **Valitse**-asetus on käytettävissä vain, jos etsit ratkaisua tapauksesta tai etsit itsepalveluportaalin aloitussivulle lisättäviä ratkaisuja.

Julkaisemattomien ratkaisujen muokkaaminen ja poistaminen

Käyttäjät, joilla on ratkaisujen muokkausoikeudet, voivat päivittää julkaisemattomia ratkaisuja valitsemalla **Muokkaa**, muuttamalla tarvittavia kenttiä ja valitsemalla sitten **Tallenna**. Käyttäjä, jolla on ratkaisujen poisto-oikeus, voi poistaa julkaisemattoman ratkaisun napsauttamalla **Poista**-painiketta.



Note: Jos organisaatiossa on otettu käyttöön HTML-ratkaisut ja tekstimuotoinen ratkaisu avataan ja tallennetaan HTML-editorilla, ratkaisusta tulee HTML-ratkaisu.

Julkaistujen ratkaisujen muokkaaminen ja poistaminen

Julkaistujen ratkaisujen muokkaaminen ja poistaminen on rajoitettu niille käyttäjille, joilla on julkaistujen ratkaisujen hallintaoikeus, esimerkiksi ratkaisupäälliköt ja pääkäyttäjät.

Ratkaisujen luettelo

Ratkaisun lisätietojen alapuolella on ratkaisuun liittyviä tietoja, kuten ratkaisumuutosten historiatietoja, avoimia ja suljettuja toimintoja, liitteitä, liittyviä tapauksia, käännettyjä ratkaisuja ja luokkia, joihin ratkaisu kuuluu. Se, minkä tyyppisiä mukautettuun objektiin liittyviä luetteloja voi tarkastella, riippuu henkilökohtaisista mukautuksista, pääkäyttäjän sivun asetteluihin tekemistä mukautuksista ja mukautetun objektin tarkastelu-oikeuksista.

Ratkaisujen tulostaminen

Voit avata tulostettavan näkymän tietueen lisätiedoista napsauttamalla sivun oikeasta yläkulmasta **Tulostettava näkymä**.



Note: Jos organisaatiossa on otettu käyttöön HTML-ratkaisut, ratkaisussa käytetyt HTML-muotoilut näkyvät tulostettavassa näkymässä.

Voit palata edelliseen tarkastelemaasi näkymään valitsemalla ratkaisun lisätietosivun yläosasta **Palaa luetteloon**. Jos organisaatiossa on käytössä tiivistettävät sivun osiot, voit laajentaa tai tiivistää lisätietosivun osioita osioiden otsikoiden vieressä olevilla nuolikuva-keilla.

KATSO MYÖS:

[Ratkaisuhistoria](#)

[Ratkaisujen luominen](#)

[Ratkaisujen luokittelu](#)

Ratkaisuluetteloiden tarkasteleminen

Ratkaisujen luettelosivulla näkyy luettelo ratkaisuista nykyisessä näkymässä. Saat kohteiden suodatetun luettelon näkyviin valitsemalla **Näkymä**-alasvetoluettelosta ennalta määritetyn luettelon tai napsauttamalla **Luo uusi näkymä** määrittääksesi omia mukautettuja näkymiä. Voit muokata luomaasi näkymää tai poistaa näkymän valitsemalla sen **Näkymä**-alasvetoluettelosta ja napsauttamalla **Muokkaa**.

- Voit tarkastella ratkaisun lisätietoja napsauttamalla ratkaisun nimeä. Napsauta **Muokkaa** tai **Poista** [muuttaaksesi ratkaisua](#) tai [siirtääksesi sen roskakoriin](#).
- Jos Chatter on käytössä, napsauta  tai  seurataksesi ratkaisua tai lopettaaksesi ratkaisun seuraamisen Chatter-syötteessäsi.
- Jos haluat [luoda ratkaisun](#), napsauta **Uusi ratkaisu** tai valitse sivupalkin avattavasta Luo uusi -valikosta **Ratkaisu**.

KATSO MYÖS:

[Ratkaisujen yhteenveto](#)

EDITION-VERSIOIT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

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

KÄYTTÄJOIKEUDET

Ratkaisuluetteloiden tarkasteleminen:

- Ratkaisujen lukuoikeus

Ratkaisujen luominen:

- Ratkaisujen luontioikeus

Ratkaisujen muuttaminen:

- Ratkaisujen muokkausoikeus

Ratkaisujen poistaminen:

- Ratkaisujen poisto-oikeus

Ratkaisujen luominen

Voit luoda ratkaisun seuraavilla tavoilla:

- Ratkaisun luominen sivupalkista tai Ratkaisut-välilehdestä:
 1. Valitse sivupalkin avattavasta Luo uusi -luettelosta **Ratkaisu** tai napsauta sopimusten aloitussivun **Viimeisimmät ratkaisut** -kohdan vieressä olevaa **Uusi**-painiketta.
 Jos monikieliset ratkaisut ovat käytössä organisaatiossasi, voit luoda ratkaisun käännöksen napsauttamalla pääratkaisun Käännetyt ratkaisut -viiteluettelosta **Uusi**.
 2. Jos monikieliset ratkaisut ovat käytössä organisaatiossasi, valitse ratkaisun kieli **Kieli**-valintaluettelosta.
 Käytettävissä olevat kielet ovat Salesforceen tukemia kieliä. **Kieli**-valintaluettelossa ei ole mukana kieliä, jotka ovat jo käytössä pääratkaisussa tai pääratkaisuun liittyvissä käännetyissä ratkaisussa.
 3. Kirjoita ratkaisun otsikko, lisätiedot ja muut tiedot.



Vihje: Jos mikään hakutermi täsmää sanoihin ratkaisun otsikossa ratkaisun haussa, ratkaisu vahvistetaan hakutuloksissa. Tämän vuoksi on hyvä kirjoittaa ratkaisun otsikko relevanteilla sanoilla, joilla käyttäjät todennäköisesti hakevat.

Jos HTML-ratkaisut ovat käytössä organisaatiossasi, voit kirjoittaa ratkaisun tiedot HTML-editorissa. HTML-editorin työkalurivin avulla voit lisätä ratkaisuun kuvia ja muotoilla ratkaisun tekstiä ja kappaleita.
 4. Valitse **Tallenna**.



Note: HTML-ratkaisun lisätietojen kuvat eivät näy luettelonäkymissä ja raporteissa.
- Uuden ratkaisun luominen tapauksen sulkemisen yhteydessä:
 1. Valitse **Sulje tapaus** tapauksen lisätietosivulla tai valitse **Tallenna ja sulje**, kun muokkaat tapausta.
 2. Kirjoita otsikko ja lisätiedot **Ratkaisun tiedot** -kohtaan ja lähetä ratkaisu ratkaisupäällikön tarkistettavaksi valitsemalla **Lähetä tietämyskantaan** -valintaruutu.
 3. Valitse **Tallenna**.

TÄSSÄ OSIOSSA:

[Vihjeitä ratkaisujen kirjoittamiseen](#)

KATSO MYÖS:

[Ratkaisujen tarkistaminen](#)

[Vihjeitä ratkaisujen kirjoittamiseen](#)

[Ratkaisujen luokittelu](#)

Vihjeitä ratkaisujen kirjoittamiseen

Hyvien ratkaisujen kirjoittaminen on tärkeää, jotta käyttäjät voivat ratkaista tapauksiaan. Lue alla olevat ohjenuorat ja katso myös [Vihjeitä ja neuvoja ratkaisuihin](#) -asiakirja.

Uudelleenkäytettävä

EDITION-VERSIOIT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

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

KÄYTTÄJOIKEUDET

Ratkaisujen luominen:

- Ratkaisujen luontioikeus

- Sisällytä kaikki ongelmaan liittyvät faktat ja oireet.
 - Sisällytä kaikki tarvittavat analyysit tai vianetsintäideat.
 - Sisällytä ytimekäs ja tarkka kuvaus tapauksesta ja ongelman ratkaisusta.
 - Sisällytä vain yksi syy ja yksi ratkaisutapa ratkaisua kohti. Jos ratkaisutavassa on useita vaiheita, numeroi vaiheet ja aseta ne erillisille riveille.
 - Varmista, että teksti on selkeää ja kirjoitettu sopivalla tavalla tarkoitettulle yleisölle - sekä asiakastuen käyttäjille että asiakkaillesi.
 - Varmista, että otsikko kuvaa ongelman tai kysymyksen hyvin.
 - Liitä mukaan mahdollisimman monta kyseiseen tapaukseen liittyvää ratkaisua parantaaksesi ehdotettuja ratkaisujen käytännöllisyyttä. Ehdotetut ratkaisut etsitään käyttämällä kaavaa, joka arvioi automaattisesti kunkin ratkaisun relevanssin kyseiselle tapaukselle laskemalla, montako kertaa ratkaisu on liittynyt samankaltaisiin tapauksiin.
-  **Note:** Käytä yhteensopivaa muotoa varmistaaksesi, että kaikkia ratkaisuja voidaan käyttää uudelleen. Voit määrittää organisaatiollesi sopivimman muodon, mutta varmista, että jokainen ratkaisu sisältää otsikon, ongelman oireet, ongelman syyn ja ongelman ratkaisun.

Helposti löydettävä

- Varmista, että ratkaisu voidaan löytää useita vianetsintäpolkuja pitkin ja ongelman eri tavalla kuvaavien ihmisten toimesta.
 - Varmista, että ratkaisu on ainutlaatuinen ja on olemassa luottamuksellisena tietona.
 - Varmista, että ratkaisu on käytännöllinen organisaatiollesi ja että sen jakaminen asiakkaillesi on kannattavaa.
 - Varmista, että ratkaisu sisältää sanoja, joita asiakkaasi käyttävät. Tällä tavalla kun he kirjautuvat omiin tapauksiinsa Itsepalveluportaalin tai Asiakasportaalin avulla, ehdotetut ratkaisut -ominaisuus voi palauttaa käytännölliset tulokset sanojen toistuvuuden mukaan. Jos asiakkaasi käyttävät esimerkiksi sanaa "keskitin" tarkoittaessaan "reititin", sisällytä ratkaisuun sana "keskitin" parantaaksesi sen esittämisen todennäköisyyttä ehdotetuissa ratkaisuissa.
-  **Note:** Itsepalveluportaali ei ole käytettävissä uusille organisaatioille Spring '12 -julkaisusta alkaen. Olemassa olevilla organisaatioilla on yhä pääsy itsepalveluportaaliin.

Teknisesti tarkka

- Varmista, että ratkaisu on tarkka ja ajankohtainen.
- Varmista, että teknisten tietojen yksityiskohtaisuus on sopiva tarkoitettulle lukijakunnalle.

Esimerkkiratkaisu

Tämä esimerkki tarjoaa selkeän ratkaisun tiettyyn ongelmaan.

How do I change an account's billing information?

Problem-Users aren't sure how to change an account's billing information, such as the credit card number or payment type.

Solution-Change billing information in the active contract on the account.

1. Open an account by clicking its name on the Accounts home page or an Accounts related list.
2. Scroll to the Contracts related list and click Edit next to the active contract on the account.
3. Enter the correct billing information.
4. Click Save.

KATSO MYÖS:

[Ratkaisujen luominen](#)

Ratkaisujen tarkistaminen

Ratkaisupäälliköt, pääkäyttäjät ja käyttäjät, joilla on ratkaisujen muokkausoikeus, voivat tarkistaa olemassa olevia ratkaisuja. Ratkaisupäälliköt, pääkäyttäjät ja käyttäjät, joilla on ratkaisujen hallintaoikeus, voivat julkaista olemassa olevia ratkaisuja.

1. Napsauta ratkaisun lisätietosivun **Muokkaa**-painiketta.
2. Muokkaa tarvittavia tietoja ja muuta Tila-kohdan arvoksi Tarkistettu.
3. Valitse Näkyvissä Itsepalveluportaalissa, jos haluat, että ratkaisu on näkyvissä organisaatiosi Itsepalveluportaalissa ja Salesforce-asiakasportaalissa.



Note: Ratkaisun Tila-valintaluettelokentän arvoa ei tarvitse muuttaa arvoksi Tarkistettu, jotta se näkyisi Asiakasportaalissa. Ratkaisu näkyy Asiakasportaalissa, jos ratkaisun Näkyvissä itsepalveluportaalissa -valintaruutu on valittuna.

4. Voit myös valita kohdan Näkyvissä julkisessa tietämyskannassa jos haluat, että sovellus on myös julkisten ratkaisujen käyttäjien käytettävissä.

Tämä kenttä koskee vain ratkaisuja, ei julkisen tietämyskannan artikkeleita.

5. Valitse **Tallenna**.

Monikielisiä ratkaisuja käyttävät organisaatiot: Jos muokkaat pääratkaisua, josta on tehty eri kieliversioita, näyttöön avautuu Käännettyjen Ratkaisujen Tila -sivu. Tällä sivulla voit muuttaa käännettyjen ratkaisujen tiloja ja pyytää käyttäjiä päivittämään kyseiset käännökset.

KATSO MYÖS:

[Ratkaisujen luominen](#)

[Ratkaisujen luokittelu](#)

EDITION-VERSIOIT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

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

KÄYTTÄJOIKEUDET

Ratkaisujen tarkistaminen:

- Ratkaisujen muokkausoikeus

Ratkaisujen julkaiseminen:

- Julkaistujen ratkaisujen hallintaoikeus

Ratkaisujen poistaminen

Voit poistaa ratkaisun napsauttamalla ratkaisujen luettelosivulla ratkaisun vieressä olevaa **Poista**-linkkiä tai ratkaisun lisätietosivulla olevaa **Poista**-painiketta. Vain ratkaisupäälliköt, pääkäyttäjät ja käyttäjät, joilla on julkaistujen ratkaisujen hallintaoikeus tai ratkaisujen poisto-oikeus, näkevät **Poista**-linkin.

Ratkaisun poiston yhteydessä poistetaan myös kaikki ratkaisuun liittyvät historiatiedot ja liitteet. Ratkaisu siirretään roskakoriin. Ratkaisusta ei poisteta liittyviä tapauksia, mutta tapausyhteydet poistetaan siten, että niitä ei palauteta, vaikka ratkaisun poistaminen myöhemmin kumottaisiinkin.

Organisaatiot, joissa on otettu käyttöön monikieliset ratkaisut:

- Pääratkaisun poistaminen ei poista siihen liittyviä käännettyjä ratkaisuja. Jokaisesta käännetystä ratkaisusta tulee sitä vastoin pääratkaisu.
- Käännetyn ratkaisun poistaminen poistaa myös sen pääratkaisuyhteyden.
- Pääratkaisun tai käännetyn ratkaisun poiston kumoaminen roskakorista ei palauta sen yhteyksiä toisiin pääratkaisuihin tai käännettyihin ratkaisuihin. Voit palauttaa yhteydet manuaalisesti muokkaamalla käännetyn ratkaisun muokkaussivulla olevaa **Pääratkaisu**-hakukenttää.
- Käännetyn ratkaisun poistamisen jälkeen voit luoda uuden käännetyn ratkaisun samalla kielellä. Et voi kuitenkaan kumota alkuperäisen käännetyn ratkaisun poistamista roskakorista, ennen kuin poistat toisen käännetyn ratkaisun.

KATSO MYÖS:

[Ratkaisujen yhteenvedo](#)

Ratkaisujen luokittelu

Käyttämällä ratkaisuluokkia voit ryhmitellä samanlaisia ratkaisuja. Jokainen ratkaisu voi kuulua useaan luokkaan. Kun ratkaisu on luokiteltu, voit selata ja etsiä ratkaisuja luokkien perusteella. Ratkaisut-välilehdestä tai silloin, kun olet ratkaisemassa tiettyä tapausta. Myös asiakkaat voivat selata julkaistuja ratkaisuja luokkien perusteella julkisissa ratkaisuissa, Itsepalveluportaalissa ja Asiakasportaalissa.

Pääkäyttäjät ja käyttäjät, joilla on luokkien hallintaoikeus, voivat luokitella ratkaisuja, ennen kuin ratkaisuluokat otetaan käyttöön koko organisaatiossa. Kun ratkaisuluokan selaaminen on otettu käyttöön, kaikki käyttäjät, joilla on tarvittavat käyttöoikeudet, voivat luokitella ratkaisuja.

Jos organisaatiossa on otettu käyttöön monikieliset ratkaisut, käännetyt ratkaisut perivät pääratkaisujen ratkaisuluokat. Käännetyn ratkaisun luokat synkronoidaan pääratkaisun luokkien kanssa. Jos haluat muuttaa käännetyn ratkaisun luokkia, sinun on muokattava pääratkaisun luokkia.

1. Tarkastele luokiteltavaa mahdollisuutta.
2. Valitse Ratkaisuluokat-luettelosta **Valitse luokat**.

Tämä luettelo on näkyvissä, jos pääkäyttäjä on määrittänyt ja ottanut luokat käyttöön.

3. Lisää luokka ratkaisuun valitsemalla ratkaisun luokkahierarkiassa **Valitse**. Toista, kunnes olet lisännyt kaikki tarvittavat luokat.

On suositeltavaa rajoittaa niiden luokkien määrää, joihin ratkaisu kuuluu. Jos lisäät ratkaisut vain tärkeimpiin luokkiin, käyttäjien ja asiakkaiden on helppo löytää ne.

Voit tarvittaessa poistaa luokan ratkaisusta valitsemalla **Poista valinta**.

EDITION-VERSIOT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

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

KÄYTTÄJOIKEUDET

Julkaistemattomien ratkaisujen poistaminen:

- Ratkaisujen poisto-oikeus

Julkaistujen ratkaisujen poistaminen:

- Julkaistujen ratkaisujen hallintaoikeus

EDITION-VERSIOT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

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

KÄYTTÄJOIKEUDET

Ratkaisujen luokittelu:

- Ratkaisujen muokkausoikeus

4. Valitse **Tallenna**.

Voit myöhemmin poistaa luokan ratkaisusta napsauttamalla lisätietosivun Ratkaisuluokat-luettelon **Poista**-linkkiä.



Note: Voit luoda mukautetun raportin ratkaisuluokista. Ratkaisuluokan tiedot eivät kuitenkaan ole käytettävissä luettelonäkymässä.

KATSO MYÖS:

[Ratkaisujen hakeminen](#)

[Tapausten ratkaiseminen](#)

Monikielisten ratkaisujen tilojen määrittäminen

Kun olet muokannut pääratkaisua, voit mukauttaa siihen liittyvien käännettyjen ratkaisujen tiloja ja ilmoittaa käyttäjille mahdollisesta käännösten päivitystarpeesta:

1. Valitse käännetyn ratkaisun tila **Tila**-valintaluettelosta. Esimerkiksi luonnos, tarkistettu tai kaksoiskappale. Valintaluettelon arvot ovat pääkäyttäjän määrittämiä.
2. Valitsemalla **vanhentunut**-valintaruudun voit ilmoittaa, että pääratkaisu on päivitetty ja käännetty ratkaisu on ehkä käännettävä uudelleen. Käännetty ratkaisu merkitään pääratkaisun Käännetty ratkaisu -luettelossa **vanhentuneeksi**.
3. Valitse **Lähetä ilmoitus** -valintaruutu, jos haluat, että viimeiselle aktiiviselle käyttäjälle, joka loi ratkaisun tai muokkasi sitä, lähetetään sähköposti, jossa ilmoitetaan, että pääratkaisu on päivitetty ja käännösratkaisu on ehkä käännettävä uudelleen.

Sähköposti-ilmoitus lähetetään **Ilmoituksen vastaanottaja** -sarakeessa mainitulle käyttäjälle. Sähköpostiviestit ovat järjestelmän luomia eikä niitä voi muokata. Sähköposti-ilmoitus lähetetään ilmoituksen vastaanottajan kielellä.

4. Valitse **Tallenna**.

EDITION-VERSIOIT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

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

KÄYTTÄJOIKEUDET

Käännettyjen ratkaisujen tilan muuttaminen:

- Ratkaisujen muokkausoikeus

Ratkaisujen aloitussivu

Kun napsautat Ratkaisut-välilehteä, näyttöön tulee ratkaisujen aloitussivu.

- Kirjoita ratkaisun hakemisessa käytettävät avainsanat kohtaan **Etsi ratkaisu**. Jos organisaatiossa on käytössä luokat, voit myös valita luokan, josta ratkaisuja etsitään. Jos organisaatiossa on käytössä monikieliset ratkaisut, hakutuloksissa näytetään ratkaisut kaikilla kielillä, joilla vastaava hakusana löytyy. Kaikkien kielten hakutulokset eivät kuitenkaan välttämättä ole luotettavia, koska eri kielillä etsittyjä termejä käsitellään eri tavoin.
- Voit tarkastella kyseisen luokan ja sen alaluokan ratkaisuluetteloa napsauttamalla **Selaa ratkaisuja** -osiossa luokan nimeä.
- Saat kohteiden suodatetun luettelon näkyviin valitsemalla **Nä kymä**-alasvetoluettelosta ennalta määritetyn luettelon tai napsauttamalla **Luo uusi näkymä** määrittääksesi omia mukautettuja näkymiä. Voit muokata luomaasi näkymää tai poistaa näkymän valitsemalla sen **Nä kymä**-alasvetoluettelosta ja napsauttamalla **Muokkaa**.
- Kun valitset **Viimeisimmät ratkaisut** -kohdan avattavasta valintaluettelosta tietyn rivin, saat näkyviin lyhyen luettelon kyseistä ehtoa vastaavista ratkaisuista. Voit siirtyä tästä luettelosta suoraan minkä tahansa ratkaisun lisätietoihin valitsemalla kyseisen ratkaisun nimen. Voit muuttaa näytettävien kohteiden määrää napsauttamalla **Näytä 25 kohdetta** - ja **Näytä 10 kohdetta** -linkkiä. Näkemäsi kentät määräytyvät pääkäyttäjäsi määrittämän "Ratkaisut: Välilehti" -hakuasettelun sekä kenttätason suojausasetuksiesi mukaan (käytettävissä vain Professional Edition-, Enterprise Edition-, Unlimited Edition-, Performance Edition- ja Developer Edition -versioissa). Viimeisimmät ratkaisut -valikon vaihtoehdot:

EDITION-VERSIOI

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

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

KÄYTTÄJOIKEUDET

Ratkaisut-välilehden tarkasteleminen:

- Ratkaisujen lukuoikeus

Ratkaisujen tarkasteleminen:

- Ratkaisujen lukuoikeus

Ratkaisujen luominen:

- Ratkaisujen luontioikeus

Viimeisimmät ratkaisut -vaihtoehto

Kuvaus

Viimeksi katsotut

Viimeisimmät 10 tai 25 ratkaisua, joita olet tarkastellut. Viimeksi tarkasteltu ratkaisu näkyy luettelossa ensimmäisenä. Tämä luettelo on muodostettu viimeisimpien rivien luettelosta, ja se sisältää sekä sinun että muiden omistamat tietueet.

- Voit luoda ratkaisun valitsemalla **Viimeisimmät ratkaisut** -osiosta **Uusi**.
- Kun haluat nähdä tietyn raportin, valitse raportin nimi **Raportit**-kohdasta. Ratkaisuluettelo-raportissa voit raportoida mistä tahansa ratkaisukentästä.

KATSO MYÖS:

[Ratkaisujen yhteenveto](#)

[Ratkaisujen luominen](#)

[Ratkaisujen hakeminen](#)

Ratkaisuhistoria

Ratkaisun lisätietosivulla oleva Ratkaisuhistoria-luettelo seuraa ratkaisuun tehtyjä muutoksia. Aina kun käyttäjä muokkaa ratkaisuhistoriassa seurattavia vakiokenttiä tai mukautettavia kenttiä, järjestelmä lisää Ratkaisuhistoria-luetteloon uuden merkinnän. Kaikkiin merkintöihin sisältyy tiedot muutospäivämäärästä, -ajasta, muutoksen luonteesta sekä muutoksen tekijästä. Ratkaisuhistoria ei seuraa ratkaisuun liittyviin luetteloihin tehtyjä muutoksia.

KATSO MYÖS:

[Ratkaisujen yhteenveto](#)

Yleisimpiä kysymyksiä ratkaisuksista

- [Mikä on ratkaisupäällikkö?](#)
- [Miksi ratkaisuja käytetään?](#)
- [Mitä eroa on ratkaisulla ja usein kysytyillä kysymyksillä?](#)
- [Miten kirjoitan hyviä ratkaisuja?](#)
- [Mitä minun pitäisi etsiä tarkastaessani ratkaisuja?](#)
- [Mitä ovat ratkaisun Näkyvissä itsepalveluportaaliissa- ja Näkyvissä julkisessa tietämuskannassa -valintaruudut?](#)

TÄSSÄ OSIOSSA:

[Mikä on ratkaisupäällikkö?](#)

[Miksi ratkaisuja käytetään?](#)

[Mitä eroa on ratkaisulla ja usein kysytyillä kysymyksillä?](#)

[Miten kirjoitan hyviä ratkaisuja?](#)

[Mitä minun pitäisi etsiä tarkastaessani ratkaisuja?](#)

[Mitä ovat ratkaisun Näkyvissä itsepalveluportaaliissa- ja Näkyvissä julkisessa tietämuskannassa -valintaruudut?](#)

Mikä on ratkaisupäällikkö?

Ratkaisunhallinta-käyttäjä voi muokata ja poistaa ratkaisuja ja tuoda ne näkyviin Itsepalveluportaaliin, Asiakasportaaliin ja julkisiin ratkaisuihin. Tavallisesti nämä henkilöt ovat tuoteasiantuntijoita, joilla on erinomaiset kirjalliset viestintätaidot ja vahva osaaminen tuotteen tietyllä osa-alueella. Pääkäyttäjä voi määrittää käyttäjiä ratkaisunhallinta-käyttäjiksi kohdistamalla käyttäjät Ratkaisunhallinta-profiiliin luodessaan tai muokatessaan käyttäjän omia tietoja.

KATSO MYÖS:

[Yleisimpiä kysymyksiä ratkaisuksista](#)

EDITION-VERSIOIT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

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

EDITION-VERSIOIT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

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

Miksi ratkaisuja käytetään?

Ratkaisut ovat nopeita keinoja tunnistaa ja ratkaista asiakkaan ongelma. Kaappaamalla asiakkaan ongelmat ja rakentamalla hakukelpoisia, uudelleenkäytettäviä ratkaisuja, asiakastuki voi käyttää nykyistä tuntemustaan tarjoamalla ratkaisuja aiemmin ratkaistujen ongelmien perusteella lisäten asiakastytyvyyttä ja tiimisi tuottavuutta.

KATSO MYÖS:

[Yleisimpiä kysymyksiä ratkaisusta](#)

Mitä eroa on ratkaisulla ja usein kysytyillä kysymyksillä?

Usein kysytyt kysymykset toimivat lähinnä vihjeenä miten tuotteen tai palvelun tulisi toimia. Ne tarjoavat ratkaisuja asiakaskysymyksiin, kun tuote tai palvelu ei toimi odotetulla tavalla. Koska asiakkaan odotukset eivät ehkä aina ole tarkkoja, ratkaisu voi kuvata miten tuotteen tai palvelun on tarkoitus toimia (hyvin samanlainen kuin usein kysytyt kysymykset), auttaa ongelman vianratkaisussa tai tarjota asiakkaalle kiertotien virheen tai tuoterajoituksen ohittamiseen.

KATSO MYÖS:

[Yleisimpiä kysymyksiä ratkaisusta](#)

Miten kirjoitan hyviä ratkaisuja?

Hyvä ratkaisu on uudelleenkäytettävä, helppo löytää ja teknisesti täsmällinen.

KATSO MYÖS:

[Yleisimpiä kysymyksiä ratkaisusta](#)

Mitä minun pitäisi etsiä tarkastaessani ratkaisuja?

Ratkaisupäälliköt voivat käyttää näitä ohjeita tarkistaessaan ratkaisuja:

- 1. Rakenne:** Ratkaisussa tulee olla selkeä otsikko, oire/oireet, syy ja ratkaisu.
- 2. Kieli:** Ratkaisun tulee selkeää ja helposti luettavaa tekstiä asiakkaan kielellä.
- 3. Ei asiakaskohtaisia tietoja:** Ratkaisussa ei saa koskaan olla asiakaskohtaisia tietoja.
- 4. Teknisesti tarkka:** Ratkaisun tulee ratkaista asiakkaan esittämä ongelma tarkasti ja tehokkaasti.
- 5. Ammattimainen:** Tarkista oikeinkirjoitus ja korjaa lauserakenne.
- 6. Luottamuksellisuus:** Ratkaisu ei saa sisältää mitään luottamuksellista tai omistukseen liittyvää tietoa, joita et haluaisi antaa kilpailijan luettavaksi.

KATSO MYÖS:

[Yleisimpiä kysymyksiä ratkaisusta](#)

Mitä ovat ratkaisun Näkyvissä itsepalveluportaalissa- ja Näkyvissä julkisessa tietämyskannassa -valintaruudut?

Kun Näkyvissä Itsepalveluportaalissa- ja Näkyvissä julkisessa tietämyskannassa -valintaruudut ovat valittuina, ne osoittavat, että ratkaisu on käytettävissä ulkoisesti organisaation asiakkaan Itsepalveluportaalissa, Asiakasportaalissa ja julkisissa ratkaisuissa. Ratkaisut, jotka ovat käytettävissä ulkoisesti, ovat julkaistuja.

Näkyvissä julkisessa tietämyskannassa koskee vain ratkaisuja, ei julkisen tietämyskannan artikkeleita.



Note: Itsepalveluportaalii ei ole käytettävissä uusille organisaatioille Spring '12 -julkaisusta alkaen. Olemassa olevilla organisaatioilla on yhä pääsy itsepalveluportaaliiin.

KATSO MYÖS:

[Yleisimpiä kysymyksiä ratkaisusta](#)

Yhtenäisten tukipalveluiden käyttäminen

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 toiminnoissa:

- 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 organisoii toisiinsa liittyvät tiedot yhdelle ruudulle, josta voit:

- hakea tietueita
- lisätä tietueisiin nopeasti huomautuksia vuorovaikutuslokin avulla
- nähdä milloin joku muu käyttäjä on muokannut tarkastelemaasi 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 sivupalkissa ja alatunnisteissa.

EDITION-VERSIOIT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

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

Salesforce-konsolin välilehdet

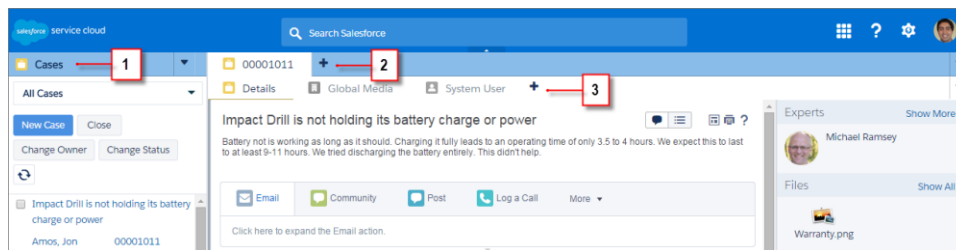
Kaikki konsolissa napsauttamasi kohteet näytetään välilehtinä. Välilehtien avulla näet kaikki tarvitsemasi tiedot yhdellä ruudulla kontekstin kera.

EDITION-VERSIOIT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

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

Konsolin välilehdet



(1) Navigointivälilehti sallii sinun valita työstettäviä objekteja ja tietueita. (2) Ensimmäiset välilehdet näyttävät konsolissa työstettävän pääkohteen, kuten tilin. (3) Alavälilehdissä näytetään ensimmäisessä 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.

Salesforce-konsolin navigointivälilehti

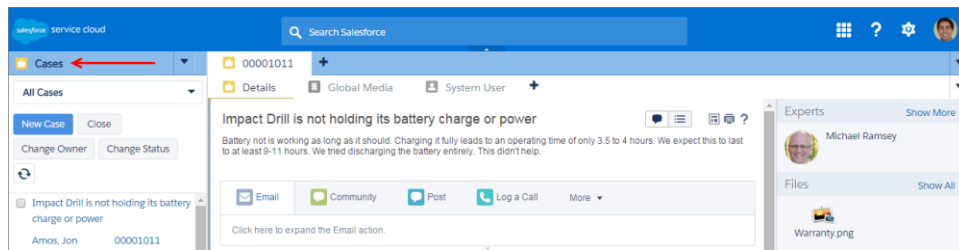
Käytä navigointivälilehteä valitaksesi objektin ja tarkastellaksesi sen aloitussivua.

EDITION-VERSIOIT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

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

Konsolin navigointivälilehti



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 luettelonäkymänä, jotka näytetään automaattisesti parannettuina luetteloina. Navigointivälilehti ei näytä ennusteita, ideoita, vastauksia, yhteyksiä, portaaleja, konsolia tai painikkeita Salesforce-organisaatiosi mukauttamiseen.

Ohjeita Salesforce-konsolin välilehtien käyttämiseen

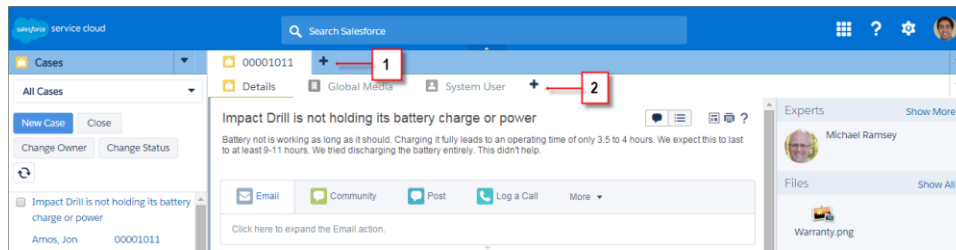
Opi ottamaan kaikki irti konsolin ensisijaisista välilehdistä ja alavälilehdistä.

EDITION-VERSIOIT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

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

Konsolin ensisijaiset välilehdet ja alivälilehdet



(1) Ensisijainen välilehti on työstettävä pääkohde, kuten tili. (2) Alivälilehti 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 määrittysivut. näytetään välilehdissä, joissa on korjattavia virheitä. Jos pääkäyttäjäsi on lisännyt ulkoisia toimialueita konsolin sallittujen toimialueiden luetteloon, välilehdissä voidaan näyttää Salesforce-ulkopuolisia sivuja. Uusia välilehtiä ei näytetä, kun napsautat mukautettua painiketta tai muutat tietueen tyyppiä, omistajaa tai aluetta. Sen sijaan nykyinen välilehti siirtyä 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 järjestyksiä, vedä se uuteen sijaintiin välilehtipalkissa. Välilehdet säilyvät ensisijaisina välilehtinä ja alavälilehtinä, eli et voi siirtää ensisijaisia välilehtiä alavälilehtien palkkiin ja päinvastoin. Välilehtien järjestyksiä 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 tehdäkseen käyttökokemuksestasi tarpeidesi mukaisen. Napsauta ja valitse **Ponnahduta ensisijaiset välilehdet**. Palauttaaksesi ensisijaiset välilehdet niiden alkuperäiseen selaimeseen, 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 lisätyjen ja viimeksi käytettyjen välilehtien tarkasteleminen Salesforce-konsolissa](#) sivulla 151.



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.

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.

EDITION-VERSIOIT

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 kiinnitetyn 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.

EDITION-VERSIOIT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

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

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  ja valitse **Näytä näppäimistön pikavalinnat**. Jos pikavalinta näytetään ikkunassa harmaana, sitä ei ole otettu käyttöön tai sitä on mukautettu.

EDITION-VERSIOIT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

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

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.

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.	P
Siirry alavälilehtiin	Valitsee ensisijaisen välilehden alavälilehtien rivin.	S
Siirry luettelonäkymään	Valitsee luettelonäkymän.	N
Siirry luettelonäkymän ensimmäiseen kohteeseen	Valitsee luettelonäkymän ensimmäisen kohteen.	SHIFT+F
Siirry ylätunnisteen hakukenttään	Siirtää kursorin ylätunnisteen hakukenttään.	R
Siirry alatunnisteseen	Siirtää kursorin alatunnistekomponentteihin. Ei tueta Microsoft® Internet Explorer® -versioissa 7 tai 8 tai oikealta vasemmalle luettavilla kielillä. Jos valitset Makrot- tai Läsnaolo-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

EDITION-VERSIOI

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

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

Toiminto (näppäimistön pikavalinta)	Kuvaus	Näppäinkomento
Avaa kohde ei-aktiivisessa välilehdessä	Avaa valitun kohteen uuteen välilehteen taustalle.	CTRL+napsautus PC-tietokoneilla; CMD+napsautus Mac-tietokoneilla
Avaa välilehtien alasetopainike	Avaa välilehtien alasetopainikkeen muiden toimintojen valitsemiseen.	D
Avaa välilehti	Avaa uuden välilehden.	T
Sulje välilehti	Sulkee valitun välilehden.	C
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
Näytä tai piilota yläsivupalkki	Muuttaa yläsivupalkin ja sen komponenttien näkyvyyttä.	SHIFT + YLÖS-NUOLI
Näytä tai piilota alasisivupalkki	Muuttaa alasisivupalkin ja sen komponenttien näkyvyyttä.	SHIFT + ALAS-NUOLI
Lähennä tai loitonna ensisijaisia välilehtiä	Lähentää tai loitonaa ensisijaisia välilehtiä muuttamalla ylätunnisteen, alatunnisteen ja kiinnitettyjen luetteloiden näkyvyyttä.	Z

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 ponnahtusikkunat (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 **Ponnahtuta 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: Ponnahtuskohteet 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 ponnahtuttaa SoftPhoneja, joiden sisäänrakennettu versio on CTI Toolkit 3.0 tai 4.0.



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 navigaatiövälilehti, oletuspikavalinta ensisijaisiin välilehtiin, näppäinkomento P ei toimi.

EDITION-VERSIOIT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

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

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-viiteluettelo. Kaikki lokit tallennetaan tietueiden Toimintohistoria-viiteluettelo tehtävinä, jotta niitä on helppo tarkastella ja hakea.

 **Note:** Pääkäyttäjät voivat mukauttaa lokeissa näytettäviä kenttiä.

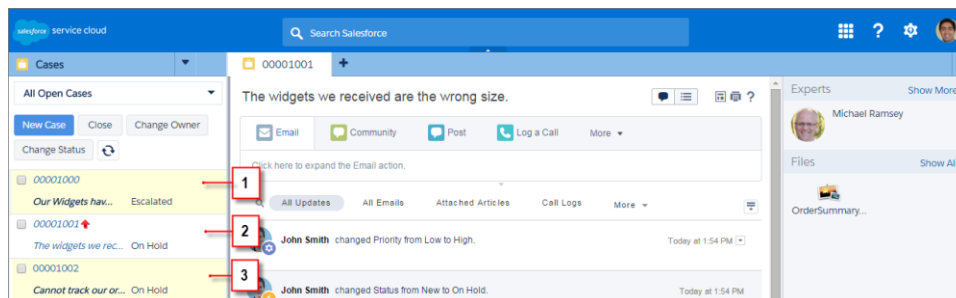
 **Vihje:** Jos käytät SoftPhonea, napsauta **Lisää puhelun tiedot** lisätäksesi lokiin puhelun päivämäärän ja kellonajan. Kun saapuvista puheluista avautuu ponnahdusikkuna, napsauta **Lopeta puhelu** lopettaaksesi puhelun ja tallentaaksesi kaikki lokiin tekemäsi päivitykset.

Työntöilmoitusten tarkasteleminen Salesforce-konsolissa

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

Kun Salesforce-pääkäyttäjää 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:

Luetteloiden työntöilmoitukset



EDITION-VERSIOIT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

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

KÄYTTÄJOIKEUDET

Vuorovaikutuslokin tarkasteleminen:

- Tehtävien lukuoikeus

Huomautusten tallentaminen vuorovaikutuslokissa:

- Tehtävien muokkausoikeus

EDITION-VERSIOIT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

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

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

 Note:

- 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.

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  nähdäksesi SoftPhonen konsolin alapalkista. Käytä vuorovaikutuslokiä 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 puhelun 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.

 **Vihje:** Voit piilottaa SoftPhonen napsauttamalla , 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.

EDITION-VERSIOIT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

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

KÄYTTJÄOIKEUDET

SoftPhonen tarkasteleminen ja käyttäminen:

- Puhelukeskuksen jäsen

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 päivitettyt 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 artikkelien täytyy 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  tai . Voit vetää palkkia artikkelit-sivupalkin ja lisätietosivun välillä muuttaaksesi niiden leveyttä.

EDITION-VERSIOIT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa

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

KÄYTTÄJOIKEUDET

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 ongelmiansa 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.

EDITION-VERSIOIT

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

KÄYTTÄJOIKEUDET

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 keskustelupyynnöitä 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-VERSIOIT

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

KÄYTTÄJOIKEUDET

Vierailijoiden kanssa keskusteleminen
Salesforce-konsolin Live Agentissa:

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

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 alasvetonuolet 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-VERSIOIT

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

KÄYTTÄJOIKEUDET

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-VERSIOIT

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 keskustelupyynnöitä 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 keskustelutunti 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.

EDITION-VERSIOIT

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

KÄYTTÄJOIKEUDET

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  . Liitä etsimäsi tietue keskusteluun valitsemalla se hakutulosten luettelosta ja napsauttamalla **Tallenna**.
Vanhemmissa organisaatioissa voit käyttää tietueiden ja vierailijan lisätietoja keskusteluiden aikana Liittyvät entiteetit -paneelistä. 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-VERSIOIT

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

KÄYTTÄJOIKEUDET

Tietueen hakeminen ja tarkastelu:

- Objektin lukuoikeus
JA
Live Chat -tekstien luontioikeus

Uuden tietueen luominen:

- Objektin luomisoikeus
JA
Live Chat -tekstien luontioikeus

Tietueen muokkaaminen:

- Objektin muokkaus-oikeus
JA
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.

1. Kun keskustele 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.
3. 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-VERSIOIT

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

KÄYTTÄJOIKEUDET

Pikatekstin käyttäminen vierailijoiden kanssa keskustellessa Live 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 luvaton tai mahdollisesti vaarallisia tiedostoja keskusteluun.

3. 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-VERSIOIT

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.

KÄYTTÄJOIKEUDET

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 keskustele 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  tai painamalla ENTER.
 - Voit myös napsauttaa  widgetin yläaidasta 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.
3. Kun löydät haluamasi artikkelin, napsauta  ja sitten **Jaa**. Artikkelin teksti ilmestyy keskustelun tekstikenttään.
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-VERSIOIT

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

KÄYTTÄJOIKEUDET

Artikkelien hakeminen ja tarkastelu:

- Artikkelityypin lukuoikeus

Tietueiden liittäminen keskustelulokeihin

EDITION-VERSIOIT

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

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 vakio- tai mukautettuja tietueita.

1. Napsauta keskustellessasi asiakkaan kanssa  liittääksesi tietueen keskustelulokiin.
 **Note:** Voit liittää vain yhden kappaleen tietuetyypistä 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.
 - c. Napsauta Liitä-kuvaketta () 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.
 5. Napsauta **Tallenna** pyydettyä.
- Linkittämäsi tietueet on nyt liitetty keskustelulokiin. Voit käyttää niitä tekstin tietonäkymästä.

KÄYTTÄJOIKEUDET

Tietueen hakeminen ja tarkastelu:

- Objektin lukuoikeus
JA
Live Chat
-keskustelulokien
luontioikeus

Uuden tietueen luominen:

- Objektin luomisoikeus
JA
Live Chat
-keskustelulokien
luontioikeus

Tietueen muokkaaminen:

- Objektin muokkaus-oikeus
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  -kuvaketta konsolissasi, pyydä Salesforce-pääkäyttäjääsi ottamaan se käyttöön. Vain Salesforce-pääkäyttäjä voi kumota IP-osoitteen eston.

EDITION-VERSIOIT

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

KÄYTTÄJÄOIKEUDET

Vierailijoiden kanssa keskusteleminen Salesforce-konsolin Live Agentissa:

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

Keskusteluistunnon lopettaminen

Lopeta keskustelutunti, kun olet lopettanut asiakkaan kanssa keskustelemisen ja päivittänyt keskusteluun liittyvät tiedueet.

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** pyydettyäessä.

EDITION-VERSIOIT

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

KÄYTTÄJOIKEUDET

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 keskustelupyynnö. Jos hän hyväksyy pyynnön, keskustelu siirretään hänelle ja sinun keskusteluikkunasi sulkeutuu.	Kyllä
Siirto taidolle	Haluat välittää keskustelun agentille, joilla on taito "laskutuksen ammattilainen".	Keskustelupyynnö 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

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

EDITION-VERSIOIT

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

Painikkeista ja jonoista reititetut 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 keskustelupyntöjä 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 kehoitetaan tallentamaan muutoksensa ennen siirtoa.



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

TÄSSÄ OSIOSSA:

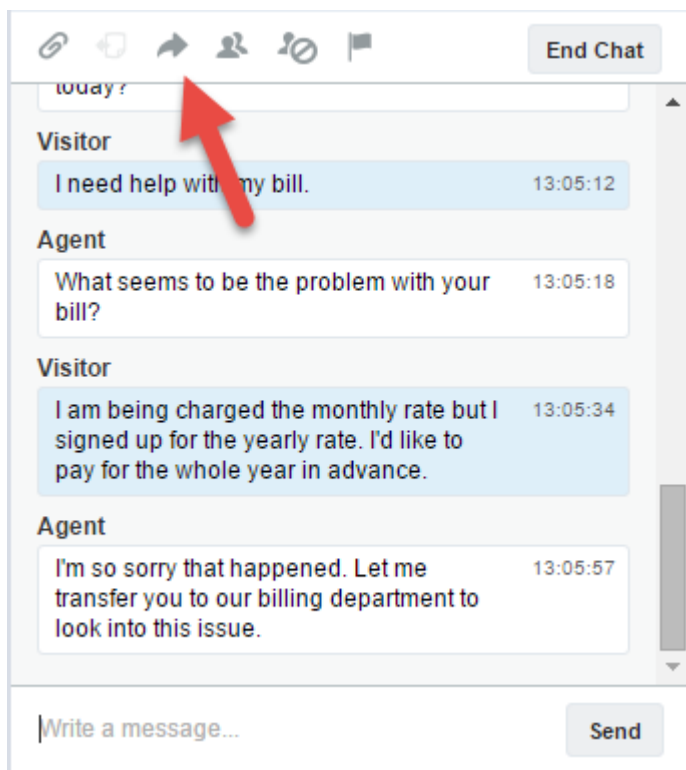
Keskusteluiden siirtäminen

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-VERSIOIT

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

KÄYTTÄJOIKEUDET

Vierailijoiden kanssa keskusteleminen Salesforce-konsolin Live Agentissa:

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

The screenshot shows a Salesforce chat window. At the top, there are icons for link, refresh, forward, add agent, remove agent, and a flag, along with an 'End Chat' button. The chat history on the left shows a conversation between a Visitor and an Agent. The Visitor's messages are: 'I need help', 'What see bill?', and 'I am being signed up pay for the'. The Agent's messages are: 'I'm so sorry transfer you look into this issue.' A modal window is open in the center, titled 'Skill'. It contains three dropdown menus: 'Skill', 'Transfer to', and 'Queue'. Below these is a text area labeled 'Message (optional)' with the placeholder text 'Summarize the issue to help other agents...'. At the bottom of the modal are 'Cancel' and 'Transfer' buttons. The chat input area at the bottom has a placeholder 'Write a message...' and a 'Send' button.

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

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

The screenshot shows a Salesforce chat window with a transfer dialog box open. The chat history includes messages from a Visitor and an Agent. The dialog box has fields for Skill (Billing), Transfer to (All Agents with Skill), and Queue (empty). It also has a Message (optional) field with the text "Customer was charged monthly rate after signing up for yearly rate." and buttons for Cancel and Transfer.

Visitor: I need help...

Agent: What see... bill?

Visitor: I am being signed up... pay for the...

Agent: I'm so sorry... transfer you... look into this issue.

Transfer Dialog:

- Skill: Billing
- Transfer to: All Agents with Skill
- Queue: --
- Message (optional): Customer was charged monthly rate after signing up for yearly rate.
- Buttons: Cancel, Transfer

Write a message... Send

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 tietyille 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.

5. 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 näe muutoksia työtiloissaan.

Lisätietoja keskusteluiden ja työtilojen siirtämisestä on kohdassa [Keskusteluiden siirtäminen](#).

EDITION-VERSIOIT

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

KÄYTTÄJOIKEUDET

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 -kuvaketta konsolissasi, pyydä Salesforce-pääkäyttäjääsi ottamaan se käyttöön.

EDITION-VERSIOIT

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

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-VERSIOIT

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

KÄYTTÄJOIKEUDET

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 agenttiosi 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 tukiagenttiosi 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.



Note: Jos sinulla on tarvittavat käyttöoikeudet, voit luoda, tarkastella, muokata tai poistaa istuntotietueita muiden Salesforce-tietueiden tapaan. Istuntotietueet on kuitenkin tarkoitettu tarjoamaan kopio agenttiosi 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-VERSIOIT

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-VERSIOIT

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

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 keskustelupyynnö 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-VERSIOIT

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-VERSIOIT

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

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 kesto aika	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 muokauspäivä	Keskustelulokin edellinen muokauspäivä 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 selaintyyppin 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 agentilla 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	Keskustelupyynnö asetettiin jonoon
Reititetty (pakotetusti)	Keskustelupyynnö reititettiin agentille
Reititetty (valinta)	Keskustelupyynnö 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
Siirtopyynnö peruttu	Pyynnön lähettänyt agentti perui keskustelun siirtopyynnön
Siirtopyynnö 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	Kokouspyynnö peruttiin
Keskustelukokous evätty	Agentti kieltäytyi kokouspyynnöstä
Agentti liittyi kokoukseen	Agentti liittyi kokoukseen
Agentti poistui kokouksesta	Agentti poistui kokouksesta
Tiedostonsiirto pyydetty	Tiedoston siirtoa pyydettiin

EDITION-VERSIOIT

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

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 (aikakatkaistu)	Agentille kohdistettu keskustelupyynnö aikakatkaistiin
Peruttu (ei agenttia)	Keskustelupyynnö peruttiin, koska paikalla ei ollut kykeneviä agentteja
Peruttu (ei jonoa)	Keskustelupyynnö 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 agenttiosi toimia, auttaa agentteja keskusteluissa ja tarkastella agenttiosi keskustelutunteja 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 vahvistaa asiakkaita palvelevia keskusteluagenttejasi. Aloitetaanpa.

EDITION-VERSIOIT

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

KÄYTTÄJOIKEUDET

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. Valvontapaneelistä 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.

EDITION-VERSIOIT

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

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-VERSIOIT

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

KÄYTTÄJOIKEUDET

Live Agent -valvontapaneelin käyttäminen
Salesforce-konsolista:

- Live Agent -valvontavälilehden käyttöoikeus käyttäjäprofiilissa 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 keskustelupyynnöiden 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-VERSIOIT

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 keskusteluikkunansa.
Kaupunki	Kaupunki, josta käsin asiakas keskustelee.
Maa	Maa, josta käsin asiakas keskustelee.
Kesto	Asiakkaan ja agentin välisen keskustelun kesto.
Toiminto	Toiminnot, jotka voit tehdä tarkastellaksesi asiakkaan ja agentin välistä keskustelua.

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-VERSIOIT

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

Agenttiesi keskusteluiden valvominen

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

1. Napsauta Agentin tila -luettelosta  nähdäksesi tarkasteltavan agentin keskustelun tiedot. Jos agentti on pyytänyt apua, näet nimen vieressä punaisen lipun ja yksityisviestin (oikealla), jos agentti kirjoitti sellaisen.
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**.

EDITION-VERSIOIT

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

KÄYTTÄJOIKEUDET

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-VERSIOIT

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 tehdäkseen raportteja agenttiesi istunnoista raporttien rakennusohjelman avulla. Nämä Live Agent -istuntojen raportit voivat tarjota syvällisiä tietoja agenttiesi keskustelutoimista, esimerkiksi voiko agenttitiimisi käsitellä kaikki asiakkaitasi 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.

EDITION-VERSIOIT

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

KÄYTTÄJOIKEUDET

Raporttien luominen, muokkaaminen ja poistaminen:

- Raporttien luonti- ja mukautusoikeus

JA

Raporttien rakennusohjelma

Konsoli-välilehti

Agenttikonsoli

Konsolivälilehden agenttikonsolin avulla on helppo löytää asiaankuuluvia tietoja siirtymättä sivujen välillä.



Note: Agenttikonsoli ei ole saatavilla uusille organisaatioille Spring '15 -julkaisusta alkaen.

Uudempi Salesforce-konsoli parantaa agenttikonsolia tarjoamalla sinulle enemmän vaihtoehtoja ja kehittyneempää teknologiaa. Lisätietoja on kohdassa Salesforce-konsoli.

Voit määrittää agenttikonsolin näyttämään työssäsi tarpeellisia ja liiketoimintatarpeidesi mukaisia tietoja. Tutustu ennen agenttikonsolin määrittämistä tai käyttämistä [agenttikonsolin termistöön](#).

KATSO MYÖS:

[Yleisimpiä kysymyksiä agenttikonsolista](#)

[Agenttikonsolin näyttäminen](#)

[Agenttikonsolissa navigointi](#)

Agenttikonsolin käsitteet

Tutustu seuraaviin agenttikonsolin komponentteja kuvaaviin termeihin:

Kehykset

Konsolin erillisiä osioita, joissa kussakin näkyy eri tietue, luettelonäkymä tai muu sivu.

Luettelonäkymä

Konsolin ylin kehys, joka on määritettyihin ehtoihin perustuvien tietueiden luettelonäkymä. Konsoli-välilehden valittavat luettelonäkymät ovat samoja kuin muiden objektien välilehdillä määritetyt luettelonäkymät. Luettelonäkymiä ei voi luoda konsolissa.

Lisätietonäkymä

Agenttikonsolin keskeisin kehys, jossa näytetään konsolin muussa kehyksessä valitun tietueen lisätiedot. Lisätietonäkymässä näytetään samat sivun asettelut, jotka on määritetty objektin lisätietosivulle. Lisätietonäkymässä näytettävä tietue on korostettuna luettelonäkymässä.

Pienoisnäkö

Agenttikonsolin oikeanpuoleinen kehys, jossa näytetään lisätietonäkymässä näkyvään tietueeseen liittyvät tietueet. Pääkäyttäjä määrittää pienoisnäkökentät pienoisnäköasetteluissa. Pienoisnäköä ei näytetä, jos lisätietonäkökentän tietueeseen ei liity muita tietueita.

Sivupalkki

Agenttikonsolin vasemmanpuoleinen kehys, jossa näkyy viimeisimmät tietueet, roskakori sekä muut komponentit samalla tavoin kuin muidenkin Salesforce-sivujen sivupalkkeissa. Voit näyttää tai piilottaa konsolin sivupalkin napsauttamalla vasemmanpuoleisen kehyksen reunaa.

Tietueeseen liittyvät objektit

Pääkäyttäjän valitsema objektit, jotka näkyvät agenttikonsolin pienoisnäkökentässä, kun konsolin lisätietonäkökentässä näkyy tietentyypinen tietue. Kun lisätietonäkökentässä näkyy esimerkiksi tapaus, pääkäyttäjä voi määrittää, että pienoisnäkökentässä näytetään tapaukseen liittyvä tili, yhteyshenkilö tai omaisuus.

EDITION-VERSIOIT

Agenttikonsoli on käytettävissä Salesforce Classicissa. Agenttikonsolin määrittäykset ovat käytettävissä Salesforce Classicissa ja Lightning Experience.

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

EDITION-VERSIOIT

Agenttikonsoli on käytettävissä Salesforce Classicissa. Agenttikonsolin määrittäykset ovat käytettävissä Salesforce Classicissa ja Lightning Experience.

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

Pienoisnäköymän asettelut

Tietueen nykyisen sivuasetteluun komponenttien alisarja, jonka pääkäyttäjä on valinnut näytettäväksi agenttikonsolin pienoisnäköymässä ja kursorilla näytettävissä lisätiedoissa. Pienoisnäköymän sivuasettelut perivät tietuetyypin, profiiliyhteydet, kohteeseen liittyvät luettelot, kentät ja kenttien käyttöoikeusasetukset sivuasettelulta.

Konsolin asettelu

Objektit, jotka pääkäyttäjä on valinnut näytettäväksi agenttikonsolin luettelonäköymäkehiksessä. Jos pääkäyttäjä esimerkiksi lisää tapauksia konsolin asetteluun, käyttäjät, joiden profiilit on kohdistettu kyseisen konsolin asetteluun, näkevät tapausten luettelonäköymän konsolin luettelonäköymäkehiksessä.

KATSO MYÖS:

[Agenttikonsoli](#)

[Agenttikonsolin näyttäminen](#)

[Agenttikonsolissa navigointi](#)

[Vihjesivu: Konsolin käyttäminen](#)

Agenttikonsolissa navigointi

Agenttikonsolissa napsauttamasi kohde määrittää, missä kehiksessä tietue näytetään.

Lisätietonäköymä:

- Kun napsautat tietueen painikkeita tai linkkejä, tietue näkyy lisätietonäköymässä.
- Kun valitset **Lähetä tämä sivu sähköpostissa** (✉), sähköpostiin lisätään linkki tietueeseen.
- Kun valitset **Linkki tähän sivuun** (🔗), tietue ja sen URL-osoite näkyy uudessa selainikkunassa.
- Kun valitset **Tulostettava näköymä** (🖨), avautuvassa ikkunassa näkyy tietueen tulostettava näköymä.
- **Mukauta sivu** (✎) -vaihtoehdon avulla voit mukauttaa tietueen lisätietonäköymässä näkyviä kohteeseen liittyviä luetteloita.
- Kun valitset **Tämän sivun ohje** (❓), näyttöön tulee tietueen online-ohjesivu.

Pienoisnäköymä:

- Kun napsautat linkkejä, tietue näkyy lisätietonäköymässä. Kohteeseen liittyvät tietueet näkyvät pienoisnäköymässä.
- Kun valitset **Näytä**, koko tietue näkyy lisätietonäköymässä.
- Kun valitset **Muokkaa** pienoisnäköymässä näkyy pienoismuokkaussivu.

Jos haluat muokata kenttää, joka ei ole näkyvissä pienoismuokkaussivulla, tuo koko tietue lisätietonäköymään valitsemalla **Näytä**. Valitse sitten lisätietonäköymästä **Muokkaa**.

- Kun valitset tietueeseen liittyvän luettelon alla olevan **Näytä lisää** -vaihtoehdon, pienoisnäköymässä näkyy lisää kohteeseen liittyvään luetteloon kuuluvia tietueita. Aina, kun napsautat **Näytä lisää** -vaihtoehtoa, näyttöön tulee viisi tietuetta lisää. Tietueita voidaan näyttää enintään 100.



Note: Pienoisnäköymää ei näytetä, jos lisätietonäköymän tietueeseen ei liity muita tietueita.

EDITION-VERSIOIT

Agenttikonsoli on käytettävissä Salesforce Classicissa. Agenttikonsolin määrittäykset ovat käytettävissä Salesforce Classicissa ja Lightning Experience.

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

Luettelonäkymä:

- Kun napsautat linkkiä, tietue näkyy lisätietonäkymässä.
- Kun valitset **Päivitä**, luettelonäkymän tietueisiin ladataan luettelon tarkastelemisen aloittamiseen jälkeen tehdyt muutokset.
- Sarakkeen otsikon napsauttaminen järjestää sarakkeen tiedot nousevassa järjestyksessä. Kun napsautat sarakkeen otsikkoa uudelleen, yhteyshenkilöt lajitellaan laskevassa järjestyksessä.
- Kun napsautat luettelonäkymän alareunassa olevaa kirjainta, luettelonäkymän tietueet lajitellaan kirjaimen perusteella.
- Kun napsautat luettelonäkymän alareunassa olevia **vähemmän**- tai **enemmän**-painikkeita, näkymässä näkyy lyhyempi tai pidempi luettelo.
- Kun napsautat luettelonäkymän alareunassa olevia **Edellinen sivu**- tai **Seuraava sivu** -painikkeita, näyttöön tulee luettelon kohteen seuraava tai edellinen sivu.
- Lisätietoja on kohdassa [Agenttikonsolin luettelonäkymän käyttäminen](#).

Sivupalkki:

- Kun napsautat vasemmanpuoleisen kehyksen reunaa, sivupalkki avautuu konsoliin. Sivupalkki piilotetaan, kun napsautat vasemmanpuoleisen kehyksen reunaa uudelleen.
- Kohdassa **Viimeisimmät tietueet** näkyvä tietue näkyy lisätietonäkymässä.
- Kun napsautat **Kalenteri**-painiketta, kalenteri näkyy lisätietonäkymässä.
- Kun napsautat **Roskakori**-painiketta, roskakori näytetään lisätietonäkymässä.

KATSO MYÖS:

[Yleisimpiä kysymyksiä agenttikonsolista](#)

[Agenttikonsoli](#)

[Agenttikonsolin käsitteet](#)

[Agenttikonsolin näyttäminen](#)

[Agenttikonsolin luettelonäkymän käyttäminen](#)

Agenttikonsolin näyttäminen

Voit aloittaa agenttikonsolin käyttämisen sen jälkeen, kun pääkäyttäjäsi on määrittänyt sen kohdassa Agenttikonsoli kuvatulla tavalla.

Voit avata agenttikonsolin napsauttamalla Konsoli-välilehteä. Voit poistua konsolista valitsemalla jonkin muun välilehden.

Konsolissa ei näytetä tietoja, jos valittu luettelonäkymä ei sisällä tietueita.



Note: Voit käyttää agenttikonsolia vain, jos pääkäyttäjäsi on kohdistanut käyttäjäprofiilisi konsoliaseteluun ja myöntänyt sinulle käyttöoikeuden Konsoli-välilehteen. Voit mukauttaa näyttöasetuksiasi tehdäksesi Konsoli-välilehdestä näkyvän välilehtiesi joukossa.

KATSO MYÖS:

[Yleisimpiä kysymyksiä agenttikonsolista](#)

[Agenttikonsoli](#)

[Agenttikonsolissa navigointi](#)

EDITION-VERSIOIT

Agenttikonsoli on käytettävissä Salesforce Classicissa. Agenttikonsolin määritykset ovat käytettävissä Salesforce Classicissa ja Lightning Experience.

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

Agenttikonsolin luettelonäkymän käyttäminen

Agenttikonsolin luettelonäkymän avulla voit suorittaa toimintoja nopeasti Salesforceassa poistumatta välillä konsolista.

Luettelonäkymien tarkasteleminen

Valitse objekti luettelonäkymäkehysten vasemmassa yläkulmassa olevasta avattavasta luettelosta ja valitse sitten konsolin luettelonäkymäkehyksessä näytettävä objektin luettelonäkymä.

Luettelonäkymiä ei voi luoda konsolissa.

Voit ladata luettelonäkymän tietueisiin luettelon tarkastelemisen aloittamisen jälkeen tehdyt muutokset valitsemalla **Päivitä**. Päivitä-painike muuttaa automaattisesti väriä, kun tietuepäivityksiä tapahtuu.

Tietueet näkyvät kursivoituina luettelonäkymässä, kun muokkaat niitä lisätietonäkymässä. Tämä näyttää muokkaamasi tietueet.

Haku

Kirjoita hakusanat luettelonäkymän yläpuolella olevaan hakukenttään ja suorita tarkennettu haku kaikista käytössäsi olevista organisaation tietueista napsauttamalla **Siirry**. Tarkennetun haun termit käsitellään yksittäisinä sanoina (ei fraaseina), ja ne saattavat löytyä tietueen eri indeksoiduista kentistä. Jos käytät tarkennetussa haussa esimerkiksi hakusanoja *Pat Powers*, hakutoiminto löytää yhteyshenkilön nimen "Pat P Powers", mutta myös yhteyshenkilön nimen "Pat Smith", jonka sähköpostiosoite on smith@powers.com. Haun tulokset näkyvät lisätietonäkymässä.

Tietueiden luominen

Voit luoda uuden tietueen valitsemalla minkä tahansa objektin avattavasta Uusi-luettelosta. Uudet tietuesivut näkyvät lisätietonäkymässä.

Viimeisimpien tietueiden tarkasteleminen

Avattavassa Viimeisimmät tietueet -luettelossa voit tarkastella kymmentä viimeksi tarkasteltua tietuetta. Viimeisimmät tietueet näkyvät lisätietonäkymässä.

Joukkotoimintojen suorittaminen

Valitse luettelonäkymän kohteen vieressä oleva valintaruutu ja valitse kaikille valituille tietueille suoritettava toiminto avattavasta Joukkotoiminto-luettelosta.

Jos suoritat joukkotoiminnon yli 200 tietueelle Internet Explorer -selaimessa, saatat automaattisesti kirjautua ulos Salesforcesta.



Note: Konsolissa ei näytetä tietoja, jos valittu luettelonäkymä ei sisällä tietueita.

KATSO MYÖS:

[Agenttikonsoli](#)

[Agenttikonsolin käsitteet](#)

[Agenttikonsolin näyttäminen](#)

[Agenttikonsolissa navigointi](#)

EDITION-VERSIOIT

Agenttikonsoli on käytettävissä Salesforce Classicissa. Agenttikonsolin määritykset ovat käytettävissä Salesforce Classicissa ja Lightning Experience.

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

Yleisimpiä kysymyksiä agenttikonsolista

- [Miten Konsoli-välilehti poikkeaa muista Salesforce-välilehdistä?](#)
- [Miten tarkastelen agenttikonsolia?](#)
- [Miksi näen agenttikonsolissa vain tiettyjen objektien luettelonäkymät?](#)
- [Voinko tarkastella useita agenttikonsoleita?](#)
- [Onko agenttikonsoli sama asia kuin Salesforce-konsoli?](#)

Miten Konsoli-välilehti poikkeaa muista Salesforce-välilehdistä?

Konsoli-välilehti on samanlainen kuin muutkin Salesforce-välilehdet, paitsi että konsoli voi näyttää tietueita useasta Salesforce-välilehdestä yhdessä Konsoli-välilehdessä. Tätä erikoistunutta näyttöä kutsutaan agenttikonsoliksi ja sen avulla saat kaikki tarvitsemasi tiedot samalla välilehdellä, kun teet töitä Salesforceissa. Konsoli-välilehden agenttikonsolin avulla voit nopeasti etsiä, tarkastella ja muokata tietueita, kuten tapauksia, tilejä ja yhteyshenkilöitä, siirtymättä jatkuvasti näytöstä toiseen.

KATSO MYÖS:

[Yleisimpiä kysymyksiä agenttikonsolista](#)

Miten tarkastelen agenttikonsolia?

Voit tarkastella agenttikonsolia napsauttamalla Konsoli-välilehteä. Voit käyttää agenttikonsolia vain, jos pääkäyttäjäsi on kohdistanut käyttäjäprofiilisi konsoliaseteluun ja myöntänyt sinulle käyttöoikeuden Konsoli-välilehteen. Voit mukauttaa näyttöasetuksiasi tehdäksesi Konsoli-välilehdestä näkyvän välilehtiesi joukossa.

KATSO MYÖS:

[Yleisimpiä kysymyksiä agenttikonsolista](#)

Miksi näen agenttikonsolissa vain tiettyjen objektien luettelonäkymät?

Pääkäyttäjäsi määrittää sinulle agenttikonsolissa näkyvät objektien luettelonäkymät käyttäjäprofiiliisi kohdistetussa konsoliasetelussa.

KATSO MYÖS:

[Yleisimpiä kysymyksiä agenttikonsolista](#)

Voinko tarkastella useita agenttikonsoleita?

Et. Voit tarkastella vain yhtä agenttikonsolia. Pääkäyttäjä voi kuitenkin määrittää useita erilaisia agenttikonsolin asetteluja ja näyttää eri objekteja agenttikonsolin luettelonäkymässä. Näitä asetteluja kohdistetaan eri käyttäjäprofiileille eri käyttäjien liiketoimintatarpeiden mukaan.

KATSO MYÖS:

[Yleisimpiä kysymyksiä agenttikonsolista](#)

EDITION-VERSIOIT

Agenttikonsoli on käytettävissä Salesforce Classicissa. Agenttikonsolin määrittäykset ovat käytettävissä Salesforce Classicissa ja Lightning Experience.

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

Onko agenttikonsoli sama asia kuin Salesforce-konsoli?

Ei. Salesforce-konsoli parantaa agenttikonsolia tarjoamalla sinulle kehittyneempiä vaihtoehtoja ja teknologiaa.

KATSO MYÖS:

[Yleisimpiä kysymyksiä agenttikonsolista](#)

Sosiaalisen asiakaspalvelun käyttäminen

Sosiaaliseen toimintoon liittyviä vihjeitä

Käytä sosiaalista toimintoa tapauksen tai liidin syötteessä vastataksesi sosiaalisiin viesteihin. Valitse haluamasi viestityyppi, kun kirjoitat vastausta. Saatat esimerkiksi haluta vastata Twitter-suoraviestillä julkisen twiitin sijaan.

Suosittellemme, että sosiaalisen toiminnon asettelu sisältää vähintään seuraavat kentät.

Kenttä	Kuvaus
Vastauksena henkilölle	Sosiaalinen viesti, johon vastaat, ja sen sisältö. Käytä syötteen Vastaa-, Uudelleentwiittaa- ja Kommentoi-linkkejä lisätäksesi sisältöä haluamaasi syötekohteeseen.
Hallittu sosiaalinen tili	Sinulla täytyy olla profiililla tai käyttöoikeusjoukolla hallittu sosiaalinen tili. Käytä pudotusvalikkoa vaihtaaksesi toiseen käyttäjätiliin, johon sinulla on käyttöoikeus.
Viestin tyyppi	Oletusarvoisesti, viestityyppi on asetettu "vastaa saapuvien viesteihin" -tilaan. Käytä pudotusvalikkoa vaihtaaksesi toiseen kelvolliseen viestityyppiin.
Sisältö	Kaiken lähtevän sisällön on oltava yksilöllinen, eli et voi lähettää samaa sisältöä samaan keskusteluun. Kaikkien Twitter -vastausten täytyy alkaa viitteellä: @[sosiaalinen viite].



Note: Sosiaalisen asiakaspalvelun määrittämissivut, moderointi- ja -valtuutusivut ja tapaussyötteen Vastaa-toiminto ovat käytettävissä vain Salesforce Classicissa.

Jos viestisi vaativat hyväksyntää ennen niiden lähettämistä, voit napsauttaa **Lähetä hyväksyttäväksi** aloittaaksesi uuden tarkistusprosessin. **Peruuta** viesti halutessasi ennen kuin se hyväksytään tai hylätään. Jos viesti hylätään, **Yritä uudelleen** muuten viestiä. Kun viestisi hyväksytään, se julkaistaan automaattisesti.

Alla on joitakin vihjeitä sosiaalisten verkostojen käyttämiseen.

- Voit tykätä, perua tykkäyksiäsi, tarkastella lähettä ja poistaa sosiaalista mediaa Lightning Experiencen tapaussyötteestä. Viesteihin sinun täytyy kuitenkin vastata Salesforce Classicissa.

EDITION-VERSIOIT

Käytettävissä: Salesforce Classicissa ja Lightning Experiencessä

Sosiaalinen asiakaspalvelu on käytettävissä **Enterprise Edition**-, **Performance Edition**- ja **Unlimited Edition** -versioissa.

KÄYTTÄJOIKEUDET

Lähetääksesi ja vastaanottaaksesi sosiaalisen median viestejä:

- "Sosiaaliset objektit"
 - JA
 - "Sosiaalinen julkaisija"
 - JA
 - Tapaussyöte käytössä
 - JA
 - Sosiaalinen tili

- Sosiaalisissa viesteissä olevat URL-osoitteet muutetaan napsautettaviksi linkeiksi.
- Huomioi viestejä poistaessasi, että Twitter-yksityisviestit käyttäytyvät sähköpostien tavoin. Lähettäjä voi esimerkiksi poistaa yksityisviestinsä keskustelunäkymästä. Vastaanottaja näkee yksityisviestin kuitenkin keskustelussaan, kunnes hän päättää poistaa sen.
- Twitter-yksityisviesteistä puheen ollen, Twitterissä on asetus "Vastaanota yksityisviestejä keneltä tahansa". Riippuen siitä, onko tämä asetus käytössä sinun tai vastaanottajan tilillä, teidän ei välttämättä tarvitse seurata toisianne lähettääksenne toisillenne yksityisviestejä.
- Jos Twitter-asetukset sallivat sinun vastaanottaa suoraviestejä keneltä tahansa, voit lähettää syvälinkkejä kutsuaksesi käyttäjiä suoraviestikeskusteluihin. Jos haluat lähettää suoraviestikutsun syvälinkin, liitä tämä linkki saapuvaan viestiisi:
`https://twitter.com/messages/compose?recipient_id={Twitter-tilisi numeerinen käyttäjäätunnus}`
 Näet Twitter-tilisi numeerisen tunnuksesi twitter.com-sivustolla **Twitter-käyttäjäsi > Asetukset > Twitter-tietosi**. Twitter käsittelee URL-osoitteet ja renderöinnin omilla asiakasohjelmillaan.
- Agentit voivat käyttää **Tarkastele lähettä** -linkkiä nähdäkseen alkuperäisen viestin sosiaalisessa verkostossa.
- Agentit voivat tarkastella sosiaalista sisältöä ja vastata siihen mobiililaitteiltansa Salesforce1-sovelluksen avulla.
- Sinun tulisi muuttaa sosiaalisten viestien Tila-valintaluettelokenttää vain, jos työstät lähteviä viestejä. Jos agentti määrittää tilan manuaalisesti saapuvan sosiaalisen viestin lisätietosivulta, tapaussyötteessä olevat sosiaaliset viestit eivät välttämättä täsmää. Suosittelemme poistamaan Tila-kentän saapuvien sosiaalisten viestien lisätietosivun asettelusta. Jos esimerkiksi muutat saapuvan viestin tilaksi Lähetetään, tapaussyötteen kohteen Vastaa-linkki katoaa, kunnes muutat tilaksi takaisin Ei mitään.

Twitter-tilejä käyttäessään agentit voivat tarkastella tapausten ja liidien syötteitä nähdäkseen sisällön, johon he ovat vastaamassa, uudelleentwiitata, tykätä twiiteistä ja seurata niitä, lähettää vastauksia twiitteihin ja suoraviesteihin sekä poistaa sosiaalisten tiliesi hallitsemia twiittejä.

Facebook-tileille tapaukset ja liidit luodaan hallitsemaltasi Facebook-sivulta, ja agentit voivat käyttää syötteitä nähdäkseen sisällön, johon he ovat vastaamassa, tykätä viesteistä ja kommentteista, lähettää viestejä, kommentteja, vastauksia ja yksityisviestejä sekä poistaa sosiaalisten tiliesi hallitsemia viestejä.

Alla on vihjeitä joidenkin mahdollisten virheviestien selvittämiseen.

Viesti	Toiminto
Et voi lähettää suoraviestiä tälle Twitter-käyttäjälle, koska hän ei seuraa sinua.	Vastaa julkisesti pyytääksesi Twitter-käyttäjää seuraamaan hallittua sosiaalista tiliäsi. Lähetä hänelle suoraviesti, kun hän seuraa sinua.
Hups! Olet sanonut jo tuon... Muuta viestiä ja yritä uudelleen.	Et voi lähettää samaa viestiä kahdesti. Muuta sisältöä ja yritä uudelleen.
Sisältösi on liian pitkä.	Vähennä sisältöä enintään 140 merkkiin. Twitter-vastauksissa viite sisällytetään merkkirajoitukseen.
Twitter -vastausten täytyy alkaa viitteellä.	Twitter -vastauksen sisältökentän täytyy olla muodossa: @[lähettäjän viite] viestin teksti. Varmista, että lähettäjän viitteen ja viestisi välissä on välilyönti.
Vastausviestin tyyppi täytyy olla yhteensopiva alkuperäisen viestin tyyppin kanssa.	Muuta viestin tyyppi alkuperäisen viestin mukaiseksi.
Sisäänkirjautumisesi Social Studioon epäonnistui. Käyttäjänimi tai salasana saattaa olla väärä. Muuta kirjautumistunnuksiasi tai palauta salasanasasi.	Pääkäyttäjän täytyy muokata Social Studio -tunnuksia Sosiaalinen media -asetussivulta.



Note: Kun pääkäyttäjä tekee sandbox-organisaatiosta kopion tai päivittää sen, uusi organisaatio luodaan uudella

Viesti	Toiminto
	tunnuksella, jolloin Social Studio -kirjautumistunnus ei ole enää käytössä.
Viestiäsi ei lähetetty.	Suosittelimme luomaan työnkulun, joka ilmoittaa tapauksen omistajalle, että vastauksen lähettäminen Twitteriin epäonnistui.

KATSO MYÖS:

[Complete Guide to Social Customer Service](#)

Sosiaalisten viestien hallinta

Sosiaalinen viesti on Salesforce-objekti, joka edustaa viestiä sosiaalisessa verkostossa, kuten Facebook tai Twitter.

 **Note:** Sosiaalisen asiakaspalvelun määräytysivut, moderointi- ja -valtuutusivut ja tapaussyötteen Vastaa-toiminto ovat käytettävissä vain Salesforce Classicissa.

Sosiaaliset viestit -välilehti tai -objekti on kokoelma tietoja viestistä, joita henkilö tai yhtiö on lähettänyt sosiaaliseen verkostoon, kuten Twitter tai Facebook. Viestiin liittyvät käytettävissä olevat tiedot riippuvat sosiaalisesta verkostosta. Voit tarkastella ja hallita sosiaalisia viestejä.

 **Note:** Saapuvan sosiaalisen viestin lisätietosivulta määritetty Tila-valintaluettelon arvo ei säily viestin mukana, koska kenttä on tarkoitettu vain lähteville viesteille.

1. Napsauta **Sosiaaliset viestit** -välilehteä.

2. Valitse halutessasi näkymä.

Luettelo sisältää oletusarvoisesti viimeksi tarkastellut kohteet. Valitse **Näkymä** tai luo sellainen suodattaaksesi viestien luetteloa. Jos organisaatiosi on ottanut moderoinnin käyttöön, valitse **Sosiaaliset viestit ilman tapausta** tarkastellaksesi viestejä ja luodaksesi niille tapauksia tai jättääksesi ne huomiotta. Voit myös luoda näkymiä tarpeidesi mukaan.

3. Napsauta hallittavan sosiaalisen viestin nimeä tai luo uusi sosiaalinen viesti napsauttamalla **Uusi sosiaalinen viesti**.

Jos valitsit näkymän, voit napsauttaa halutessasi **Muokkaa** tai **Poista**.

 **Note:** Sosiaalinen viesti -välilehdessä voit luoda, muokata ja poistaa vain Salesforce-organisaatiossasi olevia viestejä, et sosiaalisissa verkostoissa olevia viestejä.

4. Jos haluat hallita tapauksettomia viestejä, valitse viestit, joille haluat luoda tapauksen tai jotka haluat jättää huomiotta ja napsauta **Luo tapaus** tai **Ohita**.

Agentti voi esimerkiksi jättää Facebook-viestin "Rakastan teitä!" huomiotta, koska se ei vaadi tapausta.

Jos käytät sosiaalisen asiakaspalvelun Starter Pack -aloituspakettia, voit ottaa tapausten moderoinnin käyttöön Määritykset-valikon Sosiaaliset tilit -välilehdessä. Lisätietoja on kohdassa Sosiaalisen asiakaspalvelun määrittäminen. Lisätietoja moderoinnin sallimisesta Social Studion kautta on kohdassa Moderoinnin ottaminen käyttöön sosiaaliselle asiakaspalvelulle.

5. Jos olet ottanut hyväksynnät käyttöön, Sosiaaliset viestit -välilehdessä on **Hyväksymistä odottavat sosiaaliset viestit** -luettelonäkymä, joka sallii sinun lukea useita odottavia viestejä ja hyväksyä ja hylätä niitä.

EDITION-VERSIOIT

Käytettävissä: Lightning Experiencessa ja Salesforce Classicissa

Sosiaaliset henkilökuvat ja viestit ovat käytettävissä:

Enterprise Edition-,
Performance Edition-,
Unlimited Edition- ja
Professional Edition
-versioissa.

KÄYTTÄJOIKEUDET

Social Studion asentaminen ja käyttöönotto Salesforceille:

- Sovelluksen mukautusoikeus

 **Note:** Kun hyväksynät on otettu käyttöön, Hyväksy viestit- ja Hylkää viestit -painikkeet säilyvät Sosiaaliset viestit -välilehdessä. Ne eivät kuitenkaan toimi saapuville viesteille tai viesteille, jotka eivät vaadi hyväksyntää.

 **Vihje:** Jos hyväksyt viestin hyväksyntää odottavien sosiaalisten viestien luettelonäkymästä ja järjestelmähäiriö, istunnon aikakatkaistu tai muu odottamaton ongelma estää viestin julkaisemisen toivotussa sosiaalisessa verkostossa, virheviesti näytetään vain yksittäisessä tapauksessa, ei luettelonäkymässä. Yhtiösi on saattanut sitoutua vastaamaan sosiaalisten verkostojen viesteihin tietyn ajan kuluessa. Tästä syystä suosittelemme, että kun olet hyväksynyt viestin luettelonäkymästä, tarkastat sen tilan, että se on lähetetty onnistuneesti ja ettei sitä tarvitse lähettää uudelleen.

Sosiaalisen viestin lisätietosivulla voit tehdä seuraavat toimet:

- Tarkastele, muokkaa ja luo viestien sisältöä ja tietoja.

 **Note:** Tiedot riippuvat sosiaalisesta verkosta, josta henkilökuva on.

Älä unohda napsauttaa **Tallenna** tallentaaksesi muutokset tai luodaksesi viestin.

- Jos organisaatiosi on ottanut moderoinnin käyttöön, voit luoda viestistä tapauksen tai jättää viestin huomiotta, jos se ei tarvitse tapausta.
- Poista viesti Salesforce-organisaatiostasi.

 **Note:** Sosiaalisia viestejä ei poisteta, kun niiden päättietue (tavallisesti tapaus) poistetaan. Vastaavasti, jos sosiaalinen viesti liittyy tiliin, yhteyshenkilöön tai liidiin monimuotoisen Kuka-kentän kautta, kyseisten tietueiden poistaminen ei vaikuta sosiaaliseen viestiin.

Voit vastata sosiaalisiin viesteihin vain tapausten tai liidien syötteistä, et Sosiaaliset viestit -välilehdestä.

KATSO MYÖS:

[Sosiaalisten henkilökuvienv hallinta](#)

[Sosiaaliseen toimintoon liittyviä vihjeitä](#)

[Complete Guide to Social Customer Service](#)

Sosiaalisten henkilökuvien hallinta

Sosiaalinen henkilökuva on Salesforce-objekti, joka edustaa yhteyshenkilön profiilia sosiaalisessa verkostossa, kuten Facebook tai Twitter.

 **Note:** Sosiaalisen asiakaspalvelun määrätyssivut, moderointi- ja -valtuutussivut ja tapaussyötteen Vastaa-toiminto ovat käytettävissä vain Salesforce Classicissa.

Sosiaaliset henkilökuvat -välilehti tai -objekti on kokoelma Twitterissä tai Facebookissa julkisesti saatavista henkilö- tai yhtiötietoja. Henkilökuva on suhteellinen sosiaalisen verkostoon, joten yhteen yhteyshenkilöön voi liittyä useita henkilökuvia. Voit muokata tai poistaa henkilökuvia, mutta et voi luoda henkilökuva manuaalisesti Salesforcesta. Henkilökuvat luodaan tiedoista, jotka ovat julkisesti saatavilla sosiaalisista verkostoista. Voit tarkastella ja hallita sosiaalisten henkilökuvien tietueitasi muiden tietueiden tapaan Salesforcesta.

 **Note:** Salesforcen vakiomuotoiset tai mukautetut rajoitukset määrittävät sosiaalisten henkilökuvien kenttien enimmäispituuden. Esimerkiksi etunimikenttä voi olla enintään 40 merkkiä pitkä. Jos saapuva sosiaalinen viesti luo sosiaalisen henkilökuvan, jonka etunimi on yli 40 merkkiä pitkä, etunimi katkaistaan 40. merkin kohdalta.

1. Napsauta **Sosiaaliset henkilökuvat** -välilehteä.
2. Valitse halutessasi näkymä.
Luettelo sisältää oletusarvoisesti viimeksi tarkastellut kohteet. Valitse **Näkymä**-valikosta **Kaikki** nähdäksesi organisaatiosi kaikki sosiaaliset henkilökuvat. Voit myös luoda näkymiä tarpeidesi mukaan.
3. Napsauta sosiaalista viitettä, jota haluat hallita.
Jos valitsit näkymän, napsauta halutessasi **Muokkaa** tai **Poista**.

 **Varoitus:** Jos poistat sosiaalisen henkilökuvan Sosiaaliset tilit ja yhteyshenkilöt -ominaisuuden kautta, kaikki siihen liittyvät sosiaaliset viestit poistetaan myös.

Sosiaalisen henkilökuvan lisätietosivulla voit tehdä seuraavat toimet:

- Tarkastele ja muokkaa yhteyshenkilösi liittyviä, kyseisestä sosiaalisesta verkostosta saatavilla olevia tietoja.

 **Note:** Tiedot riippuvat sosiaalisesta verkosta, josta henkilökuva on.

- Poista sosiaalinen henkilökuva organisaatiostasi.
 - Luo, muokkaa ja poista [sosiaalisia viestejä](#).
 - Tarkasta henkilökuvan luonut sosiaalinen verkosto **Lähdeselellus**-kentästä. Kenttä määritetään luonnin yhteydessä eikä sitä voi päivittää. Ennen Summer '15 -julkaisua luodut sosiaaliset henkilökuvat eivät sisällä tätä kenttää.
-  **Varoitus:** Kenttätason suojausta ei ole etkä voi määrittää, kuka voi luoda, lukea, muokata, tai poistaa sosiaalisia henkilökuvia. Kuka tahansa organisaatiossasi voi nähdä Sosiaalinen henkilökuva -objektin kaikki tiedot.

KATSO MYÖS:

[Sosiaalisten viestien hallinta](#)

[Sosiaalseen toimintoon liittyviä vihjeitä](#)

[Complete Guide to Social Customer Service](#)

EDITION-VERSIOIT

Käytettävissä: Lightning Experiencessa ja Salesforce Classicissa

Sosiaaliset henkilökuvat ja viestit ovat käytettävissä:

Enterprise Edition-,
Performance Edition-,
Unlimited Edition- ja
Professional Edition-
versioissa.

KÄYTTÄJOIKEUDET

Social Studion asentaminen ja käyttöönotto Salesforcele:

- Sovelluksen mukautusoikeus

HAKEMISTO

- Agenttikonsoli
 - käsitteet [192](#)
 - luettelonäkymä [195](#)
 - siirtyminen [193](#)
 - tarkasteleminen [194](#), [196](#)
 - tietoja [192](#)
- Arkistoi
 - artikkelit [130](#)
- Arkistointi
 - artikkelin versiot [131](#)
 - artikkelit [131](#)
- Artikkelien ylentäminen
 - vastaukset [96](#)
- Artikkelit
 - arkistoi [130](#)
 - arkistoidut versiot [131](#)
 - artikkelin luominen vastauksesta [72](#)
 - haku [120](#)
 - hallinnoi [116](#)
 - julkaise [128](#)
 - kenttien näkyvyys PDF-tiedostoissa [32](#)
 - käännä [129](#)
 - luo [124](#)
 - lähetä PDF-tiedostoina tapauksista [32](#)
 - löydä Salesforce -konsolista [157](#)
 - muokkaa [124](#)
 - ota PDF-liitteet käyttöön tapaussähköpostissa [32](#)
 - poistaminen [132](#)
 - tapausten ehdotukset [29](#)
 - versiot [131](#)
- Asiakasportaali
 - käyttäjien käsitteleminen [58](#)
- Chatter Answers
 - käyttäminen [95](#)
 - sähköpostivastaukset [99](#)
 - terminologia [94](#)
- Chatter-vastaukset
 - kysymyksen ylentäminen tapaukseksi [73](#)
- CTI-sovitin
 - version tarkastaminen [56](#)
- hakeminen
 - ratkaisut [135](#)
- Hakeminen
 - kysymykset [96](#)
- hakemistot
 - puhelukeskuksen käyttäminen [53](#)
- Haku
 - artikkelit [120](#)
 - Salesforce Knowledge [120](#)
 - ulkoiset lähteet [120](#)
- hakualgoritmi [123](#)
- HTML-editori [87](#)
- huomautukset
 - tapaukset [7](#)
- Ideaehdotukset
 - hallinta [91](#)
 - luominen [89](#)
- Ideaehdotuksetl
 - luominen [90](#)
- ideat
 - alenna [79](#)
 - ehdotetut samanlaiset ideat [84](#)
 - huomautukset [80](#)
 - käynnistimet [86](#)
 - käyttäminen [76](#)
 - lähettäminen [84](#)
 - muokkaaminen [84](#)
 - poistaminen [81](#)
 - samalaiset ideat [84](#)
 - tarkasteleminen [77](#)
 - tila [84](#)
 - työnkulkusäännöt [86](#)
 - vahvistussäännöt [86](#)
 - vihjeet [86](#)
 - yhteenvedo [74](#)
 - ylennä [79](#)
 - äänestäminen [79](#)
- Ideat
 - Ideaehdotukset [89](#)
 - kommentit [81](#)
 - RSS-syötteen [83](#)
 - samanlaiset ideat [85](#)
 - syötteen [83](#)
 - viimeisimmät vastaukset [82](#)
 - viimeisin toiminto [82](#)

Ideat (*jatkuu*)
yhdistä [85](#)

jakaminen
tapaukset [19](#)

jonot
tapausten omistuksen ottaminen [4](#)

Julkaise
artikkelit [128](#)
käännökset [128](#)

kentät
tapaustiimit [100](#)

Kentät
tapaukset [11](#)

Kiinnitetyt luettelot
muuta kokoa [151](#)

kirjautuminen sisään
SoftPhoneen [51](#)

Knowledge [123](#)

Knowledge One -widget [166](#)

Knowledge-sivupalkki
käyttö [157](#)

kohdistaminen
tapaukset [18](#)

Konsoli
Katso Salesforce-konsoli [192](#)

Konsolikomponentit
historia [151](#)
kirjanmerkit [151](#)
viimeksi käytetyt välilehdet [151](#)

Kontekstuaalinen knowledge [157](#)

Kysymyksen löytäminen [66](#)

Kysymyksen tarkasteleminen [66](#)

Kysymykset
hakeminen [96](#)
luettelonäkymät [96](#)
luominen [64](#), [96](#)
tarkasteleminen [96](#)
välilehti [96](#)
ylentäminen tapaukseksi [73](#)

Kysymys
ei vastauksesta pitäminen [69](#)
esittäminen [63](#)
muokkaaminen [65](#)
parhaan vastauksen valitseminen [70](#)
poistaminen [65](#)
selaaminen luokan sisällä [67](#)

Kysymys (*jatkuu*)
tarkasteleminen [66](#), [71](#)
valitse paras vastaus [98](#)
vastaaminen [68](#)
vastauksen muokkaaminen [69](#)
vastauksesta pitäminen [69](#)
vastausten äänestäminen [69](#)
vyöhykkeen selaaminen [67](#)

käyttäminen [90](#)

Käytä Salesforce -konsolia
artikkeleita tapausten ratkaisuun, käytä [157](#)
näppäimistön pikavalinnat [151](#)

Käytä Salesforce-konsolia
huomautusten lisääminen tietueisiin [155](#)
kiinnitetyt luettelot [151](#)
käytä monitarkkailun kanssa [154](#)
näppäimistön pikavalinnat [152](#)
ponnahduskomponentit [154](#)
softphone [156](#)
työntöilmoitukset [155](#)
välilehdet [148–149](#)
yleiskatsaus [147](#)

Käännä
Salesforce Knowledge -artikkelit [129](#)

käännökset [130](#)

Käännökset
arkistoi [130](#)
julkaise [128](#)

Live Agent
agentin tila -luettelo [187](#)
artikkelit [166](#)
asiakastietueet [177](#)
estä [176](#)
istunnot [191](#)
jonon tila -luettelo [188](#)
keskustele asiakkaiden kanssa [162](#)
keskusteluiden siirtäminen [169](#), [172](#)
keskustelulokit [167](#), [178–179](#)
Knowledge One -widget [166](#)
kuiskausviestit [189](#)
liitä tietueita keskustelulokeihin [167](#)
lisätiedot-välilehti [163](#)
lopeta keskusteluistunto [170](#)
luottamukselliset tiedot [176](#)
mukautettu raporttityyppi [191](#)
Pikateksti [164](#)
ponnahduskeskustelut [154](#)
Salesforce-konsoli [159](#), [185–186](#)

- Live Agent (*jatkuu*)
 - taidot [190](#)
 - tiedostojen siirto [165](#)
 - tila [161](#), [187](#)
 - tilan vaihtaminen [160](#)
 - valvo keskusteluita [189](#)
 - valvontapaneeli [185–189](#)
 - vierailijatietueet [178](#)
- Live chat -keskusteluloki
 - kentät [179](#)
- Live Chat -keskustelulokit
 - taphtuma [182](#)
- Luokka
 - kysymysten selaaminen [67](#)
- luominen
 - ratkaisut [139](#)
- Luonnossähköpostit
 - [39](#)
- Monitarkkailu [154](#)
- Mukautetut kentät
 - Salesforce Knowledge [125–127](#)
- muokkaaminen
 - tapauksen huomautukset [8](#)
 - tapaukset [6](#)
- Muokkaaminen
 - kysymys [65](#)
- Määrittele Salesforce-konsoli
 - näppäimistön pikavalinnat [152](#)
- neuvottelupuhelut
 - soittaminen [48](#)
- Näppäimistön pikavalinnat
 - käyttö [151](#)
 - oletukset [152](#)
- näyttäminen
 - tapauksen huomautukset [8](#)
 - tapaukset [6](#)
- oikeutukset
 - hallinta [103](#)
 - jakaminen [101](#)
 - kloonaaminen [101](#)
 - lisääminen [101](#)
 - luominen [101](#)
 - poistaminen [101](#)
 - tarkasteleminen [101](#)
 - vahvistaminen [102](#)
 - yhteen veto [100](#), [103](#)
- Oikeutukset
 - kentät [105](#)
- oikeutus
 - aikana [103](#)
 - yhteyshenkilö [103](#)
- oikeutusten hallinta [107–108](#), [112–113](#)
- omistus
 - tapauksen omistuksen muuttaminen [5](#)
- palvelusopimukset [107–109](#), [112](#)
- palvelusopimus
 - jakaminen [108](#)
 - kentät [109](#)
 - kloonaaminen [108](#)
 - luominen [108](#)
 - muokkaaminen [108](#)
 - poistaminen [108](#)
 - siirtäminen [108](#)
 - tarkasteleminen [108](#)
 - yhteen veto [107](#)
- Paras vastaus [70](#), [98](#)
- Pikanäppäimet
 - käyttö [151](#)
 - oletukset [152](#)
- Pikateksti
 - käyttäminen tapausyötteessä [41](#)
- poistaminen
 - kysymys [65](#)
 - ratkaisut [142](#)
- Ponnahduskomponentit
 - käyttö [154](#)
 - listaus kohteista [154](#)
- Profiili
 - Aktiivisuus yhteisössä [56](#)
 - Ideat [56](#)
 - Profiili [56](#)
 - Kysymykset [56](#)
- puhelinnumerolinkki [55](#)
- Puhelukeskus
 - adapterin version tarkastaminen [56](#)
 - järjestelmävaatimukset [41](#)
 - kirjautuminen sisään [51](#)
 - käyttäjätilan muuttaminen [52](#)
 - käyttäminen [50](#)
 - käytä Salesforce-konsolissa [156](#)
 - neuvottelupuhelun järjestäminen [48](#)
 - omien asetusten muokkaaminen [44](#)
 - puhelinnumerolinkki [55](#)

Puhelukeskus (*jatkuu*)

- puhelukeskuksen hakemiston käyttäminen [53](#)
- puhelulokien luominen [46](#)
- puhelun asettaminen pitoon [47](#)
- puhelun päättäminen [49](#)
- puhelun siirtäminen [48](#)
- puhelun soittaminen [53](#)
- puheluun vastaaminen [45](#)
- sovittimen version tarkastaminen [56](#)

Puhelut

- Katso SoftPhone-puhelut [53](#)

päätapaukset

- tarkasteleminen [27](#)

ratkaisuhistoria [145](#)

ratkaisut

- aloitussivu [144](#)
- hakeminen [135](#)
- käännöstila [143](#)
- liittäminen tapauksiin [137](#)
- luokat [142](#)
- luominen [139](#)
- poistaminen [142](#)
- ratkaisuhistoria [145](#)
- tarkasteleminen [137](#)
- tarkistaminen [141](#)
- yhteenveto [134](#)

Ratkaisut

- ratkaisujen kirjoittaminen [146](#)
- tarkasteleminen Ratkaisut-välilehdessä [138](#)
- viitteitä kirjoittamiseen [139](#)

Salesforce Knowledge

- Artikkelit-välilehti [133](#)
- Knowledge One [133](#)
- Knowledge-välilehti [133](#)
- käännä artikkeleita [129](#)
- älykkäät linkit [125–127](#)

Salesforce-konsoli

- historia [151](#)
- kirjanmerkit [151](#)
- komponentti [151](#)
- käyttäminen [147](#)
- leikkikenttä [154](#)
- viimeksi käytetyt välilehdet [151](#)

Service Cloud [1](#)

Sivupalkit

- Knowledge-sivupalkki [157](#)

sla [100–103](#), [107–109](#), [112–114](#)

SoftPhone

- käytä Salesforce-konsolissa [156](#)
- ponnahdus [154](#)

SoftPhone-puhelut

- kirjaaminen [46](#)
- neuvottelut [48](#)
- puhelinnumerolinkki [55](#)
- päättäminen [49](#)
- siirtäminen [48](#)
- soittaminen [53](#)
- vastaaminen [45](#)

SoftPhonet

- kirjautuminen sisään [51](#)
- käyttäminen [50](#)
- omien asetusten muokkaaminen [44](#)
- versio 3.0 [43](#)
- versiot 1.0 ja 2.0 [42](#)
- yleiskatsaus [42](#)

sopimuksen rivikohde

- kentät [114](#)
- yhteenveto [112](#)

sopimuksen rivikohteet

- jakaminen [113](#)
- lisääminen [113](#)
- luominen [113](#)
- poistaminen [113](#)

Sosiaalinen asiakaspalvelu

- sosiaalinen toiminto [197](#)

Sosiaalinen henkilökuva [201](#)

Sosiaalinen toiminto [197](#)

Sosiaalinen viesti [199](#)

sulkeminen

- tapaukset [32](#)
- useita tapauksia [5](#)

Sähköposti

- luonnosten työstäminen [39](#)

Sähköpostista

- tapaukset [34](#)

sähköpostiviestit

- luonnosten hyväksyminen [40](#)
- luonnosten tarkistaminen [40](#)

tapaukset

- aloitussivu [4](#)
- hierarkiat [27](#)
- huomautukset [7](#)
- huomautusten tarkasteleminen ja muokkaaminen [8](#)
- jakaminen [19](#)

tapaukset *(jatkuu)*

- joukkopäivitys [5](#)
- kohdistaminen [18](#)
- näyttämisen ja muokkaaminen [6](#)
- omistuksen hyväksyminen [5](#)
- omistuksen ottaminen jonosta [4](#)
- ratkaiseminen [28](#)
- ratkaisujen hakeminen [135](#)
- sulkeminen [32](#)
- sähköpostin käyttäminen [34](#)
- sähköpostista tapaukseksi [34](#)
- tapaukseksi tarvittaessa [34](#)
- tapaushistoria [11](#)
- tarkasteleminen Tapaukset-välilehdessä [4](#)
- tietueeseen liittyvät tapaukset [27](#)
- tilan vaihtaminen [5](#)
- useiden omistajien vaihtaminen [5](#)
- useiden tapausten sulkeminen [5](#)
- yhteen veto [3](#)

Tapaukset

- kentät [11](#)
- tapausten huomautusten luominen [9–10](#)
- Virstanpylväät [16](#)

tapaushistoria [11](#)

Tapaussyöte

- artikkelien liittäminen [31](#)
- artikkelien lähettäminen sähköpostitse [31](#)
- artikkelityökalu [31](#)
- liittyvät luettelot [22](#)
- mallien käyttäminen [39](#)
- muotoillun tekstin editori [40](#)
- Pikatekstin käyttäminen [41](#)
- portaali viestien luominen [59](#)
- puhelujen kirjaaminen [29](#)
- syötesuodattimet [21](#)
- sähköposti [40](#)
- sähköpostiin vastaaminen [36](#)
- sähköpostin kirjoittaminen [39](#)
- sähköpostin lähettäminen [36](#)
- sähköpostin lähettäminen asiakkaille [29](#)
- sähköpostiviestin liitteet [38](#)
- tapauksen lisätietosivu [26](#)
- tapauksen tilan muuttaminen [29](#)
- tiedostojen liittäminen sähköpostiviesteihin [38](#)
- toiminnot [29](#)
- toimintojen käyttäminen [29](#)
- tulostaminen [25](#)
- tulostettava näkymä [25](#)
- viestin lähettäminen asiakasportaaliin [29](#)

Tapaussyöte *(jatkuu)*

- yleiskatsaus [20](#)

tapausten ratkaiseminen [28](#)

tapaustiimit

- kentät [100](#)

tarkasteleminen

- ratkaisut [137–138](#)
- tapaukset [4](#)
- tapaushierarkiat [27](#)
- tietueeseen liittyvät tapaukset [27](#)

tarkistaminen

- ratkaisut [141](#)

Työntöilmoitukset

- katso konsolissa [155](#)

Ulkoiset lähteet

- haku [120](#)

valvontapaneeli

- agentin tila -luettelo [187](#)
- jonon tila -luettelo [188](#)
- kuiskausviestit [189](#)
- valvo keskusteluita [189](#)

Vastaukset

- artikkelin luominen [72](#)
- ei vastauksesta pitäminen [69](#)
- kysymykseen vastaaminen [68](#)
- kysymyksen esittäminen [63](#)
- kysymyksen löytäminen [66](#)
- kysymyksen muokkaaminen [65](#)
- kysymyksen poistaminen: [65](#)
- kysymyksen tarkasteleminen [66](#)
- kysymyksen ylentäminen tapaukseksi [73](#)
- kysymysten selaaminen luokan sisällä [67](#)
- kysymysten selaaminen vyöhykkeestä [67](#)
- käyttäminen [62](#)
- omien kysymyksen tarkasteleminen [71, 96](#)
- parhaan vastauksen valitseminen [70](#)
- vastauksen muokkaaminen [69](#)
- vastauksesta pitäminen [69](#)
- vastausten tarkasteleminen: [71, 96](#)
- vastausten äänestäminen [69](#)
- yleiskatsaus [60](#)

Vastaus

- kysymykseen [68](#)
- muokkaaminen [69](#)
- tarkasteleminen [71](#)
- ylennys artikkeliksi [72](#)

Hakemisto

- Virstanpylväät
 - tapaukset [16](#)
- Vuorovaikutusloki
 - käyttö [155](#)
- Vyöhykkeet
 - kysymysten selaaminen [67](#)
- välilehdet
 - alavälilehdet [149](#)
 - ensisijaiset välilehdet [149](#)
 - irrota välilehtiä [149](#)
 - kiinnitä välilehtiä [149](#)
 - kopioi välilehtien URL-osoitteita [149](#)
 - käytä konsolissa [148](#)
 - lisää välilehtiä kirjanmerkkeihin [149](#)
 - navigointivälilehti [149](#)
 - ponnahdus [154](#)
- Välilehdet
 - Live Agentin Lisätiedot-välilehti [163](#)
- yhdistäminen
 - ideat [85](#)
- yhteenvedo
 - ratkaisut [134](#)
- Yleiset kysymykset
 - Agenttikonsoli [197](#)
 - agenttikonsolin tarkasteleminen [196](#)
 - Konsoli-välilehti [197](#)
 - ratkaisujen kirjoittaminen [146](#)
 - Ratkaisut [145](#)
 - Salesforce-konsoli [197](#)
- Yleiskatsaus
 - tapaukset [3](#)
- Ylennetyt hakutermit
 - hallinnoi [122](#)
- älykkäät linkit
 - Salesforce Knowledge [125–127](#)
- Äänestäminen
 - ei vastauksesta pitäminen [69](#)
 - vastauksesta [69](#)
 - vastauksesta pitäminen [69](#)