Impostazione e gestione degli strumenti di assistenza clienti

Guida dell'utente, Winter '16

@salesforcedocs

La versione inglese di questo documento ha la precedenza sulla versione tradotta.

© Copyright 2000–2015 salesforce.com, inc. Tutti i diritti riservati. Salesforce è un marchio registrato di salesforce.com, inc., come lo sono altri nomi e marchi qui di seguito. Tutti gli altri marchi citati nel presente documento sono di proprietà dei rispettivi titolari.

SOMMARIO

Impostazione e gestione degli strumenti di assistenza clienti 1
Un benvenuto agli amministratori di Salesforce 1
Impostazione dei canali per i clienti 1
Impostazione dell'ambiente per gli agenti dell'assistenza 244
Automatizzazione dei call center 273
Aggiunta di diritti e di contratti di servizio 299
Aggiunta di una Knowledge Base 333
Configurazione dei team di assistenza 447
Aggiunta del Servizio clienti sociale 460
Rapporti sulle attività di assistenza 479

Indice analitico 483

Impostazione e gestione degli strumenti di assistenza clienti

Un benvenuto agli amministratori di Salesforce

Questa documentazione è destinata agli amministratori che desiderano impostare le funzionalità di servizio e assistenza ai clienti Salesforce, note anche come Service Cloud. È suddivisa in operazioni per consentire di trovare rapidamente le informazioni relative all'impostazione delle funzioni per la soluzione dei problemi di assistenza della propria società. Ad esempio, le informazioni per l'impostazione dei siti Web self-service sono contenute nella sezione Creazione di canali Web e sociali, anziché in una sezione che contiene i nomi delle funzioni Portale Clienti o Risposte Chatter. In questa guida è comunque possibile eseguire ricerche per parole chiave per trovare il nome di una funzione o una soluzione di assistenza. Tenere presente che questa documentazione non contiene molti concetti o panoramiche relativi a funzionalità specifiche. A questo proposito, consultare la documentazione *Assistenza ai clienti*.

Insieme, *Impostazione e gestione degli strumenti di assistenza clienti* e *Assistenza ai clienti* contengono le informazioni necessarie per configurare e fornire assistenza ai clienti con Salesforce.

Impostazione dei canali per i clienti

Creazione di canali email

Panoramica su Email a caso e Email a caso on-demand

Email a caso e Email a caso on-demand consentono all'azienda di risolvere in modo efficiente le richieste dei clienti via email. Salesforce crea automaticamente i casi e ne compila automaticamente i campi quando i clienti inviano messaggi agli indirizzi email specificati dall'utente.

Esistono alcune differenze tra Email a caso e Email a caso on-demand.

Email a caso

Email a caso richiede il download dell'agente Email a caso. Ciò consente di mantenere tutto il traffico email all'interno del firewall di rete e di accettare email più grandi di 25 MB. Per consentire a Salesforce di elaborare i messaggi email di assistenza della società è necessario prima installare questo agente sul computer locale.

Email a caso on-demand

A differenza di Email a caso, la funzione Email a caso on-demand utilizza i servizi di email Apex per convertire i messaggi in casi, senza bisogno di scaricare e installare un agente dietro il firewall di rete. Utilizzare Email a caso on-demand se non si ha l'esigenza di mantenere il traffico email all'interno del firewall e non è necessario accettare allegati più grandi di 25 MB dai clienti.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic e Lightning Experience

Email a caso e Email a caso on-demand sono disponibili nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**.

VEDERE ANCHE:

Impostazione della funzionalità Email a caso

Impostazione di Email a caso on-demand

Impostazione della funzionalità Email a caso

La funzione Email a caso consente di rispondere in modo efficiente alle richieste dei clienti e gestire la relativa corrispondenza tramite email. Salesforce crea automaticamente i casi e ne compila automaticamente i campi quando i clienti inviano messaggi agli indirizzi email specificati dall'utente.

1. Email a caso richiede il download dell'agente Email a caso. Ciò consente di mantenere tutto il traffico email all'interno del firewall della rete e di accettare dai clienti messaggi email più grandi di 25 MB.
2. Installare l'agente dietro al proprio firewall di rete.
3. Abilitare Email a caso e configurare le impostazioni di Email a caso.
4. Configurare le impostazioni degli indirizzi di instradamento per personalizzare il modo in cui Salesforce gestisce i messaggi email dei clienti.
5. Testare gli indirizzi email di instradamento inviando manualmente messaggi email agli indirizzi e verificando che i messaggi vengano convertiti in casi in base alle impostazioni specificate per gli indirizzi di instradamento.
6. Aggiungere l'indirizzo email configurato al sito Web dell'assistenza della propria società. Questo è l'indirizzo email che i clienti possono utilizzare per inviare i casi al loro team di assistenza.
7. Aggiungere l'elenco correlato Messaggi email al layout di pagina Casi.
8. Se lo si desidera, creare dei modelli che gli agenti possono utilizzare per rispondere ai messaggi email. Tali modelli possono includere campi di unione che visualizzano le informazioni del messaggio originale nella risposta.

VEDERE ANCHE:

Panoramica su Email a caso e Email a caso on-demand

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic e Lightning Experience

La funzione Email a caso è disponibile nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**.

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per impostare Email a caso:

- "Personalizza applicazione"

Per abilitare Email a caso:

- "Modifica tutti i dati"

  E

  "Personalizza applicazione"

Abilitazione e configurazione di Email a caso

Per consentire alla propria azienda di trasformare automaticamente in casi i messaggi email in arrivo, abilitare Email a caso e scegliere le impostazioni più adatte alle proprie esigenze.

Nota: Prima di abilitare e configurare Email a caso è necessario scaricare e installare l'agente Email a caso sul computer locale.

1. Da Imposta, immettere *Email a caso* nella casella Ricerca veloce, quindi selezionare **Email a caso**.
2. Fare clic su **Modifica**.
3. Selezionare Abilita Email a caso.
4. Configurare le impostazioni della funzione Email a caso.
5. Fare clic su **Salva**.

VEDERE ANCHE:

- Panoramica su Email a caso e Email a caso on-demand
- Impostazioni di Email a caso
- Configurazione degli indirizzi di instradamento per Email a caso e Email a caso on-demand

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponibile nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per impostare Email a caso:
- "Personalizza applicazione"

Per abilitare Email a caso:
- "Modifica tutti i dati"

  E

  "Personalizza applicazione"

Impostazioni di Email a caso

Configurare le impostazioni di Email a caso per personalizzare il modo in cui Salesforce gestisce e crea casi dai messaggi email in arrivo.

Per accedere a queste impostazioni, da Imposta immettere *Email a caso* nella casella Ricerca veloce, quindi selezionare **Email a caso**.

Impostazione Email a caso	Descrizione
Abilita Email a caso	Abilita Salesforce alla creazione di casi a partire da messaggi email in entrata.
Notifica titolare caso all'arrivo di nuovi messaggi email	Consente ai titolari dei casi di ricevere automaticamente notifiche via email quando arrivano nuovi messaggi email per casi esistenti di loro competenza. Le notifiche per email assegnano al titolare del caso l'operazione di rispondere al nuovo messaggio email. Rispondendo al messaggio, l'operazione viene chiusa. Per disabilitare le notifiche tramite email in qualsiasi momento, è sufficiente deselezionare questa casella di controllo.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponibile nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

Impostazione Email a caso	Descrizione
`Abilita email HTML`	Avverte gli utenti prima che visualizzino contenuti HTML di messaggi in ingresso in modo che possano evitare di aprire contenuti HTML potenzialmente dannosi che potrebbero provocare danni al computer. Se questa opzione non viene selezionata, gli agenti dell'assistenza visualizzano testo, anziché HTML, nelle pagine dei dettagli dei messaggi email. Quando gli agenti rispondono a un messaggio email, nell'editor dell'email viene copiata la versione in formato testo, e non la versione HTML, del messaggio.
`Inserisci ID thread nell'oggetto del messaggio email`	Consente di aggiungere l'ID del thread all'oggetto del messaggio email. L'ID del thread è un numero univoco che identifica l'organizzazione e il caso associato al messaggio email in uscita. Assicura che le risposte al messaggio email originale siano associate al caso esatto.
`Inserisci ID thread nel corpo del messaggio email`	Consente di aggiungere l'ID del thread al corpo del messaggio email.
`Colloca le firme degli utenti prima dei thread dei messaggi email`	Aggiunge la firma dell'utente dopo la risposta ma prima del thread del messaggio email. Se questa impostazione non viene selezionata, la firma dell'utente viene collocata in fondo al thread del messaggio email.

Utilizzare l'ID dell'Oggetto messaggio email e del Corpo messaggio di email univoci

Verificare che la riga dell'oggetto e il corpo dei messaggi email in uscita siano univoci.

Avvertenza: Se l'`ID oggetto messaggio email` e l'`ID corpo messaggio di email` sono uguali, la funzione Email a caso crea un ciclo infinito di email correlate a ciascun caso. Se queste impostazioni non vengono selezionate, dopo un certo periodo Email a caso potrebbe non accettare più nuovi messaggi email.

Per escludere l'ID del thread dal messaggio email, deselezionare entrambe le caselle di controllo `Inserisci ID thread nell'oggetto del messaggio email` e `Inserisci ID thread nel corpo del messaggio email`. Quando un agente dell'assistenza risponde a un messaggio email in uscita relativo a un caso viene creato un nuovo caso.

VEDERE ANCHE:

Panoramica su Email a caso e Email a caso on-demand

Impostazione di Email a caso on-demand

La funzione Email a caso on-demand consente di rispondere in modo efficiente alle richieste dei clienti tramite email. Salesforce crea i casi e ne popola automaticamente i campi quando i clienti inviano messaggi agli indirizzi email specificati dall'utente. Email a caso on-demand consente di elaborare email dei clienti di dimensioni fino a 25 MB.

1. Impostare il `Titolare predefinito caso` e l'`Utente caso automatico` per l'organizzazione.
2. Abilitare e configurare Email a caso.
3. Abilitare e configurare Email a caso on-demand.
4. Configurare le impostazioni degli indirizzi di instradamento per personalizzare il modo in cui Salesforce gestisce i messaggi email dei clienti.
5. Testare gli indirizzi email di instradamento inviando manualmente messaggi email agli indirizzi e verificando che i messaggi vengano convertiti in casi in base alle impostazioni specificate per gli indirizzi di instradamento.
6. Aggiungere l'indirizzo email configurato al sito Web dell'assistenza della propria società. Questo è l'indirizzo email che i clienti possono utilizzare per inviare i casi al loro team di assistenza.
7. Aggiungere l'elenco correlato Messaggi email al layout di pagina Casi.
8. Se lo si desidera, creare dei modelli che gli agenti possono utilizzare per rispondere ai messaggi email. Tali modelli possono includere campi di unione che visualizzano le informazioni del messaggio originale nella risposta.

Nota: Email a caso on-demand abbrevia automaticamente il testo del messaggio a 32.000 caratteri. Contattare Salesforce se si desidera aumentare questo limite a 128.000 caratteri per la propria organizzazione.

VEDERE ANCHE:

Panoramica su Email a caso e Email a caso on-demand

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

La funzione Email a caso on-demand è disponibile nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**.

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per impostare la funzione Email a caso on-demand:

- "Personalizza applicazione"

Per abilitare la funzione Email a caso on-demand:

- "Modifica tutti i dati"

  E

  "Personalizza applicazione"

Abilitazione e configurazione di Email a caso on-demand

È possibile trasformare automaticamente i messaggi in arrivo in casi senza dover scaricare e installare software, con Email a caso on-demand.

Nota: Prima di abilitare Email a caso on-demand, impostare il `Titolare predefinito caso` e `Utente caso automatico` e abilitare e configurare Email a caso.

1. Da Imposta, immettere *`Email a caso`* nella casella `Ricerca veloce`, quindi selezionare **Email a caso**.
2. Fare clic su **Modifica**.
3. Selezionare `Abilita servizio on-demand`.
4. Selezionare le impostazioni per `Azione per Limite di messaggi in entrata superato` e `Azione per Mittente non autorizzato` secondo le modalità di utilizzo previste per Email a caso on-demand dall'organizzazione.
5. Fare clic su **Salva**.

VEDERE ANCHE:

Panoramica su Email a caso e Email a caso on-demand
Impostazione di Email a caso on-demand
Impostazioni degli indirizzi di instradamento per Email a caso e Email a caso on-demand

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic e Lightning Experience

La funzione Email a caso on-demand è disponibile nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**.

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per impostare la funzione Email a caso on-demand:
- "Personalizza applicazione"

Per abilitare la funzione Email a caso on-demand:
- "Modifica tutti i dati"

  E

  "Personalizza applicazione"

Impostazioni di Email a caso on-demand

Utilizzare le impostazioni di Email a caso on-demand per specificare in che modo Salesforce deve gestire i messaggi in arrivo che superano i limiti giornalieri di elaborazione previsti per la propria organizzazione o che vengono inviati da mittenti non autorizzati.

Queste impostazioni sono specifiche per Email a caso on-demand. Per ulteriori informazioni sulle impostazioni generali di Email a caso, vedere Impostazioni di Email a caso.

Impostazione di Email a caso on-demand	Descrizione
`Azione per Limite di messaggi in entrata superato`	Decidere come si comporta la funzione Email a caso on-demand con i messaggi che superano il limite giornaliero di elaborazione dell'email per l'organizzazione: • Rimbalza messaggio: il servizio di email restituisce il messaggio al mittente o all'`Utente caso automatico` per

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

La funzione Email a caso on-demand è disponibile nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**.

Impostazione di Email a caso on-demand	Descrizione
	la funzione Email a caso on-demand, con una notifica che spiega il motivo del rifiuto. • Scarta messaggio: il servizio di email elimina il messaggio senza inviare alcuna notifica al mittente. • Riaccoda messaggio: il servizio di email riaccoda il messaggio per elaborarlo nelle 24 ore successive. Se il messaggio non viene elaborato entro 24 ore, il servizio di email restituisce il messaggio al mittente con una notifica che spiega il motivo del rifiuto.
`Azione per Mittente non autorizzato`	Se si è deciso di limitare gli indirizzi e i domini email disponibili per la funzione Email a caso on-demand nel campo `Accetta messaggio email da`, decidere come gestire i messaggi ricevuti dai mittenti bloccati: • Rimbalza messaggio: il servizio di email restituisce il messaggio al mittente o all'`Utente caso automatico` per la funzione Email a caso on-demand, con una notifica che spiega il motivo del rifiuto. • Scarta messaggio: il servizio di email elimina il messaggio senza inviare alcuna notifica al mittente.

Verificare che la riga dell'oggetto e il corpo dei messaggi email in uscita siano univoci.

Avvertenza: Se l'`ID oggetto messaggio email` e l'`ID corpo messaggio di email` sono uguali, la funzione Email a caso crea un ciclo infinito di email correlate a ciascun caso. Se queste impostazioni non vengono selezionate, dopo un certo periodo Email a caso potrebbe non accettare più nuovi messaggi email.

VEDERE ANCHE:

Panoramica su Email a caso e Email a caso on-demand

Configurazione degli indirizzi di instradamento per Email a caso e Email a caso on-demand

Per poter impostare gli indirizzi di instradamento per Email a caso e Email a caso on-demand è necessario prima abilitare Email a caso e configurare le impostazioni di Email a caso.

1. Da Imposta, immettere *Email a caso* nella casella Ricerca veloce, quindi selezionare **Email a caso**.
2. Nell'elenco Indirizzi di instradamento, fare clic su **Nuovo**.
3. Immettere le impostazioni dell'indirizzo di instradamento.
4. Fare clic su **Salva**.
   All'indirizzo di instradamento indicato viene inviato un messaggio email di verifica.
5. Fare clic sul link nel messaggio di verifica.
   Nel browser Web viene aperta una pagina di conferma.
6. Fare clic sul link nella pagina di conferma per continuare e accedere a Salesforce.

È necessario configurare il sistema di email in modo che proceda all'instradamento dei casi inviati all'indirizzo dei servizi di email fornito da Salesforce.

VEDERE ANCHE:

Panoramica su Email a caso e Email a caso on-demand

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponibile nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per configurare gli indirizzi di instradamento per Email a caso e Email a caso on-demand:

- "Personalizza applicazione"

Impostazioni degli indirizzi di instradamento per Email a caso e Email a caso on-demand

Le impostazioni degli indirizzi email di instradamento si possono definire dopo avere aggiunto e verificato gli indirizzi di instradamento per Email a caso e Email a caso on-demand.

Impostazione	Descrizione
Nome instradamento	Il nome dell'indirizzo di instradamento, ad esempio Assistenza premium o Assistenza standard.
Indirizzo email	*Solo per origine Email a caso:* l'indirizzo email in entrata per l'indirizzo di instradamento della funzione Email a caso on-demand. I messaggi inviati all'indirizzo indicato creano nuovi casi utilizzando le impostazioni specificate. L'indirizzo email deve essere univoco. Tenere presente che questo è l'indirizzo email che verrà visualizzato come link sul sito Web del servizio di assistenza dell'organizzazione.
Salva intestazioni email	*Solo per origine Email a caso:* selezionare questa casella di controllo per salvare le informazioni

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic e Lightning Experience

Email a caso e Email a caso on-demand sono disponibili nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**.

Impostazione	Descrizione
	di instradamento dell'email associate a ciascun messaggio email inoltrato come un caso. Il salvataggio delle informazioni di instradamento dell'email viene calcolato nel conteggio del limite di memoria complessivo della propria organizzazione. Per visualizzare le intestazioni delle email da un messaggio email convertito in un caso, vedere Utilizzo dei casi generati da messaggi email.
`Accetta messaggio email da`	Per limitare gli indirizzi e i domini email disponibili per la funzione Email a caso on-demand, immetterli in questo campo. Lasciare vuoto il campo per consentire a Email a caso on-demand di ricevere messaggi email da qualsiasi indirizzo o dominio.
`Crea operazione da messaggio email`	*Solo per origine Email a caso:* selezionare questa casella di controllo per assegnare automaticamente un'operazione al titolare del caso quando un messaggio email viene inoltrato come un caso. Le regole di assegnazione assegnano automaticamente i titolari a un caso; tuttavia, se un caso non corrisponde ai criteri delle regole di assegnazione, l'utente nel campo `Titolare caso predefinito` nella pagina Impostazioni di assistenza viene assegnato al caso.
`Stato operazione`	*Solo per origine Email a caso:* scegliere uno stato da questo elenco a discesa con cui predefinire il campo `Stato` sulle operazioni assegnate automaticamente ai titolari dei casi quando un messaggio email viene inoltrato come un caso. Questa impostazione è disponibile solo se è stata selezionata la casella di controllo `Crea operazione da messaggio email`.
`Titolare caso`	*Solo per origine Outlook*:il titolare del caso, che può essere un utente singolo o un'area di attesa.
`Priorità caso`	Priorità assegnata ai casi creati dai messaggi email inviati all'indirizzo email di instradamento indicato.
`Origine caso`	Valore assegnato al campo `Origine caso` per i messaggi email inviati all'indirizzo di instradamento specificato.

Nota: I campi `Priorità` e `Origine caso` compilano automaticamente il caso tramite le impostazioni degli indirizzi di instradamento quando l'indirizzo di instradamento è incluso nei campi `A`, `Cc` o `Ccn` di un messaggio email in entrata.

VEDERE ANCHE:

Panoramica su Email a caso e Email a caso on-demand

Domande frequenti su Email a caso

- Come posso evitare che i messaggi di spam vengano trasformati in casi?
- Esiste un limite alle dimensioni degli allegati in Email a caso?

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

Esiste un limite alle dimensioni degli allegati in Email a caso?

Con la funzione Email a caso on-demand, gli allegati possono avere una dimensione massima di 25 MB. Non vi sono invece limiti per gli allegati quando si utilizza l'agente Email a caso.

VEDERE ANCHE:

Domande frequenti su Email a caso

Come posso evitare che i messaggi di spam vengano trasformati in casi?

Per limitare lo spam esistono varie possibilità:

- Creare una regola con una lista nera che respinga le email provenienti da determinati indirizzi IP.
- Scaricare delle applicazioni con filtri antispam da AppExchange.

VEDERE ANCHE:

Domande frequenti su Email a caso

Creazione di canali Web e sociali

Casi sul Web

Preparazione all'acquisizione di casi con Web a caso

Con Web a caso è possibile raccogliere le richieste di assistenza dei clienti direttamente dal sito Web della società e generare automaticamente fino a 5.000 nuovi casi al giorno. Questo può aiutare l'organizzazione a rispondere più rapidamente alle richieste dei clienti, migliorando la produttività del team di assistenza clienti.

Prima di impostare Web a caso:

- Creare campi di casi personalizzati, se necessario.
- Creare un modello di email predefinito per la notifica automatica da inviare ai clienti quando inoltrano un caso.
- Creare aree di attesa casi se si desidera assegnare i casi in arrivo sia alle aree di attesa che ai singoli utenti.
- Personalizzare le impostazioni dell'assistenza a pagina 275 in modo da selezionare il titolare predefinito dei casi che non soddisfano i criteri della regola di assegnazione.
- Creare una regola di assegnazione casi attiva per determinare in che modo i casi generati sul Web vengono assegnati agli utenti o inseriti nelle aree di attesa. Se non viene impostata una regola di assegnazione casi attiva, tutti i casi generati sul Web vengono assegnati al titolare predefinito specificato nelle impostazioni dell'assistenza.

A questo punto si è pronti per l'impostazione di Web a caso a pagina 12.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponibile nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per impostare la funzionalità Web a caso:

- "Personalizza applicazione"

VEDERE ANCHE:

Creazione di aree di attesa

Impostazione delle regole di assegnazione

Domande frequenti su Web a caso

Impostazione della funzionalità Web a caso

Con Web a caso è possibile raccogliere le richieste di assistenza dei clienti direttamente dal sito Web della società e generare automaticamente fino a 5.000 nuovi casi al giorno. Per impostare Web a caso è necessario abilitare la relativa funzione, scegliere le impostazioni e aggiungere il modulo Web a caso al proprio sito Web.

Nota: per informazioni sui prerequisiti e sugli aspetti da considerare quando si imposta Web a caso, prima di iniziare si consiglia di leggere Preparazione all'acquisizione di casi con Web a caso e Note e limitazioni relative a Web a caso.

1. Da Imposta, immettere *Web a caso* nella casella Ricerca veloce, quindi selezionare **Web a caso**.
2. Selezionare **Abilita Web a caso**.
3. Scegliere un'origine caso predefinita.
4. Selezionare il modello di risposta predefinito per notificare automaticamente ai clienti la creazione del caso.

   Se si impostano le regole di risposta in modo da utilizzare diversi modelli di email in base alla informazioni inviate, il modello di email predefinito viene utilizzato quando non è applicabile nessuna regola di risposta. Lasciare vuota questa opzione se non si desidera inviare email quando non è possibile applicare alcuna regola. Il modello deve essere contrassegnato come "Disponibile all'uso".
5. Selezionare **Nascondi informazioni record** per nascondere le informazioni sul record nel messaggio email inviato ai clienti se la creazione del caso non riesce.
6. Inserire una firma email se si desidera utilizzare una firma diversa da quella predefinita.
7. Fare clic su **Salva**.

Per generare il codice HTML che il webmaster può utilizzare sul sito Web per gestire le richieste di assistenza Web a caso da parte dei clienti, vedere Generazione di codice HTML Web a caso.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponibile nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per impostare la funzionalità Web a caso:
- "Personalizza applicazione"

VEDERE ANCHE:

Impostazione dell'assistenza clienti

Domande frequenti su Web a caso

Generazione di codice HTML Web a caso

Generare codice HTML che il webmaster può inserire nel sito Web aziendale per acquisire casi in un modulo Web. Ogni volta che un utente invia informazioni su una di queste pagine Web, viene creato un caso.

Web a caso deve essere abilitato. Per istruzioni su come impostare Web a caso, vedere Impostazione della funzionalità Web a caso a pagina 12.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponibile nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per impostare la funzionalità Web a caso:
- "Personalizza applicazione"

1. Da Imposta, immettere *`Generatore HTML Web a caso`* nella casella `Ricerca veloce`, quindi selezionare **Generatore HTML Web a caso**.
2. Per selezionare i campi da includere nel proprio modulo Web a caso, utilizzare le frecce Aggiungi e Rimuovi per spostare i campi tra l'elenco Campi disponibili e l'elenco Campi selezionati. Utilizzare le frecce Su e Giù per modificare l'ordine dei campi nel modulo.

   Per le organizzazioni che utilizzano più valute, aggiungere il campo `Valuta caso` al codice HTML se si aggiungono altri campi di importo in valuta. In caso contrario tutti gli importi saranno acquisiti nella valuta aziendale. Per le organizzazioni che utilizzano tipi di record nei casi, selezionare il campo `Tipo di record caso` se si desidera che gli utenti che inviano casi generati via Web selezionino tipi di record specifici.
3. Se la propria organizzazione utilizza il portale Self-Service o il Portale Clienti e si desidera che i casi generati via Web siano visibili agli utenti in questi portali, selezionare `Visibile nel portale Self-Service`.
4. Specificare l'URL completo a cui i clienti devono essere indirizzati una volta che inviano i loro dati. Ad esempio, l'URL potrebbe puntare a una pagina di ringraziamento o alla pagina iniziale del sito Web aziendale.
5. Se l'organizzazione utilizza l'Area di lavoro traduzione o ha rinominato alcune schede, selezionare la lingua per le etichette di modulo visualizzate sul modulo Web a caso. L'origine del modulo Web a caso è sempre nella lingua personale.
6. Fare clic su **Genera**.
7. Copiare il codice HTML generato e fornirlo al webmaster della società per consentirne l'inserimento nel sito Web.
8. Fare clic su **Fine**.

   Suggerimento: utilizzare un elenco di selezione a selezione multipla per consentire agli utenti di generare casi per più prodotti contemporaneamente.

Se si desidera testare il modulo Web a caso, aggiungere al codice la riga `<input type="hidden" name="debug" value="1">`. La riga reindirizza l'utente a una pagina di debug quando il modulo viene inviato. Ricordarsi di eliminarla prima di rilasciare la pagina Web a caso nel sito Web aziendale.

Note e limiti di Web a caso

Consultare le informazioni disponibili su Web a caso per assicurarsi di impostare la funzione nel modo più efficace per l'azienda.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponibile nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

Tenere presenti queste considerazioni quando si sceglie il modo in cui impostare Web a caso.

- Quando possibile, i casi generati sul Web vengono collegati automaticamente al referente e all'account appropriato in base all'indirizzo email del cliente.
- In Salesforce le regole di convalida dei campi vengono eseguite prima della creazione di record inoltrati tramite Web a caso e vengono creati solo record che abbiano valori validi. Tutti i campi universalmente obbligatori devono avere un valore perché un record possa essere creato tramite Web a caso.
- Il formato dei campi data e valuta acquisiti online è determinato dalle impostazioni predefinite dell'organizzazione, `Impostazioni internazionali predefinite` e `Impostazioni internazionali valuta`.
- Salesforce non supporta campi area di testo RTF nei moduli Web a caso. Se si utilizzano campi area di testo RTF nei moduli, le informazioni immesse nei campi vengono salvate come testo normale quando viene creato il caso.
- Se l'organizzazione supera il limite giornaliero previsto per Web a caso, il titolare predefinito del caso (specificato nella pagina Impostazioni di assistenza) riceverà un messaggio email contenente le informazioni aggiuntive sul caso.

VEDERE ANCHE:

Preparazione all'acquisizione di casi con Web a caso

Impostazione della funzionalità Web a caso

Domande frequenti su Web a caso

Domande frequenti su Web a caso

- Qual è il numero massimo di casi Web che è possibile generare?
- Chi sono i titolari dei nuovi casi generati sul Web?
- Come è possibile specificare le informazioni da generare?
- È possibile generare i casi da più pagine Web?
- Come può il webmaster verificare la pagina Web a caso?
- Quale stato e origine sono assegnati ai casi generati sul Web?
- Come è possibile assicurarsi che i casi non andranno persi?
- Come posso evitare lo spam in Web a caso?

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

Qual è il numero massimo di casi Web che è possibile generare?

Nelle organizzazioni che utilizzano le versioni Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition e Developer Edition è possibile generare fino a 5.000 casi ogni 24 ore. Se la propria società genera un numero di richieste di casi più alto, fare clic su **Assistenza e formazione** nella parte superiore di ciascuna pagina e selezionare la scheda Casi personali per inviare la richiesta di un limite più alto direttamente all'assistenza clienti di Salesforce.

Se l'organizzazione raggiunge il limite delle 24 ore, Salesforce memorizza le richieste aggiuntive in un'area di attesa di richieste in sospeso contenente sia le richieste Web a caso che le richieste Web a lead. Le richieste verranno inviate quando il limite viene aggiornato. L'area di attesa delle richieste in sospeso può contenere un massimo di 50.000 richieste combinate. Se l'organizzazione raggiunge il limite delle richieste in sospeso, le ulteriori richieste vengono rifiutate e non vengono aggiunte all'area di attesa. L'amministratore riceverà delle

notifiche tramite email per le prime cinque richieste rifiutate. Per modificare il limite di richieste in sospeso della propria organizzazione, contattare l'assistenza clienti di Salesforce.

VEDERE ANCHE:

Domande frequenti su Web a caso

Chi sono i titolari dei nuovi casi generati sul Web?

L'amministratore può impostare una regola di assegnazione casi attiva per assegnare automaticamente i casi generati sul Web a utenti o aree di attesa in base a criteri specifici che caratterizzano i casi. I casi che non corrispondono a nessuno dei criteri della regola di assegnazione vengono assegnati automaticamente al Titolare predefinito caso specificato nelle Impostazioni di assistenza.

VEDERE ANCHE:

Domande frequenti su Web a caso

Come è possibile specificare le informazioni da generare?

Quando si genera il codice HTML per il sito Web della propria società, è possibile selezionare i campi standard o personalizzati del caso da cui si desiderano raccogliere le informazioni. È necessario creare i campi personalizzati dei casi prima di generare il codice HTML. Da Imposta, immettere *`Web a caso`* nella casella `Ricerca veloce`, quindi selezionare **Web a caso** per impostare la funzione e generare l'HTML.

VEDERE ANCHE:

Domande frequenti su Web a caso

È possibile generare i casi da più pagine Web?

Sì. Inserire il codice HTML generato nelle pagine Web da cui si desidera generare casi. Ogni volta che un utente invia informazioni su una di queste pagine Web, viene creato un caso.

VEDERE ANCHE:

Domande frequenti su Web a caso

Come può il webmaster verificare la pagina Web a caso?

Per visualizzare una pagina di debug quando si invia il modulo, aggiungere la riga seguente al codice Web a caso. Ricordarsi di eliminare la riga prima di rilasciare la pagina Web a caso nel sito Web aziendale.

```
<input type="hidden" name="debug" value="1">
```

VEDERE ANCHE:

Domande frequenti su Web a caso

Quale stato e origine sono assegnati ai casi generati sul Web?

Ai nuovi casi generati sul Web viene attribuito lo stato predefinito scelto dall'amministratore tra i valori dell'elenco di selezione `Stato caso`. Il valore predefinito del campo `Origine` per Web a caso viene stabilito dall'amministratore in sede di configurazione.

VEDERE ANCHE:

Domande frequenti su Web a caso

Come è possibile assicurarsi che i casi non andranno persi?

Se l'organizzazione supera il limite giornaliero previsto per Web a caso, il Titolare predefinito caso (specificato nelle Impostazioni di assistenza) riceverà un messaggio email contenente le informazioni aggiuntive sul caso. Inoltre, se non è possibile generare un nuovo caso a causa di errori nell'impostazione di Web a caso, l'Assistenza clienti riceve una notifica per consentirne la risoluzione.

Se l'organizzazione utilizza Email a caso on-demand, Salesforce assicura che i casi non andranno persi se gli utenti li inviano durante un periodo pianificato di inattività di Salesforce.

VEDERE ANCHE:

Domande frequenti su Web a caso

Come viene calcolata la "Durata" nei rapporti casi?

La Durata di un caso aperto rappresenta il tempo trascorso dalla creazione al presente. La Durata di un caso chiuso rappresenta il tempo trascorso dalla creazione alla chiusura del caso. Nei rapporti casi compare un elenco a discesa denominato "Unità" che permette di decidere se visualizzare la Durata in giorni, ore o minuti.

VEDERE ANCHE:

Domande frequenti su Web a caso

Come posso evitare lo spam in Web a caso?

Per evitare di ricevere spam nei moduli Web a caso, adottare le seguenti soluzioni:

- Creare delle regole di convalida.
- Utilizzare i CAPTCHA.
- Utilizzare i servizi Web.

VEDERE ANCHE:

Domande frequenti su Web a caso

Portali Clienti

Impostazione del Portale Clienti

Nota: A partire dal rilascio Summer '13, il Portale Clienti non è disponibile per le nuove organizzazioni. Le organizzazioni esistenti continuano ad avere accesso al Portale Clienti. Se non si dispone di un Portale Clienti ma si desidera condividere facilmente le informazioni con i propri clienti, provare a utilizzare le comunità.

Le organizzazioni esistenti che utilizzano i Portali Clienti possono continuare a utilizzarli o passare a Communities. Per ulteriori informazioni, rivolgersi al responsabile account Salesforce.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per impostare e aggiornare il Portale Clienti:
- "Personalizza applicazione"

Il Portale Clienti Salesforce rappresenta un canale di assistenza online per i clienti, che possono utilizzarlo per risolvere le richieste senza contattare un rappresentante dell'assistenza clienti. Con un Portale Clienti, è possibile personalizzare e offrire ai propri clienti un'interfaccia ad alto impatto visivo e utilizzare le seguenti funzioni di Salesforce per il successo dell'organizzazione e dei clienti:

- Determinare quali pagine e campi verranno visualizzati dai clienti con i layout di pagina e la protezione a livello di campo
- Gestire i clienti con profili, insiemi di autorizzazioni, ruoli e regole di condivisione
- Fornire e organizzare i documenti tramite Salesforce CRM Content o la scheda Documenti
- Creare una Knowledge Base per i clienti utilizzando Salesforce Knowledge
- Consentire ai clienti di partecipare alle comunità Idee.
- Visualizzare e raccogliere dati unici della propria organizzazione con oggetti personalizzati
- Fornire rapporti personalizzati tramite la scheda Rapporti

Nota: gli utenti del portale a volume elevato sono disponibili per i portali o le comunità di clienti destinati a diverse migliaia o milioni di utenti. Vedere Informazioni sugli utenti del portale a volume elevato a pagina 56.

L'impostazione del Portale Clienti comporta le seguenti fasi:

1. Abilitare il Portale Clienti.
2. Creare uno o più portali.

   Per ogni portale:

   a. Configurare le impostazioni e i modelli di comunicazione.

      È possibile standardizzare i modelli di comunicazione inviati agli utenti di tutti i propri Portali Clienti facendo clic sul link **Imposta modelli di email predefiniti per tutti i Portali Clienti** nella sezione Strumenti della pagina Impostazione Portale Clienti. Per ulteriori informazioni, vedere Creazione di più Portali Clienti a pagina 23.

      La Conversione guidata accesso utente portale viene visualizzata automaticamente dopo il primo salvataggio delle impostazioni del primo portale, che si tratti del Portale Clienti o del Portale partner. È possibile utilizzare la procedura guidata per evitare che le cartelle e i record di proprietà di utenti Salesforce vengano condivisi con gli utenti del portale.

   b. Personalizzare i font e i colori.

   c. Personalizzare le schede disponibili e il loro ordine.

   d. Configurare le lingue dei portali.

3. Se lo si desidera e se disponibile nelle licenze utente del portale, abilitare Salesforce CRM Content, Ideas, Risposte, Gestione diritti o Salesforce Knowledge in funzione delle proprie esigenze.
4. Creare profili del Portale Clienti.

Per ogni profilo:

a. Personalizzare i layout di pagina. Vedere Personalizzazione delle pagine del Portale Clienti.

Per suggerimenti sull'impostazione e informazioni generali sulle pagine del Portale Clienti Salesforce, vedere Suggerimenti e considerazioni sull'impostazione delle pagine del Portale Clienti a pagina 45.

b. Personalizzare le visualizzazioni elenco.

Gli utenti del Portale Clienti possono visualizzare automaticamente qualsiasi visualizzazione elenco le cui impostazioni di visibilità sono contrassegnate da `Visibile a tutti gli utenti`. Si consiglia di creare visualizzazioni elenco specifiche in tutti gli oggetti accessibili agli utenti del portale e quindi di assegnare agli utenti del portale solo le visualizzazioni alle quali si desidera abbiano accesso.

c. Personalizzare i layout di ricerca.

I layout di ricerca nell'organizzazione Salesforce sono gli stessi layout di ricerca utilizzati nel Portale Clienti. Verificare che i layout di ricerca negli oggetti accessibili agli utenti del portale includano soltanto i campi che si desidera vengano visualizzati nei risultati della ricerca.

5. Impostare il flusso di lavoro:

a. Impostare le regole di flusso di lavoro o di assegnazione dei casi per assegnare automaticamente i casi creati dagli utenti del portale agli utenti di Salesforce o alle aree di attesa utilizzando i criteri *`Utente corrente: Tipo di utente contiene Portale Clienti`*.

Per le regole di assegnazione dei casi da utilizzare nel Portale Clienti, selezionare la casella di controllo `Seleziona casella di controllo Assegnazione caso per impostazione predefinita` nei layout di pagina dei casi assegnati ai profili del portale. Gli utenti del portale non possono visualizzare queste caselle di controllo nel Portale Clienti. Tenere presente che le regole di assegnazione vengono attivate sia quando viene creato un caso, *sia* quando viene modificato. Per evitare che i casi siano riassegnati automaticamente quando vengono modificati dagli utenti del portale, aggiungere una voce di regola utilizzando i criteri *`Utente corrente: Tipo di utente contiene Portale Clienti`* e selezionare la casella di controllo `Non riassegnare utente`.

b. Creare avvisi di flusso di lavoro o regole di risposta automatica caso per rispondere automaticamente agli utenti del portale quando creano un caso nel portale.

6. Configurare l'accesso degli utenti del portale.

7. Concedere l'accesso agli oggetti agli utenti portale a volume elevato.

8. Se lo si desidera, abilitare Single Sign-On.

9. Abilitare l'accesso per ogni Portale Clienti.

10. Aggiungere un link al portale nel sito Web dell'organizzazione.

Gli utenti possono navigare nel Portale Clienti dopo che dalle impostazioni del portale è stato copiato l'`URL di accesso` e incollato nell'HTML del sito Web. Per ulteriori informazioni, vedere Abilitazione dell'accesso e delle impostazioni del Portale Clienti a pagina 25.

11. Abilitare i referenti per l'uso del portale.

Nota: contattare Salesforce per informazioni sull'attivazione di un Portale Clienti per l'organizzazione.

VEDERE ANCHE:

- Limiti di impostazione del Portale Clienti
- Creazione di più Portali Clienti
- Abilitazione di Single Sign-On per i portali
- Configurazione messaggi HTML multilingua per i Portali Clienti

Quali portali clienti è possibile creare con Salesforce?

Salesforce offre tre modi diversi per aiutare gli utenti a gestire i propri clienti. La tabella seguente descrive brevemente le differenze:

Nota: A partire dal rilascio Spring '12, il portale Self-Service non è disponibile per le nuove organizzazioni. Le organizzazioni esistenti continuano ad avere accesso al portale Self-Service.

	Risposte Chatter	Portale Clienti di Salesforce	Portale Self-Service
Scopo	Offre ai clienti una Comunità Web per risolvere le loro richieste con altri membri della comunità oppure contattando un rappresentante dell'assistenza	Offre ai clienti un canale di assistenza online per risolvere le richieste senza contattare un agente dell'assistenza	Offre ai clienti un canale di assistenza online per risolvere le richieste senza contattare un agente dell'assistenza
Interfaccia utente	Altamente personalizzabile mediante un editor di tipo "point-and-click" e le pagine Visualforce, nonché le funzionalità offerte da funzioni Salesforce quali Risposte, Portale Clienti, Force.com Sites e Salesforce Knowledge	Altamente personalizzabile mediante un editor "point-and-click", oltre a funzionalità simili a quelle di Salesforce quali autorizzazioni, oggetti personalizzati, regole di condivisione e schede Web	Personalizzabile mediante fogli di stile CSS o editor point-and-click
Tipi di record supportati	• Articoli • Casi • Domande (risposte)	• Attività • Asset • Casi • Documenti • Soluzioni • Oggetti personalizzati	• Casi • Soluzioni
Quantità	Per ulteriori informazioni, contattare Salesforce	Per ulteriori informazioni, contattare Salesforce	Uno
Controlli dell'amministratore	• Personalizzare l'aspetto della comunità • Moderare domande e risposte • Generare nomi utente e password	• Personalizzare l'aspetto del Portale Clienti • Generare nomi utente e password per il Portale Clienti • Gestire le informazioni utente del Portale Clienti	• Generare nomi utente e password Self-Service • Gestire le informazioni utente Self-Service

	Risposte Chatter	Portale Clienti di Salesforce	Portale Self-Service
	• Gestire le informazioni utente del Portale Clienti • Gestire gli utenti del Portale Clienti mediante autorizzazioni, ruoli e regole di condivisione	• Gestire gli utenti del Portale Clienti mediante autorizzazioni, ruoli e regole di condivisione	
Controlli dell'utente	Gli utenti possono fare clic su **Modifica le impostazioni personali**, dopo avere effettuat l'accesso, per modificare: • Il nome utente comunità • La password comunità • Le impostazioni internazionali • La lingua • Il fuso orario • Le impostazioni di notifica • Le informazioni di contatto	Gli utenti possono utilizzare il componente Benvenuto - Portale Clienti per modificare: • Il nome utente portale • La password portale • Le impostazioni internazionali • La lingua • Il fuso orario • Le informazioni di contatto	Nessuno

Nota: contattare Salesforce per l'attivazione di un portale specifico per l'organizzazione.

Abilitazione del Portale Clienti

Nota: A partire dal rilascio Summer '13, il Portale Clienti non è disponibile per le nuove organizzazioni. Le organizzazioni esistenti continuano ad avere accesso al Portale Clienti. Se non si dispone di un Portale Clienti ma si desidera condividere facilmente le informazioni con i propri clienti, provare a utilizzare le comunità.

Le organizzazioni esistenti che utilizzano i Portali Clienti possono continuare a utilizzarli o passare a Communities. Per ulteriori informazioni, rivolgersi al responsabile account Salesforce.

Per abilitare il Portale Clienti Salesforce:

1. Da Imposta, immettere *Impostazioni Portale Clienti* nella casella `Ricerca veloce`, quindi selezionare **Impostazioni Portale Clienti**.
2. Fare clic su **Modifica**.
3. Selezionare `Abilita Portale Clienti`.
4. Fare clic su **Salva**.
5. Continuare l'impostazione del portale.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per abilitare il Portale Clienti:
- "Personalizza applicazione"

Suggerimenti sull'abilitazione del Portale Clienti

Quando si abilita il Portale Clienti, prestare attenzione ai seguenti punti:

- Una volta abilitato il Portale Clienti, è possibile creare più Portali Clienti per soddisfare le varie esigenze aziendali dei propri clienti.

- Questi elementi diventano disponibili dopo l'abilitazione del Portale Clienti:
  - Profili Portale Clienti a volume elevato, Sito Web autenticato, Responsabile Portale Clienti e Utente Portale Clienti, se sono state acquistate le relative licenze utente.
  - Pulsanti **Abilita utente Portale Clienti** e **Visualizza utente Portale Clienti** sui record di referenti e account personali.
  - Gruppi Tutti gli utenti del Portale Clienti e Tutti gli utenti interni, unitamente alla categoria di regole di condivisione Ruoli e subordinati interni.
- Una volta abilitato un Portale Clienti, non è più possibile disabilitarlo. Tuttavia, è possibile impedire agli utenti di accedervi. Vedere Abilitazione dell'accesso e delle impostazioni del Portale Clienti a pagina 25.

VEDERE ANCHE:

Impostazione del Portale Clienti

Informazioni sulla Conversione guidata accesso utente portale

Nota: A partire dal rilascio Summer '13, il Portale Clienti non è disponibile per le nuove organizzazioni. Le organizzazioni esistenti continuano ad avere accesso al Portale Clienti. Se non si dispone di un Portale Clienti ma si desidera condividere facilmente le informazioni con i propri clienti, provare a utilizzare le comunità.

Le organizzazioni esistenti che utilizzano i Portali Clienti possono continuare a utilizzarli o passare a Communities. Per ulteriori informazioni, rivolgersi al responsabile account Salesforce.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per impostare le regole di condivisione:
- "Gestisci condivisione"

Poiché gli utenti del Portale Clienti e del Portale partner vengono visualizzati nella gerarchia dei ruoli ma sono referenti esterni che non devono avere accesso ai dati interni dell'organizzazione, è necessario configurare le impostazioni di condivisione dell'organizzazione stessa in modo che vengano impediti tentativi di accesso non autorizzati da parte degli utenti dei portali. Durante l'impostazione di un Portale Clienti o di un Portale partner, è possibile utilizzare la Conversione guidata accesso utente portale per fare in modo che non vengano condivisi record o cartelle con un utente del portale. La procedura guidata ha effetto su:

Regole di condivisione

La Conversione guidata accesso utente portale consente di convertire tutte le regole di condivisione che includono la categoria di serie di dati Ruoli, subordinati interni e portale in modo che includano, invece, la categoria di serie di dati Ruoli e subordinati interni.

La categoria di serie di dati Ruoli e subordinati interni consente di creare regole di condivisione che raggruppano tutti gli utenti in un determinato ruolo e tutti gli utenti in ruoli al di sotto di tale ruolo, ad eccezione dei ruoli Portale Clienti e Portale partner.

Quando si effettua la conversione di Ruoli, subordinati interni e portale in Ruoli e subordinati interni, vengono aggiornate soltanto le regole di condivisione valide per l'intera organizzazione. La categoria Ruoli, subordinati interni e portale relativa ad aree di attesa, gruppi pubblici, visualizzazioni elenco, documenti e condivisioni manuali creata in record specifici con il pulsante **Condivisione** non viene convertita in Ruoli e subordinati interni.

Nota: La categoria di serie di dati Ruoli, subordinati interni e portale è disponibile nell'organizzazione solo dopo che si è creato almeno un ruolo nella gerarchia dei ruoli.

La categoria di serie di dati Ruoli e subordinati interni è disponibile nell'organizzazione solo dopo aver creato almeno un ruolo nella gerarchia dei ruoli *e* dopo aver abilitato un portale.

Condivisione di cartelle

La Conversione guidata accesso utente portale consente inoltre di convertire automaticamente i livelli di accesso delle cartelle di rapporti, cruscotti digitali o documenti accessibili ai Ruoli, subordinati interni e portale in un livello di accesso più restrittivo: Ruoli e subordinati interni. In questo modo si impedisce agli utenti del Portale Clienti e del Portale partner di accedere alle cartelle. È più efficiente utilizzare la procedura guidata rispetto a individuare le varie cartelle in Salesforce e a impostarne i livelli di accesso singolarmente.

La procedura guidata non converte le cartelle accessibili a tutti gli utenti o a gruppi pubblici. Per tali cartelle è necessario effettuare l'aggiornamento manuale dei livelli di accesso.

Al primo salvataggio di un Portale Clienti o di un portale partner, Salesforce visualizza automaticamente la Conversione guidata accesso utente portale.

VEDERE ANCHE:

Utilizzo della Conversione guidata accesso utente portale

Configurazione dell'accesso degli utenti al Portale Clienti

Utilizzo della Conversione guidata accesso utente portale

Nota: A partire dal rilascio Summer '13, il Portale Clienti non è disponibile per le nuove organizzazioni. Le organizzazioni esistenti continuano ad avere accesso al Portale Clienti. Se non si dispone di un Portale Clienti ma si desidera condividere facilmente le informazioni con i propri clienti, provare a utilizzare le comunità.

Le organizzazioni esistenti che utilizzano i Portali Clienti possono continuare a utilizzarli o passare a Communities. Per ulteriori informazioni, rivolgersi al responsabile account Salesforce.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per impostare le regole di condivisione:

- "Gestisci condivisione"

Durante l'impostazione di un Portale Clienti o di un Portale partner, è possibile utilizzare la Conversione guidata accesso utente portale per fare in modo che non vengano condivisi record o cartelle con un utente del portale.

Per utilizzare la procedura guidata:

1. Per il Portale Clienti, da Imposta immettere *`Impostazioni Portale Clienti`* nella casella `Ricerca veloce`, quindi selezionare **Impostazioni Portale Clienti**. Per il Portale partner, da Imposta immettere *`Partner`* nella casella `Ricerca veloce`, quindi selezionare **Impostazioni**.
2. Fare clic sul link **Converti accesso utente portale**.
3. Selezionare le caselle di controllo accanto alle regole di condivisione che si desidera convertire in Ruoli e subordinati interni.

   Se non sono presenti regole di condivisione da convertire ma si desidera convertire il livello di accesso per le cartelle, procedere alla fase successiva.
4. Fare clic su **Avanti**.
5. Selezionare le caselle di controllo accanto alle cartelle di cui si desidera convertire i livelli di accesso in Ruoli e subordinati interni.

   La procedura guidata non converte le cartelle accessibili a tutti gli utenti o a gruppi pubblici. Per tali cartelle è necessario effettuare l'aggiornamento manuale dei livelli di accesso.

   È possibile che nella procedura guidata una determinata cartella venga visualizzata su più righe. Questo perché la procedura guidata visualizza una riga per ciascuna categoria Ruoli, subordinati interni e portale con cui è condivisa una cartella.

6. Fare clic su **Avanti**.
7. Fare clic su **Salva** per applicare le modifiche selezionate.

VEDERE ANCHE:

Informazioni sulla Conversione guidata accesso utente portale

Creazione di più Portali Clienti

Nota: A partire dal rilascio Summer '13, il Portale Clienti non è disponibile per le nuove organizzazioni. Le organizzazioni esistenti continuano ad avere accesso al Portale Clienti. Se non si dispone di un Portale Clienti ma si desidera condividere facilmente le informazioni con i propri clienti, provare a utilizzare le comunità.

Le organizzazioni esistenti che utilizzano i Portali Clienti possono continuare a utilizzarli o passare a Communities. Per ulteriori informazioni, rivolgersi al responsabile account Salesforce.

Una volta abilitato il Portale Clienti Salesforce, è possibile creare più Portali Clienti per soddisfare le varie esigenze aziendali dei propri clienti.

Per creare più di un Portale Cliente:

1. Da Imposta, immettere *`Impostazioni Portale Clienti`* nella casella `Ricerca veloce`, quindi selezionare **Impostazioni Portale Clienti**.
2. Fare clic su **Nuovo**.
3. Attenersi alla stessa procedura utilizzata per impostare il primo Portale Clienti dell'organizzazione. Vedere Impostazione del Portale Clienti a pagina 17.

Nota: per informazioni sul numero di Portali Clienti che è possibile attivare per la propria organizzazione, rivolgersi a Salesforce.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per creare più Portali Clienti:
- "Personalizza applicazione"

Prima di iniziare a creare più Portali Clienti per la propria organizzazione, rivedere i seguenti suggerimenti per l'implementazione e le procedure consigliate.

Suggerimenti per l'implementazione

- gli utenti del portale possono accedere unicamente ai Portali Clienti assegnati al loro profilo. Per assegnare un profilo a un Portale Clienti, selezionare il nome di un portale dalla pagina Impostazione Portale Clienti, fare clic su **Modifica profili** nella sezione Profili assegnati e selezionare la casella di controllo `Attivo` accanto al profilo che si desidera assegnare al portale.

  Un utente del portale può accedere a tutti i Portali Clienti assegnati al suo profilo utilizzando un unico nome utente e un'unica password.

  È possibile visualizzare il numero di utenti attivi associati a ogni profilo assegnato a un Portale partner creando un rapporto di riepilogo personalizzato e aggiungendo un `Profilo` alle colonne del rapporto.

- L'URL di accesso di ogni Portale Clienti creato contiene un identificativo univoco, ad esempio IDportale=060D00000000Q1F. L'identificativo univoco determina lo specifico portale al quale un utente può accedere. Se un utente accede a un URL di accesso che non contiene un identificativo univoco, viene indirizzato automaticamente verso l'URL di accesso del primo Portale Clienti creato. Tenere presente che gli utenti del portale possono accedere a un Portale Clienti solo tramite la pagina di accesso del portale e non dalla pagina di accesso di Salesforce.
- Le impostazioni dei seguenti elementi si applicano sia all'organizzazione *che* ai Portali Clienti:
  - Visualizzazioni elenco

- Layout di ricerca
- Regole di assegnazione dei casi
- Avvisi di flusso di lavoro

Procedure consigliate

- Poiché è possibile personalizzare soltanto i font, i colori, i modelli di email e il messaggio di accesso di ogni Portale Clienti creato, è possibile creare un Portale Clienti per ogni prodotto e livello di assistenza clienti supportato dall'organizzazione. Ad esempio, se l'organizzazione fornisce livelli di assistenza clienti "oro", "argento" e "bronzo", è possibile creare un unico Portale Clienti per ciascuno di essi.

  Nota: i codici JavaScript e CSS vengono eliminati automaticamente dai file HTML utilizzati come messaggio di accesso del portale.

- È possibile standardizzare i modelli di comunicazione inviati agli utenti di tutti i propri Portali Clienti facendo clic sul link **Imposta modelli di email predefiniti per tutti i Portali Clienti** nella sezione Strumenti della pagina Impostazione Portale Clienti. Queste impostazioni determinano i modelli di email da utilizzare per l'invio di notifiche tramite email, ad esempio un commento su un nuovo caso o una reimpostazione della password, agli utenti del portale i cui profili sono associati a più di un Portale Clienti.

  Per impostazione predefinita, i modelli di esempio vengono selezionati automaticamente nei campi di ricerca `Modello nuovo utente`, `Modello nuova password` e `Modello password dimenticata`. Tuttavia, i modelli di esempio non vengono selezionati nei campi di ricerca `Modello nuovo commento` e `Cambia titolare al modello utente del portale`. A meno che non si selezionino dei modelli per questi campi, gli utenti con profili associati a più di un Portale Clienti non riceveranno notifiche per email quando ai loro casi verranno aggiunti nuovi commenti o quando diventeranno i nuovi titolari di un record nel Portale Clienti. Per essere inviati agli utenti del portale, i modelli di email devono essere contrassegnati come `Disponibile all'uso`.

  Suggerimento: poiché i modelli di email predefiniti vengono inviati agli utenti di più Portali Clienti, si consiglia di creare dei modelli di email predefiniti senza il marchio caratteristico del portale.

- Non è possibile eliminare un Portale Clienti, ma è possibile impedire agli utenti di accedere a un portale deselezionando la casella di controllo `Accesso abilitato`. Per ulteriori informazioni, vedere Abilitazione dell'accesso e delle impostazioni del Portale Clienti a pagina 25.
- È possibile creare più Portali Clienti che visualizzano schede diverse per gli utenti con lo stesso profilo, a condizione che il profilo possa accedere a tutti gli oggetti presenti sulle schede. Per ulteriori informazioni, vedere Personalizzazione delle schede del Portale Clienti a pagina 35.

VEDERE ANCHE:

Impostazione del Portale Clienti

Informazioni sulla gestione degli utenti del Portale Clienti

Abilitazione dell'accesso e delle impostazioni del Portale Clienti

Nota: A partire dal rilascio Summer '13, il Portale Clienti non è disponibile per le nuove organizzazioni. Le organizzazioni esistenti continuano ad avere accesso al Portale Clienti. Se non si dispone di un Portale Clienti ma si desidera condividere facilmente le informazioni con i propri clienti, provare a utilizzare le comunità.

Le organizzazioni esistenti che utilizzano i Portali Clienti possono continuare a utilizzarli o passare a Communities. Per ulteriori informazioni, rivolgersi al responsabile account Salesforce.

1. Da Imposta, immettere *Impostazioni Portale Clienti* nella casella Ricerca veloce, quindi selezionare **Impostazioni Portale Clienti**.
2. Fare clic su **Modifica** accanto al nome del Portale Clienti Salesforce che si desidera personalizzare.
3. Impostare le opzioni seguenti:

Impostazione	Descrizione
Nome	Nome del Portale Clienti che viene visualizzato nelle pagine dei dettagli e di modifica del portale e nella pagina Impostazione Portale Clienti. Il nome del Portale Clienti non viene visualizzato sulle pagine del portale ma nella barra del titolo del browser. Il nome del portale dev'essere univoco per l'organizzazione e non dev'essere già utilizzato da un Portale Clienti o da un Portale partner. Inoltre, è possibile che si verifichi un errore se un Portale Clienti viene denominato Portale Clienti "Portale partner"
Descrizione	Descrizione del Portale Clienti che viene visualizzata nelle pagine dei dettagli e di modifica del portale. La descrizione del Portale Clienti non viene visualizzata nel portale.
Accesso abilitato	Consente agli utenti di accedere al Portale Clienti. Si consiglia di non selezionare questa casella di controllo finché non sono state completate le fasi descritte in Imposta zione del Portale Clienti. Nota: Per poter ripristinare le loro password, gli utenti devono essere in grado di accedere al Portale Clienti, trovarsi all'interno dell'intervallo IP limitato del proprio profilo utente e rientrare negli Orari di accesso designati.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per abilitare l'accesso e le impostazioni del Portale Clienti:

- "Personalizza applicazione"

Impostazione	Descrizione
`Amministratore`	Fare clic sull'icona di ricerca ( ) per scegliere un amministratore predefinito per il Portale Clienti. Tutte le notifiche per email relative agli utenti che effettuano l'auto registrazione al Portale Clienti saranno inviate a questo utente di Salesforce. Le notifiche contengono informazioni sugli errori di registrazione e su qualsiasi altro problema incontrato dai clienti che effettuano l'auto registrazione, quali l'immissione accidentale di indirizzi email duplicati, la creazione di record referenti duplicati e il superamento dei limiti della licenza utente dell'organizzazione. Quando si sceglie un amministratore per il Portale Clienti è possibile selezionare solo gli utenti dotati dell'autorizzazione "Modifica utenti Self-Service". Inoltre, non è possibile disattivare un utente selezionato come amministratore di un portale.

Impostazioni predefinite portale

Impostazione	Descrizione
`URL di accesso`	URL della pagina Web che viene visualizzato quando gli utenti accedono al Portale Clienti. È possibile fare clic su questo URL per accedere al portale e interagire con esso. Inserire questo URL nel proprio sito Web, in modo che gli utenti possano accedere alla pagina di accesso del Portale Clienti. L'URL di accesso di ogni Portale Clienti creato contiene un identificativo univoco, ad esempio IDportale=060D00000000Q1F. L'identificativo univoco determina lo specifico portale al quale un utente può accedere. Se un utente accede a un URL di accesso che non contiene un identificativo univoco, viene indirizzato automaticamente verso l'URL di accesso del primo Portale Clienti creato. Tenere presente che gli utenti del portale possono accedere a un Portale Clienti solo tramite la pagina di accesso del portale e non dalla pagina di accesso di Salesforce.
`URL di disconnessione`	URL della pagina Web visualizzata quando gli utenti si disconnettono dal Portale Clienti, ad esempio "http://www.acme.com". Se non viene specificato un URL di disconnessione, gli utenti del portale tornano alla pagina di accesso quando effettuano la disconnessione.
`Categoria di livello massimo per portale`	Categoria di livello massimo accessibile dai clienti nel Portale Clienti. I clienti possono visualizzare tutte le soluzioni in questa categoria e nelle relative sottocategorie se sono contrassegnate come `Visibile nel portale Self-Service`.

Impostazioni predefinite portale	
Impostazione	**Descrizione**
	Questo campo è disponibile solo se è stata abilitata la ricerca soluzioni. Vedere Personalizzazione delle impostazioni delle soluzioni a pagina 440.
`Abilita auto-chiusura caso da Soluzioni suggerite`	Consente agli utenti di chiudere i casi nel Portale Clienti direttamente dalle soluzioni suggerite. Ad esempio, quando un utente visualizza una soluzione suggerita che lo aiuta nella risoluzione di un caso, se questa impostazione è abilitata può fare clic su **Sì, desidero chiudere il mio caso**.
`Mostra conferma azione`	Consente agli utenti di visualizzare i messaggi di conferma dopo che completano un'azione nel Portale Clienti. Ad esempio, dopo che un utente ha creato un caso nel Portale Clienti, l'utente visualizzerà il messaggio "Il caso è stato inviato" se questa impostazione è stata abilitata. I messaggi di conferma possono aiutare gli utenti a comprendere chiaramente le azioni che hanno completato nel Portale Clienti.
`Lingua predefinita messaggi HTML`	Specifica la lingua in cui vengono visualizzati i messaggi HTML del portale quando non sono configurati messaggi HTML del portale in lingue personalizzate. Questa impostazione è disponibile solo per organizzazioni che hanno abilitato più lingue.

Impostazioni notifica email	
Impostazione	**Descrizione**
`Indirizzo email di origine`	L'indirizzo email da cui vengono inviati tutti i modelli di comunicazione del Portale Clienti: ad esempio, "assistenza@acme.com." Salesforce invia i messaggi email automaticamente, ma questi vengono visualizzati agli utenti del portale come se fossero stati inviati da questo indirizzo email. Se un utente del portale risponde al modello di comunicazione, la risposta verrà inviata a questo indirizzo.
`Nome email di origine`	Nome associato all'"Indirizzo email di origine", ad esempio "Assistenza clienti Acme".
`Modello nuovo utente`	Modello di email utilizzato per inviare il nome utente e la password iniziale a tutti gli utenti del Portale Clienti appena abilitati e che hanno effettuato l'auto registrazione. Per impostazione predefinita è selezionato un modello di esempio. È inoltre possibile creare il proprio modello oppure modificare l'esempio. Assicurarsi che il modello sia contrassegnato come `Disponibile all'uso`.

Impostazioni notifica email	
Impostazione	**Descrizione**
`Modello nuova password`	Modello di email utilizzato per inviare ai clienti del Portale Clienti esistenti una nuova password dopo che questa è stata reimpostata. Per impostazione predefinita, è selezionato un modello di esempio. È inoltre possibile creare il proprio modello oppure modificare l'esempio. Assicurarsi che il modello sia contrassegnato come `Disponibile all'uso`.
`Modello password dimenticata`	Modello di email utilizzato per inviare agli utenti del Portale Clienti esistenti una nuova password dopo che questa è stata reimpostata mediante l'opzione **Password dimenticata?** nella pagina di accesso del Portale Clienti. Per impostazione predefinita, è selezionato un modello di esempio. È inoltre possibile creare il proprio modello oppure modificare l'esempio. Assicurarsi che il modello sia contrassegnato come `Disponibile all'uso`.
`Modello nuovo commento`	Modello di email utilizzato per inviare una notifica agli utenti del Portale Clienti quando un commento pubblico viene aggiunto a uno dei loro casi. Questo modello deve essere contrassegnato come `Disponibile all'uso`.
`Cambia titolare al modello utente del portale`	Modello di email utilizzato per inviare una notifica agli utenti del Portale Clienti quando diventano nuovi proprietari di un record nel portale. Questo modello deve essere contrassegnato come `Disponibile all'uso`.

Nota: È possibile standardizzare i modelli di comunicazione inviati agli utenti di tutti i propri Portali Clienti facendo clic sul link **Imposta modelli di email predefiniti per tutti i Portali Clienti** nella sezione Strumenti della pagina Impostazione Portale Clienti. Per ulteriori informazioni, vedere Creazione di più Portali Clienti a pagina 23.

Suggerimento: se si intende utilizzare lo stesso modello di comunicazione per oggetti diversi, quali Cambia titolare al modello utente del portale, si consiglia di includere nel modello campi di testo e di unione appropriati per entrambi gli oggetti. Ad esempio, se l'organizzazione dispone di un oggetto personalizzato Garanzia e di un oggetto personalizzato Formazione e si desidera utilizzare lo strumento Cambia titolare al modello utente del portale per entrambi, i campi di testo e di unione del modello devono essere: "Un nuovo record è stato assegnato all'utente. ID: {!Formazione.ID}{!Garanzia.Id}." Quando il modello è stato inviato, vengono visualizzati solo i campi di unione pertinenti.

Aspetto e stile	
Impostazione	**Descrizione**
`Intestazione`	File di testo o HTML che consente di incorporare nell'intestazione del Portale Clienti i marchi aziendali dell'organizzazione. Fare clic sull'icona di ricerca ( ) per scegliere un file caricato in una cartella accessibile pubblicamente nella scheda Documenti.

Aspetto e stile	
Impostazione	**Descrizione**
	I file inclusi nei campi di ricerca `Intestazione` e `Piè di pagina` possono avere una dimensione massima complessiva di 10 KB. Si consiglia di non aggiungere al portale un'intestazione *e* un logo, in quanto questi due elementi insieme potrebbero non essere visualizzati correttamente. Il link di disconnessione può essere posizionato in qualsiasi punto dell'intestazione usando il tag HTML: "`<a href="/secur/logout.jsp">Logout</a>`."
`Piè di pagina`	File di testo o HTML che consente di incorporare nel piè di pagina del Portale Clienti i marchi aziendali dell'organizzazione. Fare clic sull'icona di ricerca ( ) per scegliere un file caricato in una cartella accessibile pubblicamente nella scheda Documenti. I file inclusi nei campi di ricerca `Intestazione` e `Piè di pagina` possono avere una dimensione massima complessiva di 10 KB.
`Logo`	File di immagine che consente di incorporare nell'intestazione in alto a sinistra del Portale Clienti i marchi aziendali dell'organizzazione. Fare clic sull'icona di ricerca ( ) per scegliere un file caricato in una cartella accessibile pubblicamente nella scheda Documenti e contrassegnato come `Immagine disponibile esternamente`. Il file incluso nel campo di ricerca `Logo` può avere una dimensione massima di 20 KB. Si consiglia di non aggiungere al portale un'intestazione *e* un logo, in quanto questi due elementi insieme potrebbero non essere visualizzati correttamente.
`Messaggio di accesso`	File di testo o HTML che consente di incorporare nell'intestazione della pagina di accesso, della pagina Password dimenticata e della pagina Cambia password del Portale Clienti i marchi aziendali dell'organizzazione. Fare clic sull'icona di ricerca ( ) per scegliere un file caricato in una cartella accessibile pubblicamente nella scheda Documenti. Il file incluso nel campo di ricerca `Messaggio di accesso` può avere una dimensione massima di 2 KB. Nota: i codici JavaScript e CSS vengono eliminati automaticamente dai file HTML utilizzati come messaggio di accesso del portale.

Impostazioni di auto registrazione	
Impostazione	**Descrizione**
`Auto registrazione abilitata`	Consente ai referenti esistenti di registrarsi per accedere al Portale Clienti. Quando si seleziona questa casella di controllo e si aggiunge la casella di controllo `Consenti auto registrazione al Portale clienti` ai layout di pagina dei referenti, i referenti i cui record sono contrassegnati con `Consenti auto registrazione al Portale clienti` possono visualizzare un'area di auto registrazione nella pagina di accesso al Portale Clienti. Da quest'area, gli utenti possono immettere l'indirizzo email e fare clic su **Invia** per ricevere un nome utente e una password assegnati automaticamente per accedere al Portale Clienti. Le altre notifiche per email inviate agli utenti in relazione al loro stato di registrazione comprendono: • Utente esistente, da cui l'utente può immettere un altro indirizzo email o fare clic sul link **Hai dimenticato la password?** per recuperare la password. • Nuovo utente, che comunica all'utente che l'indirizzo email inviato non corrisponde ad alcun referente esistente nell'organizzazione. Se un amministratore ha implementato Web a caso o Web a lead per acquisire i dati dei nuovi utenti, l'utente può fare clic su un link per inserire i propri dati nell'apposito modulo. • Errore interno, che comunica all'utente che si è verificato un errore durante la procedura di auto registrazione e che l'errore è stato notificato all'amministratore del portale. • Utente non idoneo, che comunica all'utente che non è idoneo per l'auto registrazione al Portale Clienti. Questa notifica viene inviata quando un indirizzo email inserito corrisponde a un referente per cui non è selezionata la casella di controllo `Consenti auto registrazione al Portale clienti`. La notifica viene inviata anche quando un indirizzo email inserito non corrisponde ad alcun referente e l'amministratore non ha impostato Web a lead o Web a caso per acquisire i dati dei nuovi utenti. Verificare che tutti i campi personalizzati obbligatori degli utenti abbiano valori predefiniti. In caso contrario, gli utenti che effettuano l'auto registrazione al Portale Clienti riceveranno un messaggio di errore. Tenere presente che gli utenti con account personale non possono effettuare l'autoregistrazione a un Portale Clienti. Quando gli utenti con account personale effettuano l'autoregistrazione a un Portale Clienti, ricevono una notifica via email che fornisce le istruzioni per contattare l'amministratore del portale.

Impostazioni di auto registrazione	
Impostazione	**Descrizione**
`URL modulo nuovo utente`	Consente di specificare l'URL di un modulo Web a lead o Web a caso per consentire agli utenti che effettuano l'auto registrazione di accedere al Portale Clienti. L'URL del modulo viene inviato mediante il modello selezionato nel campo `Modello errore registrazione` agli utenti che effettuano l'auto registrazione per cui non esiste un record referente, per consentire di acquisirne i dati e convertirli in un referente.
`Modello errore registrazione`	Il modello di email inviato agli utenti che effettuano l'auto registrazione al Portale Clienti ma per i quali si è verificato un errore di registrazione o che devono compilare un modulo Web a caso o Web a lead per registrarsi al portale. Per impostazione predefinita, è selezionato un modello di esempio. È inoltre possibile creare il proprio modello oppure modificare l'esempio. Assicurarsi che il modello sia contrassegnato come `Disponibile all'uso`. I campi `Indirizzo email di origine` e `Nome email di origine` nelle impostazioni del Portale Clienti specificano il mittente del modello.
`Licenza nuovo utente predefinita`	Fare clic sull'icona di ricerca ( ) per scegliere una licenza utente portale predefinita per gli utenti che effettuano l'auto registrazione al Portale Clienti.
`Ruolo nuovo utente predefinito`	Fare clic sull'icona di ricerca ( ) per scegliere un ruolo portale predefinito per gli utenti che effettuano l'auto registrazione al Portale Clienti.
`Profilo nuovo utente predefinito`	Fare clic sull'icona di ricerca ( ) per scegliere un profilo portale predefinito per gli utenti che effettuano l'auto registrazione al Portale Clienti. Il profilo selezionato come profilo portale predefinito non può essere eliminato.

4. Fare clic su **Salva** per salvare le impostazioni del Portale Clienti.

VEDERE ANCHE:

Impostazione del Portale Clienti

Personalizzazione dei font e dei colori del Portale Clienti

Nota: A partire dal rilascio Summer '13, il Portale Clienti non è disponibile per le nuove organizzazioni. Le organizzazioni esistenti continuano ad avere accesso al Portale Clienti. Se non si dispone di un Portale Clienti ma si desidera condividere facilmente le informazioni con i propri clienti, provare a utilizzare le comunità.

Le organizzazioni esistenti che utilizzano i Portali Clienti possono continuare a utilizzarli o passare a Communities. Per ulteriori informazioni, rivolgersi al responsabile account Salesforce.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per modificare i font e i colori del Portale Clienti:
- "Personalizza applicazione"

È possibile personalizzare i font e i colori del Portale Clienti Salesforce per adattarli a quelli dell'immagine aziendale. I font e i colori del portale sono specificati in un "tema colori" del portale. Selezionare un tema colori predefinito e, se si desidera, personalizzarlo per meglio adattarlo alla propria immagine aziendale. È possibile fare clic su **Vedere gli esempi** per visualizzare tutti gli attributi dei temi che è possibile personalizzare.

1. Da Imposta, immettere *Impostazioni Portale Clienti* nella casella `Ricerca veloce`, quindi selezionare **Impostazioni Portale Clienti**.
2. Selezionare il nome del proprio Portale Clienti.
3. Fare clic su **Cambia font e colori portale**.
4. Selezionare un tema colore dall'elenco a discesa `Tema colori`. Selezionare Personalizzato dall'elenco a discesa `Tema colori` per creare il proprio tema dall'inizio. Nelle sezioni Anteprima viene visualizzata automaticamente un'anteprima del tema colori selezionato.
5. Se si desidera, personalizzare il colore di un tema procedendo come descritto di seguito:
   - Immettendo un valore esadecimale in ogni attributo del tema, oppure
   - Facendo clic sul valore esadecimale di ogni attributo del tema e selezionando un colore dall'editor di tipo "point-and-click".

   Durante la personalizzazione di un tema, quando il tema viene salvato viene rinominato automaticamente Personalizzato. È possibile personalizzare le seguenti opzioni che, una volta personalizzate, vengono visualizzate automaticamente nelle sezioni Anteprima:

Stili scheda	
Attributo tema	**Descrizione**
`Testo scheda corrente`	Colore del testo della scheda selezionata dagli utenti.
`Sfondo scheda corrente`	Colore dello sfondo della scheda selezionata dagli utenti.
`Bordo scheda corrente`	Colore del bordo della scheda selezionata dagli utenti.
`Testo altre schede`	Colore del testo delle schede non selezionate dagli utenti.
`Sfondo altre schede`	Colore dello sfondo delle schede non selezionate dagli utenti.
`Bordo altre schede`	Colore del bordo delle schede non selezionate dagli utenti.
`Sfondo barra schede`	Colore dello sfondo dietro a tutte le schede.

Stili pagina	
Attributo tema	**Descrizione**
`Sfondo pagina`	Colore dello sfondo del portale, ad eccezione di ricerca, elenchi correlati, elementi recenti, categorie di soluzioni, cartelle di documenti ed elenco a discesa Crea nuovo.
`Testo`	Colore, dimensione e font del testo di tutti gli elementi del portale, tranne schede, pulsanti, intestazioni ed etichette di campo. Se si desidera, è possibile modificare il numero nel campo percentuale, per aumentare o diminuire le dimensioni di tutti gli elementi del portale. Inoltre, è possibile modificare il font di tutti gli elementi del portale, tranne schede, pulsanti, intestazioni ed etichette di campo mediante l'elenco a discesa.
`Testo etichetta campo`	Colore del testo dei nomi dei campi nei record. Se si desidera, è possibile modificare il font del testo mediante l'elenco a discesa.
`Link`	Colore del testo di tutti i link.
`Effetto di attivazione link`	Colore del testo di tutti i link quando un utente passa il mouse sopra di essi.
`Separatore campi`	Colore delle linee che separano i campi nei record.
`Bordo inferiore`	Colore della linea che delimita la parte inferiore del portale.

Stili sezione	
Attributo tema	**Descrizione**
`Sfondo intestazione`	Colore dello sfondo di tutte le intestazioni, incluse ricerca, elementi recenti, elenchi correlati, categorie di soluzioni, cartelle di documenti e la scheda selezionata.
`Testo intestazione sezione`	Colore e font del testo di intestazioni di ricerca, elenchi correlati, elementi recenti, categorie di soluzioni e cartelle di documenti. Se si desidera, è possibile modificare il font del testo mediante l'elenco a discesa.
`Bordo sinistro`	Bordo a sinistra di ricerca, elenchi correlati, elementi recenti, categorie di soluzioni, cartelle di documenti ed elenco a discesa Crea nuovo. Se si desidera, è possibile modificare il numero nel campo pixel, per aumentare o diminuire lo spessore del bordo. Inoltre, è possibile selezionare lo stile della linea visualizzata per il bordo dall'elenco a discesa.

Stili sezione	
Attributo tema	**Descrizione**
`Bordo destro`	Bordo a destra di ricerca, elenchi correlati, elementi recenti, categorie di soluzioni, cartelle di documenti ed elenco a discesa Crea nuovo. Se si desidera, è possibile modificare il numero nel campo pixel, per aumentare o diminuire lo spessore del bordo. Inoltre, è possibile selezionare lo stile della linea visualizzata per il bordo dall'elenco a discesa.
`Bordo superiore`	Bordo sopra a ricerca, elenchi correlati, elementi recenti, categorie di soluzioni, cartelle di documenti ed elenco a discesa Crea nuovo. Se si desidera, è possibile modificare il numero nel campo pixel, per aumentare o diminuire lo spessore del bordo. Inoltre, è possibile selezionare lo stile della linea visualizzata per il bordo dall'elenco a discesa.
`Bordo inferiore`	Bordo sotto a ricerca, elenchi correlati, elementi recenti, categorie di soluzioni, cartelle di documenti ed elenco a discesa Crea nuovo. Se si desidera, è possibile modificare il numero nel campo pixel, per aumentare o diminuire lo spessore del bordo. Inoltre, è possibile selezionare lo stile della linea visualizzata per il bordo dall'elenco a discesa.
`Sfondo sezione`	Colore dello sfondo di ricerca, elenchi correlati, elementi recenti, categorie di soluzioni, cartelle di documenti ed elenco a discesa Crea nuovo.

Stili elenco	
Attributo tema	**Descrizione**
`Testo intestazione elenco`	Colore del testo dei nomi dei campi selezionati come intestazioni di colonna nelle visualizzazioni elenco. Se si desidera, è possibile modificare il font del testo mediante l'elenco a discesa.
`Sottolineatura intestazione`	Colore delle linee sotto alle intestazioni di colonna negli elenchi correlati e nelle visualizzazioni elenco.
`Separatore`	Colore delle linee tra i record nelle visualizzazioni elenco.
`Evidenziazione riga`	Colore di un record quando l'utente passa il mouse su di esso nelle visualizzazioni elenco.

6. Fare clic su **Salva** per salvare tutte le modifiche apportate ai valori dei temi.

Suggerimento: le modifiche sono visibili dagli utenti del Portale Clienti quando aggiornano il browser. Si consiglia pertanto di aggiornare i temi colore del portale in orari durante i quali è poco probabile che gli utenti visitino il Portale Clienti.

Nota: per personalizzare l'intestazione, il piè di pagina e il logo del Portale Clienti, vedere Abilitazione dell'accesso e delle impostazioni del Portale Clienti a pagina 25.

VEDERE ANCHE:

Impostazione del Portale Clienti
Personalizzazione delle schede del Portale Clienti

Personalizzazione delle schede del Portale Clienti

Nota: A partire dal rilascio Summer '13, il Portale Clienti non è disponibile per le nuove organizzazioni. Le organizzazioni esistenti continuano ad avere accesso al Portale Clienti. Se non si dispone di un Portale Clienti ma si desidera condividere facilmente le informazioni con i propri clienti, provare a utilizzare le comunità.

Le organizzazioni esistenti che utilizzano i Portali Clienti possono continuare a utilizzarli o passare a Communities. Per ulteriori informazioni, rivolgersi al responsabile account Salesforce.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per personalizzare le schede del Portale Clienti:
- "Personalizza applicazione"

Il Portale Clienti di Salesforce visualizza le seguenti schede:

- Risposte
- Articoli
- Idee
- Pagina iniziale
- Casi
- Rapporti
- Soluzioni
- Schede Web
- Diritti
- Oggetti personalizzati
- Contratti di servizio
- Risposte Chatter
- Documenti della scheda Documenti
- Schede di Salesforce CRM Content: Librerie, Contenuto e Abbonamenti

Inoltre, il Portale Clienti può visualizzare le seguenti schede agli amministratori di utenti esterni delegati:

- Account
- Referenti

Per decidere quali schede visualizzare per gli utenti che accedono a un Portale Clienti e personalizzare l'ordine di visualizzazione delle schede per gli utenti del portale:

1. Da Imposta, immettere *`Impostazioni Portale Clienti`* nella casella `Ricerca veloce`, quindi selezionare **Impostazioni Portale Clienti**.
2. Selezionare il nome del Portale Clienti di cui si desidera personalizzare le schede.

3. Fare clic su **Personalizza schede portale**.
4. Per aggiungere o rimuovere schede, selezionare il titolo di una scheda e fare clic sulla freccia **Aggiungi** o **Rimuovi** per aggiungere o rimuovere la scheda dal riquadro Schede selezionate. Per modificare l'ordine delle schede, selezionare il titolo di una scheda nel riquadro Schede selezionate e fare clic sulla freccia **Su** o **Giù**.
5. Se lo si desidera, nell'elenco a discesa `Scheda di arrivo predefinita` è possibile selezionare la scheda da visualizzare per gli utenti che accedono al portale.
6. Fare clic su **Salva**.

È possibile specificare a quali altre schede possono accedere gli utenti modificando le impostazioni delle schede nei profili e negli insiemi di autorizzazioni associati agli utenti.

Suggerimento: è possibile creare più Portali Clienti che visualizzano schede diverse per gli utenti con lo stesso profilo, a condizione che questi abbiano accesso a tutti gli oggetti presenti sulle schede.

Per rendere visibili le schede seguenti nel Portale Clienti, seguire la procedura descritta sopra e modificare l'impostazione di visibilità delle schede su Impostazioni predefinite attivate in tutti i profili del Portale Clienti.

Consentire agli utenti del portale di visualizzare le schede Web

Per consentire agli utenti del portale di visualizzare le schede Web, è sufficiente creare delle schede Web e assegnarle ai profili del Portale Clienti.

Concedere agli utenti del portale l'accesso alla scheda Documenti

Per consentire agli utenti del portale di visualizzare una scheda Documenti, concedere agli utenti del Portale Clienti l'accesso alle cartelle della scheda Documenti di Salesforce contenente i file che si desidera vengano visualizzati.

Abilitazione degli utenti del portale per la visualizzazione della scheda Rapporti

Per consentire agli utenti del portale di visualizzare una scheda Rapporti:

1. Concedere agli utenti del portale l'accesso alle cartelle della scheda Rapporti di Salesforce che contengono i rapporti che potranno eseguire.
2. Impostare il modello di condivisione predefinito dell'organizzazione su Privato per gli oggetti su cui gli utenti del portale potranno eseguire rapporti.
3. Assegnare gli utenti del portale agli insiemi di autorizzazioni o ai profili che contengono l'autorizzazione "Esegui rapporti".

Quando si aggiunge la scheda Rapporti al Portale Clienti, gli utenti del portale:

- Non possono personalizzare i rapporti o filtrare i risultati dei rapporti, ma possono solo eseguire i rapporti.
- Possono esportare i rapporti in Excel se sono dotati dell'autorizzazione "Esporta rapporti".
- Non possono accedere alle cartelle Rapporti pubblici non archiviati e Rapporti personalizzati personali.
- Riceveranno un errore di privilegi insufficienti se eseguono un rapporto contenente oggetti che non sono autorizzati a visualizzare.

Concessione dell'accesso alla scheda Idee agli utenti del portale

Per consentire agli utenti del portale di accedere alla scheda Idee, configurare Idee in modo che venga visualizzata nel portale. Per ulteriori informazioni, vedere Creazione e modifica delle zone a pagina 112 e Abilitazione di Idee nel Portale Clienti a pagina 39.

Se l'organizzazione utilizza una licenza del portale Risposte, nascondere la scheda Rapporti nel Portale Clienti. In caso contrario, gli utenti del Portale Clienti riceveranno un messaggio Privilegi insufficienti quando fanno clic sulla scheda Rapporti. Per informazioni sulla visualizzazione delle schede, vedere Personalizzazione delle schede del Portale Clienti a pagina 35.

Concessione dell'accesso alle schede di Salesforce CRM Content agli utenti del portale

Per consentire agli utenti del portale di accedere a Salesforce CRM Content, vedere Abilitazione di Salesforce CRM Content nel Portale Clienti a pagina 37.

VEDERE ANCHE:

- Impostazione del Portale Clienti

Abilitazione di Salesforce CRM Content nel Portale Clienti

AUTORIZZAZIONI UTENTE	
Per impostare e aggiornare il Portale Clienti:	"Personalizza applicazione"
Per creare e modificare profili:	"Gestisci profili e insiemi di autorizzazioni"
Per gestire gli utenti del Portale Clienti:	"Modifica utenti Self-Service"
Per creare autorizzazioni per le librerie di Salesforce CRM Content:	"Gestisci Salesforce CRM Content" OPPURE "Gestisci autorizzazioni contenuto"
Per aggiungere utenti a una libreria di Salesforce CRM Content:	"Gestisci Salesforce CRM Content" OPPURE `Gestisci libreria` selezionata nella definizione delle autorizzazioni per la propria libreria

EDIZIONI
Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic
Disponibile nelle versioni: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

Nota: A partire dal rilascio Summer '13, il Portale Clienti non è disponibile per le nuove organizzazioni. Le organizzazioni esistenti continuano ad avere accesso al Portale Clienti. Se non si dispone di un Portale Clienti ma si desidera condividere facilmente le informazioni con i propri clienti, provare a utilizzare le comunità.

Le organizzazioni esistenti che utilizzano i Portali Clienti possono continuare a utilizzarli o passare a Communities. Per ulteriori informazioni, rivolgersi al responsabile account Salesforce.

Salesforce CRM Content è disponibile nel Portale Clienti. È possibile consentire due livelli di accesso a Salesforce CRM Content agli utenti del Portale Clienti:

- Gli utenti del portale senza una licenza funzioni di Salesforce CRM Content possono scaricare, valutare, commentare e abbonarsi al contenuto se dispongono dell'autorizzazione "Visualizza contenuto nei portali". Non possono visualizzare dati potenzialmente delicati quali i nomi utente e la cronologia dei download, delle versioni e degli abbonamenti. La funzione di consegna contenuto non è disponibile per gli utenti del portale.
- Gli utenti del portale con una licenza funzioni di Salesforce CRM Content possono accedere a tutte le funzioni di Salesforce CRM Content consentite dalle autorizzazioni della loro libreria, compresi il contributo di contenuti, lo spostamento e la condivisione di contenuti tra librerie e l'eliminazione di contenuti. Possono, inoltre, visualizzare i rapporti di Salesforce CRM Content. La funzione di consegna contenuto non è disponibile per gli utenti del portale.

Abilitazione di Salesforce CRM Content per utenti senza licenza

Dopo aver abilitato il Portale Clienti, completare la seguente procedura per abilitare Salesforce CRM Content nei propri portali. Seguire questa procedura se non sono state acquistate le licenze di Salesforce CRM Content per gli utenti del portale.

1. Aggiornare i profili del Portale Clienti:
   a. Clonare il profilo Utente Portale Clienti o Responsabile Portale Clienti.
   b. Nei profili clonati, aggiungere l'autorizzazione "Visualizza contenuto nei portali".
   c. Modificare la visibilità delle schede Librerie, Contenuto e Abbonamenti da Scheda nascosta a Impostazioni predefinite attivate.
   d. Assegnare i profili clonati agli utenti del Portale Clienti.
2. Determinare i privilegi disponibili per gli utenti del portale in ogni libreria di Salesforce CRM Content creando una o più autorizzazioni per la libreria.

   Nota: l'autorizzazione per una libreria può concedere solo i privilegi previsti dalla licenza funzioni o dal profilo di un utente. Ad esempio, anche se `Aggiungi tag a contenuto` è un'opzione di autorizzazione per la libreria, selezionandola non si consente agli utenti del portale privi di una licenza funzioni di Salesforce CRM Content di assegnare tag ai contenuti.
3. Determinare le librerie per le quali si desidera concedere l'accesso agli utenti del portale. Verificare che in tali librerie non siano disponibili contenuti riservati.
4. Aggiungere utenti del portale alle librerie. Gli utenti del portale con il profilo Utente Portale Clienti o un clone di tale profilo possono essere aggiunti a una libreria solo come parte di un gruppo pubblico. Gli utenti del portale con il profilo Responsabile Portale Clienti o un clone di tale profilo possono essere aggiunti singolarmente a una libreria.
5. Aggiungere le schede di Salesforce CRM Content a ogni Portale Clienti.

   Nota: La scheda Documenti non fa parte di Salesforce CRM Content.

Abilitazione di Salesforce CRM Content per utenti con licenza

Dopo aver abilitato il Portale Clienti, completare la seguente procedura per abilitare Salesforce CRM Content nei propri portali. Seguire questa procedura se sono state acquistate le licenze di Salesforce CRM Content per gli utenti del portale.

1. Aggiornare i profili del Portale Clienti:
   a. È possibile clonare i profili Utente Portale Clienti e Responsabile Portale Clienti in modo che includano l'autorizzazione utente "Crea librerie" se si desidera che gli utenti del portale possano creare e amministrare nuove librerie.
   b. Nei profili standard o clonati del Portale Clienti, modificare la visibilità delle schede Librerie, Contenuto e Abbonamenti da Scheda nascosta a Impostazioni predefinite attivate.
   c. Assegnare i profili clonati agli utenti del Portale Clienti in base alle proprie esigenze.
2. Selezionare la casella di controllo `Utente Salesforce CRM Content` nella pagina dei dettagli di ogni utente del Portale Clienti.
3. Determinare i privilegi disponibili per gli utenti del portale in ogni libreria di Salesforce CRM Content creando una o più autorizzazioni per la libreria.

   Nota: l'autorizzazione per una libreria può concedere solo i privilegi previsti dalla licenza funzioni o dal profilo di un utente. Ad esempio, anche se `Aggiungi tag a contenuto` è un'opzione di autorizzazione per la libreria, selezionandola non si consente agli utenti del portale privi di una licenza funzioni di Salesforce CRM Content di assegnare tag ai contenuti.
4. Determinare le librerie per le quali si desidera concedere l'accesso agli utenti del portale. Verificare che in tali librerie non siano disponibili contenuti riservati.
5. Aggiungere utenti del portale alle librerie. Gli utenti del portale con il profilo Utente Portale Clienti o un clone di tale profilo possono essere aggiunti a una libreria solo come parte di un gruppo pubblico. Gli utenti del portale con il profilo Responsabile Portale Clienti o un clone di tale profilo possono essere aggiunti singolarmente a una libreria.

6. Aggiungere le schede di Salesforce CRM Content a ogni Portale Clienti.

   Nota: La scheda Documenti non fa parte di Salesforce CRM Content.

VEDERE ANCHE:

Impostazione del Portale Clienti

Abilitazione di Idee nel Portale Clienti

Nota: A partire dal rilascio Summer '13, il Portale Clienti non è disponibile per le nuove organizzazioni. Le organizzazioni esistenti continuano ad avere accesso al Portale Clienti. Se non si dispone di un Portale Clienti ma si desidera condividere facilmente le informazioni con i propri clienti, provare a utilizzare le comunità.

Le organizzazioni esistenti che utilizzano i Portali Clienti possono continuare a utilizzarli o passare a Communities. Per ulteriori informazioni, rivolgersi al responsabile account Salesforce.

Idee è disponibile nel Portale Clienti.

Dopo aver impostato il Portale Clienti, completare la seguente procedura per abilitare le Idee nel portale.

1. Creare zone nel contesto Idee che siano attive e configurate in modo da essere visualizzate nel portale. Per ulteriori informazioni, vedere Creazione e modifica delle zone a pagina 112.
2. Aggiungere la scheda Idee al Portale Clienti. Per ulteriori informazioni, vedere Personalizzazione delle schede del Portale Clienti a pagina 35.
3. Se l'organizzazione utilizza una licenza del portale Risposte, nascondere la scheda Rapporti nel Portale Clienti. In caso contrario, gli utenti del Portale Clienti riceveranno un messaggio Privilegi insufficienti quando fanno clic sulla scheda Rapporti. Per informazioni sulla visualizzazione delle schede, vedere Personalizzazione delle schede del Portale Clienti a pagina 35.

VEDERE ANCHE:

Impostazione del Portale Clienti

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per impostare e aggiornare il Portale Clienti:
- "Personalizza applicazione"

Per creare e modificare profili:
- "Gestisci profili e insiemi di autorizzazioni"

Per personalizzare Idee:
- "Personalizza applicazione"

Abilitazione della Gestione diritti nel Portale Clienti

Nota: A partire dal rilascio Summer '13, il Portale Clienti non è disponibile per le nuove organizzazioni. Le organizzazioni esistenti continuano ad avere accesso al Portale Clienti. Se non si dispone di un Portale Clienti ma si desidera condividere facilmente le informazioni con i propri clienti, provare a utilizzare le comunità.

Le organizzazioni esistenti che utilizzano i Portali Clienti possono continuare a utilizzarli o passare a Communities. Per ulteriori informazioni, rivolgersi al responsabile account Salesforce.

È possibile utilizzare il Portale Clienti per consentire ai clienti di accedere ai loro diritti e contratti di servizio. Le voci contratto non sono visualizzate nel Portale Clienti.

Nota: Gli utenti del portale clienti a volume elevato non hanno accesso a diritti e contratti di servizio.

Dopo aver impostato la gestione dei diritti e abilitato un Portale Clienti, attenersi alla procedura descritta di seguito per aggiungere la gestione dei diritti ai portali.

1. Aggiornare i profili del Portale Clienti:
   a. Clonare i profili del Portale Clienti e attivare l'autorizzazione "Lettura" nei diritti o nei contratti di servizio.
   b. Se lo si desidera, abilitare le autorizzazioni "Crea" ed "Elimina" per i referenti diritti sui profili degli amministratori degli utenti esterni delegati. Questo permette agli amministratori degli utenti esterni delegati di aggiornare i referenti diritti.
   c. Nei profili clonati, verificare che la visibilità delle schede Diritti e Contratti di servizio sia impostata su Impostazioni predefinite attivate.
2. Nella parte inferiore della pagina dei dettagli del Portale Clienti, fare clic su **Modifica profili** e attivare i nuovi profili.
3. Personalizzare i layout di pagina dei casi per aggiungere il campo di ricerca `Nome diritto`. Questa operazione consente agli utenti del portale di aggiungere diritti ai casi.

   Suggerimento: *Non* aggiungere i seguenti campi del processo diritti ai layout di pagina dei casi per gli utenti del portale, perché questi ultimi non devono accedere a informazioni relative ai propri processi di assistenza interni: `Ora iniziale processo diritto`, `Ora finale processo diritto`, `Arrestato` e `Arrestato dal`.
4. Se lo si desidera, personalizzare gli elenchi correlati per account e referenti per aggiungere i Diritti. Questo consente agli amministratori degli utenti esterni delegati di creare casi automaticamente associati ai diritti appropriati.
5. Aggiungere le schede Diritti o Contratti di servizio a ogni Portale Clienti.
6. Assegnare i profili clonati agli utenti del Portale Clienti:
   a. Per creare un nuovo utente del Portale Clienti, fare clic su **Gestisci utente esterno** e scegliere **Abilita utente cliente** nella pagina dei dettagli del referente. Per aggiornare un utente esistente, fare clic su **Gestisci utente esterno** e scegliere **Visualizza utente cliente**.
   b. Per un nuovo utente, selezionare il profilo clonato dal menu a discesa **Profilo**. Per un utente esistente, fare clic su **Modifica** e quindi selezionare il profilo.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition** con Service Cloud

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per impostare e aggiornare il Portale Clienti:
- "Personalizza applicazione"

Per creare e modificare profili:
- "Gestisci utenti"

Per gestire gli utenti del Portale Clienti:
- "Modifica utenti Self-Service"

c. Fare clic su **Salva**.

VEDERE ANCHE:

Impostazione del Portale Clienti

Abilitazione di Salesforce Knowledge nel Portale Clienti

Nota: A partire dal rilascio Summer '13, il Portale Clienti non è disponibile per le nuove organizzazioni. Le organizzazioni esistenti continuano ad avere accesso al Portale Clienti. Se non si dispone di un Portale Clienti ma si desidera condividere facilmente le informazioni con i propri clienti, provare a utilizzare le comunità.

Le organizzazioni esistenti che utilizzano i Portali Clienti possono continuare a utilizzarli o passare a Communities. Per ulteriori informazioni, rivolgersi al responsabile account Salesforce.

È possibile utilizzare il Portale Clienti per consentire ai clienti di accedere agli articoli di Salesforce Knowledge. Gli utenti del portale possono visualizzare e classificare gli articoli, ma non crearli o modificarli.

Dopo l'impostazione di Salesforce Knowledge nell'organizzazione e l'abilitazione del Portale Clienti, completare i passaggi seguenti per abilitare Salesforce Knowledge nei portali.

1. Aggiornare i profili del Portale Clienti:
   a. Clonare i profili Utente Portale Clienti o Responsabile Portale Clienti e attivare l'autorizzazione "Lettura" per i tipi di articolo che si desidera condividere con i clienti.
   b. Nei profili clonati, verificare che la visibilità della scheda Articoli sia impostata su Impostazioni predefinite attivate.
2. Nella parte inferiore della pagina dei dettagli del Portale Clienti, fare clic su **Modifica profili** e attivare il nuovo profilo.
3. Assegnare i profili clonati agli utenti del Portale Clienti:
   a. Per creare un nuovo utente del Portale Clienti, fare clic su **Gestisci utente esterno** e scegliere **Abilita utente cliente** nella pagina dei dettagli del referente. Per aggiornare un utente esistente, fare clic su **Gestisci utente esterno** e scegliere **Visualizza utente cliente** nella pagina dei dettagli del referente.
   b. Per un nuovo utente, selezionare il profilo clonato dal menu a discesa **Profilo**. Per un utente esistente, fare clic su **Modifica** e quindi selezionare il profilo.
   c. Fare clic su **Salva**.
4. Aggiungere la scheda Articoli a ogni Portale Clienti.
5. Se si desidera che gli utenti del Portale Clienti abbiano impostazioni di visibilità dei gruppi di categorie diverse dal titolare dell'account, modificare le impostazioni di visibilità dell'utente del Portale Clienti.

   Per impostazione predefinita, gli utenti del Portale Clienti ereditano l'accesso alle categorie di dati dal titolare dell'account. Ad esempio, se il titolare dell'account ha un ruolo di CEO e tale ruolo offre un accesso completo a tutte le categorie di dati in un gruppo di categorie, anche gli utenti del Portale Clienti possono accedere a tutte le categorie di quel gruppo. In alcuni casi è possibile limitare le categorie alle quali può accedere un utente del Portale Clienti.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Salesforce Knowledge è disponibile nelle versioni **Performance Edition** e **Developer Edition**.

Salesforce Knowledge è disponibile con un supplemento di prezzo nelle versioni **Enterprise Edition** e **Unlimited Edition**.

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per impostare e aggiornare il Portale Clienti:
- "Personalizza applicazione"

Per creare e modificare profili:
- "Gestisci profili e insiemi di autorizzazioni"

Per gestire gli utenti del Portale Clienti:
- "Modifica utenti Self-Service"

Per visualizzare gli articoli di Salesforce Knowledge:
- "Lettura" sul tipo di articolo dell'articolo

6. Se ci sono utenti del portale a volume elevato, rendere le categorie a cui questi utenti dovranno accedere visibili per impostazione predefinita. Poiché gli utenti del portale a volume elevato non hanno ruoli, possono accedere agli articoli classificati in categorie solo se le categorie di dati associate sono state rese visibili a tutti gli utenti indipendentemente dal ruolo.
7. Avvisare gli utenti che creano articoli che devono selezionare **Portale Clienti** come opzione di canale durante la creazione o la modifica di un articolo. Se il canale Portale Clienti non è selezionato, l'articolo non verrà pubblicato nel portale.
8. Per consentire agli utenti di cercare articoli dalla scheda Pagina iniziale, aggiungere il componente di ricerca degli articoli al layout della pagina iniziale. Accertarsi di assegnare il layout ai profili del Portale Clienti.

VEDERE ANCHE:

Impostazione del Portale Clienti

Abilitazione di Risposte nel Portale Clienti

Nota: A partire dal rilascio Summer '13, il Portale Clienti non è disponibile per le nuove organizzazioni. Le organizzazioni esistenti continuano ad avere accesso al Portale Clienti. Se non si dispone di un Portale Clienti ma si desidera condividere facilmente le informazioni con i propri clienti, provare a utilizzare le comunità.

Le organizzazioni esistenti che utilizzano i Portali Clienti possono continuare a utilizzarli o passare a Communities. Per ulteriori informazioni, rivolgersi al responsabile account Salesforce.

È possibile utilizzare il Portale Clienti per consentire ai clienti di accedere a una comunità di risposte.

Per abilitare Risposte nel proprio portale:

1. Impostare il Portale Clienti.

   Durante la personalizzazione dei font e dei colori del portale, tenere presente che Risposte supporta soltanto le seguenti modifiche:

   - Tutti gli stili della scheda
   - I seguenti stili della pagina:
     - Sfondo pagina
     - Testo
     - Link
     - Effetto di attivazione link

2. Impostare Risposte, assicurandosi che la comunità di risposte sia configurata per la visualizzazione nel Portale Clienti.
3. Aggiungere la scheda Risposte al proprio Portale Clienti.
4. Creare gli utenti del Portale Clienti:
   a. Nella pagina dei dettagli del referente, fare clic su **Gestisci utente esterno** e scegliere **Abilita utente cliente**.
   b. Immettere le informazioni richieste, assicurandosi di selezionare il profilo Portale Clienti corretto dal menu a discesa **Profilo**.
   c. Fare clic su **Salva**.
5. Se si desidera che gli utenti del Portale Clienti abbiano impostazioni di visibilità dei gruppi di categorie diverse dal titolare dell'account, modificare le impostazioni di visibilità dell'utente del Portale Clienti.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per impostare e aggiornare il Portale Clienti:
- "Personalizza applicazione"

Per creare e modificare profili:
- "Gestisci profili e insiemi di autorizzazioni"

Per creare una comunità di risposte:
- "Personalizza applicazione"

per impostazione predefinita, gli utenti del Portale Clienti ereditano l'accesso alle categorie dal titolare dell'account. Ad esempio, se il titolare dell'account ha un ruolo di CEO e tale ruolo offre un accesso completo a tutte le categorie di dati nel gruppo di categorie assegnato alle risposte, anche gli utenti del Portale Clienti possono accedere a tutte le categorie nella comunità di risposte. In alcuni casi è possibile limitare le categorie alle quali può accedere un utente del Portale Clienti.

6. Se ci sono utenti del portale a volume elevato, rendere visibili le categorie di dati a cui questi utenti dovranno accedere mediante insiemi di autorizzazioni o profili.
7. Se l'organizzazione utilizza una licenza del portale Risposte, nascondere la scheda Rapporti nel Portale Clienti. In caso contrario, gli utenti del Portale Clienti riceveranno un messaggio Privilegi insufficienti quando fanno clic sulla scheda Rapporti. Per informazioni sulla visualizzazione delle schede, vedere Personalizzazione delle schede del Portale Clienti a pagina 35.

VEDERE ANCHE:

Impostazione del Portale Clienti

Personalizzazione delle pagine del Portale Clienti

Nota: A partire dal rilascio Summer '13, il Portale Clienti non è disponibile per le nuove organizzazioni. Le organizzazioni esistenti continuano ad avere accesso al Portale Clienti. Se non si dispone di un Portale Clienti ma si desidera condividere facilmente le informazioni con i propri clienti, provare a utilizzare le comunità.

Le organizzazioni esistenti che utilizzano i Portali Clienti possono continuare a utilizzarli o passare a Communities. Per ulteriori informazioni, rivolgersi al responsabile account Salesforce.

Le pagine del Portale Clienti Salesforce possono essere personalizzate come avviene per le pagine in Salesforce, cioè con i layout di pagina.

I layout di pagina consentono di controllare il layout e l'organizzazione di pulsanti, campi, S-Control, pagine Visualforce, link personalizzati ed elenchi correlati. Determinano, inoltre, quali campi saranno visibili, di sola lettura e obbligatori. I layout di pagina possono contenere S-Control e pagine Visualforce visualizzati all'interno di una sezione di campo quando si visualizza la pagina. È possibile gestire le dimensioni degli S-Control e delle pagine Visualforce, nonché stabilire se visualizzare o meno un'etichetta e le barre di scorrimento.

Gli utenti del Portale Clienti visualizzano i layout assegnati al loro profilo quando accedono al Portale Clienti. È possibile personalizzare i seguenti layout di pagina degli oggetti per il portale:

- Pagina iniziale
- Operazioni
- Eventi
- Casi
- Asset
- Account
- Soluzioni
- Referenti
- Diritti
- Oggetti personalizzati
- Contratti di servizio

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per modificare i layout di pagina:
- "Personalizza applicazione"

Per assegnare layout di pagina ai profili:
- "Gestisci profili e insiemi di autorizzazioni"

Personalizzazione dei layout di pagina del portale

Dalle impostazioni di gestione dell'oggetto per il quale si desidera modificare il layout di pagina, accedere a Layout di pagina.

Per impostazione predefinita, gli utenti del Portale Clienti dispongono di un'autorizzazione in "Lettura" su account, referenti, asset, prodotti e listini prezzi e pertanto possono visualizzare il proprio nome account e scegliere un referente e un asset per i casi creati nel portale. A seconda del tipo di Portale Clienti, gli utenti possono anche disporre delle autorizzazioni "Aggiorna" o "Crea" per asset e account.

Nota: Gli utenti del Portale Clienti non possono visualizzare la sezione dei tag di una pagina, anche se viene inclusa in un layout di pagina.

Per visualizzare un oggetto personalizzato nel Portale Clienti, è necessario:

- Selezionare la casella di controllo `Disponibile per il Portale Clienti` sull'oggetto personalizzato. Non è possibile assegnare un profilo del portale a un layout di pagina dell'oggetto personalizzato se questa casella di controllo non è selezionata.
- Concedere le autorizzazioni utente all'oggetto personalizzato sugli insiemi di autorizzazioni o sui profili assegnati agli utenti del portale.
- Aggiungere la scheda dell'oggetto personalizzato al Portale Clienti per renderla accessibile agli utenti del Portale Clienti. Per ulteriori informazioni, vedere Personalizzazione delle schede del Portale Clienti a pagina 35.

VEDERE ANCHE:

Personalizzazione dei font e dei colori del Portale Clienti
Abilitazione dell'accesso e delle impostazioni del Portale Clienti
Suggerimenti e considerazioni sull'impostazione delle pagine del Portale Clienti

Configurazione messaggi HTML multilingua per i Portali Clienti

Nota: A partire dal rilascio Summer '13, il Portale Clienti non è disponibile per le nuove organizzazioni. Le organizzazioni esistenti continuano ad avere accesso al Portale Clienti. Se non si dispone di un Portale Clienti ma si desidera condividere facilmente le informazioni con i propri clienti, provare a utilizzare le comunità.

Le organizzazioni esistenti che utilizzano i Portali Clienti possono continuare a utilizzarli o passare a Communities. Per ulteriori informazioni, rivolgersi al responsabile account Salesforce.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per configurare le lingue nei portali:
- "Personalizza applicazione"

Se l'organizzazione ha abilitato più lingue, è possibile caricare i messaggi HTML in una delle lingue supportate da Salesforce e configurare i messaggi da visualizzare nel portale in base alle impostazioni relative alla lingua degli utenti del portale. Ad esempio è possibile caricare un messaggio HTML in francese da visualizzare nella scheda Pagina iniziale per gli utenti del portale per cui è impostata la lingua francese e un messaggio HTML in inglese da visualizzare nella scheda Pagina iniziale per gli utenti del portale per cui è impostata la lingua inglese.

Prima di configurare i messaggi HTML multilingue tenere presente quanto segue:

- Per poter aggiungere a un portale un messaggio HTML multilingue, è necessario caricare il file in formato HTML nella scheda Documenti.
- Anche quando configurati, i messaggi HTML dei portali non verranno visualizzati nelle schede Idee, Rapporti, Contenuto o Soluzioni.

Per configurare messaggi HTML multilingue:

1. Per configurare una lingua di visualizzazione per il Portale Clienti, da Imposta immettere *`Impostazioni Portale Clienti`* nella casella `Ricerca rapida`, quindi selezionare **Impostazioni Portale Clienti**.

2. Fare clic sul nome del portale da modificare.
3. Fare clic su **Aggiungi nuova lingua** nell'elenco correlato Lingue assegnate.
4. Selezionare una lingua dall'elenco a discesa `Lingua`.
5. Fare clic sull'icona di ricerca ( ) che si trova accanto al nome di una scheda, quindi selezionare il messaggio HTML da visualizzare su quella scheda. Se lo si desidera ripetere questo passaggio per ogni scheda in cui si desidera visualizzare un messaggio HTML.
6. Fare clic su **Salva**.

Suggerimenti e considerazioni sull'impostazione delle pagine del Portale Clienti

Nota: A partire dal rilascio Summer '13, il Portale Clienti non è disponibile per le nuove organizzazioni. Le organizzazioni esistenti continuano ad avere accesso al Portale Clienti. Se non si dispone di un Portale Clienti ma si desidera condividere facilmente le informazioni con i propri clienti, provare a utilizzare le comunità.

Le organizzazioni esistenti che utilizzano i Portali Clienti possono continuare a utilizzarli o passare a Communities. Per ulteriori informazioni, rivolgersi al responsabile account Salesforce.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

Tenere presenti i seguenti suggerimenti per l'impostazione e considerazioni generali sulle pagine del Portale Clienti Salesforce.

Impostazione di casi

- Durante l'impostazione del Portale Clienti, clonare il layout di pagina per i casi (Layout caso) e rinominarlo *`Layout caso portale`*. Ciò consente di distinguere con facilità i layout di pagina dei casi per gli utenti interni e i layout di pagina dei casi per gli utenti del portale.
- Per impostazione predefinita, i nuovi casi sono accessibili nel Portale Clienti, ma è possibile includere la casella di controllo `Visibile in Self-Service` nei layout di pagina dei casi in modo che sia possibile deselezionare la casella di controllo per impedire la visualizzazione di un caso.
- Non selezionare le caselle di controllo `Mostra casella di controllo Notifica email caso` e `Seleziona casella di controllo Notifica email caso per impostazione predefinita` nei layout di pagina dei casi. Queste funzioni si applicano solo agli utenti di Salesforce.
- Non aggiungere il campo `Commenti interni` ai layout di pagina dei casi assegnati ai profili del portale, in quanto gli utenti del portale potrebbero visualizzare i commenti destinati agli utenti di Salesforce.
- Includere il campo `Asset` nei layout di pagina dei casi se si desidera che gli utenti del portale siano in grado di associare i casi a un asset correlato al loro account.
- Includere il campo di ricerca `Nome referente` nei layout di pagina dei casi in modo che gli utenti con autorizzazione "Modifica" per quel campo possano cambiare il referente di un caso con un altro utente del portale nello stesso account.
- Se un utente del portale è il titolare di un caso, il campo `Nome referente` del caso deve essere il referente associato allo stesso utente del portale che è titolare del caso. Non è consentito specificare un referente diverso, anche se tale referente è associato allo stesso account del portale.
- Non selezionare le caselle di controllo `Mostra sezione informazioni soluzione`, `Mostra casella di controllo Notifica referente` e `Seleziona casella di controllo Notifica referente per impostazione predefinita` nei layout di pagina di chiusura dei casi, in quanto le loro funzionalità si applicano solo agli utenti di Salesforce.
- Creare i tipi di record casi per impostare il valore predefinito del campo elenco di selezione `Origine caso` per i casi registrati nel Portale Clienti.
- Per le regole di assegnazione dei casi da utilizzare nel Portale Clienti, selezionare la casella di controllo `Seleziona casella di controllo Assegnazione caso per impostazione predefinita` nei layout di pagina dei casi

assegnati ai profili del portale. Gli utenti del portale non possono visualizzare queste caselle di controllo nel Portale Clienti. Tenere presente che le regole di assegnazione vengono attivate sia quando viene creato un caso, *sia* quando viene modificato. Per evitare che i casi siano riassegnati automaticamente quando vengono modificati dagli utenti del portale, aggiungere una voce di regola utilizzando i criteri `Utente corrente: Tipo di utente contiene Portale Clienti` e selezionare la casella di controllo `Non riassegnare utente`.

- Gli utenti del portale possono visualizzare tutti i valori nei campi elenco di selezione `Tipo`, `Stato`, `Priorità` e `Motivo caso` a meno che per tali campi non vengano creati tipi di record per i casi contenenti valori separati dell'elenco di selezione.
- È possibile impedire a utenti del portale di inviare casi con allegati rimuovendo il pulsante **Invia e Aggiungi allegato** dai layout di pagina dei casi:
  1. Per modificare il layout di pagina di un caso, utilizzare l'editor di layout di pagina ottimizzato.
  2. Fare clic su **Proprietà layout**.
  3. Deselezionare **Mostra il pulsante Invia e Aggiungi allegato**.
  4. Fare clic su **OK**.
  5. Fare clic su **Salva**.

Casi

- Gli utenti del portale devono disporre dell'autorizzazione "Lettura" sui referenti per creare i casi.
- Gli utenti del portale non possono modificare il valore del campo elenco di selezione `Stato` nei casi.
- Gli utenti del portale possono modificare ed eliminare gli allegati che hanno aggiunto ai loro casi, ma non possono modificare ed eliminare gli allegati aggiunti ai casi dagli utenti di Salesforce.
- I pulsanti **Elimina** e **Condivisione** nelle pagine dei dettagli dei casi non sono disponibili per gli utenti del portale.
- I link **Elenco messaggi email**, **Successivo** e **Precedente** non sono disponibili agli utenti del Portale Clienti quando visualizzano messaggi email dall'elenco correlato Messaggi email nelle pagine dei dettagli dei casi. L'elenco correlato Messaggi email è disponibile solo nelle organizzazioni in cui è abilitata Email a caso o Email a caso on-demand.
- Se si desidera, è possibile creare regole di risposta automatica caso per rispondere automaticamente agli utenti del portale quando creano un caso nel portale stesso.
- Gli utenti del portale possono visualizzare, cercare e creare note e allegati nei casi.
- Durante la creazione di un caso, un utente del portale salta la pagina Soluzioni suggerite e viene indirizzato verso il caso se:
  - Non vi sono soluzioni suggerite di rilievo corrispondenti al caso.
  - Crea il caso facendo clic su **Invia e Aggiungi allegato**.

  Tenere presente che le soluzioni suggerite sono disponibili solo nelle organizzazioni nelle quali sono abilitate. Per ulteriori informazioni sulle soluzioni suggerite, vedere Panoramica sulle soluzioni suggerite a pagina 439. Per ulteriori informazioni su come gli utenti del Portale Clienti possono chiudere automaticamente i propri casi direttamente dalle soluzioni suggerite, vedere Abilitazione dell'accesso e delle impostazioni del Portale Clienti.
- Se Salesforce Knowledge è abilitata, è anche possibile aggiungere l'elenco correlato Articoli ai layout di pagina dei casi assegnati agli utenti del portale, in modo che possano trovare articoli che li aiutino a risolvere i loro casi.
- Se per la propria organizzazione è stato abilitato Chatter, nell'elenco correlato Note e allegati sono inclusi gli allegati ai feed. Gli utenti del portale possono scaricare gli allegati ai feed ma non possono visualizzarli in anteprima, modificarli o eliminarli.

Soluzioni

- Il campo di elenco di selezione `Stato` nelle soluzioni non è disponibile per gli utenti del portale.
- Per rendere visibile una soluzione nel Portale Clienti non è necessario che il rispettivo campo elenco di selezione `Stato` sia impostato su Rivista. Una soluzione è visibile nel Portale Clienti se la rispettiva casella di controllo `Visibile nel portale Self-Service` è selezionata.

- Se si attivano le categorie di soluzioni per la propria organizzazione, le categorie di soluzioni sono disponibili anche nel Portale Clienti. Le soluzioni senza categoria non vengono visualizzate nelle categorie di soluzioni del Portale Clienti, ma vengono visualizzate nelle visualizzazioni elenco e ricerca del portale.
- La funzione Soluzioni migliori non è disponibile nel Portale Clienti, ma è possibile creare dei link alle soluzioni più significative dell'organizzazione nella pagina iniziale del Portale Clienti.

Pagina iniziale

- Aggiungere il componente Benvenuto del Portale Clienti nei layout di pagina iniziale assegnati agli utenti del Portale Clienti. Ogni utente del Portale Clienti che accede al portale riceve un messaggio di benvenuto con il suo nome. Gli utenti possono anche modificare il nome utente, la password, le impostazioni internazionali, la lingua, il fuso orario e le informazioni di contatto per il portale. Quando gli utenti del portale modificano le informazioni personali, i loro record utente vengono aggiornati mentre i record referente non vengono aggiornati automaticamente con queste modifiche.

  Tenere presente che gli utenti del Portale Clienti che dispongono dell'autorizzazione "È abilitato per Single Sign-On" non possono cambiare il proprio nome utente tramite il componente Benvenuto del Portale Clienti.

- Quando si progettano i layout di pagina iniziale per il Portale Clienti, si consiglia di aggiungere i seguenti componenti: Ricerca, Ricerca di soluzioni, Elementi recenti, Benvenuto - Portale Clienti e un componente personalizzato Area HTML che contenga il marchio della società nella colonna larga.
- Creare i componenti personalizzati da inserire nei layout della pagina iniziale del Portale Clienti, ad esempio link alle visualizzazioni elenco personalizzate, documenti specifici e soluzioni migliori.
- I nomi dei componenti personalizzati non vengono visualizzati nella sezione grande della pagina iniziale del Portale Clienti.
- Il link di disconnessione può essere posizionato in qualsiasi punto dell'intestazione usando il tag HTML: "`<a href="/secur/logout.jsp">Logout</a>`." Per ulteriori informazioni sull'intestazione, vedere Abilitazione dell'accesso e delle impostazioni del Portale Clienti a pagina 25.
- Si consiglia di *non* aggiungere i seguenti componenti ai layout della pagina iniziale del proprio Portale Clienti poiché si riferiscono agli utenti di Salesforce: `Operazioni`, `Calendario`, `Ricerca prodotti`, `Elementi recenti`, `Istantanea cruscotto digitale`, `Messaggi e avvisi` e `Voci da approvare`.

Attività

- Gli utenti del portale non possono essere assegnati alle attività.
- Gli utenti del portale possono visualizzare le operazioni completate e gli eventi passati contrassegnati come `Visibile in Self-Service` che sono associati agli oggetti per i quali dispongono dell'autorizzazione di visualizzazione.

Documenti

Verificare che nessuno dei documenti interni dell'organizzazione nella scheda Documenti sia disponibile in cartelle accessibili agli utenti del portale.

Rapporti

- Gli utenti del portale possono eseguire rapporti se hanno l'autorizzazione "Esegui rapporti".
- Gli utenti del portale possono esportare rapporti se hanno l'autorizzazione "Esporta rapporti".
- La sezione Opzioni rapporto non viene visualizzata sui risultati dei rapporti per gli utenti del portale, perché questi ultimi non possono personalizzare i risultati dei rapporti. Inoltre la sezione Grafico generato, che comprende i link **Modifica**, **Grande**, **Media** e **Piccola**, non viene visualizzata sui risultati dei rapporti.
- I risultati dei rapporti per gli utenti del portale comprendono solo link a oggetti ai quali gli utenti del portale sono autorizzati ad accedere.
- Gli utenti del portale possono solo generare rapporti sugli oggetti impostati su Privato nel modello di condivisione predefinito dell'organizzazione. Alcuni oggetti, quali le soluzioni e gli articoli, non sono inclusi nel modello di condivisione e gli utenti del Portale Clienti non possono generarvi rapporti.

- Gli utenti del portale riceveranno un errore di privilegi insufficienti se eseguono un rapporto contenente oggetti che non sono autorizzati a visualizzare.
- Per impostazione predefinita, tutti gli utenti, compresi quelli del portale, possono visualizzare le cartelle dei rapporti. Per impedire agli utenti del portale di visualizzare le cartelle dei rapporti, aggiornare le impostazioni di condivisione sulle cartelle dei rapporti al gruppo Tutti gli utenti interni.

Oggetti personalizzati

- Quando si deseleziona la casella di controllo `Disponibile per Portale Clienti` in un oggetto personalizzato, l'oggetto personalizzato non è più disponibile nel Portale Clienti e tutte le autorizzazioni per l'oggetto personalizzato vengono automaticamente rimosse dai profili del portale. Se si seleziona nuovamente la casella di controllo `Disponibile per Portale Clienti` in un oggetto personalizzato, è necessario aggiornare le autorizzazioni per l'oggetto personalizzato nei profili del portale.

  Nota: se si configura l'accesso all'oggetto personalizzato in un secondo tempo, gli insiemi di autorizzazioni mantengono la loro configurazione.

- Gli utenti del portale possono visualizzare, cercare e creare note e allegati negli oggetti personalizzati.
- Se per la propria organizzazione è stato abilitato Chatter, nell'elenco correlato Note e allegati sono inclusi gli allegati ai feed. Gli utenti del portale possono scaricare gli allegati ai feed ma non possono visualizzarli in anteprima, modificarli o eliminarli.

Articoli

Per informazioni sull'impostazione, vedere Abilitazione di Salesforce Knowledge nel Portale Clienti a pagina 41.

Asset

- Gli utenti del portale possono creare, visualizzare e aggiornare gli asset associati ai loro account.
- Gli asset sono visibili agli utenti del portale solo se si include il campo di ricerca `Asset` nel layout di pagina del caso. Dalle pagine dei dettagli del caso, gli utenti del portale possono visualizzare un asset facendo clic su di esso nel campo `Asset`.
- Gli utenti del portale possono visualizzare e cercare allegati negli asset.
- Se per la propria organizzazione è stato abilitato Chatter, nell'elenco correlato Note e allegati sono inclusi gli allegati ai feed. Gli utenti del portale possono scaricare gli allegati ai feed ma non possono visualizzarli in anteprima, modificarli o eliminarli.

Salesforce CRM Content

- Gli utenti del portale con una licenza funzioni di Salesforce CRM Content possono svolgere qualsiasi operazione consentita dalle autorizzazioni della loro libreria.
- Gli utenti del portale con l'autorizzazione "Visualizza contenuto nei portali" hanno l'accesso a Salesforce CRM Content di sola visualizzazione.
- Gli utenti del portale con l'autorizzazione "Crea librerie" possono creare e amministrare le librerie.

Per ulteriori informazioni, vedere Abilitazione di Salesforce CRM Content nel Portale Clienti a pagina 37.

Risposte

Per informazioni sull'impostazione, vedere Abilitazione di Risposte nel Portale Clienti a pagina 42. Durante la personalizzazione dei font e dei colori del portale, tenere presente che Risposte supporta soltanto le seguenti modifiche:

- Tutti gli stili della scheda
- I seguenti stili della pagina:
  - Sfondo pagina
  - Testo
  - Link
  - Effetto di attivazione link

Idee

Per informazioni sull'impostazione, vedere Abilitazione di Ideas nel Portale Clienti a pagina 39.

Account

Solo gli utenti con diritti di amministratore utente esterno delegato possono visualizzare la scheda Account e la pagina dei dettagli dei loro account nel proprio Portale Clienti. Vedere Delega dell'amministrazione degli utenti del Portale Clienti e del Super utente portale a pagina 73.

Nota: gli utenti del Portale Clienti non visualizzano l'elenco correlato Note e allegati sugli account.

Referenti

Solo gli utenti con diritti di amministrazione degli utenti esterni delegati possono visualizzare i referenti del loro account. Vedere Delega dell'amministrazione degli utenti del Portale Clienti e del Super utente portale a pagina 73.

Solo gli utenti con l'autorizzazione "Super utente portale" possono visualizzare la scheda Referenti e modificare le pagine dei dettagli dei referenti nel Portale Clienti. Vedere Delega dell'amministrazione degli utenti del Portale Clienti e del Super utente portale a pagina 73.

Nota: gli utenti del Portale Clienti non visualizzano l'elenco correlato Note e allegati sui referenti.

Diritti

- Per informazioni sull'impostazione, vedere Abilitazione della Gestione diritti nel Portale Clienti a pagina 40.
- Aggiungere l'autorizzazione "Lettura" sui diritti ai profili personalizzati del portale; assegnare i profili agli utenti del portale che necessitano di accedere ai diritti. Vedere Configurazione dell'accesso degli utenti al Portale Clienti a pagina 63.
- Aggiungere il campo di ricerca `Nome diritto` ai layout di pagina dei casi per consentire agli utenti del portale di aggiungere diritti ai casi.
- *Non* aggiungere i seguenti campi del processo diritti ai layout di pagina dei casi per gli utenti del portale, perché questi ultimi non devono accedere a informazioni relative ai propri processi di assistenza interni: `Ora iniziale processo diritto`, `Ora finale processo diritto`, `Arrestato` e `Arrestato dal`.
- Se lo si desidera, aggiungere la scheda Diritti al Portale Clienti in modo che gli utenti del portale possano visualizzare i diritti associati ai rispettivi account e creare casi a partire da diritti.
- Aggiungere l'elenco correlato Diritti ai layout di pagina di account e referenti in modo che gli amministratori di utenti esterni delegati possano creare casi automaticamente associati ai diritti corrispondenti. Vedere Delega dell'amministrazione degli utenti del Portale Clienti e del Super utente portale a pagina 73.

Contratti di servizio

- Per informazioni sull'impostazione, vedere Abilitazione della Gestione diritti nel Portale Clienti a pagina 40.
- Concedere l'autorizzazione “Lettura” sui contratti di servizio agli utenti del portale che devono accedere ai contratti di servizio. Vedere Configurazione dell'accesso degli utenti al Portale Clienti a pagina 63.
- Aggiungere la scheda Contratti di servizio al Portale Clienti in modo che gli utenti del portale possano visualizzare i dettagli dei rispettivi contratti di servizio. Vedere Personalizzazione delle schede del Portale Clienti a pagina 35.
- Le voci contratto non sono visualizzate nel Portale Clienti.

Flussi

- È possibile includere i flussi Force.com nel Portale Clienti incorporandoli in una pagina Visualforce.
- gli utenti possono eseguire solo i flussi che hanno una versione attiva. Se il flusso che si incorpora non ha una versione attiva, gli utenti visualizzeranno un messaggio di errore. Se il flusso incorporato contiene un elemento sottoflusso, il flusso a cui fa riferimento l'elemento sottoflusso e che viene chiamato dall'elemento sottoflusso deve avere una versione attiva.

- Quando si rende disponibile un flusso agli utenti di un sito o di un portale, indirizzarli alla pagina Visualforce che contiene il flusso incorporato e non al flusso stesso. Agli utenti del sito e del portale non è consentito eseguire direttamente i flussi.

VEDERE ANCHE:

Personalizzazione delle pagine del Portale Clienti

Limiti di impostazione del Portale Clienti

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

Nota: A partire dal rilascio Summer '13, il Portale Clienti non è disponibile per le nuove organizzazioni. Le organizzazioni esistenti continuano ad avere accesso al Portale Clienti. Se non si dispone di un Portale Clienti ma si desidera condividere facilmente le informazioni con i propri clienti, provare a utilizzare le comunità.

Le organizzazioni esistenti che utilizzano i Portali Clienti possono continuare a utilizzarli o passare a Communities. Per ulteriori informazioni, rivolgersi al responsabile account Salesforce.

Contattare Salesforce per informazioni sul numero di Portali Clienti e di licenze utente Portale Clienti che è possibile attivare.

Il numero massimo di oggetti personalizzati che è possibile includere in un Portale Clienti è determinato dal numero totale di oggetti personalizzati consentiti nella versione (Edition) in uso.

Le licenze utenti controllano inoltre il numero di oggetti personalizzati visualizzabili da un utente in un Portale Clienti. Per informazioni, contattare Salesforce.

VEDERE ANCHE:

Impostazione del Portale Clienti

Abilitazione di Single Sign-On per i portali

Single sign-on è un processo che consente agli utenti di rete di accedere a tutte le risorse di rete autorizzate senza dover eseguire un accesso separato per ciascuna risorsa. Single Sign-On consente di convalidare i nomi utente e le password confrontandoli con quelli presenti nel database aziendale degli utenti o in un'altra applicazione client anziché avere password utente separate gestite da Salesforce.

È possibile impostare i Portali Clienti e i Portali partner in modo da utilizzare Single Sign-On SAML, per consentire ai clienti di eseguire la procedura di accesso una sola volta.

Nota: il Single Sign-On nei portali è supportato solo per SAML 2.0.

Per abilitare Single Sign-On per i portali:

1. Oltre alle informazioni Sign-On SAML che è necessario raccogliere e condividere con il proprio provider di identità, è necessario fornire al proprio provider di identità l'ID organizzazione e l'ID portale. Nell'asserzione SAML inviata dal provider di identità, i valori `portal_id` e `organization_id` devono essere aggiunti come attributi.

   Nota: questi attributi si possono lasciare vuoti per distinguere gli utenti del portale da quelli piattaforma. Ad esempio, gli attributi vuoti possono indicare un normale utente piattaforma, e gli attributi compilati un utente del portale.

   a. Da Imposta, immettere *`Informazioni sulla società`* nella casella `Ricerca veloce`, quindi selezionare **Informazioni sulla società** e copiare l'ID presente in `ID organizzazione Salesforce`.

   b. Per i Portali Clienti, da Imposta immettere *`Impostazioni Portale Clienti`* nella casella `Ricerca veloce`, selezionare **Impostazioni Portale Clienti**, fare clic sul nome del Portale Clienti e copiare l'ID presente in `ID portale`.

   c. Per i Portali partner, da Imposta immettere *`Partner`* nella casella `Ricerca veloce`, quindi selezionare **Impostazioni**. Fare clic sul nome del Portale partner e copiare l'ID presente in `ID portale Salesforce`.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Il Portale Clienti è disponibile nelle versioni: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

Il Portale partner è disponibile nelle versioni: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** e **Unlimited Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per visualizzare le impostazioni:
- "Visualizza impostazione e configurazione"

Per modificare le impostazioni:
- "Personalizza applicazione"

  E

  "Modifica tutti i dati"

VEDERE ANCHE:

Impostazione del Portale Clienti

Utenti del Portale Clienti

Informazioni sulla gestione degli utenti del Portale Clienti

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per gestire gli utenti del Portale Clienti:	"Modifica utenti Self-Service"
Per gestire i profili e gli insiemi di autorizzazioni:	"Gestisci profili e insiemi di autorizzazioni"
Per creare, modificare ed eliminare layout di pagina:	"Personalizza applicazione"

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

Per impostare la protezione a livello di campo:	"Gestisci profili e insiemi di autorizzazioni" E "Personalizza applicazione"
Per impostare le regole di condivisione:	"Gestisci condivisione"

Nota: A partire dal rilascio Summer '13, il Portale Clienti non è disponibile per le nuove organizzazioni. Le organizzazioni esistenti continuano ad avere accesso al Portale Clienti. Se non si dispone di un Portale Clienti ma si desidera condividere facilmente le informazioni con i propri clienti, provare a utilizzare le comunità.

Le organizzazioni esistenti che utilizzano i Portali Clienti possono continuare a utilizzarli o passare a Communities. Per ulteriori informazioni, rivolgersi al responsabile account Salesforce.

La gestione degli utenti del Portale Clienti è simile alla gestione dei normali utenti di Salesforce. Si applicano gli stessi concetti di amministrazione degli utenti generali, come i profili e i layout di pagina. Rivedere il suggerimento seguente relativo alla gestione degli utenti del Portale Clienti:

- Profili del Portale Clienti
- Regole di condivisione del Portale Clienti
- Gerarchia dei ruoli del Portale Clienti
- Licenze utente del Portale Clienti

Nota: Gli utenti del portale a volume elevato comprendono i tipi di licenza Portale Clienti a volume elevato e Sito Web autenticato.

Profili del Portale Clienti

I profili assegnati agli utenti del Portale Clienti definiscono le loro autorizzazioni all'esecuzione di varie funzioni all'interno del Portale Clienti, ad esempio stabiliscono se l'utente può visualizzare, creare, modificare o eliminare casi e record di oggetti personalizzati.

Quando si abilita un Portale Clienti, i profili seguenti vengono creati automaticamente se sono state acquistate le relative licenze utente:

- Portale clienti a volume elevato
- Sito Web autenticato
- Utente Portale Clienti
- Responsabile Portale Clienti

Le impostazioni dei profili del Portale Clienti sono simili. È tuttavia possibile concedere agli utenti con il profilo Responsabile Portale Clienti un accesso più ampio ai dati tramite la gerarchia dei ruoli e le regole di condivisione del Portale Clienti (nessuna delle quali si applica agli utenti del portale a volume elevato). È inoltre possibile clonare e personalizzare ogni profilo per soddisfare le diverse esigenze di assistenza degli specifici clienti. Inoltre, è possibile utilizzare gli insiemi di autorizzazioni per concedere ulteriori autorizzazioni e impostazioni di accesso agli utenti del Portale Clienti.

A seconda delle licenze utente acquistate, è possibile configurare i profili del Portale Clienti per le funzionalità relative agli oggetti personalizzati, a Salesforce CRM Content, ai rapporti e all'assistenza clienti, quali casi e soluzioni.

Importante: affinché gli utenti del portale possano visualizzare i loro nuovi casi, deve essere stata selezionata l'impostazione di assistenza **Nuovi casi visibili nel portale**. Da Imposta, immettere *Impostazioni di assistenza* nella casella Ricerca veloce, quindi selezionare **Impostazioni di assistenza** e selezionare **Nuovi casi visibili nel portale**.

Regole di condivisione del Portale Clienti

Dopo avere abilitato un Portale Clienti, vengono creati i seguenti gruppi e categoria di regole di condivisione:

Gruppi e categoria di regole di condivisione	Descrizione
Gruppo Tutti gli utenti del Portale Clienti	Contiene tutti gli utenti del Portale Clienti, ad eccezione degli utenti del portale a volume elevato.
Gruppo Tutti gli utenti interni	Contiene tutti gli utenti Salesforce dell'organizzazione.
Categoria di regole di condivisione Ruoli e subordinati interni	Consente di creare regole di condivisione per utenti Salesforce specifici dell'organizzazione in base al ruolo, più tutti gli utenti dei ruoli subordinati, ad eccezione dei ruoli Portale Clienti e portale partner. Poiché gli utenti del portale a volume elevato non dispongono di ruoli, non sono inclusi in nessuna categoria di regole di condivisione.

Questi gruppi e la categoria di regole di condivisione possono essere utilizzati per creare regole di condivisione allo scopo di:

- Concedere agli utenti del Portale Clienti o di Salesforce di accedere a dati specifici (ad eccezione degli utenti del portale a volume elevato, perché non possono essere inclusi in alcun gruppo o regola di condivisione)
- Collegare gli utenti del Portale Clienti e gli utenti di Salesforce
- Collegare gli utenti del Portale Clienti di account diversi, a condizione che dispongano della licenza utente Responsabile Portale Clienti

Gerarchia dei ruoli del Portale Clienti

Quando si abilita un Portale Clienti su un account, il sistema crea una gerarchia dei ruoli per gli utenti del portale di tale account. I ruoli del portale sono univoci per ogni account e comprendono il nome dell'account, ad esempio "Utente cliente Account A". Nella gerarchia dei ruoli complessiva dell'organizzazione, questa gerarchia specifica dell'account si trova direttamente sotto il titolare dell'account.

I ruoli della gerarchia di un portale sono fissi e non è possibile personalizzarli o aggiungerne di nuovi. Essi sono:

- Dirigente, per i referenti
- Responsabile, per i referenti
- Utente, per i referenti
- Account personale, per gli account personali

Nota: Tutti gli utenti con un ruolo Portale Clienti (Dirigente, Responsabile e Utente) dispongono di accesso in lettura a tutti i referenti abilitati per il portale del loro account portale, anche quando il modello di condivisione dei referenti è privato.

Durante l'abilitazione dei clienti come utenti del Portale Clienti, il sistema assegna automaticamente i ruoli in base alla licenza utente. Gli account personali hanno sempre il ruolo Account personale. I referenti con la licenza Portale Clienti a volume elevato o Sito Web autenticato non dispongono di un ruolo.

Se l'accesso ai referenti è impostato su privato, gli utenti del portale a volume elevato possono accedere solo ai loro referenti e a quelli per cui viene consentito di accedere.

Le gerarchie dei ruoli assicurano che gli utenti dei portali di account diversi non visualizzino mai i dati degli altri. Benché gli utenti del portale a volume elevato non siano inclusi nelle gerarchie dei ruoli, non possono visualizzare i record che non sono associati al loro account o referente e possono solo visualizzare gli oggetti ai quali è stato loro consentito l'accesso. È tuttavia possibile creare regole di condivisione in modo che gli utenti in possesso della licenza Responsabile Portale Clienti di account diversi possano visualizzare i dati reciproci.

Gli account con tipi di portali diversi (Portale Clienti *e* Portale partner) dispongono di una gerarchia dei ruoli separata per ogni portale. I nomi dei ruoli includono il tipo di portale al quale sono associati. Ad esempio, se l'Account A possiede sia un Portale partner che un Portale Clienti, i ruoli del Portale Clienti vengono denominati "Utente cliente Account A" e i ruoli del Portale partner vengono denominati "Utente partner Account A".

Per visualizzare i ruoli assegnati agli utenti del Portale Clienti, creare un record personalizzato, scegliere Rapporti amministrativi, selezionare Utenti come tipo dati e aggiungere `Ruolo` alle colonne dei rapporti. Tenere presente che non è possibile eseguire rapporti sui ruoli per gli utenti del portale a volume elevato poiché questi non dispongono di ruoli.

Nota: Non è possibile creare un utente del Portale Clienti associato a un account di cui è titolare un utente partner.

Licenze utente del Portale Clienti

Una licenza utente determina la base delle funzionalità a cui l'utente può accedere. Ogni utente deve avere esattamente una sola licenza utente.

Le seguenti licenze utente possono essere assegnate agli utenti del Portale Clienti:

- Portale clienti a volume elevato
- Sito Web autenticato
- Responsabile Portale Clienti (personalizzata)
- Responsabile Portale Clienti standard (non disponibile per i nuovi clienti)

Queste licenze utente determinano i profili del Portale Clienti disponibili. Determinano inoltre le posizioni degli utenti nella gerarchia dei ruoli del Portale Clienti.

Nella tabella che segue sono riportate le licenze utente del Portale Clienti con i profili e le posizioni associati nella gerarchia dei ruoli del Portale Clienti.

Licenza utente	Profili	Ruoli e condivisione
Portale clienti a volume elevato e Sito Web autenticato Entrambe le licenze utente sono utenti del portale a volume elevato (Disponibile per l'acquisto)	Profilo Portale Clienti a volume elevato o Sito Web autenticato o un profilo clonato e personalizzato a partire da uno di questi due profili.	Gli utenti del portale a volume elevato non dispongono di ruoli. Vedere Informazioni sugli utenti del portale a volume elevato a pagina 56. Non è consentita la condivisione, ma è possibile il trasferimento dei record di cui sono titolari. Il trasferimento di casi da utenti del portale non a volume elevato non è consentito. Non può essere incluso in: • Gruppi personali o pubblici. • Regole di condivisione. • Team account, team opportunità o team caso. • Librerie Salesforce CRM Content. • Gli utenti del portale a volume elevato non possono accedere alle pagine dei dettagli standard di Account e Referenti. Tuttavia, è possibile creare una soluzione personalizzata, utilizzando strumenti quali Visualforce o API, che consenta loro di accedere a quei record. L'accesso agli oggetti personalizzati dipende dalle impostazioni del profilo.

Licenza utente	Profili	Ruoli e condivisione
Responsabile Portale Clienti (personalizzata) (Disponibile per l'acquisto)	Profilo Responsabile Portale Clienti o profilo clonato e personalizzato a partire dal profilo Responsabile Portale Clienti.	Può essere assegnato sia al ruolo Dirigente che Responsabile o Utente. Può visualizzare e modificare i dati di cui è titolare diretto o i dati condivisi con utenti che hanno ruoli inferiori nella gerarchia dei ruoli del Portale Clienti; può inoltre visualizzare e modificare i casi nei quali è elencato nel campo `Nome referente`. Può disporre di dati condivisi, analogamente agli altri utenti di Salesforce. • L'accesso agli oggetti personalizzati dipende dalle impostazioni del profilo. • L'accesso ai rapporti dipende dalle impostazioni del profilo. • L'accesso a Salesforce CRM Content dipende dalle impostazioni della licenza funzioni e del profilo. Vedere Abilitazione di Salesforce CRM Content nel Portale Clienti a pagina 37. • Può ricevere le autorizzazioni "Super utente portale" e "Amministratore utente esterno delegato".
Responsabile Portale Clienti (standard)	Profilo Utente Portale Clienti o profilo clonato e personalizzato a partire dal profilo Utente Portale Clienti.	Può solo essere assegnato al ruolo Dirigente, Responsabile o Utente. Può visualizzare e modificare i dati di cui è titolare diretto o i dati condivisi con utenti che hanno ruoli inferiori nella gerarchia dei ruoli del Portale Clienti; può inoltre visualizzare e modificare i casi nei quali è elencato nel campo `Nome referente`. Può disporre di dati condivisi, analogamente agli altri utenti di Salesforce. • L'accesso agli oggetti personalizzati dipende dalle impostazioni del profilo. • Può ricevere l'autorizzazione "Super utente portale" • L'accesso a Salesforce CRM Content dipende dalle impostazioni della licenza funzioni e del profilo. Vedere Abilitazione di Salesforce CRM Content nel Portale Clienti a pagina 37. **Nota:** questa licenza non è disponibile per i nuovi clienti.

Nota: gli account personali abilitati come utenti del Portale Clienti vengono assegnati automaticamente al ruolo account personale, che non può essere modificato. Gli account personali vengono assegnati automaticamente a questo ruolo perché includono un

utente singolo, perciò per il loro account non sono necessari ruoli multipli. Inoltre, tutti gli account personali di cui è titolare lo stesso utente vengono assegnati allo stesso ruolo.

VEDERE ANCHE:

Impostazione del Portale Clienti

Delega dell'amministrazione degli utenti del Portale Clienti e del Super utente portale

Informazioni sugli utenti del portale a volume elevato

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

Nota: A partire dal rilascio Summer '13, il Portale Clienti non è disponibile per le nuove organizzazioni. Le organizzazioni esistenti continuano ad avere accesso al Portale Clienti. Se non si dispone di un Portale Clienti ma si desidera condividere facilmente le informazioni con i propri clienti, provare a utilizzare le comunità.

Le organizzazioni esistenti che utilizzano i Portali Clienti possono continuare a utilizzarli o passare a Communities. Per ulteriori informazioni, rivolgersi al responsabile account Salesforce.

Gli utenti del portale a volume elevato sono utenti del portale con accesso limitato destinati a organizzazioni con un numero di utenti che varia da diverse migliaia a milioni. A differenza degli altri utenti del portale, gli utenti del portale a volume elevato non dispongono di ruoli, eliminando così i problemi di prestazioni associati ai calcoli della gerarchia dei ruoli. Gli utenti del portale a volume elevato comprendono i tipi di licenza Portale Clienti a volume elevato e Sito Web autenticato.

Caratteristiche

Utenti del portale a volume elevato:

- Sono referenti che possono accedere al Portale Clienti.
- Ricevono la licenza Portale Clienti a volume elevato o Sito Web autenticato.
- Condividono solo i record di cui sono titolari con gli utenti di Salesforce nel gruppo di condivisione utenti del portale a volume elevato.

Accesso ai record

Gli utenti del portale a volume elevato possono accedere ai record se soddisfano le seguenti condizioni:

- Dispongono di accesso in aggiornamento all'account a cui appartengono.
- Sono titolari del record.
- Possono accedere alla società controllante di un record e l'impostazione di condivisione dell'organizzazione per quel record è Controllato da società controllante.
- L'impostazione di condivisione dell'organizzazione per l'oggetto è Solo lettura pubblica o Lettura/scrittura pubblica.
- Accedono all'account o al referente in base al quale sono abilitati mediante l'API (e non mediante la pagina dei dettagli standard dell'account o del referente).

Gli amministratori possono creare serie di condivisione per concedere agli utenti del portale a volume elevato ulteriore accesso ai record; vedere Concessione dell'accesso ai record agli utenti del portale a volume elevato a pagina 59.

Limiti

- Gli utenti del portale a volume elevato non possono condividere manualmente i record di cui sono titolari o ai quali hanno accesso.

- Non è possibile trasferire casi da utenti del portale non a volume elevato a utenti del portale a volume elevato.
- Gli utenti del portale a volume elevato non possono essere titolari di account.
- Non è possibile aggiungere team caso ai casi di proprietà di utenti del portale a volume elevato.
- Gli utenti del portale a volume elevato non possono essere inclusi in:
  - Gruppi personali o pubblici.
  - Regole di condivisione.
  - Team account, team opportunità o team caso.
  - Librerie Salesforce CRM Content.
  - Gli utenti del portale a volume elevato non possono accedere alle pagine dei dettagli standard di Account e Referenti. Tuttavia, è possibile creare una soluzione personalizzata, utilizzando strumenti quali Visualforce o API, che consenta loro di accedere a quei record.

  Queste limitazioni sono valide anche per i record di proprietà degli utenti del portale a volume elevato.
- Gli utenti del portale a volume elevato non possono essere assegnati a territori.

VEDERE ANCHE:

Condivisione di record di proprietà degli utenti del portale a volume elevato con gli utenti di Salesforce

Concessione dell'accesso ai record agli utenti del portale a volume elevato

Panoramica sugli insiemi di condivisione

Panoramica sugli insiemi di condivisione

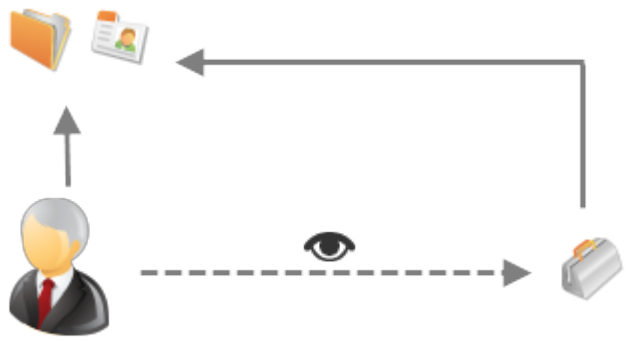
È possibile concedere agli utenti di portali o comunità l'accesso ai record associati ai loro account o referenti utilizzando gli insiemi di condivisione basati sui loro profili utente.

In precedenza, un insieme di condivisione consentiva di accedere ai record che dispongono di un campo di ricerca per un account o un referente che corrisponde all'account o al referente dell'utente. Con il rilascio Spring '14, sarà inoltre possibile determinare in che modo viene concesso l'accesso utilizzando nell'insieme di condivisione una mappatura dell'accesso, che supporta le ricerche indirette dal record utente e di destinazione all'account o referente. È possibile determinare gli oggetti da utilizzare nella mappatura dell'accesso, che devono fare riferimento a un account o un referente.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**



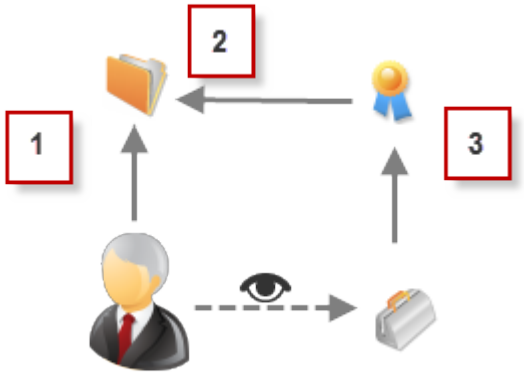
Ad esempio, può essere opportuno utilizzare un insieme di condivisione se si desidera:

- Concedere agli utenti l'accesso a tutti i casi correlati al loro record account o referente.
- Concedere agli utenti l'accesso a tutti i casi correlati a un account o referente controllante identificato nel record account o referente dell'utente.

È possibile utilizzare gli insiemi di condivisione per concedere l'accesso ad account, referenti, casi, contratti di assistenza, utenti e oggetti personalizzati. Gli insiemi di condivisione possono essere utilizzati con i seguenti profili utente:

- Sito Web autenticato
- Utente Comunità Clienti
- Utente di accesso Comunità Clienti
- Portale clienti a volume elevato
- Portale a volume elevato
- Utente Overage Authenticated Website
- Utente Overage High Volume Customer Portal

L'esempio che segue mostra una mappatura dell'accesso in un insieme di condivisione, che concede agli utenti di portali o comunità l'accesso a tutti i casi associati ai diritti del proprio account, anche se non sono direttamente associati al caso.



Esempio:

1. Ricerca account nell'utente di portale o comunità
2. Account correlato in diritto
3. Ricerca diritto in caso

Nota: Gli utenti di portali o comunità ottengono l'accesso a tutti i diritti e tutte le voci degli ordini di un account a cui hanno accesso. Per condividere i record di proprietà degli utenti di portali a volume elevato, utilizzare un gruppo di condivisione.

VEDERE ANCHE:

Concessione dell'accesso ai record agli utenti del portale a volume elevato

Concessione dell'accesso ai record utente agli utenti di portale o comunità a volume elevato

Concessione dell'accesso ai record agli utenti del portale a volume elevato

È possibile concedere agli utenti l'accesso ai record in base ai loro profili utilizzando gli insiemi di condivisione.

Nota: A partire dal rilascio Summer '13, il Portale Clienti non è disponibile per le nuove organizzazioni. Le organizzazioni esistenti continuano ad avere accesso al Portale Clienti. Se non si dispone di un Portale Clienti ma si desidera condividere facilmente le informazioni con i propri clienti, provare a utilizzare le comunità.

Le organizzazioni esistenti che utilizzano i Portali Clienti possono continuare a utilizzarli o passare a Communities. Per ulteriori informazioni, rivolgersi al responsabile account Salesforce.

Un insieme di condivisione concede agli utenti del portale a volume elevato l'accesso ai record che dispongono di un campo di ricerca per un account o un referente che corrisponde all'account o al referente dell'utente.

È inoltre possibile concedere l'accesso ai record utilizzando nell'insieme di condivisione una mappatura dell'accesso, che supporta le ricerche indirette dal record utente e di destinazione all'account o referente. Ad esempio, si potrà concedere agli utenti l'accesso a tutti i casi correlati a un altro account identificato nei record referente degli utenti.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per concedere l'accesso ai record agli utenti del portale a volume elevato:

- "Personalizza applicazione"

1. Da Imposta, immettere *Impostazioni Portale Clienti* nella casella `Ricerca veloce`, quindi selezionare **Impostazioni Portale Clienti**.
2. Nell'elenco correlato Insiemi di condivisione, fare clic su **Nuovo** per creare un insieme di condivisione oppure su **Modifica** accanto a un insieme di condivisione già esistente.
3. Nella pagina Modifica insieme di condivisione, compilare i campi **Etichetta** e **Nome insieme di condivisione**. **Etichetta** indica l'etichetta dell'insieme di condivisione come appare nell'interfaccia utente. **Nome insieme di condivisione** indica il nome univoco utilizzato dall'API.
4. Immettere una descrizione.
5. Selezionare i profili degli utenti ai quali si desidera concedere accesso.
6. Selezionare gli oggetti ai quali si desidera concedere l'accesso.

   L'elenco Oggetti disponibili esclude:

   - Oggetti con un'impostazione di condivisione dell'organizzazione di Lettura/scrittura pubblica
   - Oggetti personalizzati che non dispongono di un campo di ricerca per account o referente

7. Nella sezione Configura accesso, fare clic su **Imposta** o **Modifica** accanto al nome di un oggetto per configurare l'accesso per i profili selezionati, oppure fare clic su **Canc** per eliminare le impostazioni di accesso di un oggetto.

   Nota: Gli oggetti con **Imposta** nella colonna Azione non sono configurati per l'accesso degli utenti del portale a volume elevato. Finché non si configura un oggetto, gli utenti del portale a volume elevato non hanno accesso o hanno un accesso limitato ai suoi record. Per ulteriori informazioni sull'accesso, vedere Informazioni sugli utenti del portale a volume elevato a pagina 56.

8. Consentire l'accesso in base a una ricerca di account o referenti:

   - Selezionare un valore nell'elenco a discesa Utente per determinare la ricerca di account o referenti da eseguire per l'utente.
   - Selezionare un valore nel campo Oggetto di destinazione per determinare la ricerca di account o referenti sull'oggetto di destinazione.

   Ad esempio, per concedere l'accesso a tutti i casi associati a un account identificato nel record referente dell'utente, selezionare rispettivamente `Referente.Account` e `Account`.

Nota: Entrambi i campi selezionati devono fare riferimento a un account o un referente. Ad esempio, `Referente.Account` e `Diritto.Account` fanno entrambi riferimento a un account.

9. Scegliere il livello di accesso Sola lettura o Lettura/Scrittura. (Se l'impostazione di condivisione dell'organizzazione per l'oggetto è Solo lettura pubblica, è disponibile solo Lettura/Scrittura.)
10. Fare clic su **Aggiorna** e quindi su **Salva**.

Le impostazioni si applicano a tutti i Portali Clienti o siti dell'organizzazione.

VEDERE ANCHE:

Informazioni sugli utenti del portale a volume elevato

Panoramica sugli insiemi di condivisione

Concessione dell'accesso ai record utente agli utenti di portale o comunità a volume elevato

Per concedere agli utenti l'accesso ad altri utenti utilizzare gli insiemi di condivisione.

Nota: A partire dal rilascio Summer '13, il Portale Clienti non è disponibile per le nuove organizzazioni. Le organizzazioni esistenti continuano ad avere accesso al Portale Clienti. Se non si dispone di un Portale Clienti ma si desidera condividere facilmente le informazioni con i propri clienti, provare a utilizzare le comunità.

Le organizzazioni esistenti che utilizzano i Portali Clienti possono continuare a utilizzarli o passare a Communities. Per ulteriori informazioni, rivolgersi al responsabile account Salesforce.

È possibile creare un insieme di condivisione per concedere agli utenti del portale a volume elevato l'accesso agli utenti interni o ad altri utenti dello stesso portale e consentire agli stessi di visualizzare o modificare i record utente di destinazione.

Con il rilascio Spring '14, è inoltre possibile concedere l'accesso agli utenti in altri portali tramite una ricerca indiretta di un account o un referente.

Per concedere l'accesso a utenti selezionati nello stesso portale, normalmente si crea un insieme di condivisione se è stata deselezionata la casella di controllo `Visibilità utente del portale` nella pagina Impostazioni di condivisione.

Per creare un insieme di condivisione per concedere l'accesso ad altri utenti:

1. Da Imposta, immettere *`Impostazioni Portale Clienti`* nella casella `Ricerca veloce`, quindi selezionare **Impostazioni Portale Clienti**.
2. Nelle Impostazioni di condivisione dell'elenco correlato Utenti del portale a volume elevato, fare clic su **Nuova** per creare un'impostazione di condivisione, oppure fare clic su **Modifica** accanto a un'impostazione di condivisione esistente.
3. Nella pagina Modifica insieme di condivisione, compilare i campi **Etichetta** e **Nome insieme di condivisione**. **Etichetta** indica l'etichetta dell'insieme di condivisione come appare nell'interfaccia utente. **Nome insieme di condivisione** indica il nome univoco utilizzato dall'API.
4. Fare clic sui profili degli utenti ai quali si desidera accedere.
5. Selezionare l'oggetto Utente.

   Gli utenti di destinazione possono essere altri utenti del portale o della comunità a volume elevato o utenti interni.
6. Nella sezione Configura accesso, fare clic su **Imposta** o **Modifica** accanto all'oggetto Utente per configurare l'accesso per i profili selezionati, oppure fare clic su **Canc** per eliminare le impostazioni di accesso di un oggetto.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per concedere l'accesso ai record agli utenti del portale a volume elevato:

- "Personalizza applicazione"

7. Consentire l'accesso in base a una ricerca di account o referenti:
   - Selezionare un valore nell'elenco a discesa Utente per determinare l'account o il referente correlato all'utente, utilizzando una ricerca diretta o una ricerca indiretta tramite un oggetto intermedio.
   - Selezionare un valore nell'elenco a discesa Utente di destinazione per determinare l'account o il referente correlato all'utente di destinazione, utilizzando una ricerca diretta o una ricerca indiretta tramite un oggetto intermedio.

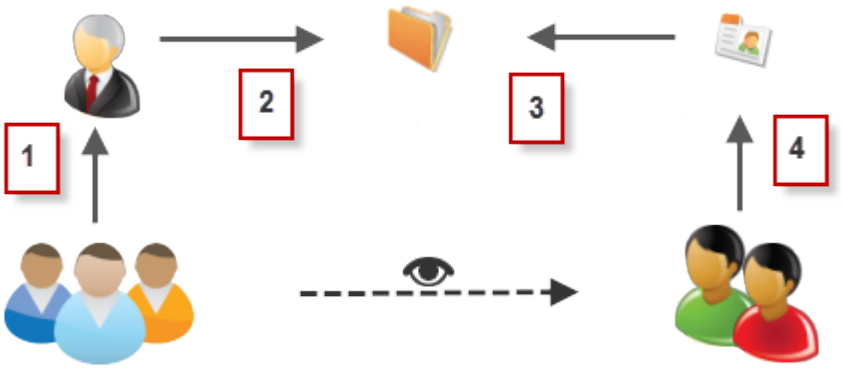
   Ad esempio, per concedere l'accesso agli utenti di destinazione associati a un altro account identificato nel record account dell'utente, selezionare rispettivamente *`Account.Controllante`* e *`Account`*.

   Nota: Entrambi i campi selezionati devono fare riferimento a un account o un referente. Ad esempio, *`Account.Controllante`* e *`Referente.Account`* fanno entrambi riferimento a un account.

8. Scegliere il livello di accesso *`Sola lettura`* o *`Lettura/Scrittura`*. (Se l'impostazione di condivisione dell'organizzazione per l'oggetto Utente è Solo lettura pubblica, è disponibile solo Lettura/Scrittura.)
9. Fare clic su **Aggiorna** e quindi su **Salva**.

Le impostazioni si applicano a tutti i Portali Clienti o siti dell'organizzazione.

Esempio: Nell'esempio che segue si concede agli utenti del portale l'accesso agli utenti i cui referenti sono correlati agli account identificati nei record responsabili degli utenti del portale. In altre parole, il campo dell'account nel record responsabile dell'utente del portale deve corrispondere al campo dell'account identificato nel record referente dell'utente di



destinazione.

1. Ricerca responsabile nell'utente del portale
2. Ricerca account nel responsabile
3. Ricerca account nel referente
4. Ricerca referente nell'utente di destinazione

In questo esempio, per concedere l'accesso agli utenti di destinazione, è necessario selezionare *`Responsabile.Account`* e *`Referente.Account`* rispettivamente negli elenchi a discesa Utente e Utente di destinazione.

VEDERE ANCHE:

Panoramica sugli insiemi di condivisione

Condivisione di record di proprietà degli utenti del portale a volume elevato con gli utenti di Salesforce

Nota: A partire dal rilascio Summer '13, il Portale Clienti non è disponibile per le nuove organizzazioni. Le organizzazioni esistenti continuano ad avere accesso al Portale Clienti. Se non si dispone di un Portale Clienti ma si desidera condividere facilmente le informazioni con i propri clienti, provare a utilizzare le comunità.

Le organizzazioni esistenti che utilizzano i Portali Clienti possono continuare a utilizzarli o passare a Communities. Per ulteriori informazioni, rivolgersi al responsabile account Salesforce.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per condividere i record di proprietà degli utenti del portale a volume elevato con gli utenti di Salesforce:
- "Personalizza applicazione"

Gli utenti del portale a volume elevato sono utenti del portale con accesso limitato destinati a organizzazioni con un numero di utenti che varia da diverse migliaia a milioni. A differenza degli altri utenti del portale, gli utenti del portale a volume elevato non dispongono di ruoli, eliminando così i problemi di prestazioni associati ai calcoli della gerarchia dei ruoli. Poiché gli utenti del portale a volume elevato non sono inclusi nella gerarchia dei ruoli, a differenza degli utenti di Salesforce, un *gruppo di condivisione* consente di specificare gli utenti di Salesforce che possono accedere ai record di proprietà degli utenti del portale a volume elevato. Ogni Portale Clienti dispone del proprio gruppo di condivisione.

Per specificare gli utenti di Salesforce che possono accedere ai record di proprietà degli utenti del portale a volume elevato:

1. Da Imposta, immettere *`Impostazioni Portale Clienti`* nella casella `Ricerca veloce`, quindi selezionare **Impostazioni Portale Clienti**.
2. Fare clic sul nome di un Portale Clienti.
3. Fare clic sulla sottoscheda Impostazioni gruppo di condivisione.
4. Fare clic su **Attiva** per attivare il gruppo di condivisione.

   L'attivazione del gruppo di condivisione può richiedere del tempo. Al termine del processo viene inviato un messaggio email.

   Nota: La disattivazione di un gruppo di condivisione elimina *tutto* l'accesso degli utenti di Salesforce ai record di proprietà degli utenti del portale a volume elevato. Al termine del processo di disattivazione non viene inviato alcun messaggio email.

5. Fare clic su **Modifica** per aggiungere utenti di Salesforce al gruppo di condivisione:
   a. Dal menu a discesa `Cerca`, selezionare il tipo di membro da aggiungere.
   b. Se il membro che si desidera aggiungere non è visibile, immettere alcune parole chiave nella casella di ricerca e fare clic su **Trova**.
   c. Selezionare i membri dalla casella Membri disponibili, quindi fare clic su **Aggiungi** per aggiungerli al gruppo.
   d. Fare clic su **Salva**.

VEDERE ANCHE:

Informazioni sugli utenti del portale a volume elevato

Visualizzazione degli insiemi di condivisione per gli utenti del portale a volume elevato

Nota: A partire dal rilascio Summer '13, il Portale Clienti non è disponibile per le nuove organizzazioni. Le organizzazioni esistenti continuano ad avere accesso al Portale Clienti. Se non si dispone di un Portale Clienti ma si desidera condividere facilmente le informazioni con i propri clienti, provare a utilizzare le comunità.

Le organizzazioni esistenti che utilizzano i Portali Clienti possono continuare a utilizzarli o passare a Communities. Per ulteriori informazioni, rivolgersi al responsabile account Salesforce.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per concedere l'accesso ai record agli utenti del portale a volume elevato:
- "Personalizza applicazione"

Gli amministratori possono creare insiemi di condivisione per concedere agli utenti del portale a volume elevato l'accesso agli oggetti in base ai loro profili. Per visualizzare informazioni dettagliate su un insieme di condivisione:

1. Da Imposta, immettere *Impostazioni Portale Clienti* nella casella Ricerca veloce, quindi selezionare **Impostazioni Portale Clienti**.
2. Nell'elenco correlato impostazioni di condivisione per gli utenti del Portale a volume elevato, fare clic sul nome di un insieme di condivisione.

La pagina dei dettagli Insieme di condivisione mostra i profili inclusi e l'accesso consentito agli oggetti nell'insieme. Da questa pagina è possibile effettuare una delle operazioni seguenti:

- Per modificare l'insieme di condivisione, fare clic su **Modifica**.
- Per eliminare l'insieme di condivisione, fare clic su **Elimina**.
- Per visualizzare i dettagli di un profilo incluso, fare clic sul suo nome.
- Per modificare o eliminare le impostazioni di accesso di un oggetto, fare clic sul link **Modifica** o **Canc** accanto al nome dell'oggetto.

VEDERE ANCHE:

Informazioni sugli utenti del portale a volume elevato

Concessione dell'accesso ai record agli utenti del portale a volume elevato

Accesso al Portale Clienti

Configurazione dell'accesso degli utenti al Portale Clienti

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per impostare il Portale Clienti:	"Personalizza applicazione"
Per gestire gli utenti del Portale Clienti:	"Modifica utenti Self-Service"
Per creare, modificare ed eliminare profili:	"Gestisci profili e insiemi di autorizzazioni"
Per impostare l'accesso in condivisione predefinito e le relative regole di condivisione:	"Gestisci condivisione"
Per abilitare gli utenti del Portale Clienti:	"Modifica utenti Self-Service"

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

Nota: A partire dal rilascio Summer '13, il Portale Clienti non è disponibile per le nuove organizzazioni. Le organizzazioni esistenti continuano ad avere accesso al Portale Clienti. Se non si dispone di un Portale Clienti ma si desidera condividere facilmente le informazioni con i propri clienti, provare a utilizzare le comunità.

Le organizzazioni esistenti che utilizzano i Portali Clienti possono continuare a utilizzarli o passare a Communities. Per ulteriori informazioni, rivolgersi al responsabile account Salesforce.

Quando si imposta per la prima volta un Portale Clienti Salesforce, prima di abilitare gli utenti per l'accesso al portale eseguire le configurazioni descritte di seguito:

1. Impostare il portale seguendo la procedura descritta in Impostazione del Portale Clienti.
2. Assegnare profili Portale Clienti a un portale:
   a. Selezionare il nome di un portale dalla pagina di impostazione del Portale Clienti.
   b. Fare clic su **Modifica profili** nella sezione Profili assegnati.
   c. Selezionare la casella di controllo `Attivo` accanto al profilo che si desidera assegnare al portale.

   gli utenti del portale possono accedere unicamente ai Portali Clienti assegnati al loro profilo. Se si stanno creando più portali, è necessario assegnare i profili a ogni portale a cui si desidera che gli utenti abbiano accesso.
3. Definire le impostazioni predefinite valide per tutta l'organizzazione nel modello di condivisione dell'organizzazione su Privato per account, referenti, contratti, asset e casi. Ciò assicura che gli utenti del portale possano visualizzare e modificare unicamente i dati correlati ai loro account.

   Suggerimento: per mantenere il comportamento predefinito Pubblico valido per tutta l'organizzazione per gli utenti di Salesforce, assicurando nel contempo che gli utenti del portale possano visualizzare e modificare unicamente i dati relativi ai loro account, è possibile creare le regole di condivisione di autoriferimento "Tutti gli utenti interni" per "Tutti gli utenti interni".
4. Se si desidera, impostare regole di condivisione per gli utenti del portale (ad eccezione degli utenti del portale a volume elevato). Questo consente di condividere i record fra utenti del portale e utenti Salesforce e viceversa.

   Nota: se l'organizzazione utilizza regole di condivisione per condividere Ruoli, subordinati interni e portale, aggiornare queste regole di condivisione per condividere invece Ruoli e subordinati interni. In questo modo i record di proprietà di un utente di Salesforce non vengono condivisi accidentalmente con un utente del portale.

   La categoria di serie di dati Ruoli e subordinati interni consente di creare regole di condivisione che raggruppano tutti gli utenti in un determinato ruolo e tutti gli utenti in ruoli al di sotto di tale ruolo, ad eccezione dei ruoli Portale Clienti e Portale partner.

   Utilizzando la Conversione guidata accesso utente portale è possibile convertire facilmente regole di condivisione che includono Ruoli, subordinati interni e portale affinché includano, invece, Ruoli e subordinati interni. Inoltre, la procedura guidata può essere utilizzata per convertire cartelle di rapporti, cruscotti digitali e documenti con accesso pubblico in cartelle accessibili da tutti gli utenti tranne quelli del portale.
5. Verificare che gli utenti del portale non vengano aggiunti alle aree di attesa e non vengano inclusi in gruppi pubblici aggiunti alle aree di attesa. Ciò può accadere poiché gli utenti del portale aggiunti alle aree di attesa potrebbero avere accesso ai record di account ai quali non sono correlati.
6. Se necessario, aggiungere il componente Benvenuto ai layout di pagina iniziale assegnati agli utenti portale.

   Il componente Benvenuto consente agli utenti del portale di ricevere un messaggio di benvenuto con il proprio nome, oltre alla possibilità di cambiare le proprie impostazioni relative a nome utente, password, impostazioni internazionali, lingua, fuso orario e informazioni sui referenti. Per maggiori dettagli, vedere Suggerimenti e considerazioni sull'impostazione delle pagine del Portale Clienti a pagina 45.

7. Se lo si desidera, consentire ai referenti di registrarsi per accedere al portale. Vedere Abilitazione dell'accesso e delle impostazioni del Portale Clienti a pagina 25.

VEDERE ANCHE:

Informazioni sulla gestione degli utenti del Portale Clienti

Abilitazione del Portale Clienti per referenti e account personali.

Per consentire a un cliente l'accesso al Portale Clienti Salesforce, è necessario abilitare il record referente del cliente o il record account personale come utente del Portale Clienti.

È possibile disabilitare o disattivare gli utenti del Portale Clienti in qualsiasi momento.

Per abilitare il Portale Clienti per un cliente:

1. Fare clic su **Gestisci utente esterno** e scegliere **Abilita utente cliente** dal pulsante a discesa della pagina dei dettagli del referente o di un account personale.
2. Verificare le informazioni generali e le impostazioni internazionali e inserire le eventuali informazioni mancanti. Tenere presente che per impostazione predefinita il `nome utente` del cliente viene configurato in base alla sua `Email`.
3. Selezionare una licenza utente portale. La licenza utente scelta determina gli insiemi di autorizzazioni, il profilo utente e le opzioni di gerarchia del ruolo che è possibile selezionare per l'utente del Portale Clienti. Vedere Licenze utente Portale Clienti a pagina 54.
4. Selezionare `Genera nuova password e notifica utente immediatamente` per inviare al cliente un messaggio email contenente il nome utente e la password del Portale Clienti.

   Se l'organizzazione utilizza più Portali Clienti, un utente del portale può accedere a tutti i Portali Clienti assegnati al suo profilo utilizzando un unico nome utente e un'unica password. Vedere Creazione di più Portali Clienti a pagina 23
5. Fare clic su **Salva**.

Per risolvere gli eventuali problemi o assicurarsi che il portale sia configurato in modo adeguato, dalla pagina dei dettagli del referente fare clic su **Gestisci utente esterno** e scegliere **Accedi al portale come utente**. In questo modo viene visualizzata una nuova finestra del browser che consente l'accesso al portale come utente partner.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per abilitare gli utenti del Portale Clienti, o per effettuare l'accesso come utente del portale:

- "Modifica" nell'account associato all'utente del Portale Clienti

  E

  "Modifica utenti Self-Service"

Suggerimenti sull'abilitazione del Portale Clienti per i referenti

Quando si abilita il Portale Clienti per i referenti, prestare attenzione ai seguenti punti:

- Per visualizzare o modificare l'accesso di un referente abilitato al Portale Clienti, fare clic su **Gestisci utente esterno** nella pagina dei dettagli del referente e scegliere **Visualizza utente cliente**.
- Non è possibile abilitare il referente per il Portale Clienti a meno che il titolare dell'account del referente sia associato a un ruolo nell'organizzazione.
- La prima volta che si abilita un referente per il Portale Clienti di un account, non è possibile assegnare il referente a un ruolo portale. Il referente viene automaticamente assegnato al ruolo Utente cliente, che include il nome dell'account del referente. Il ruolo portale del referente può essere aggiornato in un secondo momento.

  Questo comportamento non vale per gli utenti del portale a volume elevato in quanto questi non dispongono di ruoli e non sono inclusi nella gerarchia dei ruoli.

- Un referente può essere un utente partner o un utente del Portale Clienti, non entrambe le cose. Se un utente è un partner *e* utente di un Portale Clienti, è necessario creare due record referenti per l'utente in modo che possa disporre di una coppia nome utente/password diversa per ciascun portale.

  Tuttavia, un referente può essere sia un utente Self-Service che un utente partner *oppure* del Portale Clienti. I dati creati o di proprietà di un utente Self-Service possono essere visualizzati da un utente partner o del Portale Clienti associato allo stesso referente.

  Nota: A partire dal rilascio Spring '12, il portale Self-Service non è disponibile per le nuove organizzazioni. Le organizzazioni esistenti continuano ad avere accesso al portale Self-Service.

- Non è possibile eliminare un utente Portale Clienti attivo; è possibile solo disabilitare o disattivare il suo accesso al Portale Clienti.

  La tabella seguente mostra se è possibile eliminare i referenti associati agli utenti del portale:

Stato degli utenti del portale associati al referente	Il referente può essere eliminato?
Utente del portale attivo	No. Lo scopo è di garantire che il referente sia disponibile se si decide di riattivare l'utente del portale.
Utente del portale inattivo	No. Lo scopo è di garantire che il referente sia disponibile se si decide di riattivare l'utente del portale.
Utente del portale disabilitato	Sì. I referenti eliminati vengono spostati nel Cestino.

- È possibile modificare l'account del referente in qualsiasi momento.
- È possibile unire i referenti abilitati a utilizzare un Portale Clienti.
- Per impostazione predefinita, per il `Nickname` dell'utente viene utilizzato il suo alias email a meno che non venga specificato diversamente. Ad esempio, se l'`Email` dell'utente è "gbianchi@società.com", il `Nickname` viene impostato su "gbianchi" quando si fa clic su **Salva**.
- Gli amministratori delegati non possono assegnare la licenza Portale Clienti a volume elevato ai referenti.
- Quando si crea un utente Portale Clienti da un referente, per l'utente viene selezionata automaticamente l'autorizzazione Utente di Risposte Chatter. Tuttavia, quando si crea un utente Portale Clienti dall'API, per l'utente non viene selezionata automaticamente l'autorizzazione Utente di Risposte Chatter.

Suggerimenti sull'abilitazione del Portale Clienti per gli account personali

Quando si abilita il Portale Clienti per gli account personali, prestare attenzione ai seguenti punti:

- Una volta abilitato l'account personale, fare clic su **Gestisci utente esterno** e scegliere **Visualizza utente cliente** nella pagina dei dettagli dell'account personale per visualizzare o modificare l'accesso dell'account personale al proprio Portale Clienti.
- Non è possibile eliminare un account personale abilitato per l'utilizzo di un Portale Clienti.
- Non è possibile importare gli account personali per abilitarli automaticamente per l'utilizzo di un Portale Clienti. Per ulteriori informazioni sull'importazione degli account personali, vedere Importa account personali.
- Gli utenti con account personale non possono effettuare l'autoregistrazione a un Portale Clienti. Quando provano a farlo, ricevono una notifica via email che fornisce le istruzioni per contattare l'amministratore del portale. Vedere Abilitazione dell'accesso e delle impostazioni del Portale Clienti a pagina 31.
- Non è possibile unire gli account personali abilitati per l'utilizzo di un Portale Clienti.

VEDERE ANCHE:

Informazioni sulla gestione degli utenti del Portale Clienti

Ruoli per ogni account Portale Clienti

Nota: A partire dal rilascio Summer '13, il Portale Clienti non è disponibile per le nuove organizzazioni. Le organizzazioni esistenti continuano ad avere accesso al Portale Clienti. Se non si dispone di un Portale Clienti ma si desidera condividere facilmente le informazioni con i propri clienti, provare a utilizzare le comunità.

Le organizzazioni esistenti che utilizzano i Portali Clienti possono continuare a utilizzarli o passare a Communities. Per ulteriori informazioni, rivolgersi al responsabile account Salesforce.

È possibile impostare il numero predefinito di ruoli per gli account Portale Clienti. Ciò rappresenta un vantaggio per il portale clienti, poiché viene ridotto il numero di ruoli inutilizzati per gli account Portale Clienti. Per utilizzare questa funzionalità, è necessario abilitare un Portale Clienti.

Ad esempio, se al momento vengono creati tre ruoli quando viene abilitato un account per il Portale Clienti ma per i nuovi account ne basta uno solo, è possibile ridurre il numero di ruoli a uno. È possibile impostare al massimo tre ruoli per gli account Portale Clienti. Il numero predefinito di ruoli per account Portale Clienti è tre.

Per impostare il numero di ruoli per account Portale Clienti:

1. Da Imposta, immettere *`Impostazioni Portale Clienti`* nella casella `Ricerca veloce`, quindi selezionare **Impostazioni Portale Clienti**.
2. Fare clic su `Imposta numero di ruoli per ogni Account portale`.
3. Fare clic su **Modifica**.
4. Nell'elenco a discesa `Numero di ruoli`, impostare il numero predefinito di ruoli per ogni account Portale Clienti.
5. Fare clic su **Salva**.

Il numero di ruoli per gli account portale esistenti non cambia con questa impostazione.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per impostare il numero di ruoli per account portale:

- "Personalizza applicazione"

VEDERE ANCHE:

Abilitazione del Portale Clienti per referenti e account personali.

Disabilitazione e disattivazione degli utenti dei portali

Nota: A partire dal rilascio Summer '13, il Portale Clienti non è disponibile per le nuove organizzazioni. Le organizzazioni esistenti continuano ad avere accesso al Portale Clienti. Se non si dispone di un Portale Clienti ma si desidera condividere facilmente le informazioni con i propri clienti, provare a utilizzare le comunità.

Le organizzazioni esistenti che utilizzano i Portali Clienti possono continuare a utilizzarli o passare a Communities. Per ulteriori informazioni, rivolgersi al responsabile account Salesforce.

Per revocare a un cliente l'accesso al proprio Portale Clienti o portale partner di Salesforce esistono due possibilità. Come illustrato in dettaglio di seguito, la *disabilitazione* di un utente del portale è un'operazione definitiva, al contrario della *disattivazione*:

Disabilitazione di un utente del portale

La disabilitazione di un utente del portale prevede le seguenti operazioni:

- Cessazione dell'accesso dell'utente al portale.
- Rimozione da tutti i gruppi, tutti i team e tutte le regole di condivisione a cui l'utente è associato.
- Perdita definitiva dell'associazione dell'utente del portale al referente.

  Se, in seguito, si riabilita l'accesso al portale per un referente, viene creato un nuovo utente portale che non ha alcun legame con il record precedente.
- Il `Ruolo` sul record dell'utente del portale viene rimosso.
- Per gli utenti partner, il ruolo utente partner diviene obsoleto. Di conseguenza:
  - I dati dell'utente non vengono più ricondotti al ruolo del titolare dell'account partner
  - Le opportunità di proprietà di quell'utente vengono eliminate dalla gerarchia delle previsioni dell'organizzazione

    Nota: Prima di disabilitare un utente partner si consiglia di trasferire le opportunità di cui è titolare a un utente attivo.

Si consiglia di disabilitare un utente del portale se:

- Un referente è stato abilitato per errore come utente del portale.
- L'utente del portale è associato a un referente duplicato.
- Non si desidera che un referente acceda al portale in futuro.

Nota: Salesforce non elimina i record utente, compresi i record utente del Portale. Anche se non è consentito riabilitare un utente del portale disabilitato, è possibile visualizzare e aggiornare il relativo record; da Imposta, immettere *`Utenti`* nella casella `Ricerca veloce`, quindi selezionare **Utenti**.

Disattivazione di un utente del portale

Disattivando un utente del portale, gli si impedisce l'accesso ed è possibile rimuoverlo da qualsiasi team di cui è membro (ad esempio, team caso e team account). Quando si disattiva un utente del portale, il relativo record *non* perde definitivamente la sua associazione al referente. L'utente portale può essere riattivato in qualunque momento.

Nota: Quando disattiva un utente del portale, l'amministratore utente esterno delegato non ha la possibilità di rimuovere l'utente dai team di cui è membro.

Se si pensa di riattivare l'utente del portale in futuro, si consiglia di disattivarlo.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Il Portale Clienti è disponibile nelle versioni: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

Il Portale partner è disponibile nelle versioni: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** e **Unlimited Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per disabilitare o disattivare gli utenti del Portale Clienti:

- "Modifica" nell'account associato all'utente del Portale Clienti

  E

  "Modifica utenti Self-Service"

Per disabilitare o disattivare gli utenti del Portale partner:

- "Modifica" nell'account associato all'utente del Portale partner

  E

  "Gestisci utenti esterni"

Se un utente di un team account ha accesso in lettura/scrittura (**Accesso account**, **Accesso referenti**, **Accesso opportunità** e **Accesso casi**) e viene disattivato, nel momento in cui viene riattivato, per impostazione predefinita, il suo accesso sarà di sola lettura.

Disabilitazione di un utente del portale

Per disabilitare un utente del portale:

1. Nella pagina dei dettagli del referente, fare clic su **Gestisci utente esterno** e scegliere **Disabilita utente cliente** o **Disabilita utente partner**. Nella pagina dei dettagli di un account personale, fare clic su **Gestisci account esterno** e scegliere **Disabilita account cliente**.

   Non sono disponibili account personali per il Portale partner.

2. Fare clic su **OK**.

Disattivazione di un utente del portale

Per disattivare un utente del portale:

1. Per il Portale Clienti, fare clic su **Gestisci utente esterno** e scegliere **Visualizza utente cliente** nella pagina dei dettagli dell'account personale o del referente. Per il Portale partner, fare clic su **Gestisci utente esterno** e scegliere **Visualizza utente partner** nella pagina dei dettagli del referente.

   Non sono disponibili account personali per il Portale partner.

2. Fare clic su **Modifica** e deselezionare la casella di controllo `Attivo`.

   Per riattivare in qualsiasi momento un utente del portale, selezionare la casella di controllo `Attiva`.

3. Fare clic su **Salva**.

Nota: non è possibile effettuare la disattivazione globale degli utenti del portale.

Suggerimenti sulla disabilitazione e sulla disattivazione degli utenti dei portali

Prestare attenzione ai seguenti punti relativi alla disabilitazione o disattivazione degli utenti del portale (la *disabilitazione* è permanente, contrariamente alla *disattivazione*):

- Non è possibile eliminare un utente del portale attivo; si può soltanto disabilitarne o disattivarne l'accesso al portale.
- La tabella seguente mostra se è possibile eliminare i referenti associati agli utenti del portale:

Stato degli utenti del portale associati al referente	Il referente può essere eliminato?
Utente del portale attivo	No. Lo scopo è di garantire che il referente sia disponibile se si decide di riattivare l'utente del portale.
Utente del portale inattivo	No. Lo scopo è di garantire che il referente sia disponibile se si decide di riattivare l'utente del portale.
Utente del portale disabilitato	Sì. I referenti eliminati vengono spostati nel Cestino.

- Per eliminare un referente abilitato per il portale, disabilitare innanzitutto l'utente del portale, quindi eliminare il referente.

- I casi associati a un utente portale non vengono aggiornati in alcun modo quando si disabilita o si disattiva tale utente. Se, ad esempio, un utente del portale che detiene un caso viene disabilitato, rimane titolare del caso finché quest'ultimo non viene aggiornato con un nuovo titolare.
- Prima di disabilitare un utente partner, si consiglia di trasferire le eventuali opportunità di cui è titolare a un altro utente che resterà attivo. Disabilitando un utente partner, infatti, le opportunità di cui è titolare vengono rimosse dalla gerarchia delle previsioni dell'organizzazione (e il ruolo dell'utente partner diventa obsoleto).
- Dopo aver disabilitato un utente portale, potrebbero essere necessari fino a dieci secondi affinché Salesforce disabiliti l'utente. Nel corso di tale intervallo di tempo, l'utente può continuare a eseguire operazioni nel portale.
- In qualsiasi momento è possibile rimuovere i pulsanti **Disabilita utente cliente** e **Disabilita utente partner** dai layout di pagina del referente. Così facendo, gli utenti con autorizzazioni "Modifica utenti Self-Service" o "Gestisci utenti esterni" non possono disabilitare utenti del portale.
- Gli utenti del portale disabilitati o disattivati non vengono conteggiati ai fini delle licenze utente disponibili nell'organizzazione. La disabilitazione o la disattivazione degli utenti del portale, comunque, non riduce il numero delle licenze fatturate per l'organizzazione. Per modificare la fatturazione, è necessario cambiare il conteggio delle licenze dell'organizzazione.
- Per disabilitare *tutti* gli utenti del portale associati a un account ed eliminare in modo definitivo tutti i ruoli e i gruppi portale dell'account:
  - Fare clic su **Gestisci utente esterno** e scegliere **Disabilita account partner** su un account del Portale partner.
  - Fare clic su **Gestisci account esterno** e scegliere **Disabilita account cliente** in un account del Portale Clienti o un account personale del Portale Clienti.

  È possibile rimuovere in qualsiasi momento i pulsanti **Disabilita account cliente** e **Disabilita account partner** dai layout di pagina del referente. Così facendo, gli utenti con autorizzazioni "Modifica utenti Self-Service" o "Gestisci utenti esterni" non possono disabilitare account del portale.
- Quando si disabilita un utente o un account del portale, viene tenuta traccia della modifica nell'itinerario di controllo delle impostazioni.
- I ruoli del portale non vengono rimossi dagli utenti del portale disabilitati associati ad account personali. Tuttavia, è possibile rimuovere i ruoli del portale manualmente:
  1. Da Imposta, immettere *`Utenti`* nella casella `Ricerca veloce`, quindi selezionare **Utenti**.
  2. Selezionare il nome di un utente del portale disabilitato.
  3. Fare clic su **Modifica**.
  4. Selezionare Nessuno dall'elenco a discesa `Ruolo`.
  5. Fare clic su **Salva**.

VEDERE ANCHE:

Abilitazione del Portale Clienti per referenti e account personali.

Disabilitazione di account cliente

Quando si disabilita un account cliente si disabilitano gli utenti esterni associati a quell'account. Si consiglia di disabilitare un account cliente solo se l'account è stato abilitato accidentalmente.

Gli account cliente non si possono eliminare, ma si possono disabilitare. Se si disabilita definitivamente un account vengono disabilitati fino a 100 utenti esterni associati a quell'account, che vengono rimossi da tutte le comunità, i gruppi, i team, gli insiemi di autorizzazioni e le regole di condivisione cui sono associati. Questo include gli utenti esterni sia attivi che inattivi. Anche i ruoli e i gruppi associati all'account vengono eliminati definitivamente e non si avrà la possibilità di ripristinarli dal Cestino.

Nota: Non è possibile disabilitare un account a cui siano associati più di 100 utenti esterni attivi o inattivi. Prima di disabilitare l'account è necessario disabilitare gli utenti.

1. Accedere alla pagina dei dettagli dell'account da disabilitare.
2. Fare clic su **Gestisci account esterno** e quindi su **Disabilita account cliente**.
3. Fare clic su **OK** per confermare.

Se in futuro si decide di riabilitare l'account è possibile riabilitare i singoli referenti come utenti del Portale Clienti. La riabilitazione di un referente per un Portale Clienti crea un nuovo record utente e ruolo del portale clienti che non sono associati al precedente record utente e ruolo del portale clienti. L'eliminazione dei ruoli e dei gruppi è irreversibile.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per visualizzare account:
- "Lettura" per gli account

Per creare o disabilitare gli account:
- "Crea" per gli account

Per abilitare un account cliente:
- "Gestisci utenti esterni"

Modifica delle informazioni degli utenti del Portale Clienti

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per gestire gli utenti del Portale Clienti:	"Modifica utenti Self-Service"
Per gestire i profili e gli insiemi di autorizzazioni:	"Gestisci profili e insiemi di autorizzazioni"
Per creare, modificare ed eliminare layout di pagina:	"Personalizza applicazione"
Per impostare la protezione a livello di campo:	"Gestisci profili e insiemi di autorizzazioni" E "Personalizza applicazione"
Per impostare le regole di condivisione:	"Gestisci condivisione"

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

Nota: A partire dal rilascio Summer '13, il Portale Clienti non è disponibile per le nuove organizzazioni. Le organizzazioni esistenti continuano ad avere accesso al Portale Clienti. Se non si dispone di un Portale Clienti ma si desidera condividere facilmente le informazioni con i propri clienti, provare a utilizzare le comunità.

Le organizzazioni esistenti che utilizzano i Portali Clienti possono continuare a utilizzarli o passare a Communities. Per ulteriori informazioni, rivolgersi al responsabile account Salesforce.

È possibile modificare i dati degli utenti del Portale Clienti Salesforce per i referenti associati agli account per cui si possiedono le autorizzazioni di accesso. Per modificare le informazioni per un utente del Portale Clienti:

1. Da Imposta, immettere *Utenti* nella casella Ricerca veloce, quindi selezionare **Utenti**.
2. Fare clic su **Modifica** accanto al nome dell'utente.
3. Modificare le informazioni necessarie e fare clic su **Salva**.

Suggerimenti per la modifica delle informazioni sugli utenti del Portale Clienti

Durante la modifica delle informazioni sugli utenti del Portale Clienti, prestare attenzione ai seguenti punti:

- Creare una visualizzazione elenco personalizzata per visualizzare solo gli utenti del Portale Clienti filtrando il tipo di licenza Responsabile Portale Clienti e il tipo di licenza Utente Portale Clienti. Ad esempio, utilizzare il criterio "Tipo di licenza uguale a Utente Portale Clienti, Responsabile Portale Clienti".
- Le nuove password generate per gli utenti vengono inviate automaticamente all'indirizzo email dell'utente e il messaggio di verifica non viene imposto.
- Quando si modifica l'indirizzo email di un utente con un nuovo indirizzo email, la conferma email non viene applicata.
- Includere il componente Benvenuto del Portale Clienti sui layout della pagina iniziale assegnati agli utenti del Portale Clienti in modo che, all'accesso al portale, ricevano un messaggio di benvenuto con il loro nome. Dal componente, un utente può modificare il nome utente, la password, le impostazioni internazionali, la lingua, il fuso orario e le informazioni di contatto per il portale. Quando gli utenti del portale modificano le informazioni personali, il loro record utente viene aggiornato mentre il record referente non viene aggiornato automaticamente con queste modifiche.

VEDERE ANCHE:

Informazioni sulla gestione degli utenti del Portale Clienti
Disabilitazione e disattivazione degli utenti dei portali

Reimpostazione delle password degli utenti del Portale Clienti

Nota: A partire dal rilascio Summer '13, il Portale Clienti non è disponibile per le nuove organizzazioni. Le organizzazioni esistenti continuano ad avere accesso al Portale Clienti. Se non si dispone di un Portale Clienti ma si desidera condividere facilmente le informazioni con i propri clienti, provare a utilizzare le comunità.

Le organizzazioni esistenti che utilizzano i Portali Clienti possono continuare a utilizzarli o passare a Communities. Per ulteriori informazioni, rivolgersi al responsabile account Salesforce.

Se un utente del Portale Clienti Salesforce dimentica la password, può fare clic sul link **Password dimenticata?** nella pagina di accesso del Portale Clienti per richiedere l'invio per email di una nuova password.

Per reimpostare la password di un utente del Portale Clienti:

1. Da Imposta, immettere *Utenti* nella casella Ricerca veloce, quindi selezionare **Utenti**.
2. Selezionare la casella di controllo accanto al nome dell'utente. Se lo si desidera, per modificare le password di tutti gli utenti correntemente visualizzati selezionare la casella nell'intestazione della colonna per selezionare tutte le righe.
3. Fare clic su **Reimposta password**. L'utente riceve un'email che contiene un link e le istruzioni per reimpostare la password.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per reimpostare le password degli utenti del Portale Clienti:
- "Modifica utenti Self-Service"

Suggerimento: È possibile aggiungere il componente Benvenuto del Portale Clienti nei layout di pagina iniziale assegnati agli utenti del Portale Clienti. Ogni utente del Portale Clienti che accede al portale riceve un messaggio di benvenuto con il suo nome. Gli utenti possono anche modificare il nome utente, la password, le impostazioni internazionali, la lingua, il fuso orario e le informazioni di contatto per il portale. Quando gli utenti del portale modificano le informazioni personali, i loro record utente vengono aggiornati mentre i record referente non vengono aggiornati automaticamente con queste modifiche.

VEDERE ANCHE:

Informazioni sulla gestione degli utenti del Portale Clienti

Delega dell'amministrazione degli utenti del Portale Clienti e del Super utente portale

Nota: A partire dal rilascio Summer '13, il Portale Clienti non è disponibile per le nuove organizzazioni. Le organizzazioni esistenti continuano ad avere accesso al Portale Clienti. Se non si dispone di un Portale Clienti ma si desidera condividere facilmente le informazioni con i propri clienti, provare a utilizzare le comunità.

Le organizzazioni esistenti che utilizzano i Portali Clienti possono continuare a utilizzarli o passare a Communities. Per ulteriori informazioni, rivolgersi al responsabile account Salesforce.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per gestire gli utenti del Portale Clienti:
- ""Amministratore utente esterno delegato"

Per creare, modificare ed eliminare profili:
- "Gestisci profili e insiemi di autorizzazioni"

Per visualizzare e modificare tutti i casi e i referenti di un account:
- "Super utente portale"

È possibile delegare alcuni diritti amministrativi a utenti del Portale Clienti con la licenza personalizzata Responsabile Portale Clienti. Gli amministratori utenti esterni delegati possono eseguire le seguenti operazioni per gli utenti esterni (sia utenti clienti che utenti partner) associati al loro account:

- Creare nuovi utenti esterni
- Modificare utenti esterni esistenti
- Reimpostare le password per gli utenti esterni
- Disattivare utenti esterni esistenti

  Nota: Quando disattiva un utente del portale, l'amministratore utente esterno delegato non ha la possibilità di rimuovere l'utente dai team di cui è membro.

Un amministratore utente esterno delegato può inoltre visualizzare la pagina dei dettagli account unitamente ai referenti e ai casi correlati all'account stesso mediante la scheda Account. Inoltre, gli amministratori utenti esterni delegati ricevono l'autorizzazione "Super utente portale". Tale autorizzazione consente agli amministratori utenti esterni delegati di eseguire le seguenti operazioni sul loro account:

- Visualizzazione, modifica e trasferimento di tutti i casi
- Creazione di casi per referenti.
- Visualizzazione e modifica di tutti i referenti, indipendentemente dal fatto che siano o meno abilitati per il portale.
- Visualizzazione dei dettagli dell'account quando sono il referente di un caso
- Generazione di rapporti su tutti i referenti, siano essi abilitati o meno per il portale, se è stata aggiunta la scheda Rapporti al proprio Portale Clienti e se l'utente dispone dell'autorizzazione "Esegui rapporti".

È possibile aggiungere solo l'autorizzazione "Super utente portale" ai profili degli utenti esterni (tranne gli utenti del portale a volume elevato) per consentire loro di accedere ai loro account e di poter visualizzare e modificare tutti i casi e i referenti senza permettere loro di gestire altri utenti esterni. Tuttavia, i super utenti non possono visualizzare la scheda Referenti nel Portale Clienti se non dispongono dell'autorizzazione Amministratore utente esterno delegato. Per modificare i referenti, i super utenti devono selezionare un referente da un record caso. Per ulteriori informazioni, vedere:

- Delega dei diritti di amministrazione utente esterno
- Concessione dell'autorizzazione "Super utente portale" agli utenti
- Suggerimenti sull'impostazione dell'amministrazione delegata degli utenti del Portale Clienti

Delega dei diritti di amministrazione utente esterno

Nota: Per delegare i diritti di amministrazione per gli utenti esterni è necessario utilizzare l'interfaccia utente profilo originale. Se si utilizza l'interfaccia utente profilo ottimizzata, disattivarla temporaneamente nelle Impostazioni dell'interfaccia utente per completare questa operazione.

Per delegare i diritti di amministrazione utenti esterni:

1. Da Imposta, immettere *Profili* nella casella `Ricerca veloce`, quindi selezionare **Profili** e fare clic su un profilo del Portale Clienti personalizzato.

   Non è possibile aggiungere diritti di delega o l'autorizzazione "Super utente portale" ai profili standard Responsabile Portale Clienti, Utente Portale Clienti o Utente Portale Clienti a volume elevato.

2. Fare clic su **Modifica**.
3. Selezionare **Amministratore utente esterno delegato**.

   Quando si seleziona **Amministratore utente esterno delegato** viene selezionato automaticamente il **Super utente portale** dopo che si fa clic su **Salva**.

4. Fare clic su **Salva**.
5. Nell'elenco correlato Profili utenti esterni delegati, fare clic su **Modifica**.
6. Selezionare i profili utenti esterni che gli utenti con questo profilo potranno amministrare. Un amministratore utente esterno delegato può gestire gli utenti esterni con profili del Portale Clienti, del Portale partner o delle comunità, purché gli utenti con quel profilo rientrino nello stesso account.
7. Fare clic su **Salva**.

Per cambiare i profili che un amministratore di utenti del Portale Clienti delegato può modificare:

1. Da Imposta, immettere *Profili* nella casella `Ricerca veloce`, quindi selezionare **Profili** e fare clic su un profilo del Portale Clienti personalizzato.
2. Fare clic su **Modifica** nell'elenco correlato Profili utenti esterni delegati.
3. Selezionare i profili utenti esterni che gli utenti con questo profilo potranno amministrare.
4. Fare clic su **Salva**.

Gli amministratori degli utenti del Portale Clienti delegati possono eseguire le seguenti operazioni dalla pagina dei dettagli di un referente:

- Fare clic su **Abilita utente Portale Clienti** per consentire a un referente di utilizzare un Portale Clienti.
- Fare clic su **Visualizza utente Portale Clienti** per visualizzare i dettagli dell'utente del Portale Clienti. Dalla pagina dei dettagli di un utente del Portale Clienti, gli utenti del Portale Clienti delegati possono:
  - Fare clic su **Modifica** per modificare i dettagli di un utente del Portale Clienti.
  - Fare clic su **Reimposta password** per reimpostare la password dell'utente del Portale Clienti.
  - Fare clic su **Modifica** e deselezionare la casella di controllo `Attivo` per disattivare l'utente.

Concessione dell'autorizzazione "Super utente portale" agli utenti

Per concedere agli utenti l'autorizzazione "Super utente portale":

1. Da Imposta, immettere *Profili* nella casella Ricerca veloce, quindi selezionare **Profili** e fare clic su un profilo del Portale Clienti personalizzato.

   Non è possibile aggiungere l'autorizzazione "Super utente portale" ai profili standard Responsabile Portale Clienti, Utente Portale Clienti o Utente Portale Clienti a volume elevato.

2. Fare clic su **Modifica**.
3. Selezionare **Super utente portale**.
4. Fare clic su **Salva**.

Suggerimento: per generare rapporti sui profili dotati di autorizzazione "Super utente portale":

1. Prendere nota dei nomi dei profili dotati di autorizzazione "Super utente portale".
2. Selezionare la scheda Rapporti.
3. Dalla cartella Rapporti amministrativi, selezionare il rapporto Tutti gli utenti attivi.

Suggerimenti sull'impostazione dell'amministrazione delegata degli utenti del Portale Clienti

Quando si imposta l'amministrazione delegata degli utenti del Portale Clienti, prestare attenzione ai seguenti punti:

- Sul profilo degli utenti a cui si intende concedere l'amministrazione delegata degli utenti del portale:
  - Aggiungere le autorizzazioni "Crea" e "Modifica" sui referenti per consentire agli amministratori utenti portale delegati e agli utenti con autorizzazione "Super utente portale" di creare e aggiornare i referenti relativi ai rispettivi account.
  - Impostare le schede Account e Referenti selezionando Impostazioni predefinite attivate per consentire agli amministratori degli utenti del portale delegati di visualizzare le schede Account e Referenti e di gestire agevolmente i referenti relativi ai rispettivi account.
- Aggiungere le schede Account e Referenti al proprio Portale Clienti.
- Impostare la protezione a livello di campo e i layout di pagina in modo da consentire agli amministratori degli utenti del Portale Clienti delegati e ai super utenti portale di accedere unicamente ai campi account, referente e caso specificati.

  Nota: per consentire ai super utenti portale di creare casi per referenti diversi da loro stessi, impostare la protezione a livello di campo per il campo Nome referente dei casi su Modificabile.

- Agli utenti del Portale Clienti non è consentito visualizzare gli elenchi correlati agli oggetti ai quali non hanno accesso. Ad esempio, se un utente del Portale Clienti visualizza un referente il cui layout di pagina comprende l'elenco correlato Opportunità, l'utente del portale non è in grado di visualizzare tale elenco correlato perché gli utenti del portale non sono autorizzati ad accedere alle opportunità.
- Gli amministratori degli utenti del Portale Clienti delegati possono aggiornare gli utenti del portale in tutti gli account a cui vengono trasferiti.

VEDERE ANCHE:

Informazioni sulla gestione degli utenti del Portale Clienti

Diagnostica del Portale Clienti

Panoramica sul controllo dello stato del portale

I Portali Clienti e i Portali partner consentono di collaborare e di fornire servizi ai propri clienti e partner. Con i portali, è possibile condividere e acquisire informazioni da utenti di terze parti. Per essere certi che non vengano esposte più informazioni di quanto sia necessario, è importante attenersi alle procedure consigliate per l'implementazione del portale.

I clienti e i partner dell'utente possono accedere alle informazioni attraverso i portali in vari modi. Con i rapporti di controllo dello stato del portale, è possibile monitorare facilmente questo accesso. I rapporti di controllo dello stato del portale mostrano le impostazioni del portale relative alla protezione e forniscono informazioni che possono essere utilizzate per migliorare la protezione del portale.

Nota: i rapporti di controllo dello stato del portale mostrano le autorizzazioni relative a utenti, oggetti e campi più importanti concesse tramite i profili, nonché le impostazioni di condivisione e le regole di condivisione valide per l'intera organizzazione. Gli utenti del portale possono inoltre accedere ai record tramite gli elementi indicati di seguito, che non sono inclusi nei rapporti di controllo dello stato del portale.

- Insiemi di autorizzazioni
- Condivisione manuale
- Condivisione gestita Apex
- Territori
- Visualizzazioni elenco
- Gruppi
- Aree di attesa
- Team
- Librerie di contenuti
- Cartelle

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponibile nelle versioni: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per visualizzare i rapporti di controllo dello stato del portale:

- "Personalizza applicazione"

  E

  "Gestisci utenti"

  E

  "Modifica tutti i dati"

Per visualizzare i rapporti di controllo dello stato del portale, da Imposta immettere *`Controllo dello stato del portale`* nella casella `Ricerca veloce`, selezionare **Controllo dello stato del portale** e fare clic sul rapporto desiderato.

Sono disponibili i seguenti rapporti:

- Autorizzazioni amministrative e utente
- Accesso agli oggetti e protezione livello campo
- Condivisione delle impostazioni predefinite dell'organizzazione
- Regole di condivisione

Nota: i rapporti di controllo dello stato del portale non includono informazioni per la condivisione basata su criteri, gli utenti del portale a volume elevato o per gli utenti del portale Self-Service.

Visualizzazione del rapporto sulle autorizzazioni utente e amministrative

Le autorizzazioni utente sono potenti in quanto ampliano l'accesso degli utenti ai dati. L'impostazione delle autorizzazioni per un profilo richiede cautela.

Il rapporto sulle autorizzazioni amministrative e utente fa parte dei rapporti di controllo dello stato del portale e mostra i profili del portale e le loro impostazioni di autorizzazioni critiche.

Nota: questo rapporto non mostra le autorizzazioni concesse tramite gli insiemi di autorizzazioni.

Per ogni profilo, il rapporto elenca il numero di utenti del portale ad esso assegnati e le seguenti impostazioni di autorizzazione:

- Amministratore utente esterno delegato
- Invia email
- Converti lead
- Modifica eventi
- Modifica prezzo di vendita prodotto opportunità
- Modifica operazioni
- Trasferisci casi
- Super utente portale
- API abilitata
- La password non ha scadenza
- Crea aree di lavoro
- Visualizza contenuto nei portali
- Esporta rapporti
- Esegui rapporti

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponibile nelle versioni: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per visualizzare i rapporti di controllo dello stato del portale:

- "Personalizza applicazione"

  E

  "Gestisci utenti"

  E

  "Modifica tutti i dati"

Nota: a seconda delle impostazioni dell'organizzazione, alcune autorizzazioni potrebbero non essere visualizzate nel rapporto.

Dal rapporto, è possibile esaminare le pagine dei dettagli del profilo del portale, nelle quali è possibile modificare o clonare un profilo, oppure visualizzare gli utenti assegnati a un profilo.

Per visualizzare questo rapporto:

1. Da Imposta, immettere *`Controllo dello stato del portale`* nella casella `Ricerca veloce`, quindi selezionare **Controllo dello stato del portale**.
2. Fare clic su **Autorizzazioni amministrative e utente**.

Dalla pagina del rapporto, è possibile effettuare una delle operazioni seguenti:

- Per visualizzare la pagina dei dettagli di un profilo, fare clic sul nome del profilo.
- Per mostrare un elenco filtrato di elementi, selezionare una visualizzazione predefinita dall'elenco a discesa.
- Per tornare all'elenco dei rapporti, fare clic su **Torna a elenco: Rapporti di controllo dello stato del portale**.

VEDERE ANCHE:

Panoramica sul controllo dello stato del portale

Visualizzazione del rapporto sull'accesso agli oggetti e la protezione livello campo

Le autorizzazioni oggetto specificano l'accesso agli oggetti standard e personalizzati di cui dispongono gli utenti. Le seguenti autorizzazioni oggetto rispettano il modello di condivisione:

- Lettura: gli utenti possono solo visualizzare i record di questo tipo.
- Crea: gli utenti possono leggere e creare i record.
- Modifica: gli utenti possono leggere e aggiornare i record.
- Elimina: gli utenti possono leggere, modificare ed eliminare i record.

La protezione a livello di campo specifica l'accesso di cui gli utenti dispongono a campi specifici nei record di oggetti.

Il rapporto Accesso agli oggetti e protezione livello campo fa parte dei rapporti di controllo dello stato del portale e mostra il numero di profili del portale accessibili a ogni oggetto standard e personalizzato dell'organizzazione. È possibile visualizzare le impostazioni di protezione a livello di campo e le autorizzazioni di ogni oggetto. I rapporti specifici degli oggetti elencano i profili del portale, mostrando il numero di utenti assegnati a ogni profilo, il numero di campi visibili in un oggetto e le autorizzazioni oggetto. È possibile esaminare le pagine dei dettagli del profilo del portale, nelle quali è possibile modificare o clonare un profilo, oppure visualizzare gli utenti assegnati a un profilo. È anche possibile esaminare le pagine dei dettagli della protezione a livello di campo, nelle quali è possibile modificare le impostazioni.

Nota: Il rapporto Accesso agli oggetti e protezione livello campo non mostra le autorizzazioni concesse tramite gli insiemi di autorizzazioni.

Per visualizzare questo rapporto:

1. Da Imposta, immettere `Controllo dello stato del portale` nella casella `Ricerca veloce`, quindi selezionare **Controllo dello stato del portale**.
2. Fare clic su **Accesso agli oggetti e protezione livello campo**.
3. Dalla pagina del rapporto, fare clic sul nome di oggetto per visualizzarne le impostazioni di protezione a livello di campo e le autorizzazioni in base al profilo.

   Dalla pagina dei dettagli dell'oggetto, è possibile effettuare una delle operazioni seguenti:

   - Per visualizzare la pagina dei dettagli di un profilo, fare clic sul nome del profilo.
   - Per visualizzare la pagina dei dettagli della protezione a livello di campo di un profilo, fare clic sui **campi visibili**.
   - Per ritornare al rapporto Accesso agli oggetti e protezione livello di campo generale, fare clic su **Accesso agli oggetti e protezione livello campo**.

Da entrambe le pagine del rapporto, è possibile effettuare una delle operazioni seguenti:

- Per mostrare un elenco filtrato di elementi, selezionare una visualizzazione predefinita dall'elenco a discesa.
- Per tornare all'elenco dei rapporti, fare clic su **Torna a elenco: Rapporti di controllo dello stato del portale**.

VEDERE ANCHE:

Panoramica sul controllo dello stato del portale

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponibile nelle versioni: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per visualizzare i rapporti di controllo dello stato del portale:

- "Personalizza applicazione"

  E

  "Gestisci utenti"

  E

  "Modifica tutti i dati"

Visualizzazione del rapporto di condivisione delle impostazioni predefinite dell'organizzazione

Le impostazioni predefinite dell'organizzazione specificano il livello di accesso predefinito a ogni oggetto per gli utenti dell'organizzazione. Se il livello di accesso predefinito a un oggetto è Pubblico, gli utenti con autorizzazioni oggetto abilitate ("Lettura", "Crea", "Modifica" o "Elimina") possono accedere a record di cui non sono titolari. Ad esempio, se l'impostazione di accesso predefinita per l'oggetto account è Lettura/Scrittura pubblica, tutti gli utenti che dispongono dell'autorizzazione "Lettura" per l'oggetto account possono visualizzare qualsiasi record dell'account. Durante la configurazione delle impostazioni predefinite dell'organizzazione, è bene assicurarsi che gli utenti del portale non possano vedere oggetti ai quali non devono accedere.

Il rapporto di condivisione delle impostazioni predefinite dell'organizzazione fa parte dei rapporti di controllo dello stato del portale ed elenca gli oggetti standard e personalizzati, nonché l'impostazione di accesso predefinita per ogni oggetto. È possibile utilizzare questo rapporto per esaminare e modificare le impostazioni predefinite dell'organizzazione che possono esporre record agli utenti del portale.

Per visualizzare questo rapporto:

1. Da Imposta, immettere *`Controllo dello stato del portale`* nella casella `Ricerca veloce`, quindi selezionare **Controllo dello stato del portale**.
2. Fare clic su **Condivisione delle impostazioni predefinite dell'organizzazione**.

   Il rapporto elenca l'impostazione di accesso predefinita per ogni oggetto. Se l'accesso predefinito di un oggetto è Pubblico, Mostra dettagli (per i calendari) oppure Utilizza (per i listini prezzi), gli utenti del portale con autorizzazioni oggetto abilitate possono accedere ai record degli altri utenti e la colonna Protezione indica un'impostazione predefinita debole dell'organizzazione. È possibile visualizzare le autorizzazioni oggetto specifiche concesse ai profili del portale nel rapporto Accesso agli oggetti e protezione livello campo.

   Se l'accesso predefinito di un oggetto è Privato, Nascondi dettagli (per i calendari) oppure Nessun accesso (per i listini prezzi), la colonna Protezione indica un'impostazione predefinita forte dell'organizzazione.

   Nota: anche con un'impostazione predefinita forte dell'organizzazione, gli utenti del portale possono accedere ai record degli altri utenti utilizzando delle eccezioni, ad esempio le regole di condivisione.

   Se è selezionata la casella di controllo `Concedi accesso tramite le gerarchie`, tutti gli utenti di livello superiore a quello del titolare del record in una gerarchia dei territori o dei ruoli possono accedere ai record del titolare per quell'oggetto.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponibile nelle versioni: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per visualizzare i rapporti di controllo dello stato del portale:

- "Personalizza applicazione"

  E

  "Gestisci utenti"

  E

  "Modifica tutti i dati"

Per impostare l'accesso in condivisione predefinito:

- "Gestisci condivisione"

Dalla pagina del rapporto, è possibile effettuare una delle operazioni seguenti:

- Per modificare le impostazioni di condivisione dell'organizzazione per un oggetto, fare clic su **Modifica** e modificare le impostazioni nella pagina di modifica delle impostazioni di condivisione predefinite dell'organizzazione.
- Per mostrare un elenco filtrato di elementi, selezionare una visualizzazione predefinita dall'elenco a discesa.
- Per tornare all'elenco dei rapporti, fare clic su **Torna a elenco: Rapporti di controllo dello stato del portale**.

VEDERE ANCHE:

Panoramica sul controllo dello stato del portale

Visualizzazione del rapporto sulle regole di condivisione

Gli amministratori possono utilizzare le regole di condivisione per concedere agli utenti l'accesso a record di cui non sono titolari. In una regola di condivisione, i record di proprietà di un gruppo di utenti (ad esempio un gruppo, un ruolo o un territorio) vengono condivisi con un altro gruppo di utenti. Durante la creazione delle regole di condivisione, è bene assicurarsi che gli utenti del portale non possano vedere record ai quali non devono accedere.

Il rapporto sulle regole di condivisione fa parte dei rapporti di controllo dello stato del portale ed elenca tutte le regole di condivisione che concedono agli utenti del portale l'accesso a record di cui non sono titolari. Il rapporto mostra il numero di utenti del portale cui può essere consentito l'accesso ai record in virtù delle singole regole di condivisione e permette di modificare i livelli di accesso per ciascuna regola. Per alcuni tipi di gruppi di utenti (ad esempio gruppi, ruoli e territori), è possibile esaminare le pagine dei dettagli nelle quali è possibile modificare, eliminare o gestire gli utenti del gruppo.

Per visualizzare questo rapporto:

1. Da Imposta, immettere *Controllo dello stato del portale* nella casella Ricerca veloce, quindi selezionare **Controllo dello stato del portale**.
2. Fare clic su **Regole di condivisione**.

   La colonna Numero di utenti del portale interessati mostra il numero di utenti del portale cui può essere consentito l'accesso per via della regola di condivisione. Il numero comprende gli utenti del portale specificati nella regola e, se per l'oggetto è abilitata la funzione **Concedi accesso tramite le gerarchie**, tutti gli utenti del portale di livello superiore nella gerarchia dei ruoli o dei territori. Se uno degli utenti di questo insieme ha abilitato le autorizzazioni oggetto ("Lettura", "Crea", "Modifica" o "Elimina"), tale utente può accedere ai record esposti dalla regola.

   Nota:
   - Il rapporto sulle regole di condivisione non include le regole di condivisione basate sui criteri.
   - Questo rapporto non verifica le autorizzazioni oggetto degli utenti del portale.Le autorizzazioni oggetto specifiche concesse ai profili del portale si possono visualizzare nel rapporto Accesso agli oggetti e protezione livello campo.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponibile nelle versioni: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per visualizzare i rapporti di controllo dello stato del portale:
- "Personalizza applicazione"

  E

  "Gestisci utenti"

  E

  "Modifica tutti i dati"

Per creare e modificare le regole di condivisione:
- "Gestisci condivisione"

Dalla pagina del rapporto, è possibile effettuare una delle operazioni seguenti:

- Per modificare il livello di accesso in una regola di condivisione, fare clic su **Modifica** e modificare le impostazioni nella pagina di modifica delle regole di condivisione.
- Per visualizzare i dettagli di un gruppo di utenti in una regola di condivisione, fare clic sulla colonna Di proprietà di o Condiviso con.
- Per mostrare un elenco filtrato di elementi, selezionare una visualizzazione predefinita dall'elenco a discesa.
- Per tornare all'elenco dei rapporti, fare clic su **Torna a elenco: Rapporti di controllo dello stato del portale**.

Nota: Le regole di condivisione di account e territori account possono concedere l'accesso a referenti, opportunità e casi associati agli account condivisi. Il rapporto sulle regole di condivisione mostra i livelli di accesso solo per gli oggetti di livello superiore e non per gli oggetti associati.

VEDERE ANCHE:

Panoramica sul controllo dello stato del portale

Portale Self-Service

Funzione avvio immediato di Self-Service

Nota: A partire dal rilascio Spring '12, il portale Self-Service non è disponibile per le nuove organizzazioni. Le organizzazioni esistenti continuano ad avere accesso al portale Self-Service.

Per consentire un avvio rapido del portale Self-Service, utilizzare il pulsante **Avvio immediato** con il quale è possibile eseguire il processo di impostazione in modo veloce e selezionare automaticamente alcuni valori predefiniti.

Nota: Non è possibile salvare codice JavaScript nel codice personalizzato e possono essere utilizzati solo determinati elementi e attributi HTML.

1. Da Imposta, immettere *`Portale Self-Service`* nella casella `Ricerca veloce`, quindi selezionare **Impostazioni** e fare clic su **Invio immediato**.
2. Rivedere il processo, quindi fare clic su **Continua**.
3. Scegliere un tema colori.
4. Modificare i valori predefiniti secondo le proprie necessità, quindi fare clic su **Salva**.
5. Per verificare il funzionamento del portale Self-Service:
   a. Fare clic su **Genera** per recuperare un nome utente e una password di prova.
   b. Fare clic su **Accedi al portale Self-Service** per visualizzare in anteprima le pagine.
   c. Se si desidera, fare clic su **Invita** per comunicare ad altri utenti la procedura di accesso e di anteprima delle pagine.
6. Abilitare il portale Self-Service copiando il link fornito nella sezione **Abilita Self-Service...** in una posizione appropriata del sito Web.
7. Al termine, fare clic su **Chiudi**.
8. Abilitare l'utilizzo del portale Self-Service da parte dei clienti. Vedere Gestione degli utenti del portale Self-Service a pagina 107.

Suggerimento: per modificare le impostazioni, vedere Attivazione delle impostazioni e delle funzioni del portale Self-Service a pagina 83. La funzione Avvio immediato di Self-Service abilita automaticamente il pulsante **Abilita Self-Service** nelle pagine dei dettagli dei referenti.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per utilizzare la funzione Avvio immediato di Self-Service:
- "Gestisci portale Self-Service"

VEDERE ANCHE:

Impostazione del portale Self-Service

Pagina dei suggerimenti per l'amministratore: Come ottenere i migliori risultati dal portale Self-Service

Guida all'impostazione dell'amministratore: Guida all'implementazione Self-Service

Impostazione del portale Self-Service

Nota: A partire dal rilascio Spring '12, il portale Self-Service non è disponibile per le nuove organizzazioni. Le organizzazioni esistenti continuano ad avere accesso al portale Self-Service.

Il portale Self-Service rappresenta un canale di assistenza online per i clienti, che possono utilizzarlo per risolvere le richieste senza contattare un rappresentante dell'assistenza clienti.

L'impostazione del portale Self-Service è semplice. Scegliere una delle due opzioni di impostazione:

- **Avvio immediato** - Consente di effettuare un'impostazione rapida; vedere Avvio immediato di Self-Service a pagina 81.
- **Impostazione Self-Service** - Impostazione completa che consente ulteriori personalizzazioni. L'impostazione è costituita dalle seguenti operazioni:
  - Attivazione delle impostazioni e delle funzioni del portale Self-Service a pagina 83
  - Personalizzazione dell'aspetto del portale Self-Service a pagina 87
  - Personalizzazione dei font e dei colori del portale Self-Service a pagina 88
  - Personalizzazione delle pagine del portale Self-Service a pagina 89
  - Generazione di codice HTML di accesso a pagina 105
  - Gestione degli utenti Self-Service a pagina 107

VEDERE ANCHE:

Funzione avvio immediato di Self-Service
Personalizzazione dell'aspetto del portale Self-Service
Personalizzazione dei font e dei colori del portale Self-Service
Pagina dei suggerimenti per l'amministratore: Come ottenere i migliori risultati dal portale Self-Service
Guida all'impostazione dell'amministratore: Guida all'implementazione Self-Service

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per utilizzare la funzione Avvio immediato di Self-Service:

- "Gestisci portale Self-Service"

Per impostare il portale Self-Service:

- "Gestisci portale Self-Service"

Per modificare pagine Self-Service:

- "Gestisci portale Self-Service"

  E

  "Personalizza applicazione"

Attivazione delle impostazioni e delle funzioni del portale Self-Service

Nota: A partire dal rilascio Spring '12, il portale Self-Service non è disponibile per le nuove organizzazioni. Le organizzazioni esistenti continuano ad avere accesso al portale Self-Service.

1. Da Imposta, immettere *Portale Self-Service* nella casella Ricerca veloce, quindi selezionare **Impostazioni**.
2. Fare clic su **Impostazione Self-Service** nella pagina delle impostazioni del portale Self-Service.
3. Impostare le opzioni seguenti:

Impostazione	Descrizione
Accesso abilitato	Consente agli utenti di accedere al portale Self-Service.
Modifica utenti Self-Service	Visualizza il pulsante **Abilita Self-Service** nelle pagine dei dettagli dei referenti. Oppure, per i referenti per i quali il portale Self-Service è già stato abilitato, viene visualizzato il pulsante **Visualizza Self-Service**.
URL di disconnessione	L'URL della pagina Web visualizzata quando gli utenti si disconnettono dal portale Self-Service, ad esempio, http://www.acme.com. Se non si specifica un URL di disconnessione, il pulsante **Esci** non viene visualizzato.
Origine caso predefinita	Origine predefinita assegnata a tutti i casi inviati mediante il portale Self-Service. I valori disponibili vengono ottenuti dall'elenco di selezione Origine caso. È possibile assegnare origini predefinite diverse ai casi inviati mediante il portale Self-Service e la funzionalità Web a caso.
Nuovi casi visibili nel portale	Consente di selezionare automaticamente la casella di controllo Visibile nel Portale Self-Service per tutti i casi nuovi, inclusi i casi creati mediante le funzionalità Web a caso, Email a caso ed Email a caso on-demand. Indipendentemente dall'impostazione predefinita, se si creano nuovi casi è possibile impostare manualmente l'opzione Visibile nel Portale Self-Service.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per impostare il portale Self-Service:
- "Gestisci portale Self-Service"

Per modificare pagine Self-Service:
- "Gestisci portale Self-Service"

  E

  "Personalizza applicazione"

Impostazione	Descrizione
`Abilita ricerca soluzioni`	Abilita le categorie di soluzioni nel portale Self-Service, consentendo agli utenti di cercare le soluzioni per categoria. Se sono state abilitate le soluzioni multilingue, è possibile tradurre le categorie di soluzioni.
`Categoria di livello massimo per il portale Self-Service`	Categoria di livello massimo accessibile dai clienti nel portale Self-Service. I clienti possono visualizzare tutte le soluzioni in questa categoria e nelle relative sottocategorie se sono contrassegnate come `Visibile nel portale Self-Service`. Lasciare vuoto per fare in modo che i clienti possano visualizzare tutte le soluzioni contrassegnate con `Visibile nel portale Self-Service` in tutte le categorie.
`Tipo di record caso`	Tipo di record assegnato a tutti i casi inviati mediante il portale Self-Service.
`Indirizzo email di origine`	L'indirizzo email da cui vengono inviati tutti i messaggi contenenti nuovi utenti e password, ad esempio `support@acme.com`. Quando questo campo è vuoto Salesforce utilizza: • L'indirizzo email Utente caso automatico per gli utenti che ricevono un messaggio email con una password temporanea dopo aver fatto clic su **Password dimenticata?** nella pagina di accesso del portale Self-Service. L'Utente caso automatico viene specificato nella pagina Impostazioni di assistenza in Imposta. • L'indirizzo email dell'utente che ha inserito per ultimo un commento per gli utenti che ricevono un messaggio email di notifica del commento su un caso.
`Nome email di origine`	Nome associato a Indirizzo email di origine, ad esempio "Assistenza clienti Acme". Quando questo campo è vuoto Salesforce utilizza: • Il nome dell'organizzazione per gli utenti che ricevono un messaggio email con una password temporanea dopo aver fatto clic su **Password dimenticata?** nella pagina di accesso del portale Self-Service. • Il nome dell'utente che ha inserito per ultimo un commento per gli utenti che ricevono un messaggio email di notifica del commento su un caso.
`Modello nuovo utente`	Modello di email utilizzato per inviare il nome utente e la password iniziale a tutti gli utenti Self-Service appena abilitati. Self-Service seleziona automaticamente un modello di esempio per l'utente, ma è possibile modificare il modello o creare il

Impostazione	Descrizione
	proprio modello di email. Il modello deve essere contrassegnato come “Disponibile all'uso”.
`Modello nuova password`	Modello di email utilizzato per inviare agli utenti Self-Service esistenti una nuova password dopo che questa è stata reimpostata o dopo che loro stessi l'hanno reimpostata mediante l'opzione **Password dimenticata?** nella pagina di accesso del portale Self-Service. Self-Service seleziona automaticamente un modello di esempio per l'utente, ma è possibile modificare il modello o creare il proprio modello di email. Il modello deve essere contrassegnato come “Disponibile all'uso”.
`Abilita messaggio di notifica su nuovo commento caso`	Se selezionata, la casella di controllo indica che l'opzione `Invia notifica al cliente` nel commento del caso viene visualizzata. Anche se questa casella di controllo non è selezionata, l'opzione `Invia notifica al cliente` viene comunque visualizzata nei casi se sono state abilitate le notifiche tramite email ai referenti che non sono membri del portale Self-Service. Vedere Personalizzazione delle impostazioni di assistenza a pagina 275.
`Modello nuovo commento`	Modello di email utilizzato per inviare una notifica agli utenti del portale Self-Service quando un commento pubblico viene aggiunto a uno dei propri casi. Self-Service seleziona automaticamente un modello di esempio per l'utente, ma è possibile modificare il modello o creare il proprio modello di email. Il modello deve essere contrassegnato come “Disponibile all'uso”. Tenere presente che i titolari dei casi ricevono una notifica separata che non può essere personalizzata.
`Abilita Regole di risposta automatica caso per i casi Self-Service`	Indica se i casi inviati tramite il portale Self-Service attiveranno le regole di risposta automatica.
`Modello di creazione caso`	Modello di email da utilizzare quando i casi inviati tramite il portale Self-Service non corrispondono ad alcuna regola di risposta automatica.
`Larghezza massima pagina`	Larghezza massima in pixel delle pagine di Self-Service da Salesforce. La larghezza del frame HTML interno della pagina di accesso del portale Self-Service, se si ospita il portale.
`Altezza minima pagina`	L'altezza minima in pixel delle pagine di Self-Service da Salesforce.
`URL foglio di stile`	L'URL completo e accessibile al pubblico del foglio di stile Self-Service della propria organizzazione, ad esempio "http://www.acme.com/styles/selfservice.css". Vedere

Impostazione	Descrizione
	Personalizzazione dell'aspetto del portale Self-Service a pagina 87. Se si utilizzano temi colori predefiniti, lasciare vuoto questo campo.
`Tema colori`	Utilizzare uno dei temi colori di Salesforce se non si dispone di alcun foglio di stile. Fare clic sul link **Visualizza opzioni foglio di stile** per visualizzare le impostazioni dei modelli. Per modificare i font e i colori di uno dei temi colore di Salesforce, vedere Personalizzazione dei font e dei colori del portale Self-Service a pagina 88.
`Caso con termine singolare`	Termine utilizzato sul portale Self-Service al posto di "caso" (forma singolare).
`Caso con termine plurale`	Termine utilizzato sul portale Self-Service al posto di "casi" (forma plurale).
`Soluzione con termine singolare`	Termine utilizzato sul portale Self-Service al posto di "soluzione" (forma singolare).
`Soluzione con termine plurale`	Termine utilizzato sul portale Self-Service al posto di "soluzioni" (forma plurale).

4. Fare clic su **Salva** per salvare le impostazioni Self-Service.

VEDERE ANCHE:

Impostazione del portale Self-Service

Pagina dei suggerimenti per l'amministratore: Come ottenere i migliori risultati dal portale Self-Service

Guida all'impostazione dell'amministratore: Guida all'implementazione Self-Service

Personalizzazione dell'aspetto del portale Self-Service

Nota: A partire dal rilascio Spring '12, il portale Self-Service non è disponibile per le nuove organizzazioni. Le organizzazioni esistenti continuano ad avere accesso al portale Self-Service.

Per personalizzare l'aspetto dell'intero portale Self-Service:

1. Personalizzare le intestazioni e i piè di pagina delle pagine Self-Service; vedere Creazione di sezioni intestazione e piè di pagina personalizzate a pagina 98.
2. Personalizzare i font e i colori del portale Self-Service utilizzando una delle seguenti opzioni:
   - Scegliere un tema colori predefinito o caricare il proprio foglio di stile a pagina 91.
   - Personalizzare font e colori con un editor di tipo "point-and-click" a pagina 88.

VEDERE ANCHE:

Impostazione del portale Self-Service

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per impostare il portale Self-Service:

- "Gestisci portale Self-Service"

Per modificare pagine Self-Service:

- "Gestisci portale Self-Service"

  E

  "Personalizza applicazione"

Personalizzazione dei font e dei colori del portale Self-Service

Nota: A partire dal rilascio Spring '12, il portale Self-Service non è disponibile per le nuove organizzazioni. Le organizzazioni esistenti continuano ad avere accesso al portale Self-Service.

È possibile personalizzare i font e i colori del portale Self-Service per adattarli a quelli dell'immagine aziendale. I font e i colori del portale sono specificati in un "tema colori" del portale. Selezionare un tema colori predefinito e personalizzarlo con un editor di tipo "point-and-click".

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per impostare il portale Self-Service:
- "Gestisci portale Self-Service"

Per modificare pagine Self-Service:
- "Gestisci portale Self-Service"

  E

  "Personalizza applicazione"

1. Da Imposta, immettere *`Font e colori`* nella casella `Ricerca veloce`, quindi selezionare **Font e colori**. Salesforce offre temi predefiniti che è possibile personalizzare. Fare clic su **Anteprima** per visualizzare in anteprima qualsiasi tema.
2. Selezionare il tema colori da personalizzare.

   Dalla pagina del tema colori è possibile:

   - Fare clic sul link **Ripristina predefinito** per rimuovere da un tema tutte le personalizzazioni.
   - Fare clic su **Torna a Tutti i temi** per ritornare all'elenco dei temi colori.
   - Fare clic su **Anteprima** *`Nome del tema`* per visualizzare il tema da personalizzare.
3. Scegliere una pagina del portale da personalizzare. I temi colori vengono personalizzati pagina per pagina con alcuni elementi di pagina condivisi da più pagine.

   Dalla pagina del portale è possibile:

   - Fare clic su **Vedere gli esempi** per visualizzare tutti gli elementi che è possibile personalizzare.
   - Fare clic su **Cancella** accanto a un elemento per rimuovere le personalizzazioni.
   - Fare clic su **Anteprima***`Nome del tema`* per visualizzare il tema da personalizzare.
   - Fare clic su **Torna a Tutte le pagine** per ritornare all'elenco di tutte le pagine del portale.
4. Fare clic su **Modifica** accanto all'elemento visivo da personalizzare. Alcuni elementi sono visibili solo nella pagina del portale selezionata, mentre altri sono condivisi da più pagine. Le modifiche apportate agli elementi condivisi riguardano tutte le pagine.

   Nota: in base all'elemento visivo selezionato, è possibile personalizzarne gli attributi con un editor di tipo "point-and-click" oppure con un editor di fogli di stile personalizzati che consente di modificare direttamente i fogli di stile CSS. Scegliere il link "fare clic qui" per passare da un editor all'altro. Se si utilizza l'editor "point-and-click", selezionare la casella Mostra attributi avanzati per accedere al link "fare clic qui". La definizione dei fogli di stile CSS è consigliata solo a utenti esperti.
5. Modificare l'elemento visivo secondo necessità.

   Se si utilizza l'editor "point-and-click":

   - Fare clic su **Modifica** accanto all'attributo di base o avanzato. Se gli attributi avanzati non sono visualizzati, selezionare la casella `Mostra attributi avanzati`.
   - Nella finestra popup, modificare gli attributi secondo necessità.
   - Per confermare le modifiche apportate, fare clic su **OK** nella finestra popup.

     Se si utilizza l'editor di fogli di stile personalizzati, immettere un codice CSS valido.

     Per un elenco degli attributi delle pagine che è possibile modificare, vedere Attributi delle pagine Self-Service a pagina 104.
6. Fare clic su **Salva** per salvare tutte le modifiche apportate all'elemento visivo e ai relativi attributi. Le personalizzazioni non saranno visibili agli utenti del portale Self-Service finché non si imposta il tema colori come attivo.

7. Ripetere la procedura per personalizzare tutti gli elementi visivi e i relativi attributi.
8. Ritornare all'elenco dei temi colori facendo clic sul link **Torna a Tutte le pagine**, quindi sul link **Torna a Tutti i temi**.
9. Fare clic su **Imposta tema attivo**.
10. Selezionare il tema per attivarlo per il portale, dal vivo e in tempo reale. L'organizzazione può avere un solo tema attivo.
11. Fare clic su **Salva**.

Nota: poiché le modifiche a un tema attivo vengono applicate immediatamente, si consiglia di personalizzare completamente un tema prima di attivarlo in modo da non disturbare i clienti.

VEDERE ANCHE:

Impostazione del portale Self-Service

Personalizzazione delle pagine del portale Self-Service

Nota: A partire dal rilascio Spring '12, il portale Self-Service non è disponibile per le nuove organizzazioni. Le organizzazioni esistenti continuano ad avere accesso al portale Self-Service.

1. Da Imposta, immettere *Portale Self-Service* nella casella Ricerca veloce, quindi selezionare **Impostazioni**.
2. Apportare i miglioramenti necessari a qualsiasi pagina del portale Self-Service. Per ulteriori informazioni, vedere i seguenti argomenti:
   - Personalizzazione della pagina di accesso del Portale Self-Service
   - Personalizzazione della pagina iniziale del Portale Self-Service
   - Abilitare la pagina Soluzioni
   - Personalizzazione della pagina Registra un caso del Portale Self-Service
   - Personalizzare la pagina Visualizza casi
   - Personalizzare la pagina Soluzioni suggerite

Nota:

- Non è possibile creare più versioni della stessa pagina del portale Self-Service. È tuttavia possibile personalizzare ogni pagina Self-Service.
- Gli articoli di Salesforce Knowledge non vengono visualizzati nel portale Self-Service.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per modificare pagine Self-Service:

- "Gestisci portale Self-Service"

  E

  "Personalizza applicazione"

VEDERE ANCHE:

Impostazione del portale Self-Service

Personalizzare il foglio di stile del portale Self-Service

Attributi delle pagine Self-Service

Creazione di sezioni intestazione e piè di pagina personalizzate

Preparazione per l'impostazione del portale

Nota: A partire dal rilascio Spring '12, il portale Self-Service non è disponibile per le nuove organizzazioni. Le organizzazioni esistenti continuano ad avere accesso al portale Self-Service.

Prima di impostare il portale Self-Service o il Portale Clienti Salesforce:

- **Creare delle soluzioni pubbliche** - Riesaminare e contrassegnare le soluzioni come `Visibile nel portale Self-Service`. Solo le soluzioni contrassegnate come `Visibile nel portale Self-Service` possono comparire nel portale Self-Service o nel Portale Clienti. Solo per il proprio portale Self-Service, identificare le cinque soluzioni principali che si desidera presentare sulla Pagina iniziale.
- **Determinare le informazioni da visualizzare e da raccogliere** - Decidere quali campi del caso saranno disponibili quando gli utenti visualizzano i propri casi. Occorre anche decidere quali campi saranno obbligatori quando gli utenti inviano i casi online e quali valori degli elenchi di selezione è possibile selezionare quando gli utenti risolvono i loro casi con le soluzioni suggerite.
- **Designare la posizione del portale** - Decidere in quale punto del sito Web aziendale inserire l'URL di accesso al portale. Per individuare l'URL di accesso al portale Self-Service, vedere Generazione di codice HTML di accesso a pagina 105; per individuare l'URL di accesso per il Portale Clienti, vedere Abilitazione dell'accesso e delle impostazioni del Portale Clienti.
- **Personalizzare i modelli di comunicazione del portale** - Decidere quali modelli di email inviare agli utenti per comunicare tutta una serie di informazioni quale la reimpostazione delle password, le notifiche in caso di aggiunta di commenti pubblici ai casi e le risposte automatiche ai casi con le soluzioni suggerite.
- **Personalizzare e distribuire la pagina dei suggerimenti per il portale** - Scaricare la pagina dei suggerimenti Using the Self-Service Portal and Customer Portal e modificarla per uniformarla alla grafica e alle funzioni disponibili sul proprio portale, ad esempio le soluzioni suggerite e la possibilità di allegare file ai casi inviati. Distribuire poi il documento ai clienti che desiderano informazioni su come trovare risposte alle loro domande attraverso il portale.

VEDERE ANCHE:

Impostazione del portale Self-Service

Personalizzare il foglio di stile del portale Self-Service

Personalizzare il foglio di stile del portale Self-Service

Nota: A partire dal rilascio Spring '12, il portale Self-Service non è disponibile per le nuove organizzazioni. Le organizzazioni esistenti continuano ad avere accesso al portale Self-Service.

Selezionare un tema colori predefinito o scaricare un tema colori Self-Service di esempio per personalizzarlo. Questo tema colori consente di incorporare nel portale Self-Service l'immagine aziendale caratteristica dell'organizzazione.

Nota: per personalizzare un tema colori del portale Self-Service con un editor di tipo "point-and-click", vedere Personalizzazione dei font e dei colori del portale Self-Service a pagina 88.

1. Da Imposta, immettere *Portale Self-Service* nella casella Ricerca veloce, quindi selezionare **Impostazioni**.
2. Fare clic su **Impostazione Self-Service**.
3. Fare clic sul link **Visualizza opzioni tema colori** nella sezione Impostazioni pagina.
4. Individuare un set di font e i colori desiderati, quindi fare clic su **Scarica questo tema colori**.

   Per utilizzare un tema colori predefinito senza personalizzarlo, è sufficiente fare clic su **Seleziona questo tema colori**.
5. Salvare il tema colori scaricato. Se deve essere ulteriormente personalizzato, rivolgersi al webmaster. Il tema colori scaricato è un foglio di stile CSS modificabile dal webmaster.
6. Memorizzare il foglio di stile scaricato in una posizione accessibile pubblicamente e immettere l'URL del foglio di stile nel campo URL foglio di stile.
7. Fare clic su **Salva**.

VEDERE ANCHE:

Impostazione del portale Self-Service

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per impostare il portale Self-Service:

- "Gestisci portale Self-Service"

Per modificare pagine Self-Service:

- "Gestisci portale Self-Service"

  E

  "Personalizza applicazione"

Personalizzazione della pagina di accesso del Portale Self-Service

Personalizzare la pagina di accesso a Self-Service per specificare ciò che gli utenti visualizzano quando viene loro richiesto di effettuare l'accesso al portale.

Nota: A partire dal rilascio Spring '12, il portale Self-Service non è disponibile per le nuove organizzazioni. Le organizzazioni esistenti continuano ad avere accesso al portale Self-Service.

1. Da Imposta, immettere *`Portale Self-Service`* nella casella `Ricerca veloce`, quindi selezionare **Impostazioni**.
2. Nell'elenco Pagine portale, fare clic su **Modifica** accanto a Pagina di accesso.
3. Selezionare `Mostra messaggio` per visualizzare un messaggio personalizzato nella pagina di accesso.
4. Se è stato abilitato un messaggio della pagina, immetterlo nella casella di testo, utilizzando la barra di formattazione per modificare dimensioni, colori e caratteri.

   Se lo si desidera, selezionare `Mostra HTML` per visualizzare e modificare il messaggio della pagina in HTML.

   Non è possibile salvare codice JavaScript nel codice personalizzato e possono essere utilizzati solo determinati elementi e attributi HTML.
5. Fare clic su **Salva**.

VEDERE ANCHE:

Impostazione del portale Self-Service

Personalizzazione delle pagine del portale Self-Service

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per modificare pagine Self-Service:

- "Gestisci portale Self-Service"

  E

  "Personalizza applicazione"

Personalizzazione della pagina iniziale del Portale Self-Service

Personalizzare la pagina iniziale del Portale Self-Service per includere le funzioni che si desidera vengano visualizzate dagli utenti quando accedono al Portale Self-Service.

Nota: A partire dal rilascio Spring '12, il portale Self-Service non è disponibile per le nuove organizzazioni. Le organizzazioni esistenti continuano ad avere accesso al portale Self-Service.

1. Da Imposta, immettere *Portale Self-Service* nella casella Ricerca veloce, quindi selezionare **Impostazioni**.
2. Nell'elenco Pagine portale, fare clic su **Modifica** accanto a Pagina iniziale.
3. Scegliere le funzioni da abilitare:

Funzione	Descrizione
Mostra elenco Soluzioni migliori	Elenca il titolo di un massimo di cinque soluzioni nella pagina iniziale.
Mostra casi aperti personali	Elenca i casi aperti dell'utente Self-Service connesso.
Mostra messaggio	Il messaggio che verrà visualizzato nella parte superiore della pagina iniziale. È possibile immettere un messaggio con un massimo di 32.000 caratteri, inclusi eventuali tag HTML.

4. Se si desidera visualizzare un messaggio sulla pagina, immettere il testo desiderato nella casella di testo utilizzando la barra di formattazione per formattare dimensioni, colori e caratteri.

   Selezionare Mostra HTML per visualizzare il messaggio della pagina in codice HTML. Non è possibile salvare codice JavaScript nel codice personalizzato e possono essere utilizzati solo determinati elementi e attributi HTML.
5. Se si desidera, inserire eventuali campi di unione per i dati da sostituire dinamicamente.
6. Fare clic su **Salva**.
7. Per un'anteprima dell'aspetto della pagina iniziale, fare clic su **Anteprima** accanto a Pagina iniziale nell'elenco Pagine portale. Se è stato personalizzato il foglio di stile Self-Service, l'anteprima mostra gli stili personalizzati.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per modificare pagine Self-Service:

- "Gestisci portale Self-Service"

  E

  "Personalizza applicazione"

Impostare le Soluzioni migliori

Se nella pagina iniziale è selezionata l'opzione Mostra elenco Soluzioni migliori, fare clic su **Aggiungi** nell'elenco correlato Soluzioni migliori nella pagina Impostazione Self-Service per trovare e selezionare le soluzioni da visualizzare nella pagina iniziale. È possibile selezionare soltanto le soluzioni che sono state contrassegnate con Visibile nel portale Self-Service.

VEDERE ANCHE:

Impostazione del portale Self-Service

Personalizzazione delle pagine del portale Self-Service

Abilitare la pagina Soluzioni

Nota: A partire dal rilascio Spring '12, il portale Self-Service non è disponibile per le nuove organizzazioni. Le organizzazioni esistenti continuano ad avere accesso al portale Self-Service.

È possibile personalizzare il contenuto della pagina Soluzioni di Self-Service dall'elenco correlato Pagine portale Self-Service. La pagina Soluzioni consente di visualizzare soltanto le soluzioni che sono state contrassegnate con `Visibile nel portale Self-Service` e gli eventuali file allegati a tali soluzioni.

1. Per abilitare questa pagina, fare clic su **Modifica** sulla riga Pagina Soluzioni.
2. Selezionare la casella di controllo `Mostra pagina Soluzioni`.
3. Selezionare `Mostra messaggio` per visualizzare il messaggio nella parte superiore della pagina Soluzioni.
4. Se il messaggio è abilitato, immettere il testo desiderato nella casella di testo utilizzando la barra di formattazione per formattare dimensioni, colori e caratteri.

   Se si desidera, selezionare `Mostra HTML` per visualizzare il messaggio in codice HTML. Non è possibile salvare codice JavaScript nel codice personalizzato e possono essere utilizzati solo determinati elementi e attributi HTML.
5. Se si desidera, inserire eventuali campi di unione per i dati da sostituire dinamicamente.
6. Fare clic su **Salva**.
7. Per un'anteprima dell'aspetto della pagina Soluzioni, fare clic su **Anteprima** sulla riga Pagina Soluzioni. Se è stato personalizzato il foglio di stile Self-Service, l'anteprima mostra gli stili personalizzati.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per modificare pagine Self-Service:

- "Gestisci portale Self-Service"

  E

  "Personalizza applicazione"

VEDERE ANCHE:

Impostazione del portale Self-Service

Personalizzazione delle pagine del portale Self-Service

Personalizzazione della pagina Registra un caso del Portale Self-Service

La pagina Registra un caso del Portale Self-Service consente agli utenti di inviare nuovi casi al team di assistenza clienti. Personalizzare la pagina creando un messaggio della pagina, aggiungendo campi di unione e scegliendo i campi del caso da includere.

Nota: A partire dal rilascio Spring '12, il portale Self-Service non è disponibile per le nuove organizzazioni. Le organizzazioni esistenti continuano ad avere accesso al portale Self-Service.

I nuovi casi inviati da questa pagina vengono automaticamente creati in Self-Service e assegnati al rappresentante dell'assistenza o all'area di attesa definita dalle regole di assegnazione dei casi.

1. Da Imposta, immettere *`Portale Self-Service`* nella casella `Ricerca veloce`, quindi selezionare **Impostazioni**.
2. Nell'elenco Pagine portale, fare clic su **Modifica** accanto a Pagina Registra un caso.
3. Selezionare la casella di controllo `Mostra pagina Registra un caso`.
4. Selezionare `Mostra messaggio` per visualizzare un messaggio su questa pagina.
5. Se è stato abilitato un messaggio della pagina, immetterlo nella casella di testo, utilizzando la barra di formattazione per modificare dimensioni, colori e caratteri.

   Selezionare `Mostra HTML` per visualizzare e modificare il messaggio della pagina in HTML. Non è possibile salvare codice JavaScript nel codice personalizzato e possono essere utilizzati solo determinati elementi e attributi HTML.
6. Se si desidera, inserire eventuali campi di unione per i dati da sostituire dinamicamente.
7. Fare clic su **Salva**.
8. Per modificare i campi da visualizzare nella pagina, fare clic sul link **Layout di pagina**.

   Nota: Se un campo caso è legato a una regola di convalida, tale regola può impedire la registrazione del caso da parte degli utenti del portale Self-Service che non hanno accesso alla compilazione di quel campo. Si consiglia di rendere tali campi visibili nella pagina Registra un caso.
9. Fare clic su **Salva** in qualsiasi momento per terminare.
10. Per un'anteprima dell'aspetto della pagina Registra un caso, fare clic su **Anteprima** accanto a Pagina Registra un caso nell'elenco Pagine portale. Se è stato personalizzato il foglio di stile Self-Service, l'anteprima mostra gli stili personalizzati.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per modificare pagine Self-Service:

- "Gestisci portale Self-Service"

  E

  "Personalizza applicazione"

VEDERE ANCHE:

Impostazione del portale Self-Service

Personalizzazione delle pagine del portale Self-Service

Personalizzare la pagina Visualizza casi

Nota: A partire dal rilascio Spring '12, il portale Self-Service non è disponibile per le nuove organizzazioni. Le organizzazioni esistenti continuano ad avere accesso al portale Self-Service.

È possibile abilitare e personalizzare la pagina Visualizza casi dall'elenco correlato Pagine portale Self-Service. La pagina Visualizza casi consente agli utenti di visualizzare i casi aperti e chiusi, di vedere le soluzioni e i commenti correlati e le attività completate, nonché di aggiungere eventualmente commenti ai propri casi.

1. Fare clic su **Modifica** sulla riga della pagina Visualizza casi.
2. Selezionare la casella `Mostra pagina Visualizza casi` per consentire agli utenti di visualizzare i propri casi aperti e chiusi.
3. Selezionare `Aggiungi commenti ai casi` per consentire agli utenti l'aggiunta di commenti ai propri casi. Quando un utente aggiunge un commento, viene automaticamente inviato un messaggio email al titolare del caso.
4. Selezionare `Aggiungi allegati ai casi` per consentire agli utenti di allegare file ai propri casi. Quando un utente aggiunge un allegato, viene automaticamente inviato un messaggio email al titolare del caso.

   Quando si modifica il layout della pagina Visualizza casi, aggiungere l'elenco correlato Allegati caso per consentire agli utenti di Self-Service di visualizzare i file aggiunti ai casi. L'elenco correlato mostra anche i file eventualmente aggiunti al caso dagli addetti all'assistenza.
5. Selezionare `Mostra messaggio` per visualizzare un messaggio su questa pagina.
6. Se il messaggio è abilitato, immettere il testo desiderato nella casella di testo utilizzando la barra di formattazione per formattare dimensioni, colori e caratteri.

   Se si desidera, selezionare `Mostra HTML` per visualizzare il messaggio in codice HTML. Non è possibile salvare codice JavaScript nel codice personalizzato e possono essere utilizzati solo determinati elementi e attributi HTML.
7. Se si desidera, inserire eventuali campi di unione per i dati da sostituire dinamicamente.
8. Fare clic su **Salva**.
9. Per modificare i campi e gli elenchi correlati da visualizzare nella pagina, fare clic sul link **Layout di pagina**.

   Aggiungere l'elenco correlato Attività caso per consentire agli utenti di Self-Service di visualizzare attività pubbliche complete correlate ai casi. È necessario inoltre impostare la protezione a livello di campo su "visibile" per la casella di controllo `Visibile nel portale Self-Service` nei layout di pagina attività in modo che gli addetti all'assistenza possano visualizzare o nascondere le attività completate nel portale Self-Service facendo clic su `Rendi pubblico` o `Mantieni privato` nell'elenco correlato Cronologia attività del caso.
10. Fare clic su **Salva** in qualsiasi momento per terminare.
11. Per un'anteprima dell'aspetto della pagina Visualizza casi, fare clic su **Anteprima** sulla riga Pagina Visualizza casi. Se è stato personalizzato il foglio di stile Self-Service, l'anteprima mostra gli stili personalizzati.

Suggerimento: per nascondere casi specifici agli utenti del portale, è possibile deselezionare la casella di controllo `Visibile nel portale Self-Service` del caso.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per modificare pagine Self-Service:

- "Gestisci portale Self-Service"

  E

  "Personalizza applicazione"

Nota: Le pagine Visualizza casi elencano i casi in ordine decrescente tramite il campo `Numero caso`. Gli utenti del portale non possono modificare quest'ordine, né ordinare le colonne dei casi nel portale Self-Service.

VEDERE ANCHE:

Impostazione del portale Self-Service

Personalizzazione delle pagine del portale Self-Service

Personalizzare la pagina Soluzioni suggerite

Nota: A partire dal rilascio Spring '12, il portale Self-Service non è disponibile per le nuove organizzazioni. Le organizzazioni esistenti continuano ad avere accesso al portale Self-Service.

È possibile abilitare e personalizzare la pagina Soluzioni suggerite dall'elenco correlato Pagine portale Self-Service. Nella pagina Soluzioni suggerite sono visualizzate fino a dieci soluzioni rilevanti che possono essere utili agli utenti nella risoluzione di un determinato caso. Quando si invia un caso o si visualizzano più casi nel portale Self-Service, gli utenti possono accedere alle soluzioni suggerite e chiudere personalmente i casi.

Per personalizzare la pagina Soluzioni suggerite:

1. Fare clic su **Modifica** sulla riga della pagina Soluzioni suggerite.
2. Selezionare `Mostra pagina Soluzioni suggerite` per abilitare la pagina nel portale Self-Service.
3. Selezionare uno `Stato caso chiuso dall'utente` da mostrare nel campo `Stato` per i casi chiusi dagli utenti Self-Service. Selezionare almeno un valore uguale a "Chiuso".
4. Scegliere il numero massimo di soluzioni suggerite che gli utenti potranno visualizzare in una volta. Il valore massimo è dieci.
5. Selezionare i `Motivi caso chiuso dall'utente` disponibili per gli utenti Self-Service dopo la chiusura dei casi.
6. Selezionare `Mostra messaggio` per visualizzare un messaggio su questa pagina.
7. Se il messaggio è abilitato, immettere il testo desiderato nella casella di testo utilizzando la barra di formattazione per formattare dimensioni, colori e caratteri.

   Se si desidera, selezionare `Mostra HTML` per visualizzare il messaggio in codice HTML.

   Non è possibile salvare codice JavaScript nel codice personalizzato e possono essere utilizzati solo determinati elementi e attributi HTML.
8. Se si desidera, inserire eventuali campi di unione per i dati da sostituire dinamicamente.
9. Fare clic su **Salva**.
10. Per un'anteprima dell'aspetto della pagina Soluzioni suggerite, fare clic su **Anteprima** sulla riga Pagina Soluzioni suggerite. Se è stato personalizzato il foglio di stile Self-Service, l'anteprima mostra gli stili personalizzati.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per modificare pagine Self-Service:

- "Gestisci portale Self-Service"

  E

  "Personalizza applicazione"

VEDERE ANCHE:

Impostazione del portale Self-Service

Personalizzazione delle pagine del portale Self-Service

Creazione di sezioni intestazione e piè di pagina personalizzate

È possibile applicare il marchio della società su ogni pagina del portale Self-Service personalizzando l'intestazione e il piè di pagina delle pagine. Tale intestazione e piè di pagina possono contenere il logo o i colori della società oppure il messaggio aziendale.

Nota: A partire dal rilascio Spring '12, il portale Self-Service non è disponibile per le nuove organizzazioni. Le organizzazioni esistenti continuano ad avere accesso al portale Self-Service.

1. Da Imposta, immettere *Portale Self-Service* nella casella Ricerca veloce, quindi selezionare **Impostazioni**.
2. Fare clic su **Modifica** accanto a Intestazione pagina o Piè di pagina nell'elenco in Sezioni pagina portale.
3. Selezionare Mostra intestazione o Mostra piè di pagina per visualizzazione un'intestazione o un piè di pagina sulle pagine del portale.
4. Selezionare Mostra separatore di intestazione o Mostra separatore piè di pagina per includere una linea di separazione tra l'intestazione e il corpo delle pagine.
5. Se si desidera, immettere un messaggio della pagina e utilizzare la barra di formattazione per formattarlo.

   Selezionare Mostra HTML per visualizzare e modificare il messaggio della pagina in HTML.Non è possibile salvare codice JavaScript nel codice personalizzato e possono essere utilizzati solo determinati elementi e attributi HTML.
6. Fare clic su **Salva**.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per impostare il portale Self-Service:
- "Gestisci portale Self-Service"

Per modificare pagine Self-Service:
- "Gestisci portale Self-Service"

  E

  "Personalizza applicazione"

VEDERE ANCHE:

Impostazione del portale Self-Service

Personalizzazione delle pagine del portale Self-Service

Personalizzare il foglio di stile del portale Self-Service

Attributi delle pagine Self-Service

Elementi e attributi HTML supportati per la personalizzazione del portale Self-Service

Utilizzare HTML per personalizzare i messaggi sulle pagine del portale Self-Service.

Nota: A partire dal rilascio Spring '12, il portale Self-Service non è disponibile per le nuove organizzazioni. Le organizzazioni esistenti continuano ad avere accesso al portale Self-Service.

È possibile personalizzare qualsiasi pagina del portale Self-Service e l'intestazione e il piè di pagina di tali pagine per includere un messaggio; inoltre, nel messaggio è possibile utilizzare i seguenti elementi e attributi HTML.

Elementi supportati

- a
- abbr
- acronym
- address

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

- area
- b
- basefont
- bdo
- big
- blockquote
- body
- br
- button
- caption
- center
- cite
- codice
- col
- colgroup
- dd
- del
- dfn
- dir
- div
- dl
- dt
- em
- fieldset
- font
- form
- h1
- h2
- h3
- h4
- h5
- h6
- head
- hr
- html
- i
- img
- input
- ins
- kbd

- label
- legend
- li
- link
- map
- menu
- meta
- ol
- optgroup
- option
- p
- pre
- q
- s
- samp
- select
- small
- span
- strike
- strong
- style
- sub
- sup
- table
- tbody
- td
- textarea
- tfoot
- th
- thead
- title
- tr
- tt
- u
- ul
- var
- xmp

Attributi supportati

- abbr

- accept
- accept-charset
- accesskey
- action
- align
- alink
- alt
- axis
- background
- bgcolor
- border
- cellpadding
- cellspacing
- char
- charoff
- charset
- checked
- cite
- class
- classid
- clear
- code
- codebase
- codetype
- color
- cols
- colspan
- compact
- content
- coords
- dati
- datetime
- declare
- defer
- dir
- disabled
- enctype
- face
- frameborder
- headers

- height
- href
- hreflang
- hspace
- http-equiv
- id
- ismap
- label
- lang
- language
- link
- longdesc
- marginheight
- marginwidth
- maxlength
- media
- method
- multiple
- name
- nohref
- noresize
- noshade
- nowrap
- readonly
- rel
- rev
- rows
- rowspan
- rules
- scheme
- scope
- scrolling
- selected
- shape
- size
- span
- src
- standby
- start
- style

- `summary`
- `tabindex`
- `target`
- `testo`
- `title`
- `usemap`
- `valign`
- `value`
- `valuetype`
- `version`
- `vlink`
- `vspace`
- `width`

VEDERE ANCHE:

Personalizzazione della pagina iniziale del Portale Self-Service

Personalizzazione della pagina Registra un caso del Portale Self-Service

Personalizzazione della pagina di accesso del Portale Self-Service

Creazione di sezioni intestazione e piè di pagina personalizzate

Attributi delle pagine Self-Service

Nota: A partire dal rilascio Spring '12, il portale Self-Service non è disponibile per le nuove organizzazioni. Le organizzazioni esistenti continuano ad avere accesso al portale Self-Service.

Di seguito è riportato l'elenco degli attributi delle pagine Self-Service modificabili con l'editor "point-and-click":

Attributo di pagina	Descrizione
`Colore`	Colore del testo.
`Grassetto`	Il valore grassetto del testo che specifica se il testo è in grassetto oppure no.
`Dimensioni font`	Dimensioni del testo.
`Font`	Stile del carattere tipografico in cui vengono visualizzate le lettere.
`Famiglia di font`	Elenco delle famiglie di font preferenziali per un determinato elemento. I browser Web utilizzano il primo valore di font riconosciuto.
`Sottolineatura`	Il valore sottolineato del testo che specifica se il testo è sottolineato oppure no.
`Colore bordo`	Il colore di un bordo.
`Stile bordo`	Lo stile di un bordo, ad esempio punteggiato, tratteggiato o continuo.
`Spessore bordo`	Lo spessore di un bordo.
`Spessore bordo inferiore`	Lo spessore di un bordo inferiore.
`Riempimento`	Lo spazio tra il bordo e l'elemento.
`Riempimento superiore`	Lo spazio da inserire tra il bordo superiore e l'elemento.
`Riempimento a destra`	Lo spazio da inserire tra il bordo destro e l'elemento.
`Riempimento a sinistra`	Lo spazio da inserire tra il bordo sinistro e l'elemento.
`Riempimento inferiore`	Lo spazio da inserire tra il bordo inferiore e l'elemento.
`Altezza`	L'altezza dell'elemento.
`Altezza linea`	L'altezza di una linea.
`Colore sfondo`	Il colore di fondo dell'elemento.
`Ripetizione sfondo`	Il formato in cui viene visualizzata l'immagine di sfondo, che specifica se l'immagine viene

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per impostare il portale Self-Service:

- "Gestisci portale Self-Service"

Per modificare pagine Self-Service:

- "Gestisci portale Self-Service"

  E

  "Personalizza applicazione"

Attributo di pagina	Descrizione
	visualizzata ripetutamente in formato orizzontale o verticale.
`Immagine sfondo`	L'immagine di sfondo dell'elemento. L'URL relativo o assoluto che ospita l'immagine deve essere specificato utilizzando la sintassi URL(), Ad esempio `url(/sserv/img/tabBg_gray.gif)`.

VEDERE ANCHE:

Impostazione del portale Self-Service

Personalizzazione delle pagine del portale Self-Service

Personalizzare il foglio di stile del portale Self-Service

Generazione di codice HTML di accesso

Nota: A partire dal rilascio Spring '12, il portale Self-Service non è disponibile per le nuove organizzazioni. Le organizzazioni esistenti continuano ad avere accesso al portale Self-Service.

Dopo avere abilitato e personalizzato il portale Self-Service, generare l'URL o il codice HTML dove gli utenti effettueranno l'accesso al portale Self-Service.

1. Da Imposta, immettere *`Portale Self-Service`* nella casella `Ricerca veloce`, quindi selezionare **Impostazioni**.
2. Fare clic su **Genera HTML di accesso**.
3. Inserire l'URL o il codice HTML fornito nella pagina Web del portale.
4. Fare clic su **Fine** per ritornare alla pagina Impostazioni Self-Service.

Nota: Non è possibile accedere contemporaneamente a Salesforce e al portale Self-Service con lo stesso browser. Ad esempio, se si accede a Salesforce e poi al portale Self-Service con lo stesso browser, la sessione di Salesforce non è più valida. Se, invece, si accede al portale Self-Service e poi a Salesforce con lo stesso browser, la sessione del portale Self-Service non è più valida.

VEDERE ANCHE:

Impostazione del portale Self-Service

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per generare il codice HTML del portale Self-Service:

- "Gestisci portale Self-Service"

Utilizzo della scheda Portali

Nota: A partire dal rilascio Spring '12, il portale Self-Service non è disponibile per le nuove organizzazioni. Le organizzazioni esistenti continuano ad avere accesso al portale Self-Service.

La scheda Portali permette di impostare un canale di assistenza online per i clienti Self-Service, consentendo loro di risolvere le richieste senza contattare un rappresentante dell'assistenza clienti.

Fare clic sulla scheda Portali per visualizzare la pagina iniziale Portali. Dalla pagina iniziale è possibile:

- Visualizzare la pagina iniziale del portale Self-Service del cliente.
- Fare clic sulle pagine portale Self-Service per visualizzare la modalità di interazione dei clienti.
- In **Rapporti**, fare clic sul nome di un rapporto per visualizzarlo.
- Selezionare i link in **Strumenti** per accedere alle utilità di gestione del portale Self-Service e degli utenti Self-Service.

Nota: la scheda Portali non comprende il Portale Clienti.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per impostare il portale Self-Service:

- "Gestisci portale Self-Service"

Per modificare pagine Self-Service:

- "Gestisci portale Self-Service"

  E

  "Personalizza applicazione"

Gestione degli utenti Self-Service

Nota: A partire dal rilascio Spring '12, il portale Self-Service non è disponibile per le nuove organizzazioni. Le organizzazioni esistenti continuano ad avere accesso al portale Self-Service.

È possibile gestire le informazioni relative agli utenti del portale Self-Service da un'unica posizione e apportare modifiche a più utenti contemporaneamente. Prima che i clienti possano utilizzare il portale Self-Service, è necessario abilitare l'accesso a Self-Service per ciascun referente. È possibile abilitare l'accesso per un referente alla volta dalla scheda Referenti oppure per più referenti contemporaneamente tramite la pagine di impostazione del portale Self-Service.

- Per abilitare singoli utenti Self-Service dalla scheda Referenti, selezionare un referente e fare clic su **Abilita Self-Service** nella pagina dei dettagli del referente.
- Per abilitare contemporaneamente più utenti Self-Service, vedere Abilitazione di più utenti Self-Service a pagina 108.
- Per modificare le informazioni sugli utenti Self-Service, vedere Modifica delle informazioni sugli utenti Self-Service a pagina 109.
- Per reimpostare le password degli utenti Self-Service, vedere Reimpostazione delle password degli utenti Self-Service a pagina 110.

VEDERE ANCHE:

Impostazione del portale Self-Service

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per gestire gli utenti Self-Service:

- "Modifica utenti Self-Service"

Per gestire globalmente gli utenti Self-Service:

- "Gestisci portale Self-Service"

  E

  "Modifica utenti Self-Service"

Abilitazione di più utenti Self-Service

Nota: A partire dal rilascio Spring '12, il portale Self-Service non è disponibile per le nuove organizzazioni. Le organizzazioni esistenti continuano ad avere accesso al portale Self-Service.

È possibile eseguire azioni globali di gestione degli utenti Self-Service, ad esempio abilitare l'accesso al portale Self-Service per più referenti contemporaneamente. Ogni referente deve avere un indirizzo email ed essere associato a un account per essere un utente Self-Service.

Per abilitare nuovi utenti per il portale Self-Service:

1. Da Imposta, digitare *Utenti* nella casella `Ricerca veloce` e quindi selezionare **Utenti**.
2. Fare clic su **Abilita nuovo(i) utente(i)**.
3. Immettere i criteri di ricerca per compilare l'elenco dei referenti da abilitare e fare clic su **Cerca**.
4. Selezionare i referenti che si desidera abilitare e fare clic su **Avanti**.
5. Modificare le informazioni relative agli utenti Self-Service in base alle proprie necessità.
6. Selezionare la casella di controllo `Super utente` per abilitare il referente come super utente di Self-Service, in grado di visualizzare le informazioni sui casi, aggiungere i commenti e caricare gli allegati per tutti i casi inviati da qualunque dipendente dell'azienda.
7. Fare clic su **Salva**.

VEDERE ANCHE:

Gestione degli utenti Self-Service

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per gestire gli utenti Self-Service:

- "Modifica utenti Self-Service"

Per gestire globalmente gli utenti Self-Service:

- "Gestisci portale Self-Service"

  E

  "Modifica utenti Self-Service"

Modifica delle informazioni degli utenti Self-Service

Nota: A partire dal rilascio Spring '12, il portale Self-Service non è disponibile per le nuove organizzazioni. Le organizzazioni esistenti continuano ad avere accesso al portale Self-Service.

Per mantenere aggiornate le informazioni sugli utenti Self-Service, è necessario modificarle.

1. Da Imposta, digitare *Utenti* nella casella Ricerca veloce e quindi selezionare **Utenti**.
2. Selezionare gli utenti che si desidera modificare.
3. Fare clic su **Modifica utente(i)**.
4. Apportare le modifiche desiderate ai record.
5. Fare clic su **Salva**.

VEDERE ANCHE:

Gestione degli utenti Self-Service

EDIZIONI

Disponibile in: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per gestire gli utenti Self-Service:

- "Modifica utenti Self-Service"

Per gestire globalmente gli utenti Self-Service:

- "Gestisci portale Self-Service"

  E

  "Modifica utenti Self-Service"

Reimpostazione delle password degli utenti Self-Service

Nota: A partire dal rilascio Spring '12, il portale Self-Service non è disponibile per le nuove organizzazioni. Le organizzazioni esistenti continuano ad avere accesso al portale Self-Service.

Se un utente Self-Service perde la propria password, è possibile inviargli una nuova password via email. Per reimpostare una o più password di utenti Self-Service:

1. Da Imposta, immettere *Utenti* nella casella Ricerca veloce, quindi selezionare **Utenti**.
2. Selezionare gli utenti di cui si desidera reimpostare le password.
3. Fare clic su **Reimposta password**.
4. Fare clic su **OK**.

VEDERE ANCHE:

Gestione degli utenti Self-Service

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per gestire gli utenti Self-Service:

- "Modifica utenti Self-Service"

Per gestire globalmente gli utenti Self-Service:

- "Gestisci portale Self-Service"

  E

  "Modifica utenti Self-Service"

Zone per le Comunità Salesforce e i Portali clienti

Utilizzo delle zone per organizzare le comunità

Nota: A partire dal rilascio Summer '13, le "comunità" Risposte Chatter e Ideas sono state rinominate "zone".

Le zone consentono di organizzare le idee e le domande in gruppi logici e ogni zona ha il proprio centro di interesse, idee e domande esclusive. Le zone vengono condivise dalle applicazioni Ideas, Risposte e Risposte Chatter, quindi è possibile visualizzare e creare zone da tali posizioni. Le organizzazioni che dispongono della versione Professional Edition possono avere solo una zona interna. Tutte le altre versioni possono avere fino a 50 zone condivise tra Ideas, Risposte e Risposte Chatter.

Nota: Se servono più di 50 zone, contattare Salesforce.

È possibile rendere visibile una zona ai seguenti tipi di utenti:

- Utenti di Comunità Salesforce.
- Utenti pubblici (richiede l'impostazione di un sito Force.com).
- Utenti interni Salesforce. Gli utenti Salesforce possono accedere a tutte le zone indipendentemente dal fatto che siano visualizzabili solo internamente oppure in un portale.
- Utenti del Portale Clienti o del Portale partner.
- Utenti della Salesforce Console.

Nota: Non è possibile utilizzare le regole di condivisione Salesforce per limitare l'accesso alle zone. Quando si crea una zona, è possibile limitare l'accesso selezionando il portale in cui la zona deve essere visualizzata. Solo gli utenti assegnati al portale (e gli utenti interni di Salesforce) potranno accedere a quella zona a meno che quest'ultima venga esposta pubblicamente tramite i siti Force.com.

Gli utenti visualizzeranno le zone, i risultati della ricerca e i contenuti associati al contesto definito dal proprio profilo utente:

- Gli utenti della comunità vedranno le zone associate alla comunità per cui hanno eseguito l'accesso.
- Gli utenti interni autorizzati a visualizzare Idee possono vedere tutte le zone solo interne nell'organizzazione. Se gli utenti interni accedono a una comunità, vedranno solo le zone associate a tale comunità.
- Gli utenti interni autorizzati a visualizzare Risposte Chatter possono vedere tutte le zone solo interne per l'organizzazione nella scheda Domande e risposte. Se gli utenti interni accedono a una comunità, vedranno solo le zone associate a tale comunità.
- Gli utenti del portale possono vedere le zone associate al proprio portale.
- Gli utenti del portale con accesso sia a un portale che a una comunità possono vedere le zone associate al portale o alla comunità per cui hanno attualmente effettuato l'accesso.
- Gli utenti che accedono al portale o alla comunità tramite un API possono accedere a tutte le zone a cui hanno accesso in tutti i contesti.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Zone Ideas disponibili in: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

Zone Risposte disponibili in: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

Zone Risposte Chatter disponibili in: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per creare o modificare una zona:

- "Personalizza applicazione"

- Le ricerche globali eseguite nell'applicazione interna dagli utenti interni restituiscono risultati da tutte le idee disponibili nell'organizzazione. Le ricerche effettuate da tutti gli altri utenti nelle Comunità Salesforce restituiscono risultati a partire dalle idee disponibili nelle singole comunità.

VEDERE ANCHE:

Creazione e modifica delle zone

Creazione e modifica delle zone

Le zone vengono condivise dalle applicazioni Ideas, Risposte e Risposte Chatter, quindi è possibile visualizzare e creare zone da tali posizioni. È possibile visualizzare solo una zona alla volta per le risposte. Le versioni supportate consentono al massimo 50 zone per organizzazione.

Per creare una nuova zona o modificare i dettagli di una zona esistente:

1. Da Imposta, immettere *Zone* nella casella `Ricerca veloce`, quindi selezionare **Zone** in **Risposte**, **Zone idee** o **Zone Risposte Chatter**.
2. Fare clic su **Modifica** accanto alla zona che si desidera modificare oppure su **Nuovo** per creare una nuova zona.
3. Immettere un numero univoco per la zona che identifichi chiaramente lo scopo della zona.
4. Se lo si desidera, immettere una descrizione in solo testo. HTML e altri linguaggi di markup non sono supportati.
5. Selezionare la casella di controllo `Attiva` per visualizzare la zona per la comunità.

   Le zone non possono essere eliminate, quindi se è necessario nascondere una zona, verificare che `Attiva` non sia selezionata. Tutte le zone attive sono automaticamente disponibili nella scheda Idee, ma è possibile assegnare solo una zona attiva a Risposte.
6. Selezionare il `Formato nome utente` per specificare in che modo devono essere visualizzati i nomi degli utenti nelle domande e risposte pubblicate in tutta la zona. Risposte Chatter utilizza Formato nome utente solo per le domande e le risposte. Ideas utilizza Nickname per i nomi utente all'interno di una comunità anziché Formato nomi utente all'interno di una zona.

   Nota: Per Risposte Chatter, vengono utilizzati i nomi degli utenti nel Gruppo di agenti dell'assistenza clienti anche se Nickname è stato selezionato come Formato nome utente per la zona.
7. Specificare dove deve essere visualizzata la zona.
   - `Comunità` consente di selezionare una comunità in cui visualizzare la zona. Solo per Risposte Chatter, è anche possibile selezionare **Visibile senza autenticazione** per consentire agli utenti guest di visualizzare l'attività all'interno della zona attraverso la comunità senza eseguire l'accesso.
   - `Solo interna` visualizza la zona solo per gli utenti interni. I membri del portale e di Comunità Salesforce non possono vedere le zone interne.
   - `Portale` consente di selezionare un'opzione da un elenco di portali esistenti.

     Per rendere una zona pubblicamente disponibile è necessario selezionare il Portale Clienti che si intende esporre pubblicamente tramite i siti Force.com. Risposte Chatter è supportato sui siti Force.com. Risposte non è supportato sui siti Force.com.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Zone Ideas disponibili in: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

Zone Risposte disponibili in: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

Zone Risposte Chatter disponibili in: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per creare o modificare una zona:
- "Personalizza applicazione"

Nota: Se si riassegna una zona a un'altra comunità, le voci associate a tale zona passano anche alla nuova comunità. Gli utenti che hanno eseguito l'accesso alla comunità originale non possono visualizzare gli elementi trasferiti alla nuova comunità, inclusa la sezione Elementi recenti della colonna dell'intestazione laterale. Se la zona viene rispostata nella comunità originale, viene ripristinata la possibilità di visualizzare gli elementi.

8. Per impostare le zone per Risposte Chatter, seguire questa procedura:
   a. Selezionare `Abilita per Risposte Chatter` per associare la zona a Risposte Chatter.
   b. Selezionare `Abilita le domande private` per consentire ai clienti di inviare le domande in forma privata all'assistenza clienti (creazione di casi). Se non si seleziona questa opzione, gli agenti dell'assistenza possono comunque avviare comunicazioni private con i clienti.
   c. In `Pagina Visualforce che ospita i feed della zona`, fare clic su e scegliere la pagina Visualforce in cui visualizzare domande, risposte e articoli di Knowledge.

      La pagina scelta deve includere il componente `chatteranswers:allfeeds` oppure una combinazione dei seguenti componenti: `chatteranswers:aboutme`, `chatteranswers:guestsignin`, `chatteranswers:feedfilter`, `chatteranswers:feeds`, `chatteranswers:searchask`, `chatteranswers:datacategoryfilter` in modo che la zona venga collegata correttamente al sito Force.com. Se non si sceglie una pagina Visualforce ne viene generata una automaticamente quando si salva la zona. La pagina generata contiene l'ID della zona per far sì che gli argomenti, le domande e le risposte siano associate a quella zona specifica e vi possano essere visualizzate. La pagina prende il nome della zona con il suffisso "_main", ad esempio `NomeZona_main`. La pagina contiene anche un attributo lingua corrispondente alla lingua predefinita dell'organizzazione.

      È possibile utilizzare l'attributo booleano `NoSignIn` in `chatteranswers:allfeeds`, `chatteranswers:aboutme`, `chatteranswers:feeds` oppure i componenti `chatteranswers:searchask` per eliminare tutti i link di accesso dalla zona. Utilizzare questa opzione quando si utilizza un percorso di accesso esterno e si desidera assicurarsi che gli utenti lo seguano anziché effettuare il normale accesso a Risposte Chatter. Quando l'attributo booleano `NoSignIn` è `true`, gli utenti possono comunque cercare e visualizzare i contenuti pubblicamente accessibili per la zona. Se dispongono già di una sessione valida, possono comunque inviare domande e risposte, votare e assegnare flag ai contenuti.

   d. In `Sito che ospita la zona`, fare clic su e scegliere il sito Force.com in cui ospitare la zona.
      - Se si è associata la zona a un portale, è possibile immettere il dominio di un sito Force.com.
      - Se si è associata la zona a una comunità Salesforce che non richiede agli utenti l'autenticazione per visualizzare l'attività della zona, il dominio del sito Force.com viene fornito da Salesforce.

   e. Se lo si desidera, in `URL notifiche per email portale`, personalizzare l'URL incluso nelle notifiche tramite email inviate dalla zona.

      L'URL delle notifiche tramite email viene generato automaticamente in modo da essere adattato alle impostazioni di visibilità della zona, ma può essere modificato per adattarlo a esigenze specifiche o a casi di utilizzo. Se si dispone di una pagina di accesso personalizzata, immettere il relativo URL. Ad esempio, se si è creata una pagina di accesso dalla quale gli utenti possono accedere a più zone, è possibile personalizzare l'`URL notifiche per email portale` in modo che gli utenti vengano reindirizzati a quella pagina dalle notifiche tramite email.

      Nota: Se si dispone di un URL esistente per le notifiche tramite email per una zona interna e in seguito si imposta un dominio personalizzato utilizzando Dominio personale, è necessario aggiornare manualmente l'URL notifica email. Per aggiornare l'URL, cancellare l'URL esistente in modo che il campo rimanga vuoto. Salvare la pagina: il sistema compila il campo con il nuovo URL del dominio personale.

   f. In `Gruppo di agenti dell'assistenza clienti`, selezionare il gruppo pubblico di utenti che agiranno come agenti dell'assistenza per la zona. Accanto al nome di questi utenti apparirà un'icona a forma di cuffia nella zona.

g. Se lo si desidera, in `Intestazione` o `Piè di pagina`, fare clic su e scegliere un file di testo o HTML che incorpora l'immagine aziendale dell'organizzazione nelle intestazioni o nei piè di pagina delle notifiche email inviate dalla zona.

È possibile scegliere solo un file che è stato caricato in una cartella accessibile pubblicamente nella scheda Documenti e contrassegnato come `Immagine disponibile esternamente`. I file inclusi nei campi possono avere una dimensione massima complessiva di 10 KB.

h. Selezionare le categorie di dati che si desidera esporre per la zona dall'elenco delle categorie di dati predefinite.

9. Per impostare Idee per la zona, utilizzare il campo `Gruppo di esperti` per selezionare il gruppo pubblico di esperti che controlleranno la zona per Idee.

10. Fare clic su **Salva**.

VEDERE ANCHE:

Selezione dei valori elenco di selezione e dei valori predefiniti per una zona

Abilitazione di Idee nel Portale Clienti

Designazione degli esperti di comunità

Comunità di risposte

Impostazione delle risposte

Nota: A partire dal rilascio Summer '13, Risposte non è disponibile per le nuove organizzazioni. Ora è possibile utilizzare Risposte Chatter, una comunità di supporto e self-service in cui gli utenti possono porre domande e ricevere risposte e commenti da altri utenti o dagli agenti dell'assistenza. Risposte Chatter riunisce Caso, Domande e risposte e gli articoli di Salesforce Knowledge in una sola esperienza. Le organizzazioni già esistenti continueranno ad avere accesso a Risposte se è stato abilitato prima del rilascio Summer '13.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Le categorie di dati e le risposte sono disponibili nelle versioni: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**.

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per personalizzare le impostazioni di Risposte:

- "Personalizza applicazione"

Per impostare le risposte:

1. Abilitare le risposte e impostare la zona predefinita.

2. Creare un gruppo di categorie per le risposte e aggiungere le categorie di dati al gruppo di categorie.

Nota: Anche se è possibile creare fino a cinque livelli gerarchici in un gruppo di categorie, nella comunità di risposte sono supportate solo le categorie di primo livello. Le categorie controllate sotto il primo livello non sono visualizzate nella comunità e i membri della comunità non possono assegnarle alle domande.

3. Assegnare le categorie di dati alla comunità di risposte.

4. Rivedere le impostazioni di visibilità del gruppo di categorie per decidere in che modo limitare l'accesso alle categorie e alle domande classificate nella comunità di risposte.

5. Utilizzo di ruoli, insiemi di autorizzazioni o profili:

a. Personalizzare la visibilità del gruppo di categorie per i dati.

b. (Facoltativo) Designare la visibilità predefinita del gruppo di categorie per gli utenti privi di visibilità mediante ruoli, insiemi di autorizzazioni o profili.

6. (Facoltativo) Per consentire ai membri della comunità che lavorano con i casi di inoltrare una domanda problematica o che non ha ricevuto risposta al livello superiore a un nuovo caso:
   a. Dalle impostazioni di gestione degli oggetti per i casi, accedere a Layout di pagina. Quindi, modificare i layout di pagina dei casi per includere il campo `Domanda`.
   b. Dalle impostazioni di gestione degli oggetti per i casi, accedere a Campi. Assicurarsi che la protezione a livello di campo per il campo `Domanda` renda il campo visibile nei profili necessari.

   Solo i membri della comunità autorizzati a creare i casi visualizzeranno l'opzione **Inoltra al livello superiore al caso** sulle domande.
7. (Facoltativo) Se l'organizzazione utilizza Salesforce Knowledge, gli utenti possono convertire in articoli le risposte ritenute particolarmente utili nella Knowledge Base. Da Imposta, immettere *`Impostazioni di Knowledge`* nella casella `Ricerca veloce`, quindi selezionare **Impostazioni di Knowledge** e assicurarsi che sia selezionata l'opzione `Consenti agli utenti di creare un articolo a partire da una risposta`.
8. (Facoltativo) Creare delle regole di convalida per domande e risposte per evitare l'invio di contenuti offensivi nella comunità di risposte.

   Per creare regole di convalida, dalle impostazioni di gestione degli oggetti per le domande Risposte Chatter e per le risposte Risposte Chatter, accedere a Regole di convalida.
9. (Facoltativo) Creare regole di flusso di lavoro per le domande. Ad esempio, si potrebbe creare una regola di flusso di lavoro che invia all'amministratore della comunità un messaggio email ogni volta che una domanda ha ricevuto dieci o più risposte ma nessuna contrassegnata come migliore. Le domande non supportano processi di approvazione né operazioni di flusso di lavoro.
10. (Facoltativo) Creare dei rapporti per la propria comunità di risposte.
11. (Facoltativo) Abilitare le risposte nel Portale Clienti o abilitare le risposte nel Portale partner.

Suggerimento: i campi personalizzati creati per le domande o le risposte non possono essere visualizzati nell'interfaccia utente di Salesforce. Tuttavia, è possibile aggiungere campi personalizzati alle domande o alle risposte per scopi di integrazione dell'API. Ad esempio, aggiungere un campo di testo personalizzato alle domande e utilizzare l'API per compilare quel campo di testo con il nome del paese dal quale viene inviata ogni domanda.

VEDERE ANCHE:

Creazione e modifica delle zone

Impostazione delle risposte

Abilitazione delle risposte e assegnazione della zona predefinita

Nota: A partire dal rilascio Summer '13, Risposte non è disponibile per le nuove organizzazioni. Ora è possibile utilizzare Risposte Chatter, una comunità di supporto e self-service in cui gli utenti possono porre domande e ricevere risposte e commenti da altri utenti o dagli agenti dell'assistenza. Risposte Chatter riunisce Caso, Domande e risposte e gli articoli di Salesforce Knowledge in una sola esperienza. Le organizzazioni già esistenti continueranno ad avere accesso a Risposte se è stato abilitato prima del rilascio Summer '13.

Risposte è una funzione dell'applicazione Community che consente agli utenti di pubblicare domande a cui i membri della comunità possono fornire risposte. I membri della comunità possono quindi valutare l'utilità delle singole risposte, e la persona che ha posto la domanda può contrassegnare una risposta come risposta migliore.

Per abilitare la funzionalità Risposte:

1. Da Imposta, immettere *Impostazioni delle risposte* nella casella Ricerca veloce, quindi selezionare **Impostazioni delle risposte**.
2. Fare clic su **Modifica**.
3. Abilitare le risposte mediante la casella di controllo Abilita risposte.

   L'abilitazione delle risposte aggiunge la scheda Risposte all'applicazione Community e crea una zona denominata Zona interna.
4. Selezionare la zona predefinita per la scheda Risposte. È possibile visualizzare solo una zona di risposte alla volta. È possibile utilizzare la Zona interna come zona predefinita o creare una nuova zona e utilizzarla come zona predefinita.
5. Fare clic su **Salva**.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Risposte è disponibile nelle versioni: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**.

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per personalizzare le impostazioni di Risposte:
- "Personalizza applicazione"

VEDERE ANCHE:

Creazione e modifica delle zone

Assegnazione di categorie di dati alle risposte

Nota: A partire dal rilascio Summer '13, Risposte non è disponibile per le nuove organizzazioni. Ora è possibile utilizzare Risposte Chatter, una comunità di supporto e self-service in cui gli utenti possono porre domande e ricevere risposte e commenti da altri utenti o dagli agenti dell'assistenza. Risposte Chatter riunisce Caso, Domande e risposte e gli articoli di Salesforce Knowledge in una sola esperienza. Le organizzazioni già esistenti continueranno ad avere accesso a Risposte se è stato abilitato prima del rilascio Summer '13.

In una zona di risposte, un *gruppo di categorie* contiene una o più categorie che facilitano l'organizzazione delle domande e la loro consultazione. Se il gruppo di categorie contiene una gerarchia, nella scheda Risposte vengono visualizzate solo le categorie di primo livello. Ad esempio, un'azienda che produce computer potrebbe creare un gruppo di categorie Prodotti per la zona Prodotti, la quale contiene quattro categorie: Portatili ad alte prestazioni, Computer portatili, Desktop per giochi e Desktop aziendali. I membri della zona possono scegliere una delle categorie da assegnare a una domanda.

L'esempio riportato sotto mostra come sono visualizzate le categorie di un gruppo di categorie nella scheda Risposte.

EDIZIONI

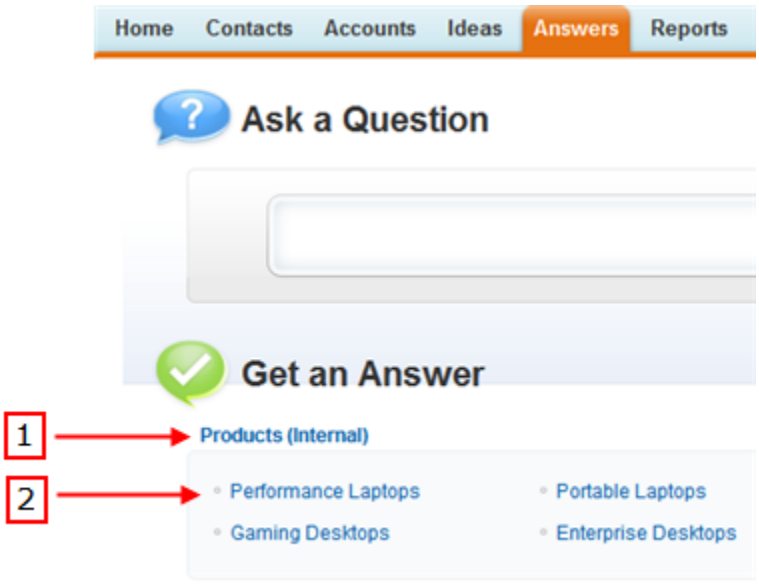
Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Risposte è disponibile nelle versioni: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**.

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per personalizzare le impostazioni di Risposte:
- "Personalizza applicazione"

Scheda Risposte con visualizzazione delle categorie



1. La zona assegnata alle risposte.
2. Quando si assegna un gruppo di categorie alle risposte, le categorie di dati del gruppo compaiono sotto il nome della zona nella scheda Risposte. I membri della zona possono assegnare le categorie alle loro domande e consultare le categorie per visualizzare le domande correlate. Il nome del gruppo di categorie non è visualizzato nella comunità di risposte.

Il nome del gruppo di categorie non è visualizzato nella comunità di risposte; tuttavia, tutte le categorie del gruppo sono visualizzate sotto il nome della zona nella scheda Risposte.

Per assegnare un gruppo di categorie alle risposte:

1. Creare un gruppo di categorie per le risposte e aggiungere le categorie di dati al gruppo di categorie.

   Si consiglia di assegnare al gruppo di categorie lo stesso nome della comunità di risposte per consentire agli amministratori di capire dove viene utilizzato il gruppo di categorie.

   Nota: Anche se è possibile creare fino a cinque livelli gerarchici in un gruppo di categorie, nella comunità di risposte sono supportate solo le categorie di primo livello. Le categorie controllate sotto il primo livello non sono visualizzate nella comunità e i membri della comunità non possono assegnarle alle domande.

2. Da Imposta, immettere *Assegnazioni categoria di dati* nella casella Ricerca veloce, quindi selezionare **Assegnazioni categoria di dati** in Risposte. La pagina delle assegnazioni dei gruppi di categorie è visualizzata solo dopo che le risposte vengono abilitate.
3. Fare clic su **Modifica**.
4. Selezionare il gruppo di categorie da assegnare alla zona di risposte.

   Nota: se si modifica il gruppo di categorie per le risposte in un momento successivo, tutte le categorie esistenti associate alle domande vengono rimosse. Le domande nella comunità di risposte rimangono senza categoria fino a che i membri della comunità non vi assegnano nuove categorie.

5. Fare clic su **Salva**.

Al termine della procedura di salvataggio, si riceverà un messaggio email.

VEDERE ANCHE:

Definizione di categorie di dati

Comunità di idee

Incoraggiare la creazione e la condivisione di idee in Comunità Salesforce

Aggiungere i propri utenti Ideas a Comunità Salesforce per usufruire di nuovi modi di collaborare.

Creare più coinvolgimento e collaborazione con Ideas consentendo ai clienti di pubblicare post e commenti sulle idee direttamente dalla propria pagina iniziale di Comunità Salesforce. L'aggiunta di Ideas a Comunità Salesforce consente agli utenti di raccogliere i benefici di una partnership vivace e creativa tra i membri della comunità. Le comunità sono spazi pubblici o privati personalizzabili per dipendenti, clienti e partner per collaborare sulle procedure ottimali e sui processi aziendali. Quando si abilita Ideas in Comunità Salesforce, si offre ai membri della propria comunità la possibilità di creare idee e temi di idee nonché di avviare un dialogo sugli stessi. È possibile creare comunità pubbliche che consentono ai clienti o ai partner di scambiare idee e anche comunità private interne specifiche dei dipendenti.

La moderazione e la gestione delle comunità di ideazione possono essere assegnate ai membri delle comunità interne in base ai relativi privilegi. Gli utenti interni possono moderare sia le comunità interne che quelle esterne perché hanno accesso alle comunità interne e a tutte le comunità pubbliche a cui sono autorizzati ad accedere.

Per organizzare ulteriormente la comunità in gruppi più piccoli, è possibile creare in ogni comunità zone che riflettano interessi speciali, raggruppamenti di prodotti o tipi di clienti. Le zone vengono condivise dalle applicazioni Ideas, Risposte e Risposte Chatter, quindi è possibile visualizzare e creare zone da tali posizioni. Ad esempio, un produttore di computer può creare una comunità denominata Prodotti laptop e un'altra denominata Prodotti desktop. All'interno di ogni comunità, è possibile creare zone specifiche per diversi aspetti dei prodotti.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per personalizzare le impostazioni di Ideas per Comunità Salesforce:

- "Personalizza applicazione"

I membri della comunità possono visualizzare diverse zone in base ai propri profili utente:

- Gli utenti della comunità vedranno le zone associate alla comunità per cui hanno eseguito l'accesso.
- Gli utenti interni autorizzati a visualizzare Idee possono vedere tutte le zone solo interne nell'organizzazione. Se gli utenti interni accedono a una comunità, vedranno solo le zone associate a tale comunità.
- Gli utenti interni autorizzati a visualizzare Risposte Chatter possono vedere tutte le zone solo interne per l'organizzazione nella scheda Domande e risposte. Se gli utenti interni accedono a una comunità, vedranno solo le zone associate a tale comunità.
- Gli utenti del portale possono vedere le zone associate al proprio portale.
- Gli utenti del portale con accesso sia a un portale che a una comunità possono vedere le zone associate al portale o alla comunità per cui hanno attualmente effettuato l'accesso.
- Gli utenti che accedono al portale o alla comunità tramite un API possono accedere a tutte le zone a cui hanno accesso in tutti i contesti.
- Le ricerche globali eseguite nell'applicazione interna dagli utenti interni restituiscono risultati da tutte le idee disponibili nell'organizzazione. Le ricerche effettuate da tutti gli altri utenti nelle Comunità Salesforce restituiscono risultati a partire dalle idee disponibili nelle singole comunità.

Gestione di Ideas

Ideas è una comunità di utenti che inviano, votano e commentano le varie idee. È come se fosse un contenitore di suggerimenti online che comprende discussioni e classifiche sulla popolarità delle idee in merito a qualsiasi argomento. Per organizzare ulteriormente la comunità in gruppi più piccoli, è possibile creare in ogni comunità zone che riflettano interessi speciali, raggruppamenti di prodotti o tipi di clienti.

È possibile rendere visibile una comunità Ideas agli utenti interni di Salesforce, di una Comunità di Salesforce.com, del Portale Clienti o del Portale partner, oppure agli utenti pubblici (richiede la creazione di un sito Force.com). È anche possibile gestire Ideas dalla console.

Le organizzazioni che dispongono della versione Professional Edition possono avere solo una zona interna. Tutte le altre versioni possono avere fino a 50 zone condivise tra Ideas, Risposte e Risposte Chatter.

In qualità di amministratore, è possibile:

- Verificare se le idee sono abilitate per l'organizzazione e personalizzare il tempo di dimezzamento delle idee. Vedere Personalizzazione delle impostazioni di Ideas.
- Creare zone per organizzare le idee. Vedere Creazione e modifica delle zone.
- Creare temi di idee che consentono di invitare i membri delle comunità a inviare idee in merito ad argomenti specifici, in modo che i membri possano risolvere i problemi o proporre innovazioni per la propria azienda.
- Definire valori di elenco di selezione per i campi `Categorie` e `Stato`. Vedere Definizione dei valori degli elenchi di selezione per i campi Categorie e Stato.
- Specificare il layout dei campi personalizzati. Vedere Impostazione dei layout di pagina per Ideas.
- Rendere i rapporti sulle idee disponibili agli utenti.
- Personalizzare i layout di ricerca delle idee.
- Unire le idee per ridurre il numero di idee duplicate.
- Assegnare uno stato a un'idea.
- Eliminare un voto tramite l'API per cancellare ogni traccia del voto espresso.

  Nello specifico l'eliminazione di un voto comporta quanto segue:

  - Rimozione di 10 punti dal punteggio complessivo dell'idea.
  - Rimozione del nome utente dalla sezione Ultimi 100 voti nella pagina dei dettagli dell'idea.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per gestire le comunità Ideas:

- "Personalizza applicazione"

VEDERE ANCHE:

Abilitazione di Idee nel Portale Clienti

Personalizzazione delle impostazioni di Ideas

Per gestire le impostazioni di Ideas a livello di tutta l'organizzazione:

1. Da Imposta, immettere *Impostazioni delle idee* nella casella Ricerca veloce, quindi selezionare **Impostazioni delle idee**.
2. Fare clic su **Modifica**.
3. Utilizzare la casella di controllo Abilita Ideas per abilitare o disabilitare Ideas per la propria organizzazione.

   Disabilitando Ideas si rimuove la scheda Idee e gli utenti non saranno più in grado di accedere alle zone attive, ma tali zone riappariranno nella scheda Idee la prossima volta che si abilita Ideas.
4. Se lo si desidera, selezionare Abilita formattazione di testo, immagini e link per abilitare l'editor HTML di Ideas, che offre agli utenti che desiderano inviare un'idea o un commento tutte le potenzialità di un HTML WYSIWYG nell'editing di testi e nell'inserimento di collegamenti ipertestuali a immagini.

   Avvertenza: una volta abilitato, l'editor HTML di Ideas non può essere disabilitato. Se la casella di controllo Abilita formattazione di testo, immagini e link non viene visualizzata, l'editor HTML di Ideas è abilitato per impostazione predefinita per l'organizzazione.
5. Se nell'organizzazione non è ancora abilitato il campo a selezione multipla Categorie, fare clic sul pulsante **Abilita** posizionato sotto il messaggio Categorie nella parte superiore della pagina. Questo pulsante non viene visualizzato se il campo Categorie è già stato abilitato per l'organizzazione.

   Se il campo Categorie è già abilitato, la casella di controllo Abilita categorie è selezionata. Il campo, una volta abilitato, non può essere disabilitato.
6. Selezionare Abilita reputazione per consentire agli utenti di guadagnare punti e voti per la propria attività in ogni zona.
7. Selezionare un tipo Profilo utente Idee per tutti i profili utente nella zona.

Tipo profilo utente	Descrizione
Profilo Chatter	Il profilo Chatter dell'utente è il tipo di profilo utente predefinito. Se si seleziona questa opzione e un utente non dispone di un profilo Chatter, viene usato il profilo zona Idee.
Profilo zona Idee	Il profilo che l'utente imposta per la zona Idee . Questo tipo di profilo viene utilizzato per le zone Idee nei portali.
Profilo personalizzato con una pagina Visualforce	È possibile specificare una pagina Visualforce per un profilo personalizzato per tutti gli utenti Idee nella zona. Se si seleziona questo tipo di profilo, è necessario specificare una pagina Visualforce nella Pagina profilo personalizzato.

8. Nel campo Tempo di dimezzamento (in giorni), specificare un numero di giorni.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per personalizzare le impostazioni di Ideas:
- "Personalizza applicazione"

L'impostazione del tempo di dimezzamento determina la velocità con cui le idee più vecchie perdono posizioni di classifica nella sottoscheda delle idee apprezzate lasciando il posto alle idee con i voti più recenti. Un tempo di dimezzamento più breve implica una perdita di posizioni nella classifica più rapida per le idee vecchie rispetto a un tempo di dimezzamento più lungo.

Nota: Questo campo non viene visualizzato se Idee è disabilitato. Per modificare il campo `Tempo di dimezzamento (in giorni)`, salvare le modifiche dopo aver abilitato Ideas, quindi fare clic su **Modifica** nella pagina Impostazioni dell'Idea.

9. Fare clic su **Salva**.

VEDERE ANCHE:

Gestione di Ideas

Incoraggiare l'innovazione con la reputazione delle idee

Incoraggiare l'innovazione con la reputazione delle idee

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

È possibile premiare i membri più influenti e innovativi della comunità Ideas riconoscendone la partecipazione e il contributo alla comunità. Abilitando la reputazione in Ideas e scegliendo nomi e soglie dei livelli, si consente agli utenti di guadagnare punti e voti per premiare la loro attività frequente e significativa nella comunità. Se i membri della comunità vengono coinvolti più di frequente, migliorano la qualità complessiva delle idee e quindi tutti possono usufruire dei vantaggi offerti da una partnership vivace e creativa con i clienti.

Gli utenti vengono premiati per molte attività, tra cui:

- creazione di un'idea
- commento ricevuto su una loro idea
- ottenimento di più voti per un'idea o un commento
- commenti sull'idea di qualcun altro

I punti della reputazione vengono calcolati separatamente per ciascuna zona e per l'attività cumulativa all'interno di tutta l'organizzazione. Gli utenti che partecipano a diverse zone avranno valori di reputazione diversi per ogni zona in base all'attività svolta in quella zona specifica. Quando gli utenti effettuano l'accesso all'applicazione interna, il punteggio della reputazione si basa sulla loro partecipazione in tutte le zone a cui appartengono.

In Ideas sono già disponibili i seguenti livelli di reputazione predefiniti, validi per tutte le zone e per l'applicazione interna. Utilizzando l'API, i livelli di reputazione e i punti per ogni livello possono essere aggiunti o modificati in modo che riflettano i livelli di partecipazione nella comunità.

Nome	Punti per livello
Osservatore	0 – 99
Contributor	100 – 399
Influenzatore	400 – 1499
Leader di pensiero	1500+

I livelli di reputazione sono disponibili tramite l'API e possono essere visualizzati nelle implementazioni personalizzate di Ideas. Per aggiungere o modificare i nomi dei livelli, i punti per livello o altri attributi di una reputazione in una qualsiasi delle proprie zone, utilizzare gli oggetti IdeaReputation e IdeaReputationLevel nell'API. Per ciascuna zona è possibile creare fino a 25 livelli di reputazione diversi.

VEDERE ANCHE:

Personalizzazione delle impostazioni di Ideas

Designazione degli esperti di comunità

È possibile designare gli utenti più importanti come esperti della loro comunità.

L'esperto di comunità è un membro della comunità in grado di parlare a nome dell'organizzazione in modo attendibile e autorevole. Quando l'esperto invia un commento o un'idea, accanto al suo nome viene visualizzata un'icona univoca ( ) in modo che gli altri membri della comunità possano individuare facilmente le informazioni attendibili all'interno della comunità. L'amministratore Salesforce può nominare tutti gli esperti di comunità necessari.

Se si desidera avere esperti nella propria comunità, creare un gruppo pubblico che includa tali utenti. Quindi, durante il processo di impostazione, designare il gruppo pubblico come esperti di comunità.

Prima di scegliere un gruppo pubblico come esperti di comunità, si noti quanto segue:

- Un esperto di comunità può essere un dipendente dell'organizzazione incaricato di fornire risposte ufficiali alla comunità, oppure una figura esterna all'organizzazione attiva nella comunità e ben informata in materia.
- L'unica differenza tra un esperto di comunità e altri membri della comunità è l'icona univoca che compare accanto al nome dell'esperto di comunità. Gli esperti di comunità non godono di autorizzazioni aggiuntive oltre a quanto specificato nel loro profilo utente e nei loro insiemi di autorizzazioni.
- Gli esperti di comunità devono far parte di un gruppo pubblico specificato nell'elenco a discesa `Gruppo di esperti`. Può rendersi necessaria la creazione di un gruppo pubblico per ciascuna comunità se gli esperti di quelle comunità sono diversi.
- Se la comunità appare in un Portale Clienti o in un Portale partner, è possibile utilizzare un foglio di stile CSS per modificare l'icona associata all'esperto di comunità. Durante la creazione di un nuovo portale specificare il foglio di stile CSS nell'`Intestazione` del portale e utilizzare la classe `expertUserBadge` per fare riferimento alla nuova immagine di sfondo per l'esperto di comunità. Le dimensioni dell'icona dell'esperto non devono superare i 16 x 16 pixel. .

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

VEDERE ANCHE:

Creazione e modifica delle zone

Impostazione dei layout di pagina per Ideas

Quando si crea un campo personalizzato per Ideas, è possibile aggiungerlo alla sezione Informazioni aggiuntive che appare nelle pagine Invia un'idea e Dettaglio idea.

È possibile specificare l'ordine in cui un campo personalizzato appare nella sezione Informazioni aggiuntive nonché rimuovere un campo personalizzato dalle pagine senza eliminare in modo definitivo il campo dal sistema. Benché sia possibile trasferire i campi standard al layout di pagina, per impostazione predefinita appaiono già nella sezione Dettaglio idea nella parte superiore della pagina in un ordine non personalizzabile. Tuttavia, è possibile trascinare il campo `Stato` nella sezione Informazioni aggiuntive per fare in modo che lo stato di un'idea appaia nel layout di pagina.

Nota: L'etichetta e il layout della sezione Informazioni aggiuntive non possono essere personalizzati.

1. Dalle impostazioni di gestione degli oggetti per le idee, accedere a Layout di pagina.
2. Fare clic su **Modifica**.
3. Selezionare un campo personalizzato dalla casella a destra e trascinarlo nella sezione Informazioni aggiuntive. I campi personalizzati appaiono nell'ordine in cui vengono inseriti nella sezione Informazioni aggiuntive.
4. Per visualizzare lo stato di un'idea per i membri della zona, selezionare il campo `Stato` e trascinarlo nella sezione Informazioni aggiuntive.
5. Per consentire agli utenti aggiungere file alle idee, selezionare il campo `Allegati` e trascinarlo nella sezione Informazioni aggiuntive. Assicurarsi di avere impostato la protezione a livello di campo per gli utenti.
6. Fare clic su **Salva**.

VEDERE ANCHE:

Definizione dei valori degli elenchi di selezione per i campi Categorie e Stato

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per impostare il layout di un campo personalizzato di Ideas:

- "Personalizza applicazione"

Aggiunta di trigger Apex ai commenti alle idee

L'aggiunta di trigger Apex ai commenti alle idee consente di eseguire operazioni correlate ai commenti pubblicati dagli utenti per un'idea.

Un trigger è un insieme di Apex Code che viene attivato in un dato momento del ciclo di vita di un record. È possibile aggiungere trigger Apex ai commenti in Ideas per gestire meglio le idee nella propria comunità.

Utilizzare i trigger nei commenti per eseguire azioni come:

- Invio di una notifica tramite email al moderatore o a un altro utente quando viene lasciato un commento su un'idea.
- Invio di una notifica tramite email all'utente con i contenuti del commento.
- Notifica al moderatore quando viene raggiunto un numero specifico di commenti per un'idea.
- Esclusione dalla pubblicazione di commenti con parole specifiche.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per definire i trigger Apex:
- "Apex autore"

Per gestire le comunità Ideas:
- "Personalizza applicazione"

Migrazione all'applicazione Community

Se l'organizzazione ha abilitato una versione di Ideas precedente al rilascio Winter '10, si consiglia di migrare alla nuova applicazione Community. L'applicazione Community:

- Sostituisce l'applicazione Ideas nel menu dell'applicazione Force.com.
- Comprende le schede Idee e Risposte.

  Risposte è una funzione dell'applicazione Community che consente agli utenti di pubblicare domande a cui i membri della comunità possono fornire risposte. I membri della comunità possono quindi valutare l'utilità delle singole risposte, e la persona che ha posto la domanda può contrassegnare una risposta come risposta migliore.

Avvertenza: Una volta effettuata la migrazione all'applicazione Community, non è possibile tornare alla vecchia applicazione Ideas. La scheda Idee con tutti i dati esistenti sarà comunque disponibile nella nuova applicazione Community.

Per migrare all'applicazione Community:

1. Da Imposta, immettere *Impostazioni delle idee* nella casella Ricerca veloce, quindi selezionare **Impostazioni delle idee**.

   Il messaggio Community viene visualizzato nella parte superiore della pagina Impostazioni dell'idea. Se il messaggio Community non viene visualizzato, l'applicazione Community è già abilitata per l'organizzazione.

2. Fare clic su **Abilita** sotto al messaggio Community. Salesforce controlla la presenza nell'organizzazione di oggetti personalizzati chiamati Community. Se trova un oggetto del genere, è necessario eliminarlo o rinominarlo prima di abilitare l'applicazione Community.
3. Fare clic su **Abilita** quando Salesforce conferma che è possibile migrare all'applicazione Community.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per personalizzare le impostazioni di Ideas:
- "Personalizza applicazione"

Personalizzazione dei campi standard e personalizzati di Ideas

AUTORIZZAZIONI UTENTE	
Per definire valori di elenco di selezione:	"Personalizza applicazione"
Per impostare la protezione a livello di campo:	"Personalizza applicazione"
Per definire o modificare le regole di convalida dei campi:	"Personalizza applicazione"
Per creare campi personalizzati Ideas:	"Personalizza applicazione"
Per abilitare gli allegati per le idee:	"Personalizza applicazione"

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

Gli amministratori possono personalizzare i campi standard e personalizzati di Ideas per soddisfare le esigenze specifiche di un'organizzazione:

- Definire i valori di elenco di selezione per i campi Categorie e Stato.
- Fare clic sul nome di un campo standard o personalizzato per impostare la protezione a livello di campo.
- Fare clic sul nome di un campo personalizzato per impostare le regole di convalida.
- Creare un campo personalizzato per Ideas. I campi personalizzati compaiono nella sezione Informazioni aggiuntive delle pagine Invia un'idea e Dettaglio idea.
- Aggiungere il campo `Allegato` al layout e impostare la protezione a livello di campo. Gli utenti possono allegare tutti i tipi di file supportati, comprese le presentazioni di Microsoft® PowerPoint®, i fogli di calcolo di Excel®, i file Adobe® PDF, i file di immagine, i file audio e video. La dimensione massima degli allegati viene determinata dall'organizzazione.

  Nota: Nelle implementazioni personalizzate di Ideas, è possibile utilizzare il metodo Apex `URL.getFileFieldURL` per recuperare l'URL di download per gli allegati.

VEDERE ANCHE:

Personalizzazione delle impostazioni di Ideas

Selezione dei valori elenco di selezione e dei valori predefiniti per una zona

Una volta definiti i valori degli elenchi di selezione per i campi `Categorie` e `Stato`, è possibile aggiungere ed eliminare tali valori da questi campi a seconda delle zone e specificare un valore predefinito. Questo consente di personalizzare i campi `Categorie` e `Stato` in base allo scopo specifico di una zona. Per informazioni vedere Definizione dei valori degli elenchi di selezione per i campi Categorie e Stato a pagina 126.

Per aggiungere o eliminare da una zona specifica valori di elenchi di selezione:

1. Da Imposta, immettere *`Zone`* nella casella `Ricerca veloce`, quindi selezionare **Zone**.
2. Fare clic sul nome della zona.
3. Nella sezione `Elenchi di selezione disponibili per la modifica` relativa alle idee, fare clic su **Modifica** accanto al campo `Categorie` o `Stato`.
4. Per eliminare un valore da un elenco di selezione, selezionarlo dall'elenco Valori selezionati e fare clic su **Rimuovi**.
5. Per aggiungere un valore elenco di selezione alla zona, selezionarlo dall'elenco Valori disponibili e fare clic su **Aggiungi**.
6. Per specificare un valore predefinito per il campo utilizzare l'elenco a discesa Predefinito.
7. Fare clic su **Salva**.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per aggiungere o eliminare da una zona valori di elenchi di selezione:
- "Personalizza applicazione"

VEDERE ANCHE:

Creazione e modifica delle zone

Definizione dei valori degli elenchi di selezione per i campi Categorie e Stato

Panoramica

Perché i membri di una zona possano assegnare categorie a un'idea o visualizzare lo stato di un'idea, l'amministratore di Idee deve definire valori di elenco di selezione per i campi `Categorie` e `Stato`. Questi campi sono disponibili solo in una comunità Ideas e non in una comunità Risposte.

Le categorie sono valori definiti dall'amministratore che consentono di organizzare le idee in sottogruppi logici all'interno di una zona. Nella scheda Idee l'elenco a discesa Visualizza categoria consente agli utenti di filtrare le idee per categoria, mentre nella pagina Inviare le idee l'elenco di selezione `Categorie` consente agli utenti di assegnare categorie alle proprie idee.

Lo stato di un'idea permette ai membri della zona di tenere traccia dell'avanzamento dell'idea. Ad esempio, "In revisione", "Rivisto", "In arrivo" e "Ora disponibile" sono comuni valori di stato che un amministratore può definire e assegnare alle idee. Lo stato di un'idea appare accanto al titolo dell'idea in modo che tutti i membri della zona possano vederlo.

Nota: Se viene visualizzato il campo `Categoria` (anziché `Categorie`), significa che i membri della zona possono assegnare una sola categoria a un'idea. Per consentire ai membri di assegnare più categorie a un'idea, da Imposta, immettere *`Impostazioni delle idee`* nella casella `Ricerca veloce`, quindi selezionare **Impostazioni delle idee** e abilitare `Categorie`.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per definire valori di elenco di selezione:
- "Personalizza applicazione"

Definizione di valori di elenco di selezione

Per definire valori di elenco di selezione per i campi standard `Categorie` e `Stato`:

1. Da Imposta, immettere *`Idee`* nella casella `Ricerca veloce`, quindi selezionare **Campi**.
2. Fare clic su **Modifica** accanto ai campi standard `Categorie` o `Stato`.
3. Nella pagina di modifica degli elenchi di selezione, fare clic su **Nuovo** per aggiungere nuovi valori al campo standard. È possibile inoltre modificare, eliminare, riordinare e sostituire valori di elenco di selezione.

   Nota: Una volta aggiunti valori di elenco di selezione al campo `Categorie` o `Stato`, il campo dovrà contenere sempre almeno uno di questi valori. Questo significa che è possibile eliminare tutti i valori di elenco di selezione tranne uno.

4. Aggiungere uno o più valori (uno per riga) nell'area di testo apposita.
5. Selezionare le zone in cui si desidera vengano inclusi i nuovi valori di elenco di selezione.
6. Salvare le modifiche.
7. Per specificare un valore predefinito per il campo `Categorie` o `Stato`, vedere Selezione dei valori elenco di selezione e dei valori predefiniti per una zona.

   Nota: Non utilizzare il collegamento **Modifica** della pagina Campi per specificare un valore predefinito per `Categorie` o `Stato`. Un valore predefinito può essere specificato solo dalla pagina dei dettagli della zona.

8. Per visualizzare lo stato di un'idea per i membri della zona, selezionare il campo `Stato` e trascinarlo nella sezione Informazioni aggiuntive. Per trovare questo campo da Imposta, immettere *`Idee`* nella casella `Ricerca veloce`, quindi selezionare **Campi**.

   Una volta selezionata questa casella di controllo, è possibile assegnare uno stato a un'idea quando si invia una nuova idea o se ne modifica una esistente.

VEDERE ANCHE:

Gestione di Ideas

Selezione dei valori elenco di selezione e dei valori predefiniti per una zona

Abilitazione del campo Categorie

Le organizzazioni che utilizzano il campo `Categoria` possono passare al campo a selezione multipla `Categorie` che consente ai membri della zona di associare a un'idea più di una categoria. Il campo `Categoria` consente di associare una sola categoria a un'idea.

Avvertenza: Una volta abilitato il campo `Categorie`, non è più possibile disabilitarlo. L'abilitazione del campo `Categorie` disabilita inoltre automaticamente il vecchio campo `Categoria` in Salesforce e nell'API.

Quando si abilita il campo `Categorie`, Salesforce esegue automaticamente le seguenti operazioni:

- Verifica le regole di flusso di lavoro, i trigger, le regole di convalida, i campi personalizzati dell'organizzazione e il codice Apex ed elenca tutte le aree che contengono riferimenti al campo `Categoria`. Affinché Salesforce consenta l'abilitazione del campo `Categorie` occorre correggere o eliminare manualmente questi riferimenti.
- Sposta automaticamente tutti i valori di elenco di selezione e i layout di ricerca dal vecchio campo `Categoria` a quello nuovo `Categorie`.
- Assicura che ciascuna idea sia associata al valore di elenco di selezione adeguato nel nuovo campo `Categorie`.
- Rende disponibile il nuovo campo `Categorie` in Salesforce e nell'API.

Per abilitare il campo `Categorie`:

1. Da Imposta, immettere *`Impostazioni delle idee`* nella casella `Ricerca veloce`, quindi selezionare **Impostazioni delle idee**.
2. Fare clic su **Abilita** sotto il messaggio Categorie nella parte superiore della pagina. Questo pulsante non viene visualizzato se il campo `Categorie` è già stato abilitato per l'organizzazione.

   Salesforce verifica le regole di flusso di lavoro, i trigger, le regole di convalida, i campi personalizzati e l'Apex code dell'organizzazione alla ricerca di riferimenti al campo `Categoria` ed elenca tutte le aree in cui tale riferimento deve essere eliminato.
3. Per eliminare i riferimenti al campo `Categoria`, fare clic su **Annulla**. Una volta eliminati i riferimenti, riprovare ad abilitare il campo `Categorie`.

   Nota: per le regole di convalida e di flusso di lavoro occorre eliminare la regola o il riferimento alla categoria al suo interno. Non è sufficiente disattivarla. Se è necessario eliminare un campo personalizzato che fa riferimento al campo `Categoria`, assicurarsi di cancellare il campo dopo che è stato eliminato. .
4. Leggere le informazioni nella finestra pop-up e fare clic su **Abilita**. L'abilitazione del nuovo campo può richiedere a Salesforce parecchi minuti.
5. Correggere gli eventuali rapporti personalizzati che fanno riferimento al vecchio campo `Categoria`.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per personalizzare le impostazioni di Ideas:

- "Personalizza applicazione"

VEDERE ANCHE:

Personalizzazione delle impostazioni di Ideas
Selezione dei valori elenco di selezione e dei valori predefiniti per una zona
Definizione dei valori degli elenchi di selezione per i campi Categorie e Stato

Abilitazione dei temi di idee

1. Da Imposta, immettere *Impostazioni temi di idee* nella casella Ricerca veloce, quindi selezionare **Impostazioni temi di idee**.
2. Fare clic su **Modifica**.
3. Selezionare Abilita temi di idee.
4. Fare clic su **Salva**.

VEDERE ANCHE:

Personalizzazione delle impostazioni di Ideas

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per personalizzare le impostazioni dei temi di idee:

- "Personalizza applicazione"

Comunità Risposte Chatter

Panoramica sull'implementazione di Risposte Chatter

Nota: È consigliabile che amministratori e sviluppatori avanzati di Salesforce impostino e gestiscano Risposte Chatter, poiché comprende varie funzioni di Salesforce.

Risposte Chatter è una comunità di supporto e self-service in cui gli utenti possono porre domande e ricevere risposte e commenti da altri utenti o dagli agenti dell'assistenza. Risposte Chatter riunisce Caso, Domande e risposte e gli articoli di Salesforce Knowledge in una sola esperienza. Per poter impostare Risposte Chatter è necessario che le organizzazioni degli amministratori abbiano implementato le categorie di dati. Per far sì che gli articoli di Salesforce Knowledge siano visualizzati nelle proprie zone, è necessario che gli amministratori implementino Salesforce Knowledge.

A differenza di altre funzioni di Salesforce, Risposte Chatter interessa diversi aspetti della configurazione. Non esiste una pagina di Salesforce da cui sia possibile aggiornare e configurare tutte le impostazioni relative a Risposte Chatter. Ad esempio, per configurare Risposte Chatter può essere necessario aggiornare le impostazioni del Portale Clienti da Imposta, immettendo *Impostazioni Portale Clienti* nella casella Ricerca veloce, quindi selezionando **Impostazioni Portale Clienti**, oltre che le impostazioni di Force.com Sites immettendo *Sites* nella casella Ricerca veloce e selezionando **Sites**.

L'impostazione di Risposte Chatter prevede anche la personalizzazione o la gestione di:

- Casi
- Regole di assegnazione dei casi
- Regole di flusso di lavoro in casi o domande
- Trigger Apex nelle domande
- Pagine Visualforce

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Risposte Chatter è disponibile nelle versioni: **Enterprise Edition**, **Developer Edition**, **Performance Edition** e **Unlimited Edition**.

- Utenti del Portale Clienti
- Impostazioni predefinite di condivisione valide per tutta l'organizzazione
- Licenze funzioni

Per personalizzare l'aspetto della zona di Risposte Chatter adeguandola all'immagine aziendale è necessario creare o aggiornare pagine Visualforce e aggiungerle al sito Force.com che ospita la zona.

VEDERE ANCHE:

Impostazione di Risposte Chatter

Impostazione di Risposte Chatter

Nota: Le operazioni descritte di seguito sono linee guida generali per l'impostazione di Risposte Chatter. Risposte Chatter integra varie funzioni di Salesforce tra cui alcune che gli amministratori potrebbero avere già implementato, per cui ogni implementazione di Risposte Chatter può essere diversa. Per informazioni specifiche sulla propria implementazione, rivolgersi a Salesforce.

Per poter impostare Risposte Chatter è necessario che le organizzazioni degli amministratori abbiano implementato le categorie di dati. Per far sì che gli articoli di Salesforce Knowledge siano visualizzati nelle proprie zone, è necessario che gli amministratori implementino Salesforce Knowledge.

1. Abilitare Risposte Chatter.
2. Configurare le impostazioni di notifica tramite email.
3. Implementare un Portale Clienti (se non ne esiste già uno per l'organizzazione).
4. Configurare il Portale Clienti dell'organizzazione per Risposte Chatter.
5. Configurare gli utenti del portale a volume elevato per l'auto registrazione.
6. Implementare un sito Force.com (se non ne esiste già uno per l'organizzazione e si desidera utilizzarlo).
7. Configurare il sito Force.com dell'organizzazione per Risposte Chatter.
8. Configurare i casi per Risposte Chatter.
9. Impostare la visibilità della scheda Domande.
10. Se lo si desidera:
    - Assegnare delle categorie di dati a Risposte Chatter.
    - Configurare Salesforce Knowledge per Risposte Chatter.
    - Aggiungere Risposte Chatter ai Portali Clienti o ai Portali partner.
11. Configurare una o più zone.
12. Risolvere eventuali problemi di configurazione.

Importante: Una volta impostato, Risposte Chatter potrebbe non funzionare correttamente se si modifica una qualunque delle configurazioni nelle funzioni elencate sopra. Se riscontra determinati problemi di configurazione, Salesforce invia dei messaggi di notifica all'utente `Referente sito`.

Suggerimento:

- È possibile aggiungere campi personalizzati a domande o risposte solo a scopo di integrazione con l'API. Ad esempio, è possibile aggiungere un campo di testo personalizzato alle domande e utilizzare l'API per compilarlo con il nome del paese da cui viene

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Risposte Chatter è disponibile nelle versioni: **Enterprise Edition**, **Developer Edition**, **Performance Edition** e **Unlimited Edition**.

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per impostare Risposte Chatter:

- "Personalizza applicazione"

  E

  "Gestisci utenti"

  E

  "Modifica utenti Self-Service"

inviata ogni domanda. Gli eventuali campi personalizzati creati per domande o risposte non si possono visualizzare nell'interfaccia utente di Salesforce.

- È possibile personalizzare campi, layout di pagina, pulsanti e link, trigger Apex e regole di convalida per domande e risposte di Risposte Chatter da Imposta, immettendo "Risposte Chatter" nella casella `Ricerca veloce`, selezionando **Risposte Chatter** e scegliendo l'impostazione appropriata.
- Nell'interfaccia utente delle proprie zone è possibile assegnare un altro nome all'`Assistenza clienti`. Ad esempio, "Assistenza clienti" può diventare "Assistenza Acme". È sufficiente modificare l'etichetta Assistenza clienti dell'oggetto Domanda.
- È inoltre possibile rinominare la scheda Risposte Chatter nel proprio portale.

VEDERE ANCHE:

Panoramica sull'implementazione di Risposte Chatter

Guida all'implementazione di Risposte Chatter

Abilitazione di Risposte Chatter

Abilitare Risposte Chatter per impostare delle zone Risposte Chatter.

1. Da Imposta, immettere *`Impostazioni di Risposte Chatter`* nella casella `Ricerca veloce`, quindi selezionare **Impostazioni di Risposte Chatter**.
2. Fare clic su **Modifica**.
3. Selezionare **Abilita Risposte Chatter**.
4. Se lo si desidera, selezionare:

Opzione	Descrizione
`Mostra Risposte Chatter nei portali`	Consente di aggiungere Risposte Chatter come scheda al Portale Clienti o al Portale partner. Se si sceglie questa opzione, è necessario aggiungere la scheda Risposte Chatter a ogni portale e assegnare agli utenti del portale la licenza Utente Risposte Chatter. Se si desidera solo visualizzare Risposte Chatter nei portali, non è necessario impostare un sito Force.com per ospitare Risposte Chatter. Tuttavia, un sito consente agli utenti guest di accedere ad alcuni dei dati di Risposte Chatter senza dover effettuare l'accesso, mentre i portali non lo consentono.
`Ottimizza flusso domande`	Consente agli utenti di filtrare i risultati delle ricerche in base agli articoli o alle domande prima di inviare una domanda a una qualsiasi delle zone Risposte Chatter. Inoltre, aggiunge i campi `Titolo` e `Corpo` alle domande per facilitare l'immissione di testo e l'analisi. Questa impostazione viene attivata

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Risposte Chatter è disponibile nelle versioni: **Enterprise Edition**, **Developer Edition**, **Performance Edition** e **Unlimited Edition**.

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per abilitare Risposte Chatter:

- "Personalizza applicazione"

Opzione	Descrizione
	automaticamente quando si abilita Risposte Chatter.
`Abilita editor di testo RTF`	Consente ai membri della zona di utilizzare l'editor RTF per formattare il testo e caricare immagini quando pubblicano le domande e le risposte. Questa impostazione viene attivata automaticamente quando si abilita Risposte Chatter. Nota: `Ottimizza flusso domande` deve essere abilitato per poter selezionare questa opzione.
`Mostra Ricerca/Chiedi al publisher in linea`	Incorpora la funzione Ricerca/Chiedi al publisher in linea anziché utilizzare una finestra popup. Nota: `Ottimizza flusso domande` deve essere abilitato per poter selezionare questa opzione.
`Abilita reputazione`	Consente agli utenti di guadagnare punti e voti, che vengono visualizzati quando si passa il mouse sulle immagini dei lori profili. La reputazione viene abilitata in tutte le zone. Questa impostazione viene attivata automaticamente quando si abilita Risposte Chatter.
`Consenti l'invio di risposte tramite email`	Consente agli utenti di inviare risposte rispondendo a notifiche tramite email.
`Abilita Single Sign On per Facebook`	Consente agli utenti di accedere alle zone Risposte Chatter mediante i dati di accesso Facebook. Se si sceglie questa impostazione, le zone visualizzano l'opzione `Entra con Facebook` accanto al campo `Accedi` delle zone. Quando un utente accede a Risposte Chatter con i dati di accesso di Facebook, nei post inviati alle zone vengono utilizzati il nome, il cognome e la fotografia associati all'account Facebook. Quando si abilita questa funzionalità è necessario definire e abilitare un provider di autenticazione Facebook nei controlli di protezione dell'organizzazione.
`Provider di autenticazione Facebook`	Consente di scegliere un provider di autenticazione Facebook esistente dopo avere selezionato `Abilita Single Sign On per Facebook`. Per implementare Single Sign On per Facebook per le zone Risposte Chatter è necessario scegliere un provider di autenticazione Facebook. Questa impostazione viene ignorata se la zona Risposte Chatter è stata associata a una comunità Chatter con un altro provider di autenticazione Facebook.
`Pagina profilo personalizzato`	Consente di selezionare una pagina Visualforce personalizzata per i profili degli utenti di Risposte Chatter sul sito pubblico di una comunità Chatter. Per poter utilizzare le pagine dei profili utente è necessario avere impostato **Visibile senza**

Opzione	Descrizione
	autenticazione per la zona. Alla pagina Visualforce personalizzata selezionata vengono passati i seguenti attributi: • `communityId`. Questo attributo indica la zona a cui appartiene l'elemento del feed selezionato in quel momento, ad esempio una domanda o una risposta. • `userId`. Questo attributo indica il titolare dell'elemento del feed selezionato in quel momento, ad esempio una domanda o una risposta. • `showHeader`. Questo attributo è un valore booleano che specifica se nella pagina viene inclusa l'intestazione della scheda Salesforce. Se l'attributo è impostato su "true" viene visualizzata l'intestazione della scheda Salesforce.

5. Fare clic su **Salva**.

Dopo l'abilitazione di Risposte Chatter, all'organizzazione vengono aggiunti automaticamente diversi elementi da utilizzare per configurare le zone:

- Una scheda Domande e risposte in cui utenti interni e amministratori possono visualizzare e utilizzare Risposte Chatter. La scheda può essere rinominata dagli amministratori.
- Impostazioni delle autorizzazioni standard per le domande sui profili utente per consentire di concedere agli utenti autorizzazioni relative a domande e risposte.
- Pagine Visualforce che possono essere aggiunte a un sito Force.com, alla scheda di una Comunità o a un Portale Clienti in modo che gli utenti possano registrarsi, accedere e visualizzare gli elementi dei feed in una zona.
- Classe Apex denominata `ChatterAnswersRegistration` con un metodo per personalizzare la creazione di Account per gli utenti del portale.
- Un trigger Apex per le domande denominato `chatter_answers_question_escalation_to_case_trigger` per inoltrare automaticamente ai casi le domande con gli attributi specificati.
- Un aggiornamento di campo di flusso di lavoro denominato `chatter_answers_num_subscriptions_above_` che fa sì che quando una domanda viene inoltrata a un caso venga aggiornata la `Priorità` sulle domande.
- Due regole di flusso di lavoro, `chatter_answers_no_best_reply_within_time_limit_wf` e `chatter_answers_num_subscriptions_above_limit_wf` che si possono personalizzare e attivare in modo tale che le domande senza risposte migliori o seguite da un numero specifico di persone vengano automaticamente inoltrate a casi.

VEDERE ANCHE:

Panoramica sull'implementazione di Risposte Chatter
Impostazione di Risposte Chatter

Pagine Visualforce per Risposte Chatter

Quando si abilita Risposte Chatter, all'organizzazione vengono aggiunte automaticamente le pagine Visualforce elencate di seguito. Mediante queste pagine è possibile impostare e configurare Risposte Chatter.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Risposte Chatter è disponibile nelle versioni: **Enterprise Edition**, **Developer Edition**, **Performance Edition** e **Unlimited Edition**.

Pagina Visualforce	Descrizione
`ChatterAnswersAgentView`	Componente Visualforce che visualizza le domande nelle pagine dei dettagli dei casi quando le domande sono convertite in casi. Il componente è opzionale e costituisce un'alternativa alla pagina dei dettagli del caso.
`ChatterAnswersChangePassword`	Pagina in cui gli utenti possono modificare la password per l'accesso alla zona.
`ChatterAnswersForgotPassword`	Pagina Password dimenticata della zona.
`ChatterAnswersForgotPasswordConfirm`	Pagina di conferma della password dimenticata della zona.
`ChatterAnswersHelp`	Pagina della guida in linea visualizzata quando si fa clic su **Ti occorre aiuto?**.
`ChatterAnswersLogin`	Pagina di accesso della zona.
`ChatterAnswersRegistration`	Pagina in cui gli utenti possono auto registrarsi per accedere alla zona.
Quando si crea una zona, all'organizzazione viene aggiunta la pagina seguente: *`Nome comunità`*`_main` (Pagina iniziale)	Pagina che contiene i feed relativi a domande, risposte e articoli di Salesforce Knowledge della zona. La pagina serve anche per determinare la comunità da cui vengono inviate notifiche email agli utenti. Questa pagina viene generata automaticamente quando si salva una nuova zona senza scegliere la `Pagina Visualforce che ospita i feed della comunità`. La pagina generata contiene l'ID della zona per far sì che gli argomenti, le domande e le risposte siano associate a quella zona specifica e vi possano essere visualizzate. La pagina prende il nome della zona con il suffisso "_main", ad esempio `NomeZona_main`. La pagina contiene anche

Pagina Visualforce	Descrizione
	un attributo lingua corrispondente alla lingua predefinita dell'organizzazione.

VEDERE ANCHE:

- Abilitazione di Risposte Chatter
- Impostazione di Risposte Chatter
- Personalizzazione di Risposte Chatter utilizzando le pagine Visualforce

Personalizzazione di Risposte Chatter utilizzando le pagine Visualforce

È possibile creare una pagina Visualforce che visualizzi una zona Risposte Chatter personalizzata per gli utenti.

Mediante una pagina Visualforce, è possibile aggiungere a Risposte Chatter widget personalizzati, ad esempio annunci o pubblicità, che consentono di diffondere la propria immagine aziendale e di modificare l'esperienza di fruizione degli utenti. È possibile inoltre controllare l'organizzazione degli elementi della pagina. I clienti possono accedere alla zona Risposte Chatter personalizzata mediante un sito Force.com, una scheda in una Comunità o un Portale Clienti a cui sia stata aggiunta la pagina Visualforce. Quando gli utenti interni accedono alla zona Risposte Chatter che utilizza una pagina Visualforce, gli utenti vedono solo la zona correlata alla pagina e non possono passare da una zona all'altra come quando utilizzano la scheda Risposte e domande standard.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Risposte Chatter è disponibile nelle versioni: **Enterprise Edition**, **Developer Edition**, **Performance Edition** e **Unlimited Edition**.

Nota: Non è possibile personalizzare la scheda Domande e risposte di Risposte Chatter con una pagina Visualforce, ma è possibile aggiungere una scheda Visualforce alla propria organizzazione e creare un'esperienza Risposte Chatter interna con la pagina Visualforce personalizzata.

Per visualizzare la zona, la pagina Visualforce creata deve includere il componente `chatteranswers:allfeeds` oppure una combinazione dei seguenti componenti: `chatteranswers:aboutme`, `chatteranswers:guestsignin`, `chatteranswers:feedfilter`, `chatteranswers:feeds`, `chatteranswers:searchask`, `chatteranswers:datacategoryfilter`.

Esempio: Pagina Visualforce personalizzata utilizzando il componente `chatteranswers:allfeeds`

Il componente `chatteranswers:allfeeds` fornisce una pagina Visualforce Risposte Chatter pronta all'uso. Una pagina che utilizza il componente `chatteranswers:allfeeds` include i seguenti elementi di Risposte Chatter:

- Accesso a Risposte Chatter
- Profilo Risposte Chatter
- Filtri categorie di dati
- Barra Ricerca/Chiedi
- Filtri dei feed
- Feed domande

Ad esempio, la seguente pagina Visualforce che contiene il componente `chatteranswers:allfeeds` ha tutti gli elementi di Risposte Chatter nell'ordine standard per una zona, senza alcun widget personalizzato.

```
<apex:page>

   <body>
         <chatteranswers:allfeeds communityId="09aD00000000K7c"/>
   </body>
</apex:page>
```

Esempio: Pagina Visualforce personalizzata utilizzando tutti i componenti pagina di Risposte Chatter

L'uso dei componenti della pagina Risposte Chatter consente di selezionare a piacere quali elementi della propria zona Risposte Chatter saranno visualizzati ai clienti. È possibile utilizzare un solo componente oppure personalizzare la pagina in modo che vengano usati tutti. È possibile includere i componenti indicati di seguito:

- `chatteranswers:aboutme`
- `chatteranswers:guestsignin`
- `chatteranswers:feedfilter`
- `chatteranswers:feeds`
- `chatteranswers:searchask`
- `chatteranswers:datacategoryfilter`

L'uso dei componenti pagina Risposte Chatter invece del componente `chatteranswers:allfeeds` consente più flessibilità per quanto riguarda l'ordine degli elementi sulla pagina. Ad esempio, la pagina Visualforce seguente include tutti gli elementi standard di Risposte Chatter, che sono tuttavia visualizzati in un ordine diverso nella pagina risultante rispetto all'ordine in cui sono visualizzati utilizzando il componente `chatteranswers:allfeeds`. In questo esempio, il componente Ricerca/Chiedi e il filtro feed sono visualizzati sotto, e non sopra, il feed.

```
<apex:page language="en_US" showHeader="false" cache="true">
 <body>
  <div class="csMini">
   <div class="threecolumn">
    <div class="leftContent">
     <chatteranswers:guestsignin />
     <chatteranswers:aboutme communityId="09aD00000000cfE"/>
     <chatteranswers:datacategoryfilter communityId="09aD00000000cfE"/>
    </div>
    <div class="mainContent">
     <div class="lowerMainContent" id="lowerMainContent">
      <div id="rightContent" class="rightContent"></div>
      <div id="centerContent" class="centerContent">
       <chatteranswers:feeds communityId="09aD00000000cfE"/>
       <chatteranswers:searchask communityId="09aD00000000cfE"/>
       <chatteranswers:feedfilter />
      </div>
     </div>
    </div>
    <div class="clearingBox"></div>
   </div>
  </div>
```

```
 </body>
</apex:page>
```

VEDERE ANCHE:

Aggiunta di una pagina Visualforce per visualizzare Risposte Chatter

Pagine Visualforce per Risposte Chatter

Configurazione delle notifiche tramite email per gli utenti di Risposte Chatter

Per stabilire quando vengono inviate email agli utenti, configurare le impostazioni di notifica valide per tutte le proprie zone. Ogni messaggio contiene un link a una zona specifica che permette agli utenti di accedervi agevolmente.

1. Da Imposta, immettere *Impostazioni notifica email* nella casella Ricerca veloce, quindi selezionare **Impostazioni notifica email**.
2. Fare clic su **Modifica**.
3. Scegliere tra le seguenti impostazioni:

Opzione	Descrizione
Risponde a una domanda di cui l'utente è titolare	Invia ai clienti una notifica quando qualcuno risponde alle loro domande.
Risponde a una domanda che l'utente sta seguendo	Invia ai clienti una notifica quando qualcuno risponde alle domande che stanno seguendo.
Seleziona una risposta migliore a una domanda che l'utente sta seguendo	Invia ai clienti una notifica quando viene scelta una risposta migliore a una domanda che stanno seguendo.
Invia una risposta privata alla domanda (assistenza clienti)	Invia ai clienti una notifica quando l'assistenza clienti risponde alle loro domande in forma privata.

4. Fare clic su **Salva**.

VEDERE ANCHE:

Panoramica sull'implementazione di Risposte Chatter

Impostazione di Risposte Chatter

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Risposte Chatter è disponibile nelle versioni: **Enterprise Edition**, **Developer Edition**, **Performance Edition** e **Unlimited Edition**.

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per configurare le notifiche tramite email per gli utenti di Risposte Chatter:

- "Personalizza applicazione"

Configurazione di un Portale Clienti per Risposte Chatter

Nota: Anche se non si prevede di utilizzare un Portale Clienti, è necessario configurarne uno per Risposte Chatter per autenticare gli utenti che accedono alla zona Risposte Chatter.

1. Da Imposta, immettere *Impostazioni Portale Clienti* nella casella Ricerca veloce, quindi selezionare **Impostazioni Portale Clienti**.
2. Fare clic su **Modifica** accanto al Portale Clienti da configurare per Risposte Chatter.
3. Fare clic su Accesso abilitato per consentire ai clienti di accedere a Risposte Chatter.
4. In Indirizzo email di origine, digitare l'indirizzo da cui saranno inviate tutte le comunicazioni email della zona Risposte Chatter. Ad esempio, assistenza@acme.com.
5. In Nome email di origine, digitare il nome associato all'Indirizzo email di origine. Ad esempio, Assistenza clienti Acme.
6. Fare clic su Auto registrazione abilitata per consentire ai clienti di registrarsi per l'accesso a Risposte Chatter.
7. In Licenza nuovo utente predefinita, scegliere la licenza utente del portale assegnata automaticamente ai clienti che effettuano l'auto registrazione. Si consiglia di scegliere la licenza utente del Portale Clienti a volume elevato.
8. In Profilo nuovo utente predefinito, scegliere il profilo assegnato automaticamente ai clienti che effettuano l'auto registrazione. Si consiglia di scegliere il profilo che è stato clonato e personalizzato per l'auto registrazione.
9. Fare clic su **Salva**.
10. Assegnare il profilo selezionato come Profilo nuovo utente predefinito al proprio Portale Clienti per consentire agli utenti di accedere alla zona:
    a. Da Imposta, immettere *Impostazioni Portale Clienti* nella casella Ricerca veloce, quindi selezionare **Impostazioni Portale Clienti**.
    b. Selezionare il nome del portale.
    c. Nella sezione Profili assegnati, fare clic su **Modifica profili**.
    d. Fare clic su Attivo accanto al profilo selezionato come Profilo nuovo utente predefinito.
    e. Fare clic su **Salva**.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Risposte Chatter è disponibile nelle versioni: **Enterprise Edition**, **Developer Edition**, **Performance Edition** e **Unlimited Edition**.

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per impostare e aggiornare il Portale Clienti:

- "Personalizza applicazione"

VEDERE ANCHE:

Panoramica sull'implementazione di Risposte Chatter

Impostazione di Risposte Chatter

Abilitazione dell'accesso e delle impostazioni del Portale Clienti

Configurazione degli utenti del portale per l'auto registrazione a Risposte Chatter

Configurare gli utenti del Portale Clienti per l'auto registrazione alla comunità Risposte Chatter.

1. Clonare il profilo Portale Clienti a volume elevato per poterlo personalizzare:
   a. Da Imposta, immettere *Profili* nella casella `Ricerca veloce`, quindi selezionare **Profili**.
   b. Fare clic su **Clona** accanto a Portale Clienti a volume elevato.
   c. Digitare un nome per il nuovo profilo.
   d. Fare clic su **Salva**.
2. Personalizzare il profilo clonato inserendovi le autorizzazioni per gli oggetti standard nella propria comunità:
   a. Da Imposta, immettere *Profili* nella casella `Ricerca veloce`, quindi selezionare **Profili**.
   b. Fare clic sul nome del profilo clonato.
   c. Fare clic su **Modifica**.
   d. In Autorizzazioni oggetto standard, fare clic sulle seguenti autorizzazioni per questi oggetti:

Oggetto	Autorizzazioni
Casi	`Lettura`, `Crea`
Referenti	`Lettura`
Domande	`Lettura`, `Crea`
Account	`Lettura`

   e. Fare clic su **Salva**.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Risposte Chatter è disponibile nelle versioni: **Enterprise Edition**, **Developer Edition**, **Performance Edition** e **Unlimited Edition**.

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per impostare e aggiornare il Portale Clienti:
- "Personalizza applicazione"

Per gestire gli utenti del Portale Clienti:
- "Modifica utenti Self-Service"

VEDERE ANCHE:

Impostazione di Risposte Chatter
Configurazione di un Portale Clienti per Risposte Chatter
Panoramica sugli utenti di Risposte Chatter

Configurazione di un sito Force.com per Risposte Chatter

Nota: Per le comunità self-service è consigliabile configurare un sito Force.com.

Configurare un sito Force.com per Risposte Chatter per ospitare un dominio e visualizzare pubblicamente alcuni dei propri dati di Salesforce quali domande, risposte e articoli di Salesforce Knowledge.

1. Da Imposta, digitare *Siti* nella casella Ricerca veloce e quindi selezionare **Siti**.
2. Fare clic su **Modifica** accanto al nome del sito da configurare per Risposte Chatter.
3. Selezionare Attivo per attivare il sito.

   Il sito si può attivare una volta completata l'impostazione di Risposte Chatter.
4. In Pagina iniziale sito attiva, scegliere una pagina Visualforce come pagina iniziale del sito.
5. Fare clic su **Salva**.
6. Fare clic su **Modifica** nell'elenco correlato Pagine Visualforce sito
   a. Utilizzare i pulsanti **Aggiungi** e **Rimuovi** per abilitare le seguenti pagine Visualforce per il proprio sito:
      - ChatterAnswersAgentView
      - ChatterAnswersChangePassword
      - ChatterAnswersForgotPassword
      - ChatterAnswersForgotPasswordConfirm
      - ChatterAnswersHelp
      - ChatterAnswersLogin
      - ChatterAnswersRegistration

   b. Fare clic su **Salva**.
7. Fare clic su **Impostazioni di accesso pubblico** per concedere agli utenti guest (utenti non autenticati e non del Portale Clienti) l'accesso ai casi, alle domande e agli articoli di Salesforce Knowledge.
   a. Fare clic su **Modifica** nel profilo degli utenti di Risposte Chatter.
   b. In Autorizzazioni oggetto standard fare clic su **Lettura** in Casi e Domande.
   c. Se si desidera che in Risposte Chatter siano visualizzati gli articoli, fare clic su **Lettura** nei tipi di articoli in Autorizzazioni tipo di articolo.
   d. Fare clic su **Salva**.
8. Fare clic su **Modifica** accanto a un gruppo di categorie nell'elenco correlato Impostazioni di visibilità gruppo di categorie per concedere agli utenti l'accesso alle categorie per la consultazione di domande, risposte e articoli di Salesforce Knowledge.
   a. Fare clic su Tutte le categorie accanto a Visibilità.
   b. Fare clic su **Salva**.
9. Tornare al sito e selezionarne il nome da Imposta immettendo *Siti* nella casella Ricerca veloce, quindi selezionando **Siti**.
10. Fare clic su **Impostazioni di accesso** per abilitare l'autenticazione degli utenti al sito.
    a. Fare clic su **Modifica**.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Risposte Chatter è disponibile nelle versioni: **Enterprise Edition**, **Developer Edition**, **Performance Edition** e **Unlimited Edition**.

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per creare e modificare i siti Force.com:
- "Personalizza applicazione"

b. In `Abilita accesso per`, scegliere il Portale Clienti creato per Risposte Chatter.

c. Fare clic su **Salva**.

Una volta configurato il sito Force.com per Risposte Chatter è possibile sostituire le pagine Visualforce predefinite di cui si compone la propria comunità con pagine personalizzate. Le pagine Visualforce vengono impostate automaticamente sull'URL del proprio sito per consentire l'accesso agli utenti del portale.

Nota: per rendere breve e facile da ricordare l'URL della pagina del sito, è possibile utilizzare lo strumento URL rewriter di Risposte Chatter. Le seguenti pagine utilizzano URL rewriter:

- `ChatterAnswersHelp`
- `ChatterAnswersLogin`
- `ChatterAnswersRegistration`
- `ChatterAnswersForgotPassword`

Risposte Chatter è compatibile anche con gli URL rewriter personalizzati per i siti.

1. Da Imposta, immettere *`Impostazioni dei siti`* nella casella `Ricerca veloce`, quindi selezionare **Impostazioni dei siti**.
2. Fare clic su **Modifica** accanto a un sito.
3. Scegliere le pagine da sostituire. Se si sostituisce la `Pagina Cambia password`, viene aggiornata automaticamente anche la `Pagina Cambia password` del proprio sito.
4. Fare clic su **Salva**.

Nota: Se si personalizza Risposte Chatter con URL che non contengono il prefisso https://, gli utenti di Internet Explorer 8 ricevono un avviso di sicurezza.

VEDERE ANCHE:

Panoramica sull'implementazione di Risposte Chatter
Impostazione di Risposte Chatter
Pagine Visualforce per Risposte Chatter

Configurazione di casi per Risposte Chatter

Per far sì che i casi vengano creati, inoltrati al livello superiore e consultati dagli utenti appropriati delle zone Risposte Chatter, configurare le funzioni relative ai casi per Risposte Chatter.

1. Impostare i valori predefiniti di condivisione validi per tutta l'organizzazione su `Privato per Account`, `Controllato da società controllante per Referente` e `Privato per Caso` per impedire agli utenti di accedere alle informazioni altrui.
2. Impostare la protezione a livello di campo per `Domanda` nei casi su `Visibile` per i profili assegnati al proprio Portale Clienti per consentire agli utenti di accedere alle loro domande private.
3. Aggiornare l'`Origine` nei casi con il valore del trigger Domanda per consentire agli agenti dell'assistenza di vedere quali casi hanno avuto origine in Risposte Chatter.
4. Creare una regola di assegnazione dei casi in cui Origine caso corrisponda al valore di Risposte Chatter, in modo che i casi creati a partire da domande private siano assegnati agli agenti dell'assistenza.
5. Concedere agli utenti del portale a volume elevato l'accesso ai casi per consentirgli di accedere alle loro domande private in Risposte Chatter.

VEDERE ANCHE:

Impostazione di Risposte Chatter

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Risposte Chatter è disponibile nelle versioni: **Enterprise Edition**, **Developer Edition**, **Performance Edition** e **Unlimited Edition**.

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per definire le impostazioni predefinite di condivisione valide per tutta l'organizzazione:

- "Gestisci condivisione"

Per impostare la protezione a livello di campo:

- "Gestisci profili e insiemi di autorizzazioni"

  E

  "Personalizza applicazione"

Per personalizzare i campi:

Per creare le regole di assegnazione:

Per concedere l'accesso ai casi agli utenti del portale a volume elevato:

- "Personalizza applicazione"

Impostazione della visibilità della scheda Domande e risposte

Impostare la visibilità della scheda Domande e risposte su `Impostazioni predefinite attivate` in modo che gli agenti dell'assistenza possano visualizzare, cercare, filtrare e moderare le domande inviate alle zone Risposte Chatter.

1. Da Imposta, immettere *`Profili`* nella casella `Ricerca veloce`, quindi selezionare **Profili**.
2. Selezionare il profilo di un agente dell'assistenza.
3. A seconda dell'interfaccia utente utilizzata, eseguire una delle seguenti operazioni:
   - Interfaccia utente profilo ottimizzata: nella casella **Trova impostazioni...**, digitare il nome della scheda desiderata e selezionarla dall'elenco, quindi fare clic su **Modifica**.
   - Interfaccia utente profilo originale: fare clic su **Modifica**, quindi far scorrere l'elenco fino alla sezione Impostazioni schede.
4. Specificare la visibilità della scheda Domande e risposte su `Impostazioni predefinite attivate`.
5. (Solo interfaccia utente profilo originale) Per ripristinare l'impostazione di visibilità desiderata per le personalizzazioni delle schede degli utenti, selezionare **Sovrascrivi personalizzazioni schede personali degli utenti**.
6. Fare clic su **Salva**.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Risposte Chatter è disponibile nelle versioni: **Enterprise Edition**, **Developer Edition**, **Performance Edition** e **Unlimited Edition**.

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per impostare la visibilità della scheda Domande e risposte:
- "Gestisci profili e insiemi di autorizzazioni"

VEDERE ANCHE:

Impostazione di Risposte Chatter

Assegnazione di categorie di dati a Risposte Chatter

Assegnare un gruppo di categorie di dati a Risposte Chatter per renderlo disponibile a tutte le proprie zone Risposte Chatter. Configurare ogni zona con una categoria di dati di livello massimo (argomento) con cui clienti e agenti dell'assistenza possono classificare e filtrare domande e articoli di Knowledge.

1. Da Imposta, immettere *`Assegnazioni categoria di dati`* nella casella `Ricerca veloce`, quindi selezionare **Assegnazioni categoria di dati** in Risposte Chatter.
2. Fare clic su **Modifica**.
3. Selezionare un gruppo di categorie.
4. Fare clic su **Salva**.

Nota: ogni zona di Risposte Chatter può essere associata a una categoria di livello massimo. Perché una zona sia visibile a un cliente, il profilo utente del cliente deve avere la visibilità per la categoria di dati di livello massimo della zona. Inoltre, se un cliente ha visibilità per le categorie di dati secondarie ma non per la categoria di livello massimo associata a una zona, la zona non sarà visibile.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Risposte Chatter è disponibile nelle versioni: **Enterprise Edition**, **Developer Edition**, **Performance Edition** e **Unlimited Edition**.

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per assegnare categorie di dati a Risposte Chatter:
- "Personalizza applicazione"

VEDERE ANCHE:

Impostazione di Risposte Chatter

Definizione di categorie di dati

Configurazione di Salesforce Knowledge per Risposte Chatter

Per visualizzare gli articoli di Salesforce Knowledge nelle zone di Risposte Chatter è necessario:

1. Implementare le categorie di dati (se non sono già implementate).
2. Implementare Salesforce Knowledge (se non è già implementato).
3. Configurare entrambi per Risposte Chatter.

Configurare ogni zona con una categoria di dati di livello massimo (argomento) con cui clienti e agenti dell'assistenza possono classificare e filtrare domande e articoli di Knowledge.

1. Se si utilizza la visibilità delle categorie di dati basata sui ruoli, impostare la visibilità delle categorie di dati predefinita su `Tutte le categorie` affinché i clienti che non fanno parte della gerarchia dei ruoli della propria organizzazione, ad esempio gli utenti del portale a volume elevato, possano accedere alle categorie che comprendono domande e articoli di Salesforce Knowledge.

   In alternativa, utilizzare insiemi di autorizzazioni o profili per impostare la visibilità delle categorie di dati.

2. Creare un solo gruppo di categorie per tutte le proprie comunità per ridurre la probabilità di raggiungere il limite di tre categorie di dati attive. Aggiungere quindi una categoria controllata a ogni comunità e categorie controllate a queste categorie per fornire gli argomenti.
3. Attivare il gruppo di categorie da rendere disponibile per Risposte Chatter per consentire agli utenti di accedervi.
4. Concedere l'autorizzazione "Lettura" per tipi di articoli specifici sui profili degli utenti di Risposte Chatter per consentirgli di accedere agli articoli delle proprie zone.
5. Se lo si desidera, consentire agli agenti dell'assistenza di promuovere le risposte a bozze di articoli nella Knowledge Base in modo che il team dell'assistenza possa acquisire rapidamente informazioni utili.

VEDERE ANCHE:

- Panoramica sull'implementazione di Risposte Chatter
- Impostazione di Risposte Chatter
- Informazioni sulla visibilità dei gruppi di categorie
- Creazione e modifica di gruppi di categorie

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Risposte Chatter è disponibile nelle versioni: **Enterprise Edition**, **Developer Edition**, **Performance Edition** e **Unlimited Edition**.

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per creare o modificare utenti:
- "Gestisci utenti interni"

Per creare tipi di articoli e azioni articolo:
- "Personalizza applicazione"

  E

  "Gestisci Salesforce Knowledge"

Per gestire i sinonimi:
- "Gestisci sinonimi"

Per creare categorie di dati:
- "Gestisci categorie di dati"

Aggiunta di Risposte Chatter a un portale

È possibile aggiungere Risposte Chatter a un Portale Clienti o Portale partner esistente in modo che gli utenti di quel portale possano accedere alle zone Risposte Chatter da uno dei canali consolidati. Dopo che gli utenti hanno effettuato l'accesso a uno dei portali, possono accedere a Risposte Chatter da una scheda e scegliere da un elenco a discesa la zona da visualizzare. Se si desidera solo visualizzare Risposte Chatter nei portali, non è necessario impostare un sito Force.com per ospitare Risposte Chatter. Tuttavia, un sito consente agli utenti guest di accedere ad alcuni dei dati di Risposte Chatter senza dover effettuare l'accesso, mentre i portali non lo consentono.

Quando Risposte Chatter viene visualizzato in un portale, si verifica quanto segue:

- Risposte Chatter viene visualizzato sotto forma di scheda, che è possibile rinominare.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Risposte Chatter è disponibile nelle versioni: **Enterprise Edition**, **Developer Edition**, **Performance Edition** e **Unlimited Edition**.

- Un elenco a discesa consente agli utenti del portale di spostarsi fra le varie zone di Risposte Chatter.
- Il link **Impostazioni personali** per gli utenti è sostituito da **Abilita email** e **Disabilita email**.
- **Accedi** e **Iscriviti** sono stati rimossi in quanto gli utenti del portale possono visualizzare Risposte Chatter solo dopo avere avuto accesso al portale.
- Risposte Chatter presenta determinati aspetti grafici e visivi che non possono essere personalizzati.
- Il link **Ti occorre aiuto?** è stato rimosso.
- Se si visualizza Risposte Chatter con una pagina Visualforce in un portale, l'opzione che consente agli utenti di passare da una zona a un'altra in un portale non è disponibile.

VEDERE ANCHE:

Impostazione di Risposte Chatter

Impostazione del Portale Clienti

Aggiunta di Risposte Chatter a un Portale Clienti

È possibile aggiungere Risposte Chatter a un Portale Clienti esistente in modo che gli utenti di quel portale possano accedere alle zone Risposte Chatter da uno dei canali di assistenza consolidati.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Risposte Chatter è disponibile nelle versioni: **Enterprise Edition**, **Developer Edition**, **Performance Edition** e **Unlimited Edition**.

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per aggiungere Risposte Chatter a un Portale Clienti:
- "Personalizza applicazione"

1. Abilitare Risposte Chatter per i portali:
   a. Da Imposta, immettere *`Impostazioni di Risposte Chatter`* nella casella `Ricerca veloce`, quindi selezionare **Impostazioni di Risposte Chatter**.
   b. Fare clic su **Modifica**.
   c. Selezionare `Mostra Risposte Chatter nei portali`.
   d. Fare clic su **Salva**.
2. Modificare i profili utente del Portale Clienti in modo che supportino Risposte Chatter.

   Utilizzando l'nterfaccia utente profilo ottimizzata, seguire questa procedura:
   a. Da Imposta, immettere *`Profili`* nella casella `Ricerca veloce`, quindi selezionare **Profili**.
   b. Fare clic su **Modifica** accanto a un profilo utente del portale.
   c. Nella sezione Applicazioni della pagina, selezionare **Impostazioni oggetti**.
   d. Nella pagina Impostazioni oggetti, selezionare **Domande e risposte**.
   e. In Impostazioni schede, selezionare `Impostazioni predefinite attivate`.
   f. Fare clic su `Salva` e tornare alla pagina Impostazioni oggetti.
   g. Selezionare **Domande e risposte** e, nella sezione Autorizzazioni oggetto, selezionare `Lettura` e `Crea`.
   h. Fare clic su **Salva**.

   Utilizzando l'nterfaccia profilo originale, seguire questa procedura:
   a. Da Imposta, immettere *`Profili`* nella casella `Ricerca veloce`, quindi selezionare **Profili**.
   b. Fare clic su **Modifica** accanto a un profilo utente del portale.
   c. In Impostazioni schede, selezionare `Impostazioni predefinite attivate` per **Domande e risposte**.
   d. In Autorizzazioni oggetto standard, selezionare `Lettura` e `Crea` per le Domande.
   e. Fare clic su **Salva**.

3. Per aggiungere la licenza funzioni Utente Risposte Chatter agli utenti del Portale Clienti:
   a. Da Imposta, immettere *Utenti* nella casella Ricerca veloce, quindi selezionare **Utenti**.
   b. Fare clic su **Modifica** accanto a un utente del portale.
   c. Nella sezione Informazioni generali, selezionare Utente Risposte Chatter.
   d. Fare clic su **Salva**.
4. Aggiungere Risposte Chatter come scheda al Portale Clienti:
   a. Da Imposta, immettere *Impostazioni Portale Clienti* nella casella Ricerca veloce, quindi selezionare **Impostazioni Portale Clienti**.
   b. Fare clic sul nome di un Portale Clienti.
   c. Fare clic su **Personalizza schede portale**.
   d. Selezionare Domande e risposte e fare clic sulla freccia **Aggiungi** per spostare la scheda nel riquadro Schede selezionate.
   e. Fare clic su **Salva**.
5. Se lo si desidera, rinominare la scheda Domande e risposte per il proprio Portale Clienti:
   a. Da Imposta, immettere *Rinomina schede ed etichette* nella casella Ricerca veloce, quindi selezionare **Rinomina schede ed etichette**.
   b. Fare clic su **Modifica** accanto a Domande.
   c. Fare clic su **Avanti**.
   d. In Altre etichette, rinominare Domande e risposte. È possibile rinominarla solo come Singolare, non come Plurale.
   e. Fare clic su **Salva**.

VEDERE ANCHE:

Aggiunta di Risposte Chatter a un portale

Aggiunta di Risposte Chatter a un Portale partner

È possibile aggiungere Risposte Chatter a un Portale partner esistente in modo che gli utenti di quel portale possano accedere alle zone Risposte Chatter da uno dei canali partner consolidati.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Risposte Chatter è disponibile nelle versioni: **Enterprise Edition**, **Developer Edition**, **Performance Edition** e **Unlimited Edition**.

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per aggiungere Risposte Chatter a un Portale partner:

- "Personalizza applicazione"

1. Abilitare Risposte Chatter per i portali:
   a. Da Imposta, immettere *Impostazioni di Risposte Chatter* nella casella Ricerca veloce, quindi selezionare **Impostazioni di Risposte Chatter**.
   b. Fare clic su **Modifica**.
   c. Selezionare Mostra Risposte Chatter nei portali.
   d. Fare clic su **Salva**.
2. Modificare i profili utente del Portale partner in modo che supportino Risposte Chatter:
   a. Da Imposta, immettere *Profili* nella casella Ricerca veloce, quindi selezionare **Profili**.
   b. Fare clic su **Modifica** accanto a un profilo utente del portale.
   c. Nella sezione Applicazioni della pagina, selezionare **Impostazioni oggetti**.
   d. Nella pagina Impostazioni oggetti, selezionare **Domande e risposte**.
   e. In Impostazioni schede, selezionare Impostazioni predefinite attivate.
   f. Fare clic su Salva e tornare alla pagina Impostazioni oggetti.
   g. Selezionare **Domande e risposte** e, nella sezione Autorizzazioni oggetto, selezionare Lettura e Crea.
   h. Fare clic su **Salva**.
3. Aggiungere la licenza funzioni Utente Risposte Chatter agli utenti del Portale partner:
   a. Da Imposta, immettere *Utenti* nella casella Ricerca veloce, quindi selezionare **Utenti**.
   b. Fare clic su **Modifica** accanto a un utente del portale.
   c. Nella sezione Informazioni generali, selezionare Utente Risposte Chatter.
   d. Fare clic su **Salva**.
4. Aggiungere Risposte Chatter come scheda al Portale partner:
   a. Da Imposta, immettere *Partner* nella casella Ricerca veloce, quindi selezionare **Impostazioni**.
   b. Fare clic sul nome di un Portale partner.
   c. Fare clic su **Personalizza schede portale**.
   d. Selezionare Risposte Chatter e fare clic sulla freccia **Aggiungi** per spostare la scheda Risposte Chatter nel riquadro Schede selezionate.
   e. Fare clic su **Salva**.
5. Se lo si desidera, rinominare la scheda Risposte Chatter per il proprio Portale partner:
   a. Da Imposta, immettere *Rinomina schede ed etichette* nella casella Ricerca veloce, quindi selezionare **Rinomina schede ed etichette**.
   b. Fare clic su **Modifica** accanto a Domande.
   c. Fare clic su **Avanti**.
   d. In Altre etichette, rinominare Domande e risposte. È possibile rinominarla solo come Singolare, non come Plurale.

e. Fare clic su **Salva**.

VEDERE ANCHE:

Aggiunta di Risposte Chatter a un portale

Aggiunta di una pagina Visualforce per visualizzare Risposte Chatter

Utilizzare una pagina Visualforce per offrire ai clienti la possibilità di un'esperienza personalizzata in Risposte Chatter.

Deve essere stata creata una pagina Visualforce che includa il componente `chatteranswers:allfeeds` oppure una combinazione dei seguenti componenti: `chatteranswers:aboutme`, `chatteranswers:guestsignin`, `chatteranswers:feedfilter`, `chatteranswers:feeds`, `chatteranswers:searchask`, `chatteranswers:datacategoryfilter`.

Per aggiungere una pagina Visualforce personalizzata per visualizzare Risposte Chatter:

1. Da Imposta, immettere *Schede* nella casella `Ricerca veloce`, quindi selezionare **Schede** per visualizzare un elenco delle schede Visualforce dell'organizzazione.
2. Nella sezione Visualforce, fare clic su `Nuovo` per creare una nuova scheda Visualforce.
3. Selezionare la pagina Visualforce che si desidera utilizzare e aggiungere i dettagli relativi agli altri campi della pagina.
4. Fare clic su `Avanti`.
5. Selezionare i profili utente che possono visualizzare la scheda.
6. Selezionare le applicazioni personalizzate da cui la scheda sarà disponibile.
7. Fare clic su `Salva`.

Per aggiungere la scheda Visualforce come una scheda Community, accertarsi che la pagina sia disponibile nelle schede della comunità.

Per aggiungere la scheda Visualforce a un Portale Clienti, accertarsi che la scheda Visualforce sia configurata per essere visualizzata nel portale.

Non è necessario aggiungere la scheda Visualforce a un sito Force.com. Accertarsi semplicemente di avere creato la pagina Visualforce con i componenti di Risposte Chatter prima di impostare il sito.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Risposte Chatter è disponibile nelle versioni: **Enterprise Edition**, **Developer Edition**, **Performance Edition** e **Unlimited Edition**.

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per creare una pagina Visualforce:

- "Personalizza applicazione"

Per aggiungere una scheda Visualforce:

- "Personalizza applicazione"

VEDERE ANCHE:

Personalizzazione di Risposte Chatter utilizzando le pagine Visualforce

Risoluzione dei problemi di configurazione di Risposte Chatter

Dopo avere impostato una comunità Risposte Chatter, è possibile visualizzare un'istantanea di tutte le sue configurazioni in una sola pagina, in modo che non sia necessario visitare diverse pagine dell'impostazione per diagnosticare i problemi.

1. Da Imposta, immettere *Impostazioni dei siti* nella casella Ricerca veloce, quindi selezionare **Impostazioni dei siti**.
2. Nella colonna Istantanea sito, fare clic su **Visualizza** accanto al sito Force.com associato alla comunità.
3. Fare clic su ▶ per visualizzare le diverse impostazioni oppure su ▼ per nasconderle.
4. Fare clic su **Vai** per andare a una pagina specifica della configurazione dalla quale è possibile modificare le impostazioni.

Esempio: Ad esempio, è possibile utilizzare un'istantanea del sito per vedere se il sito Force.com che ospita la comunità è contrassegnato come Attivo oppure per verificare i nomi dei profili utente assegnati al Portale Clienti.

VEDERE ANCHE:

Panoramica sull'implementazione di Risposte Chatter

Panoramica sugli utenti di Risposte Chatter

Impostazione di Risposte Chatter

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Risposte Chatter è disponibile nelle versioni: **Enterprise Edition**, **Developer Edition**, **Performance Edition** e **Unlimited Edition**.

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per visualizzare la sezione Imposta:

- "Visualizza impostazione e configurazione"

Per impostare Risposte Chatter:

- "Personalizza applicazione"

Panoramica sugli utenti di Risposte Chatter

Dal momento che Risposte Chatter integra varie funzioni con il Portale Clienti, la gestione degli utenti di Risposte Chatter è simile a quella degli utenti del Portale Clienti. Per gestire i dati e le funzioni accessibili agli utenti di Risposte Chatter, utilizzare i seguenti strumenti:

- I profili, le autorizzazioni e le impostazioni di accesso determinano l'autorizzazione dell'utente a eseguire varie operazioni, ad esempio ad aggiungere commenti a un caso.
- Le licenze utente definiscono i profili e gli insiemi di autorizzazioni disponibili per un utente, ad esempio la licenza Portale Clienti a volume elevato (utente del Portale Service Cloud) o la licenza personalizzata Responsabile Portale Clienti.
- Le licenze funzioni autorizzano l'utente all'utilizzo di funzioni aggiuntive di Salesforce, ad esempio Risposte Chatter.
- La protezione a livello di campo definisce i campi a cui gli utenti possono accedere, ad esempio i campi degli articoli di Salesforce Knowledge.
- Gli insiemi di condivisione permettono di concedere un accesso selettivo ai record a gruppi definiti di utenti del portale a volume elevato.

Risposte Chatter esclude alcune funzioni che in genere sono disponibili per gli utenti del Portale Clienti, quali:

- Idee
- Gruppi
- Team
- Rapporti

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Risposte Chatter è disponibile nelle versioni: **Enterprise Edition**, **Developer Edition**, **Performance Edition** e **Unlimited Edition**.

- Contenuto
- Layout di pagina
- Oggetti personalizzati
- Amministrazione utente esterno delegato
- Gerarchia dei ruoli del Portale Clienti (disponibile, ma non utilizzata)
- Regole di condivisione del Portale Clienti, tranne per gli utenti del portale a volume elevato

Dalla zona, gli utenti di Risposte Chatter possono accedere solo ai seguenti record:

- Casi
- Domande
- Risposte
- Articoli di Salesforce Knowledge

Risposte Chatter è predisposto per supportare una sola lingua utente per ogni zona creata. Quando si abilita Risposte Chatter, le pagine Visualforce aggiunte automaticamente alla propria organizzazione ne ereditano la lingua predefinita. L'attributo lingua si può tuttavia modificare sulle singole pagine Visualforce. Gli utenti che si auto registrano a una zona ereditano la lingua predefinita dell'organizzazione corrispondente. Gli utenti guest visualizzano la zona nella lingua specificata nelle pagine Visualforce, indipendentemente dalla lingua che hanno scelto per i rispettivi browser.

Nota:

- Gli utenti di Risposte Chatter non possono modificare le impostazioni internazionali, della lingua o del fuso orario.
- Per utilizzare Risposte Chatter, gli utenti del portale devono disporre della licenza funzioni Utente Risposte Chatter. Questa licenza funzioni viene assegnata automaticamente agli utenti del portale a volume elevato che effettuano l'auto registrazione per Risposte Chatter. Agli utenti che non effettuano l'auto registrazione, la licenza può essere assegnata manualmente modificando l'utente e facendo clic su `Utente Risposte Chatter`.
- I profili utente Sito Web autenticato non hanno accesso a Risposte Chatter.

Gli utenti interni autorizzati a visualizzare Risposte Chatter possono vedere tutte le zone nella scheda Domande e risposte della loro organizzazione. Se gli utenti interni accedono a una comunità, vedranno solo le zone associate a tale comunità.

VEDERE ANCHE:

Impostazione di Risposte Chatter

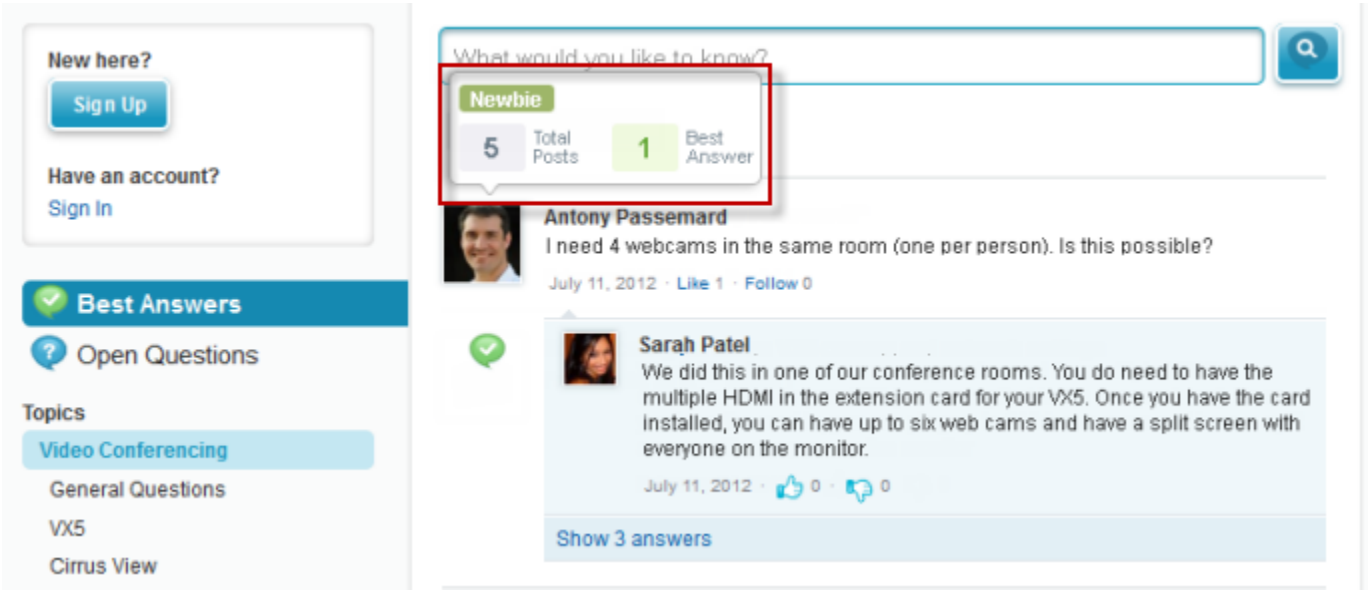
Incoraggiare la partecipazione con la reputazione di Risposte Chatter

Per usufruire al meglio della competenza ed esperienza dei membri più attivi della comunità, è possibile premiare la loro attività. Con l'abilitazione delle reputazioni, gli utenti guadagnano punti e voti che compaiono fra i dettagli visualizzati quando si passa il mouse sulle loro foto nel feed. Intervenendo con maggiore frequenza, i membri più competenti contribuiscono a migliorare il contenuto complessivo della comunità e a fornire risposte più soddisfacenti agli utenti che richiedono assistenza per un problema. Ciò significa che gli utenti alla ricerca di una soluzione possono fidarsi della risposta fornita da un esperto, e questo riduce il numero di richieste di assistenza per l'organizzazione.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Risposte Chatter è disponibile nelle versioni: **Enterprise Edition**, **Developer Edition**, **Performance Edition** e **Unlimited Edition**.



Gli utenti guadagnano punti quando i loro post vengono votati o selezionati come risoluzioni della domanda in una delle zone a cui appartengono. Quando totalizzano un numero sufficiente di punti, il passaggio del mouse rivela la loro reputazione nonché il numero di post inviati e di domande che hanno risolto in quella zona. I punti della reputazione vengono calcolati separatamente per ciascuna zona e per l'attività cumulativa all'interno di tutta l'organizzazione. Gli utenti che partecipano a diverse zone avranno valori di reputazione diversi per ogni zona in base all'attività svolta in quella zona specifica. Quando gli utenti effettuano l'accesso all'applicazione interna, il punteggio della reputazione si basa sulla loro partecipazione in tutte le zone a cui appartengono.

In Risposte Chatter sono disponibili i seguenti livelli di reputazione predefiniti, validi per tutte le zone:

Nome	Punti per livello	Colore
Principiante	0 – 499	Verde
Utente avanzato	500 – 1999	Blu
Utente professionale	2000 – 4999	Viola
Esperto	5000+	Arancio

Per aggiungere o modificare i nomi dei livelli di reputazione o i punti dei singoli livelli nelle proprie zone, utilizzare l'oggetto ChatterAnswersReputationLevel nell'API. Per ciascuna zona è possibile creare fino a 25 livelli di reputazione diversi. I colori dei vari livelli di reputazione si possono modificare a livello di foglio di stile (CSS).

VEDERE ANCHE:

Panoramica sugli utenti di Risposte Chatter

Suggerimenti per l'implementazione di Risposte Chatter

Durante la pianificazione e l'implementazione di Risposte Chatter, prestare attenzione ai seguenti punti.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Risposte Chatter è disponibile nelle versioni: **Enterprise Edition**, **Developer Edition**, **Performance Edition** e **Unlimited Edition**.

- È consigliabile che amministratori e sviluppatori avanzati di Salesforce impostino e gestiscano Risposte Chatter, poiché comprende varie funzioni di Salesforce.
- Per poter impostare Risposte Chatter è necessario che le organizzazioni degli amministratori abbiano implementato le categorie di dati. Per far sì che gli articoli di Salesforce Knowledge siano visualizzati nelle proprie zone, è necessario che gli amministratori implementino Salesforce Knowledge.
- È possibile personalizzare campi, layout di pagina, pulsanti e link, trigger Apex e regole di convalida per domande e risposte di Risposte Chatter da Imposta, immettendo "Risposte Chatter" nella casella `Ricerca veloce`, selezionando **Risposte Chatter** e scegliendo l'impostazione appropriata.
- Dopo l'abilitazione di Risposte Chatter, all'organizzazione vengono aggiunti automaticamente diversi elementi da utilizzare per configurare le zone:
  - Una scheda Domande e risposte in cui utenti interni e amministratori possono visualizzare e utilizzare Risposte Chatter. La scheda può essere rinominata dagli amministratori.
  - Impostazioni delle autorizzazioni standard per le domande sui profili utente per consentire di concedere agli utenti autorizzazioni relative a domande e risposte.
  - Pagine Visualforce che possono essere aggiunte a un sito Force.com, alla scheda di una Comunità o a un Portale Clienti in modo che gli utenti possano registrarsi, accedere e visualizzare gli elementi dei feed in una zona.
  - Classe Apex denominata `ChatterAnswersRegistration` con un metodo per personalizzare la creazione di Account per gli utenti del portale.
  - Un trigger Apex per le domande denominato `chatter_answers_question_escalation_to_case_trigger` per inoltrare automaticamente ai casi le domande con gli attributi specificati.
  - Un aggiornamento di campo di flusso di lavoro denominato `chatter_answers_num_subscriptions_above_` che fa sì che quando una domanda viene inoltrata a un caso venga aggiornata la `Priorità` sulle domande.
  - Due regole di flusso di lavoro, `chatter_answers_no_best_reply_within_time_limit_wf` e `chatter_answers_num_subscriptions_above_limit_wf` che si possono personalizzare e attivare in modo tale che le domande senza risposte migliori o seguite da un numero specifico di persone vengano automaticamente inoltrate a casi.
- È possibile aggiungere Risposte Chatter a un Portale Clienti o Portale partner esistente in modo che gli utenti di quel portale possano accedere alle zone Risposte Chatter da uno dei canali consolidati.
- Risposte Chatter è predisposto per supportare una sola lingua utente per ogni zona creata. Quando si abilita Risposte Chatter, le pagine Visualforce aggiunte automaticamente alla propria organizzazione ne ereditano la lingua predefinita. L'attributo lingua si può tuttavia modificare sulle singole pagine Visualforce. Gli utenti che si auto registrano a una zona ereditano la lingua predefinita dell'organizzazione corrispondente. Gli utenti guest visualizzano la zona nella lingua specificata nelle pagine Visualforce, indipendentemente dalla lingua che hanno scelto per i rispettivi browser.
- Nell'interfaccia utente delle proprie zone è possibile assegnare un altro nome all'`Assistenza clienti`. Ad esempio, "Assistenza clienti" può diventare "Assistenza Acme". È sufficiente modificare l'etichetta Assistenza clienti dell'oggetto Domanda.
- Per le domande inoltrate a casi, nelle pagine dei dettagli dei casi viene visualizzato un feed simile a quello di Chatter. La pagina dei dettagli del caso contiene anche una sezione Visualizzazione cliente che permette agli agenti dell'assistenza di rispondere pubblicamente o privatamente al thread pubblicato nella zona.

- I commenti ai casi contrassegnati come `Pubblico` sono visualizzati come messaggi privati dell'assistenza clienti in Risposte Chatter e non sono visibili all'intera comunità. Ad esempio, un commento pubblico a un caso inserito da un agente dell'assistenza è visibile solo nei messaggi privati di Risposte Chatter del referente del caso. Gli agenti dell'assistenza possono leggere tutti i commenti pubblici e privati ai casi. .
- Risposte Chatter invia messaggi email agli utenti quando:
  - Sottoscrivono un account.
  - Seguono una domanda (risposte o commenti).
  - Ricevono una risposta o un commento a una domanda posta.
  - Ricevono una risposta privata a una domanda dall'assistenza clienti.
- Se si personalizza Risposte Chatter con URL che non contengono il prefisso https://, gli utenti di Internet Explorer 8 ricevono un avviso di sicurezza.
- Prima di rendere pubblica una zona, aggiungere almeno 20 tra domande frequenti, risposte o articoli. Questo contenuto stimolerà le conversazioni.
- Creare articoli di Salesforce Knowledge che contengano:
  - Il numero di telefono dell'organizzazione di assistenza per consentire ai clienti di rivolgersi direttamente agli agenti dell'assistenza.
  - Le condizioni d'uso per i membri della zona, ad esempio in quali circostanze gli agenti dell'assistenza possono eliminare le domande e i commenti dei clienti.
- Risposte Chatter utilizza i seguenti oggetti API:
  - Case
  - ChatterAnswersActivity
  - ChatterAnswersReputationLevel
  - Community (Zone)
  - Question
  - QuestionReportAbuse
  - QuestionSubscription
  - Reply
  - ReplyReportAbuse

VEDERE ANCHE:

Procedure consigliate per Risposte Chatter
Impostazione di Risposte Chatter

Inoltro di una domanda al livello superiore al caso in Risposte Chatter

Se una domanda in Risposte Chatter resta irrisolta oppure se le risposte che ha ricevuto non sono ritenute soddisfacenti, gli amministratori e i membri affidabili della comunità, ad esempio i moderatori, possono inoltrare la domanda al livello superiore a un caso.

Dopo che è stato creato il caso, la pagina dei dettagli della domanda conterrà un link al caso per tutta la vita della domanda. Il link mostra anche lo stato del caso.

Per inoltrare una domanda al livello superiore al caso:

1. Fare clic sul titolo della domanda.
2. Fare clic sul triangolo accanto alla domanda per visualizzare il menu a discesa e fare clic su **Inoltra al livello superiore al caso**.

   Nota: questa opzione viene visualizzata solo se l'utente è autorizzato a creare i casi. Gli utenti creati dai referenti non possono inoltrare le domande al livello superiore ai casi.
3. Aggiornare i campi del caso se si desidera modificare i valori predefiniti. Il titolo della domanda diventa automaticamente l'Oggetto del caso.
4. Fare clic su **Salva**. Viene visualizzata nuovamente la pagina dei dettagli della domanda e il caso è ora disponibile al Titolare caso per la risoluzione.

Nota: La chiusura del caso non contrassegna la domanda come risolta e la risoluzione della domanda non comporta la chiusura del caso. Il caso e la domanda devono essere aggiornati separatamente.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Enterprise Edition**, **Developer Edition**, **Performance Edition** e **Unlimited Edition**.

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per visualizzare la scheda Domande e risposte:
- "Lettura" sulle domande

Per porre le domande e rispondervi:
- "Creazione" sulle domande

Per creare casi:
- "Crea" per i casi

Procedure consigliate per Risposte Chatter

Durante la pianificazione e l'utilizzo di Risposte Chatter, prestare attenzione ai seguenti punti.

- Si consiglia di comunicare agli agenti dell'assistenza che:
  - Il campo `Origine caso` riporta Risposte Chatter per tutti i casi convertiti a partire da una domanda.
  - Se rispondono a una domanda in forma privata, gli agenti non possono convertirla in risposta pubblica.
- Si consiglia di incaricare un agente dell'assistenza di esaminare le domande pubbliche della scheda Domande e risposte. Gli agenti non possono fare clic su **Contrassegna** accanto a domande o risposte che considerano spam, offensive o inappropriate, ma se dispongono dell'autorizzazione "Elimina" per le domande possono modificare ed eliminare domande o risposte da una zona tramite la scheda Domande e risposte.
- Per moderare molte domande rapidamente si consiglia agli agenti dell'assistenza di esaminare le domande dagli elenchi bloccati in Salesforce Console (a tale scopo è necessario aggiungere la scheda Domande e risposte alla scheda Navigazione della console).
- Per vedere un elenco dei casi convertiti a partire da domande si consiglia agli amministratori o agli agenti dell'assistenza di creare una visualizzazione casi in cui Origine caso corrisponda a Risposte Chatter.
- Poiché le foto aggiunte ai profili sono visualizzate esternamente in Risposte Chatter, si consiglia agli agenti di scegliere foto compatibili con le pratiche e l'immagine aziendale delle rispettive società.

VEDERE ANCHE:

Suggerimenti per l'implementazione di Risposte Chatter
Impostazione di Risposte Chatter

Creazione di canali telefonici

Panoramica sull'Open CTI Salesforce

Salesforce CRM Call Center consente di integrare facilmente Salesforce con i sistemi CTI (computer-telephony integration) di terzi. Prima dell'introduzione dell'Open CTI, gli utenti di Salesforce potevano utilizzare le funzioni di un sistema CTI solo dopo aver installato un programma per l'adattatore CTI sul proprio computer. Tuttavia, tali programmi spesso includevano un software desktop che richiedeva manutenzione e non offriva i vantaggi dell'architettura cloud. L'Open CTI consente agli sviluppatori di:

- Creare sistemi CTI che si integrano con Salesforce senza l'impiego di adattatori CTI.
- Creare SoftPhone personalizzabili (strumenti di controllo delle chiamate) che funzionano come parti completamente integrate di Salesforce e di Salesforce Console.
- Fornire agli utenti sistemi CTI non legati a un determinato browser o piattaforma; ad esempio, CTI per Microsoft® Internet Explorer®, Mozilla® Firefox®, Apple® Safari® o Google Chrome™ su computer Mac, Linux o Windows.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

Gli sviluppatori utilizzano l'Open CTI in JavaScript per incorporare le chiamate e i processi API; l'Open CTI è disponibile soltanto per l'uso con le pagine JavaScript. Per utilizzare l'Open CTI, gli sviluppatori devono avere una conoscenza di base di:

- CTI
- JavaScript
- Visualforce
- Servizi Web
- Sviluppo di software
- Salesforce Console
- Salesforce CRM Call Center

Per ulteriori informazioni (disponibili solo in inglese) sulla personalizzazione e la creazione di sistemi CTI con l'Open CTI, consultare la *Open CTI Developer's Guide*.

VEDERE ANCHE:

Panoramica su Call center

Browser supportati Open CTI Salesforce

Browser supportati Open CTI Salesforce

I requisiti minimi del browser per Open CTI sono Microsoft® Internet Explorer® 8; Mozilla® Firefox® 3.6; Apple® Safari® 4; Google Chrome™ 11.0

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

VEDERE ANCHE:

Panoramica sull'Open CTI Salesforce

Panoramica su Salesforce CTI Toolkit

Gli sviluppatori utilizzano un CTI (computer-telephony integration) Toolkit fornito da Salesforce per creare adattatori CTI in grado di integrare Salesforce con sistemi CTI di terzi. CTI Toolkit aiuta gli sviluppatori a creare adattatori CTI che gli utenti di Salesforce CRM Call Center installano sui loro computer per utilizzare le funzioni di un sistema CTI mediante il SoftPhone Salesforce.

CTI Toolkit esiste in tre versioni, ciascuna delle quali offre agli utenti funzionalità diverse di Salesforce CRM Call Center. Tuttavia, Salesforce distribuisce solo CTI Toolkit versione 4.0 o successiva. La tabella riportata sotto elenca le funzionalità disponibili negli adattatori CTI creati con ogni CTI Toolkit:

Funzionalità	Versione 1.0 o successiva	Versione 2.0 o successiva	Versione 3.0 o successiva	Versione 4.0 o successiva
Modifica dei campi e dell'ordine in cui sono visualizzati in un SoftPhone	✅	✅	✅	✅
Modifica degli oggetti e dell'ordine dei link agli oggetti visualizzati in un SoftPhone	✅	✅	✅	✅
Indicazione dei campi visualizzati nel SoftPhone se viene trovato un solo record relativo a un determinato oggetto	✅	✅	✅	✅
Definizione delle impostazioni Screen-Pop per le chiamate in entrata con corrispondenze di record singole o multiple o senza corrispondenze		✅	✅	✅
Possibilità di visualizzare gli schermi per le chiamate in entrata nelle finestre già aperte		✅	✅	✅

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

Funzionalità	Versione 1.0 o successiva	Versione 2.0 o successiva	Versione 3.0 o successiva	Versione 4.0 o successiva
del browser o in nuove schede o finestre del browser				
Visualizzazione degli schermi nelle pagine Visualforce per le chiamate in entrata		✅	✅	✅
Visualizzazione degli schermi in pagine di ricerca per le chiamate in entrata con più corrispondenze di record		✅	✅	✅
Visualizzazione della versione di un call center in un campo `Versione` (da Imposta, immettere *`Call center`* nella casella `Ricerca veloce`, quindi selezionare **Call center** e sceglierne uno)		✅	✅	✅
Visualizzazione di un'interfaccia utente SoftPhone ottimizzata nel piè di pagina della Salesforce Console			✅	✅
Registro delle chiamate nel registro di interazione personalizzabile della Salesforce Console			✅	✅
Supporto di browser compatibili con cross-domain messaging				✅
Riduzione delle dimensioni e della complessità dell'adattatore CTI				✅

Per informazioni (solo in lingua inglese) sulla personalizzazione e la creazione di adattatori CTI, vedere:

- *CTI Toolkit Developer's Guide (Versione 4.0)*

- *CTI Toolkit Developer's Guide (Versioni da 1.0 a 3.0)*

I partner e gli sviluppatori possono scaricare CTI Toolkit all'indirizzo developer.salesforce.com. CTI Toolkit fornisce tutto il codice sorgente, le librerie e i file necessari per sviluppare un adattatore CTI personalizzato.

VEDERE ANCHE:

Panoramica su Call center

Progettazione di un layout di SoftPhone personalizzato

Panoramica su Call center

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

Salesforce CRM Call Center consente di integrare facilmente Salesforce con i sistemi CTI (computer-telephony integration) di terzi. Dopo l'installazione di un programma per l'adattatore CTI sul computer di un utente Salesforce, l'utente può utilizzare le funzioni del sistema CTI mediante SoftPhone di Salesforce, uno strumento personalizzabile di controllo delle chiamate che viene visualizzato nel piè di pagina della Salesforce Console o nell'intestazione laterale di tutte le pagine di Salesforce.

SoftPhone consente agli utenti Salesforce di:

- Effettuare chiamate componendo un numero di telefono nel SoftPhone, scegliendo un numero presente in un elenco online, oppure facendo clic su un numero di telefono in qualsiasi referente, lead, attività o account.
- Ricevere le chiamate.
- Visualizzare rapidamente tutti i record Salesforce correlati alla chiamata, quali ad esempio referenti, casi o account.
- Trasferire le chiamate.
- Avviare conferenze telefoniche.
- Mettere i chiamanti in attesa.
- Allegare record alle chiamate.
- Creare registri di chiamata automatici.

Per configurare Salesforce CRM Call Center, gli amministratori possono:

- Modificare i layout di SoftPhone e assegnarli a profili utente selezionati.
- Aggiungere numeri di telefono agli elenchi call center.

Gli sviluppatori possono invece utilizzare le librerie di codici di Salesforce CRM Call Center per:

- Personalizzare le funzionalità degli adattatori CTI esistenti.
- Creare nuovi adattatori CTI per sistemi telefonici non ancora supportati.

Per informazioni su:

- Uso di Salesforce CRM Call Center come utente di call center, vedere Utilizzo del SoftPhone e Utilizzo del SoftPhone con la Salesforce Console.
- Distribuzione e personalizzazione di Salesforce CRM Call Center da parte degli amministratori, vedere Impostazione di Salesforce CRM Call Center a pagina 159.
- Personalizzazione e creazione di adattatori CTI da parte degli sviluppatori, consultare la *CTI Toolkit Developer's Guide*.
- Creazione di sistemi CTI in versione cloud da parte degli sviluppatori, vedere Panoramica su Open CTI Salesforce a pagina 155

.

Nota: alcune funzioni di Salesforce CRM Call Center descritte in questa Guida potrebbero non essere disponibili nel SoftPhone dell'utente in virtù delle personalizzazioni e delle modifiche apportate per l'organizzazione o del CTI Toolkit con cui è stato creato il SoftPhone. Per informazioni dettagliate, contattare l'amministratore.

VEDERE ANCHE:

Distribuzione degli adattatori sui computer call center

Panoramica su Salesforce CTI Toolkit

Impostazione di Salesforce CRM Call Center

Affinché gli utenti di Salesforce possano accedere alle funzioni di Salesforce CRM Call Center, è necessario che l'amministratore esegua le seguenti operazioni:

1. Installazione di un adattatore CTI (computer-telephony integration) su tutti i computer degli utenti del call center. Le funzioni di Salesforce CRM Call Center non sono disponibili nei computer su cui non è stato installato un adattatore.
2. Definizione di un nuovo record di call center per ogni sistema CTI utilizzato nella propria organizzazione.
3. Assegnazione degli utenti Salesforce ai relativi call center. Per poter visualizzare l'interfaccia utente SoftPhone, gli utenti di Salesforce CRM Call Center devono essere associati a un call center.
4. Se lo si desidera:
   - Configurare gli elenchi telefonici del call center in modo che includano ulteriori numeri elenco e i layout di ricerca numeri di telefono aggiornati.
   - Personalizzare i layout di SoftPhone in base ai diversi profili utente in modo che, ad esempio, il SoftPhone di un venditore visualizzi i lead, gli account e le opportunità correlati, e che il SoftPhone di un rappresentante del servizio di assistenza visualizzi soluzioni e casi correlati.
   - Se si utilizzano adattatori CTI creati con la versione 4.0 di CTI Toolkit, abilitare HTTPS per il call center.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per gestire i call center, gli utenti di call center, gli elenchi di call center e i layout di SoftPhone:
- "Gestisci call center"

Distribuzione degli adattatori sui computer call center

Tranne i call center che utilizzano Open CTI, tutti i computer che utilizzano Salesforce CRM Call Center devono avere un *adattatore CTI* installato. Un adattatore CTI è un software di piccole dimensioni che controlla l'aspetto e il comportamento di un SoftPhone Salesforce. La versione del CTI Developer's Toolkit determina le funzionalità di SoftPhone.

Poiché l'adattatore CTI comunica direttamente con un sistema CTI individuale, l'organizzazione deve usare un adattatore CTI diverso per ogni tipo di sistema CTI utilizzato. Ad esempio, per integrare un call center che utilizza Cisco IPCC Enterprise™ e uno che utilizza Cisco IPCC Express™, un'organizzazione deve disporre di due adattatori CTI. Il computer dell'utente del call center richiede solo l'adattatore CTI SoftPhone per il call center al quale si collega.

Per scaricare un adattatore CTI SoftPhone, accedere ad AppExchange. I pacchetti di installazione degli adattatori includono sia i file di installazione dell'adattatore, sia un file di definizione call center che può essere utilizzato insieme all'adattatore.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

Per installare un adattatore CTI su un solo computer, eseguire l'applicazione `Setup.exe` dell'adattatore come utente amministratore di Windows.

Per distribuire in una sola volta l'adattatore CTI a tutti i computer di un call center, utilizzare il file `.msi` che viene fornito insieme al programma di installazione e al sistema di gestione software preferito.

Dopo che è stato installato l'adattatore CTI, è possibile eseguire le seguenti operazioni:

- Avviare l'applicazione dell'adattatore CTI facendo clic su **Start** > **Programmi** > **salesforce.com** > **Adattatore <Nome del sistema CTI>**. Per verificare se l'adattatore CTI è in esecuzione, controllare l'icona nella barra di sistema del computer.
- Arrestare l'applicazione dell'adattatore CTI facendo clic con il pulsante destro del mouse sull'icona dell'adattatore CTI nella barra di sistema () e selezionando **Esci**.
- Modificare le impostazioni di registro dell'adattatore CTI facendo clic con il pulsante destro del mouse sull'icona dell'adattatore CTI nella barra di sistema () e selezionando **Accesso in corso...**. Nella finestra di dialogo delle impostazioni di registro CTI:
  - Selezionare il tipo di messaggio che si desidera registrare. Mantenere il registro al livello **Low - Errors (Basso - Errori)** a meno che non si stia cercando di risolvere un problema con l'adattatore.
  - Indicare la posizione dei due file di registro creati dall'adattatore CTI.

VEDERE ANCHE:

Impostazione di Salesforce CRM Call Center

Gestione degli utenti di un call center

File di definizione call center

Un file di definizione call center specifica una serie di campi e valori utilizzati per definire un call center di Salesforce per un adattatore CTI specifico. Salesforce utilizza i file di definizione call center per il supporto dell'integrazione di Salesforce CRM Call Center con più fornitori di sistemi CTI.

Per impostazione predefinita, tutti i pacchetti di installazione degli adattatori CTI contengono un file di definizione call center predefinito che funziona con quell'adattatore specifico. Questo file XML si trova nella directory di installazione dell'adattatore ed è denominato in base al sistema CTI che supporta. Ad esempio, il file di definizione call center predefinito dell'adattatore Cisco IPCC Enterprise™ si chiama `CiscoIPCCEnterprise7x.xml`.

La prima istanza di un call center per un determinato adattatore CTI deve essere definita mediante l'importazione del file di definizione call center dell'adattatore in Salesforce. I call center successivi possono invece essere creati mediante la clonazione del call center originale creato con l'importazione.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

Se l'organizzazione modifica un adattatore o crea un nuovo adattatore, è necessario modificare il file di definizione call center dell'adattatore in modo che includa tutte le informazioni aggiuntive sul call center. Ad esempio, se si sta creando un adattatore CTI per un sistema che supporta un server di backup, il file di definizione call center dovrà includere i campi relativi all'indirizzo IP e al numero di porta del server di backup. Gli adattatori CTI per sistemi che non utilizzano un server di backup non necessitano di questi campi nei file di definizione call center associati.

Nota: dopo che un file di definizione call center è stato importato in Salesforce, non è più possibile modificare la serie di campi specificati nel file. I valori assegnati a quei campi, tuttavia, possono essere modificati in Salesforce.

VEDERE ANCHE:

Creazione di un call center

Clonazione di un call center

Importazione di un file di definizione call center

Per creare il primo call center per un adattatore CTI appena installato è possibile importare il file di definizione call center predefinito dell'adattatore in Salesforce:

1. Da Imposta, immettere *`Call center`* nella casella `Ricerca veloce`, quindi selezionare **Call center**.
2. Fare clic su **Importa**.
3. Accanto al campo `File di definizione call center`, fare clic su **Sfoglia** per individuare il file di definizione call center predefinito nella directory di installazione dell'adattatore CTI. Il nome del file XML dipende dal tipo di sistema CTI supportato dall'adattatore. Ad esempio, il file di definizione call center predefinito dell'adattatore Cisco™ IPCC Enterprise si chiama `CiscoIPCCEnterprise7x.xml`. Fare clic su **Apri** per immettere il percorso nel campo `File di definizione call center`.
4. Fare clic su **Importa** per importare il file e tornare alla pagina Tutti i call center. Il nuovo record di call center viene elencato assieme agli altri call center dell'organizzazione.

   Nota: il messaggio di errore `Un call center con questo nome interno è già esistente` indica che un file di definizione call center per quell'adattatore CTI è già stato importato in Salesforce. Per creare ulteriori record di call center per quell'adattatore CTI, clonare il call center esistente dell'adattatore in modo da includere un valore diverso per `reqInternalName`.

5. Fare clic su **Modifica** accanto al nome del nuovo call center per modificarne le impostazioni.

Per creare altri call center per un adattatore CTI specifico, vedere Clonazione di un call center a pagina 162.

VEDERE ANCHE:

Creazione di un call center
Gestione dei call center

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per importare i file di definizione call center:

- "Personalizza applicazione"

  E

  "Gestisci call center"

Creazione di un call center

Un call center di Salesforce CRM Call Center corrisponde a un unico sistema CTI (Computer-Telephony Integration) già presente nell'organizzazione. Per poter utilizzare le funzioni di Salesforce CRM Call Center, gli utenti di Salesforce devono essere assegnati a un record di call center.

Per creare un record di call center in Salesforce, è possibile procedere in due modi:

- Importazione di un file di definizione call center in Salesforce. Utilizzare questo metodo per creare il primo call center per un adattatore CTI appena installato.
- Clonazione di una definizione di call center esistente. Utilizzare questo metodo per creare ulteriori call center per un adattatore CTI specifico. Ad esempio, se si dispone già di un record per un call center Cisco IPCC Enterprise™ situato in una posizione, è possibile clonare quel record per un call center Cisco IPCC Enterprise situato in una posizione diversa.

Per visualizzare un elenco dei call center che sono già stati creati, da Imposta immettere *Call center* nella casella Ricerca veloce, quindi selezionare **Call center**.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per creare un call center mediante importazione o clonazione:
- "Gestisci call center"

VEDERE ANCHE:

Impostazione di Salesforce CRM Call Center
File di definizione call center
Gestione dei call center
Visualizzazione e modifica di un call center
Gestione degli utenti di un call center

Clonazione di un call center

Per creare più di un call center per un adattatore CTI specifico, è possibile clonare un call center esistente. Ad esempio, se si dispone già di un record per un call center Cisco IPCC Enterprise™ situato in una posizione, è possibile clonare quel record per un call center Cisco IPCC Enterprise situato in una posizione diversa.

Per clonare un call center:

1. Da Imposta, immettere *Call center* nella casella Ricerca veloce, quindi selezionare **Call center**.
2. Fare clic sul nome del call center che si desidera clonare.
3. Fare clic su **Clona**. Questa operazione apre un nuovo call center con gli stessi campi e valori del call center originale. Solo il campo Nome interno viene lasciato intenzionalmente vuoto per consentire l'immissione di un nuovo nome. Il campo Nome interno non può contenere più di 40 caratteri alfanumerici e deve iniziare con una lettera. Il Nome interno deve essere univoco per ogni call center definito nella propria organizzazione.
4. Apportare le modifiche necessarie al nuovo call center.
5. Fare clic su **Salva** per salvare il nuovo call center, oppure fare clic su **Annulla** per tornare alla pagina Tutti i call center senza salvare il call center clonato.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per visualizzare e clonare un call center:
- "Gestisci call center"

Nota: se si dispone dell'accesso in sola lettura a un campo, il valore di tale campo non viene riportato nel record clonato.

VEDERE ANCHE:

Impostazione di Salesforce CRM Call Center
Creazione di un call center
Gestione dei call center
Visualizzazione e modifica di un call center
Importazione di un file di definizione call center

Visualizzazione e modifica di un call center

Un call center di Salesforce CRM Call Center corrisponde a un unico sistema CTI (Computer-Telephony Integration) già presente nell'organizzazione. Per poter utilizzare le funzioni di Salesforce CRM Call Center, gli utenti di Salesforce devono essere assegnati a un record di call center.

Per visualizzare i dettagli del call center:

1. Da Imposta, immettere *Call center* nella casella Ricerca veloce, quindi selezionare **Call center**.
2. Fare clic sul nome del call center che si desidera visualizzare.

Dalla pagina dei dettagli del call center, è possibile:

- Fare clic su **Modifica** per modificare le proprietà del call center.
- Fare clic su **Elimina** per eliminare il record del call center da Salesforce. Quando si elimina un call center, vengono eliminati anche tutti i numeri elenco associati. Gli utenti eventualmente associati al call center devono essere assegnati a un altro call center per poter continuare a utilizzare le funzioni di Salesforce CRM Call Center.
- Fare clic su **Clona** per creare una copia del call center con gli stessi campi e valori del call center corrente.
- Fare clic su **Gestisci utenti call center** per designare gli utenti di Salesforce come membri di questo call center.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per visualizzare o modificare un call center:
- "Gestisci call center"

Nota: alcune funzioni di Salesforce CRM Call Center descritte in questa Guida potrebbero non essere disponibili nel SoftPhone dell'utente in virtù delle personalizzazioni e delle modifiche apportate per l'organizzazione o del CTI Toolkit con cui è stato creato il SoftPhone. Per informazioni dettagliate, contattare l'amministratore.

VEDERE ANCHE:

Creazione di un call center
Gestione dei call center
Abilitazione di HTTPS in un call center
File di definizione call center

Gestione dei call center

Un call center di Salesforce CRM Call Center corrisponde a un unico sistema CTI (Computer-Telephony Integration) già presente nell'organizzazione. Per poter utilizzare le funzioni di Salesforce CRM Call Center, gli utenti di Salesforce devono essere assegnati a un record di call center.

Per visualizzare un elenco dei call center che sono già stati creati, da Imposta immettere *Call center* nella casella Ricerca veloce, quindi selezionare **Call center**. Da questa pagina è possibile:

- Fare clic sul nome di un call center per visualizzare i relativi dettagli.
- Fare clic su **Importa** per importare un file di definizione call center che è già stato creato.
- Fare clic su **Modifica** accanto a un call center per modificare i dettagli del call center.
- Fare clic su **Canc** accanto a un call center per cancellare il relativo record da Salesforce. Quando si elimina un call center, vengono eliminati anche tutti i numeri elenco associati. Gli utenti eventualmente associati al call center devono essere assegnati a un altro call center per poter continuare a utilizzare le funzioni di Salesforce CRM Call Center.

VEDERE ANCHE:

Impostazione di Salesforce CRM Call Center
Creazione di un call center
File di definizione call center
Gestione degli utenti di un call center

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per importare, visualizzare, modificare o eliminare un call center:
- "Gestisci call center"

Personalizzazione dell'elenco di un call center

Tutti i call center di Salesforce CRM Call Center sono dotati di un elenco che consente agli utenti di cercare numeri telefonici in tutta l'organizzazione. Gli elenchi dei call center possono essere personalizzati nei seguenti modi:

- Aggiungendo nuovi numeri all'elenco, sia a un singolo call center che a tutti i call center definiti nell'organizzazione
- Aggiornando i layout di ricerca dei numeri telefonici

VEDERE ANCHE:

Impostazione di Salesforce CRM Call Center
Gestione dei call center
Gestione degli utenti di un call center

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per gestire gli elenchi dei call center:
- "Gestisci call center"

Aggiunta di un numero all'elenco di un call center

Per personalizzare gli elenchi dei call center aggiungendo nuovi numeri, sia a un singolo call center che a tutti i call center definiti nell'organizzazione:

1. Da Imposta, immettere *Numeri dell'elenco* nella casella Ricerca veloce, quindi selezionare **Numeri dell'elenco**. Da questa pagina è possibile:
   - Fare clic su **Modifica** per modificare un numero aggiuntivo esistente nell'elenco.
   - Fare clic su **Canc** per eliminare un numero aggiuntivo esistente dall'elenco.
   - Fare clic sul nome di un numero aggiuntivo esistente per visualizzarne i dettagli nella pagina dei dettagli Numero elenco aggiuntivo. Da questa pagina è possibile scegliere **Modifica** per modificare il numero, **Elimina** per eliminarlo o **Clona** per creare rapidamente un nuovo numero aggiuntivo nell'elenco con gli stessi dati del numero esistente.
2. Fare clic su **Nuovo** per definire un nuovo numero aggiuntivo nell'elenco.
3. Nel campo Nome, immettere un'etichetta che identifichi il numero aggiuntivo dell'elenco.
4. Nel campo Telefono, immettere il numero di telefono comprensivo degli eventuali codici internazionali. Non è necessario includere i prefissi di composizione quali 9 o 1.
5. Nel campo Call center, selezionare l'elenco a cui si desidera aggiungere il nuovo numero. Per aggiungere il numero agli elenchi di tutti i call center dell'organizzazione, scegliere -- Globale --.
6. Nel campo Descrizione, immettere, se lo si desidera, una stringa di testo con ulteriori informazioni sul numero aggiuntivo dell'elenco.
7. Fare clic su **Salva** per salvare il numero e tornare alla pagina Tutti i numeri aggiuntivi della directory. È anche possibile fare clic su **Salva e Nuovo** per salvare il numero e crearne un altro.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per visualizzare, aggiungere, modificare o eliminare un nuovo numero dell'elenco:
- "Gestisci call center"

VEDERE ANCHE:

Impostazione di Salesforce CRM Call Center
Personalizzazione dell'elenco di un call center

Personalizzazione dei layout di SoftPhone

Un SoftPhone è uno strumento personalizzabile di controllo delle chiamate visualizzato dagli utenti assegnati a un call center con computer sui quali sono stati installati adattatori CTI. Analogamente a quanto accade per i layout di pagina, è possibile progettare layout di SoftPhone personalizzati e assegnarli agli utenti di Salesforce CRM Call Center in base ai relativi profili utente. Vedere:

- Progettazione di un layout di SoftPhone personalizzato
- Assegnazione di un layout di SoftPhone a un profilo utente

VEDERE ANCHE:

Impostazione di Salesforce CRM Call Center

Gestione dei call center

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per visualizzare, creare, modificare o eliminare layout di SoftPhone:
- "Gestisci call center"

Progettazione di un layout di SoftPhone personalizzato

In un layout di SoftPhone è possibile controllare i campi relativi alle chiamate che vengono visualizzati e gli oggetti Salesforce in cui viene eseguita la ricerca nel caso delle chiamate in entrata. Per creare un layout di SoftPhone personalizzato:

1. Da Imposta, immettere *`Layout SoftPhone`* nella casella `Ricerca veloce`, quindi selezionare **Layout SoftPhone**.
2. Fare clic su **Nuovo** per creare una nuova definizione del layout di SoftPhone, oppure fare clic su **Modifica** accanto al nome di una definizione di layout esistente in modo da visualizzarla o modificarla.
3. Nel campo `Nome`, immettere un'etichetta che identifichi in maniera univoca la definizione del layout SoftPhone.
4. Nell'elenco di selezione `Seleziona tipo di chiamata`, scegliere il tipo di chiamata per il quale utilizzare il layout SoftPhone attualmente visualizzato. Ogni definizione di layout SoftPhone consente di specificare layout diversi per le chiamate in entrata, in uscita e interne. Questi tre layout vengono raggruppati in un'unica definizione di layout SoftPhone.
5. Nella sezione `Visualizza campi correlati alla chiamata`, fare clic su **Modifica** per aggiungere, rimuovere o modificare l'ordine nel layout di SoftPhone attualmente visualizzato:
   - Per aggiungere un campo al layout di SoftPhone, selezionarlo nell'elenco Disponibile e fare clic su **Aggiungi**.
   - Per rimuovere un campo dal layout di SoftPhone, selezionarlo nell'elenco Selezioni e fare clic su **Rimuovi**.
   - Per modificare l'ordine di un campo nel layout di SoftPhone, selezionarlo nell'elenco Selezioni e fare clic sulla freccia **Su** o **Giù**.

   Le modifiche apportate vengono automaticamente aggiornate nell'immagine di anteprima del layout SoftPhone sul lato destro della pagina. Per nascondere gli elenchi Disponibile e Selezioni, fare clic su **Comprimi**.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per visualizzare, creare, modificare o eliminare layout di SoftPhone:
- "Gestisci call center"

I campi relativi al telefono sono visualizzati nel SoftPhone di un utente solo se per essi è disponibile un valore valido. Ad esempio, se si aggiunge un campo ID chiamante al layout di una chiamata in uscita, l'ID chiamante non viene visualizzato.

6. Nella sezione `Visualizza questi oggetti Salesforce`, fare clic su **Aggiungi/Rimuovi oggetti** per aggiungere, rimuovere o modificare l'ordine dei link agli oggetti correlati alle chiamate.
7. Sotto l'elenco degli oggetti selezionati, fare clic su **Modifica** accanto alle singole righe `Se viene trovato un unico <Oggetto> visualizza` per specificare i campi che devono essere visualizzati nel layout di SoftPhone se il record di quell'oggetto è l'unico record trovato. È possibile aggiungere, rimuovere o modificare l'ordine dei campi.
8. Nella sezione `Impostazioni Screen-Pop` (per i tipi di chiamate in entrata), fare clic su **Modifica** accanto a ogni riga di corrispondenza con un tipo di record per specificare le schermate da visualizzare quando i dettagli di una chiamata in entrata corrispondono o non corrispondono a record esistenti in Salesforce. La tabella riportata di seguito descrive le singole righe di corrispondenza con i record e le relative opzioni Screen-Pop:

Riga di corrispondenza con un record	Descrizione	Opzioni Screen-Pop
`Lo schermo si apre in`	Selezionare l'opzione per impostare il punto in cui vengono visualizzati gli Screen-Pop.	**`Finestra browser esistente`** Imposta la visualizzazione in una finestra aperta del browser. **`Nuova finestra o scheda browser`** Imposta la visualizzazione in una nuova finestra o scheda del browser. I browser degli utenti possono gestire queste impostazioni in modi diversi: • Internet Explorer 6.0 visualizza sempre gli Screen-Pop in nuove finestre. • Internet Explorer 7.0 visualizza gli Screen-Pop in base alle sue impostazioni per le schede. • Firefox 3.5 visualizza gli Screen-Pop in base alle sue impostazioni per le schede.
`Nessun record corrispondente`	Imposta le opzioni Screen-Pop per il caso in cui i dettagli di una chiamata in entrata non corrispondano ad alcun record esistente di Salesforce.	**`Non aprire alcuno schermo`** Selezionare questa opzione per non visualizzare alcuno schermo. **`Apri nuovo`** Selezionare questa opzione per visualizzare la pagina di un nuovo record selezionato dall'elenco a discesa. **`Apri in pagina Visualforce`** Selezionare questa opzione per visualizzare una pagina Visualforce specifica.

Riga di corrispondenza con un record	Descrizione	Opzioni Screen-Pop
		L'adattatore CTI trasmette i dati dalla chiamata alla pagina Visualforce tramite un URL. I dati includono come minimo `ANI` (l'ID del chiamante) e `DNIS` (il numero composto dal chiamante). Se necessario, l'URL può trasmettere ulteriori dati alla pagina Visualforce.
`Record corrispondenza unica`	Imposta le opzioni Screen-Pop per il caso in cui i dettagli di una chiamata in entrata corrispondono a un solo record esistente di Salesforce.	**`Non aprire alcuno schermo`** Selezionare questa opzione per non visualizzare alcuno schermo. **`Apri in pagina dettagli`** Selezionare questa opzione per visualizzare la pagina dei dettagli del record corrispondente. **`Apri in pagina Visualforce`** Selezionare questa opzione per visualizzare una pagina Visualforce specifica. L'adattatore CTI trasmette i dati dalla chiamata alla pagina Visualforce tramite un URL. I dati includono come minimo `ANI` (l'ID del chiamante) e `DNIS` (il numero composto dal chiamante). Se necessario, l'URL può trasmettere ulteriori dati alla pagina Visualforce.
`Record a più corrispondenze`	Imposta le opzioni Screen-Pop per il caso in cui i dettagli di una chiamata in entrata corrispondono a più record esistenti di Salesforce.	**`Non aprire alcuno schermo`** Selezionare questa opzione per non visualizzare alcuno schermo. **`Apri in pagina ricerca`** Selezionare questa opzione per visualizzare una pagina di ricerca. **`Apri in pagina Visualforce`** Selezionare questa opzione per visualizzare una pagina Visualforce specifica. L'adattatore CTI trasmette i dati dalla chiamata alla pagina Visualforce tramite un URL. I dati includono come minimo `ANI` (l'ID del chiamante) e `DNIS` (il numero composto dal

Riga di corrispondenza con un record	Descrizione	Opzioni Screen-Pop
		chiamante). Se necessario, l'URL può trasmettere ulteriori dati alla pagina Visualforce.

Per nascondere le righe di corrispondenza con i record espanse, fare clic su **Comprimi**.

Questa sezione viene visualizzata solo se l'adattatore CTI è stato creato mediante CTI Developer's Toolkit versione 2.0 o successiva.

9. Configurare i layout di SoftPhone per i restanti tipi di chiamata nell'elenco di selezione `Seleziona tipo di chiamata`.
10. Fare clic su **Salva**.

Nota: alcune funzioni di Salesforce CRM Call Center descritte in questa Guida potrebbero non essere disponibili nel SoftPhone dell'utente in virtù delle personalizzazioni e delle modifiche apportate per l'organizzazione o del CTI Toolkit con cui è stato creato il SoftPhone. Per informazioni dettagliate, contattare l'amministratore.

VEDERE ANCHE:

Impostazione di Salesforce CRM Call Center

Assegnazione di un layout di SoftPhone a un profilo utente

Assegnazione di un layout di SoftPhone a un profilo utente

Dopo che sono stati definiti uno o più layout di SoftPhone personalizzati, è possibile assegnarli ai profili utente:

1. Da Imposta, immettere *`Layout SoftPhone`* nella casella `Ricerca veloce`, quindi selezionare **Layout SoftPhone**.
2. Fare clic su **Assegnazione layout**.
3. Per ogni profilo utente visualizzato nella pagina, selezionare il layout di SoftPhone che il profilo dovrà utilizzare. I profili vengono elencati in questa pagina solo se includono utenti che sono attualmente assegnati a un call center, o se è già stato loro assegnato un layout SoftPhone.
4. Fare clic su **Salva**.

Nota: gli utenti del call center visualizzeranno il nuovo layout di SoftPhone loro assegnato al momento del successivo accesso a Salesforce.

VEDERE ANCHE:

Impostazione di Salesforce CRM Call Center

Personalizzazione dei layout di SoftPhone

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per assegnare un layout di SoftPhone a un profilo utente:

- "Gestisci call center"

Abilitazione di HTTPS in un call center

Con gli adattatori CTI creati con la versione 4.0 di CTI Toolkit, è possibile specificare un URL protetto, o che utilizza il protocollo di trasferimento di ipertesto protetto (HTTPS), per il call center. L'uso di HTTPS offre una maggiore protezione del call center, aiutando anche a prevenire gli avvisi di contenuto misto che possono essere visualizzati nel browser utilizzato se la propria organizzazione Salesforce usa il protocollo HTTPS e il call center no.

Per abilitare HTTPS:

1. Da Imposta, immettere *`Call center`* nella casella `Ricerca veloce`, quindi selezionare **Call center**.
2. Fare clic sul nome di un call center.
3. Fare clic su **Modifica**.
4. Digitare l'URL protetto dell'adattatore in `URL adattatore CTI`. Ad esempio, `https://hostlocale:11000`.
5. Fare clic su **Salva**.

Importante: oltre a specificare un URL protetto nella pagina Impostazioni call center, è anche necessario modificare il file di configurazione dell'adattatore CTI e creare e installare un nuovo certificato per l'adattatore CTI. Per ulteriori informazioni, vedere la *CTI Toolkit Developer's Guide*.

Nota: le precedenti versioni di CTI sono protette ma utilizzano tecnologie Windows® diverse da quelle utilizzate in CTI 4.0.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per abilitare HTTPS in un call center:

- "Personalizza applicazione"

  E

  "Gestisci call center"

VEDERE ANCHE:

Panoramica su Salesforce CTI Toolkit

Impostazione di Salesforce CRM Call Center

Gestione degli utenti di un call center

Un utente di Salesforce non può visualizzare le funzioni di Salesforce CRM Call Center a meno che l'amministratore non l'abbia assegnato a un call center. Vedere le istruzioni seguenti:

- Aggiunta di un utente a un call center
- Rimozione di un utente da un call center

Ogni utente di call center può accedere a una serie di impostazioni SoftPhone personali che specificano:

- Se l'utente deve accedere automaticamente al proprio SoftPhone nel momento in cui accede a Salesforce.
- La modalità di visualizzazione di un record quando questo è l'unico che corrisponde a una chiamata in arrivo.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per aggiungere o rimuovere utenti di un call center:

- "Gestisci call center"

Per modificare le impostazioni SoftPhone personali predefinite per tutti i nuovi utenti di call center, utilizzare l'API Force.com.

VEDERE ANCHE:

Impostazione di Salesforce CRM Call Center

Creazione di un call center

Gestione dei call center

Aggiunta di un utente a un call center

Per aggiungere un utente a un call center in Salesforce CRM Call Center:

1. Da Imposta, immettere *Call center* nella casella Ricerca veloce, quindi selezionare **Call center**.
2. Fare clic sul nome del call center al quale si desidera assegnare l'utente Salesforce.
3. Nell'elenco correlato Utenti call center, fare clic su **Gestisci utenti call center**.
4. Fare clic su **Aggiungi altri utenti**.
5. Specificare i criteri di ricerca per trovare gli utenti Salesforce da assegnare al call center.
6. Fare clic su **Trova** per visualizzare l'elenco degli utenti Salesforce che corrispondono ai criteri di ricerca. Tutti gli utenti che appartengono già a un call center sono esclusi dai risultati della ricerca in quanto ogni utente può essere assegnato a un solo call center alla volta.
7. Selezionare la casella di controllo di fianco a ogni utente che si desidera assegnare al call center e fare clic su **Aggiungi a call center**.

In alternativa, è possibile modificare il call center di un utente nella pagina Modifica dell'utente:

1. Da Imposta, immettere *Utenti* nella casella Ricerca veloce, quindi selezionare **Utenti**.
2. Fare clic su **Modifica** accanto al nome dell'utente.
3. Modificare il campo Call center secondo necessità. Per modificare il call center di un utente, fare clic sull'icona di ricerca ( ) e selezionare un nuovo call center, oppure rimuovere l'utente dal call center attuale semplicemente cancellando il nome del call center dal campo.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per aggiungere utenti a un call center:

- "Gestisci call center"

VEDERE ANCHE:

Impostazione di Salesforce CRM Call Center

Gestione degli utenti di un call center

Creazione di un call center

Rimozione di un utente da un call center

Per rimuovere un utente da un call center in Salesforce CRM Call Center:

1. Da Imposta, immettere *Call center* nella casella Ricerca veloce, quindi selezionare **Call center**.
2. Fare clic sul nome del call center dal quale si desidera rimuovere l'utente Salesforce.
3. Nell'elenco correlato Utenti call center, fare clic su **Gestisci utenti call center**.
4. Fare clic su **Rimuovi** accanto al nome dell'utente che si desidera rimuovere dal call center.

   Per rimuovere più utenti contemporaneamente, selezionare la casella di controllo Azione accanto a ciascun utente che si desidera rimuovere, quindi fare clic su **Rimuovi utenti**.

In alternativa, è possibile modificare il call center di un utente nella pagina Modifica dell'utente:

1. Da Imposta, immettere *Utenti* nella casella Ricerca veloce, quindi selezionare **Utenti**.
2. Fare clic su **Modifica** accanto al nome dell'utente.
3. Modificare il campo Call center secondo necessità. Per modificare il call center di un utente, fare clic sull'icona di ricerca ( ) e selezionare un nuovo call center, oppure rimuovere l'utente dal call center attuale semplicemente cancellando il nome del call center dal campo.

VEDERE ANCHE:

Impostazione di Salesforce CRM Call Center
Gestione degli utenti di un call center
Creazione di un call center

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per rimuovere utenti da un call center:

- "Gestisci call center"

Creazioni di canali chat sul Web

Chat live per amministratori

Benvenuti a Live Agent per amministratori! Live Agent è una soluzione chat completa che semplifica le attività di assistenza ai clienti svolte da agenti e supervisori dell'organizzazione. Con Live Agent, il reparto di assistenza può sfruttare tutti gli strumenti di supporto disponibili in Salesforce Console mentre forniscono assistenza via chat in tempo reale.

L'amministratore può impostare e personalizzare Live Agent per gli utenti, inclusi agenti e supervisori dell'assistenza. Live Agent è facile da configurare ed è estremamente personalizzabile, quindi è possibile abilitare una suite di funzionalità che agenti e supervisori possono utilizzare mentre assistono i clienti.

È necessario eseguire alcune importanti operazioni per abilitare, impostare e distribuire Live Agent nella propria organizzazione. Vediamo quali sono.

IN QUESTA SEZIONE:

Creazione di un'implementazione di base di Live Agent

Prima di personalizzare Live Agent, è necessario creare l'implementazione di base di Live Agent per la propria organizzazione. Completata la procedura di impostazione di base, si avrà a disposizione un'implementazione di Live Agent funzionante che gli agenti potranno utilizzare per chattare con i clienti.

Personalizzazione dell'implementazione di Live Agent

Dopo aver impostato l'implementazione di base di Live Agent, è possibile personalizzarla con le soluzioni più appropriate per agenti, supervisori e clienti. Live Agent offre diverse opzioni per personalizzare l'implementazione in modo dichiarativo, ovvero senza utilizzare codice.

Impostazione di Live Agent in Salesforce Console

Dopo avere impostato e personalizzato l'implementazione di base di Live Agent, aggiungerla a Salesforce Console in modo tale che gli agenti e i supervisori possano iniziare a chattare con i clienti per fornire assistenza. Inoltre, è possibile impostare alcune altre funzioni in Salesforce Console per creare un'esperienza di chat ancora più efficiente per gli agenti e per i clienti.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Live Agent è disponibile: nelle organizzazioni **Performance Edition** e **Developer Edition** create dopo il 14 giugno 2012

Live Agent è disponibile con un supplemento di prezzo nelle versioni: **Enterprise Edition** e **Unlimited Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per impostare Live Agent:
- "Personalizza applicazione"

Per creare profili utente o insiemi di autorizzazioni:
- "Gestisci profili e insiemi di autorizzazioni"

Creazione di un'implementazione di base di Live Agent

Prima di personalizzare Live Agent, è necessario creare l'implementazione di base di Live Agent per la propria organizzazione. Completata la procedura di impostazione di base, si avrà a disposizione un'implementazione di Live Agent funzionante che gli agenti potranno utilizzare per chattare con i clienti.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Live Agent è disponibile: nelle organizzazioni **Performance Edition** e **Developer Edition** create dopo il 14 giugno 2012

Live Agent è disponibile con un supplemento di prezzo nelle versioni: **Enterprise Edition** e **Unlimited Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per impostare Live Agent:
- "Personalizza applicazione"

Per creare profili utente o insiemi di autorizzazioni:
- "Gestisci profili e insiemi di autorizzazioni"

IN QUESTA SEZIONE:

1. Abilitazione di Live Agent
   Per iniziare a utilizzare Live Agent, abilitarlo per l'organizzazione. Dopo aver abilitato Live Agent, è possibile personalizzarlo.
2. Creazione di utenti Live Agent
   Per consentire agli utenti di fornire assistenza ai clienti tramite la chat, è necessario assegnare gli utenti come utenti Live Agent. Gli utenti Live Agent sono agenti e supervisori dell'assistenza che dispongono delle autorizzazioni Salesforce necessarie per fornire assistenza ai clienti in chat.
3. Creazione e assegnazione di competenze Live Agent
   Le competenze identificano le aree di esperienza specifiche dei singoli agenti. Quando si assegna un agente a una competenza, tale agente riceve le richieste di chat correlate alle proprie aree di competenza. È anche possibile consentire ai supervisori di assegnare le competenze agli agenti.
4. Creazione di configurazioni di Live Agent
   Le configurazioni di Live Agent definiscono le funzionalità di Live Agent disponibili per agenti e supervisori dell'assistenza quando gli agenti chattano con i clienti. Creare configurazioni di Live Agent per controllare le funzionalità di Live Agent in Salesforce Console.
5. Creazione di distribuzioni di Live Agent
   Una distribuzione è una sezione del sito Web della propria società abilitata per Live Agent. Creare le distribuzioni per implementare Live Agent e controllarne la funzionalità sul sito Web.
6. Creazione dei pulsanti Chat
   Creare i pulsanti Chat per consentire ai clienti di richiedere una chat con un agente direttamente dal sito Web.
7. Personalizzazione delle immagini aziendali di Live Agent con Force.com Sites
   Per personalizzare la propria implementazione di Live Agent con le immagini aziendali, utilizzare un sito Force.com per caricare le immagini per la finestra della chat e i pulsanti Chat.

Abilitazione di Live Agent

Per iniziare a utilizzare Live Agent, abilitarlo per l'organizzazione. Dopo aver abilitato Live Agent, è possibile personalizzarlo.

1. Da Imposta, immettere *Impostazioni Live Agent* nella casella Ricerca veloce, quindi selezionare **Impostazioni Live Agent**.
2. Selezionare Abilita Live Agent.
3. Fare clic su **Salva**.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Live Agent è disponibile: nelle organizzazioni **Performance Edition** e **Developer Edition** create dopo il 14 giugno 2012

Live Agent è disponibile con un supplemento di prezzo nelle versioni: **Enterprise Edition** e **Unlimited Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per abilitare Live Agent:
- "Personalizza applicazione"

Creazione di utenti Live Agent

Per consentire agli utenti di fornire assistenza ai clienti tramite la chat, è necessario assegnare gli utenti come utenti Live Agent. Gli utenti Live Agent sono agenti e supervisori dell'assistenza che dispongono delle autorizzazioni Salesforce necessarie per fornire assistenza ai clienti in chat.

Tutti gli utenti Live Agent devono disporre dell'autorizzazione amministrativa `API abilitata` nel proprio profilo associato per poter utilizzare Live Agent.

1. Da Imposta, digitare *`Utenti`* nella casella `Ricerca veloce` e quindi selezionare **Utenti**.
2. Fare clic su **Modifica** accanto al nome dell'utente.
3. Selezionare `Utente Live Agent`. Se questa casella di controllo non è visualizzata, verificare che l'organizzazione abbia acquistato un numero sufficiente di licenze per la funzionalità Live Agent.
4. Fare clic su **Salva**.

Dopo avere creato gli utenti, accertarsi di assegnare loro una configurazione di Live Agent e di associarli alle competenze appropriate.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Live Agent è disponibile: nelle organizzazioni **Performance Edition** e **Developer Edition** create dopo il 14 giugno 2012

Live Agent è disponibile con un supplemento di prezzo nelle versioni: **Enterprise Edition** e **Unlimited Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per creare o modificare utenti:
- "Gestisci utenti interni"

Per consentire agli agenti di utilizzare Live Agent:
- Autorizzazione amministrativa "API abilitata"

IN QUESTA SEZIONE:

Autorizzazioni per gli agenti dell'assistenza Live Agent
È necessario abilitare alcune autorizzazioni specifiche per gli agenti dell'assistenza Live Agent in modo tale che possano accedere a tutti gli strumenti necessari per fornire assistenza ai clienti.

Autorizzazioni per i supervisori dell'assistenza Live Agent
È necessario abilitare alcune autorizzazioni specifiche per i supervisori dell'assistenza Live Agent in modo tale che possano accedere a tutti gli strumenti necessari per monitorare le attività degli agenti ed esaminare le informazioni dei clienti.

Autorizzazioni per gli agenti dell'assistenza Live Agent

È necessario abilitare alcune autorizzazioni specifiche per gli agenti dell'assistenza Live Agent in modo tale che possano accedere a tutti gli strumenti necessari per fornire assistenza ai clienti.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Live Agent è disponibile: nelle organizzazioni **Performance Edition** e **Developer Edition** create dopo il 14 giugno 2012

Live Agent è disponibile con un supplemento di prezzo nelle versioni: **Enterprise Edition** e **Unlimited Edition**

Autorizzazioni generali

Autorizzazione necessaria	Descrizione
"API abilitata"	Richiesta per tutti gli utenti di Live Agent

Autorizzazioni sugli oggetti

Tipo di record	Autorizzazione	Descrizione	Considerazioni
Sessioni di Live Agent	"Lettura"	Consente agli agenti di visualizzare i record della sessione.	Non è opportuno consentire agli agenti di creare, modificare ed eliminare i record della

Tipo di record	Autorizzazione	Descrizione	Considerazioni
			sessione. I record della sessione vengono creati automaticamente allo scopo di fornire una cronologia su carta delle attività svolte dagli agenti online, quindi non è consigliabile consentire agli agenti di modificare tali record.
Visitatori di chat live	"Lettura"	Consente agli agenti di visualizzare i record dei visitatori.	Non è opportuno consentire agli agenti di creare, modificare ed eliminare i record dei visitatori. I record dei visitatori vengono creati automaticamente allo scopo di fornire un itinerario cartaceo che associ i clienti alle trascrizioni delle chat, quindi non è consigliabile consentire agli agenti di modificare tali record.
Trascrizioni di chat live	"Lettura"	Consente agli agenti di visualizzare le trascrizioni della chat	Non è opportuno consentire agli agenti di creare, modificare ed eliminare le trascrizioni delle chat. Le trascrizioni vengono create automaticamente allo scopo di fornire una cronologia su carta delle interazioni degli agenti con i clienti, quindi non è consigliabile consentire agli agenti di modificare tali record.
Testo veloce	"Lettura"	Consente agli agenti di visualizzare i messaggi di Testo veloce e di includere Testo veloce nelle chat.	Senza l'autorizzazione "Lettura" su Testo veloce, gli agenti non possono accedere all'intestazione laterale di Testo veloce in Salesforce Console.
	"Crea"	Consente agli agenti di creare messaggi di Testo veloce	Se i messaggi di Testo veloce devono essere standardizzati in tutta l'organizzazione, limitare la possibilità per gli agenti di creare messaggi di Testo veloce. In questo caso, fornire l'autorizzazione "Crea" ai supervisori dell'assistenza.

Tipo di record	Autorizzazione	Descrizione	Considerazioni
	"Modifica"	Consente agli agenti di modificare i messaggi di Testo veloce	Se i messaggi di Testo veloce devono essere standardizzati in tutta l'organizzazione, limitare la possibilità per gli agenti di modificare i messaggi di Testo veloce. In questo caso, fornire l'autorizzazione "Modifica" ai supervisori dell'assistenza.
	"Elimina"	Consente agli agenti di eliminare i messaggi di Testo veloce	Se i messaggi di Testo veloce devono essere standardizzati in tutta l'organizzazione, limitare la possibilità per gli agenti di eliminare i messaggi di Testo veloce. In questo caso, fornire l'autorizzazione "Elimina" ai supervisori dell'assistenza.

Autorizzazioni per i supervisori dell'assistenza Live Agent

È necessario abilitare alcune autorizzazioni specifiche per i supervisori dell'assistenza Live Agent in modo tale che possano accedere a tutti gli strumenti necessari per monitorare le attività degli agenti ed esaminare le informazioni dei clienti.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Live Agent è disponibile: nelle organizzazioni **Performance Edition** e **Developer Edition** create dopo il 14 giugno 2012

Live Agent è disponibile con un supplemento di prezzo nelle versioni: **Enterprise Edition** e **Unlimited Edition**

Autorizzazioni generali

Autorizzazione necessaria	Descrizione
"API abilitata"	Richiesta per tutti gli utenti di Live Agent

Autorizzazione facoltativa	Descrizione
"Assegna competenze Live Agent agli utenti"	Consente ai supervisori di assegnare le competenze agli agenti.

Autorizzazioni sugli oggetti

Tipo di record	Autorizzazione	Descrizione	Considerazioni
Sessioni di Live Agent	"Lettura"	Consente ai supervisori di visualizzare i record della sessione.	Nessuno
	"Crea"	Consente ai supervisori di creare record della sessione.	I record della sessione vengono creati automaticamente allo

Tipo di record	Autorizzazione	Descrizione	Considerazioni
			scopo di fornire un itinerario cartaceo contenente informazioni sul tempo trascorso dagli agenti online. Non è consigliabile alterare questi record, ma è possibile consentire ai supervisori di crearli manualmente.
	"Modifica"	Consente ai supervisori di modificare i record della sessione.	I record della sessione vengono creati automaticamente allo scopo di fornire un itinerario cartaceo contenente informazioni sul tempo trascorso dagli agenti online. Non è consigliabile alterare questi record, ma è possibile consentire ai supervisori di modificarli.
	"Elimina"	Consente ai supervisori di eliminare i record della sessione.	I record della sessione vengono creati automaticamente allo scopo di fornire un itinerario cartaceo contenente informazioni sul tempo trascorso dagli agenti online. Non è consigliabile alterare questi record, ma è possibile consentire ai supervisori di eliminarli.
Trascrizioni di chat live	"Lettura"	Consente ai supervisori di visualizzare le trascrizioni della chat	Nessuno
	"Crea"	Consente ai supervisori di creare trascrizioni della chat	Le trascrizioni della chat vengono create automaticamente allo scopo di fornire una cronologia cartacea delle interazioni degli agenti con i clienti. Non è consigliabile alterare questi record, ma è possibile consentire ai supervisori di creare manualmente le trascrizioni.
	"Modifica"	Consente ai supervisori di modificare le trascrizioni della chat	Le trascrizioni della chat vengono create automaticamente allo scopo di

Tipo di record	Autorizzazione	Descrizione	Considerazioni
			fornire una cronologia cartacea delle interazioni degli agenti con i clienti. Non è consigliabile alterare questi record, ma è possibile consentire ai supervisori di modificare le trascrizioni.
	"Elimina"	Consente ai supervisori di eliminare le trascrizioni della chat	Le trascrizioni della chat vengono create automaticamente allo scopo di fornire una cronologia cartacea delle interazioni degli agenti con i clienti. Non è consigliabile alterare questi record, ma è possibile consentire ai supervisori di eliminare le trascrizioni.
Visitatori di chat live	"Lettura"	Consente ai supervisori di visualizzare i record dei visitatori.	Nessuno
	"Crea"	Consente ai supervisori di creare record dei visitatori.	I record dei visitatori vengono creati automaticamente allo scopo di fornire un itinerario cartaceo che associ i clienti alle relative trascrizioni di chat. Non è consigliabile alterare questi record, ma è possibile consentire ai supervisori di crearli manualmente.
	"Modifica"	Consente ai supervisori di modificare i record dei visitatori.	I record dei visitatori vengono creati automaticamente allo scopo di fornire un itinerario cartaceo che associ i clienti alle relative trascrizioni di chat. Non è consigliabile alterare questi record, ma è possibile consentire ai supervisori di modificarli.
	"Elimina"	Consente ai supervisori di eliminare i record dei visitatori.	I record dei visitatori vengono creati automaticamente allo scopo di fornire un itinerario cartaceo che associ i clienti alle relative trascrizioni di chat. Non è consigliabile alterare questi record, ma è possibile

Tipo di record	Autorizzazione	Descrizione	Considerazioni
			consentire ai supervisori di eliminarli.
Testo veloce	"Lettura"	Consente ai supervisori di creare messaggi di Testo veloce	Nessuno
	"Crea"	Consente ai supervisori di creare messaggi di Testo veloce	Nessuno
	"Modifica"	Consente ai supervisori di modificare i messaggi di Testo veloce	Nessuno
	"Elimina"	Consente ai supervisori di eliminare i messaggi di Testo veloce	Nessuno

Creazione e assegnazione di competenze Live Agent

Le competenze identificano le aree di esperienza specifiche dei singoli agenti. Quando si assegna un agente a una competenza, tale agente riceve le richieste di chat correlate alle proprie aree di competenza. È anche possibile consentire ai supervisori di assegnare le competenze agli agenti.

1. Da Imposta, digitare *Competenze* nella casella `Ricerca veloce`, quindi selezionare **Competenze**.
2. Fare clic su **Nuovo**.
3. Specificare un nome per la competenza.

   Ad esempio, è possibile creare una competenza denominata "Account" per gli agenti specializzati in domande sugli account dei clienti.
4. Nell'area Assegna utenti, selezionare gli utenti da associare alla competenza.
5. Nell'area Assegna profili, selezionare i profili da associare alla competenza.
6. Fare clic su **Salva**.

Per consentire ai supervisori di assegnare le competenze, abilitare l'autorizzazione "Assegna competenze Live Agent agli utenti" nei loro profili o assegnarla ai singoli utenti tramite un insieme di autorizzazioni. Quando dispongono di questa autorizzazione, i supervisori possono scegliere **Imposta** > **Personalizza** > **Competenze Live Agent** e aggiornare i profili o gli utenti assegnati per ogni competenza.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Live Agent è disponibile: nelle organizzazioni **Performance Edition** e **Developer Edition** create dopo il 14 giugno 2012

Live Agent è disponibile con un supplemento di prezzo nelle versioni: **Enterprise Edition** e **Unlimited Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per creare le competenze:
- "Personalizza applicazione"

Per assegnare le competenze (supervisori):
- "Assegna competenze Live Agent agli utenti"

Creazione di configurazioni di Live Agent

Le configurazioni di Live Agent definiscono le funzionalità di Live Agent disponibili per agenti e supervisori dell'assistenza quando gli agenti chattano con i clienti. Creare configurazioni di Live Agent per controllare le funzionalità di Live Agent in Salesforce Console.

Per ottimizzare l'efficienza, creare profili e utenti prima di creare le configurazioni. In questo modo, sarà possibile creare una configurazione e assegnarla contemporaneamente a utenti e profili.

Le configurazioni di Live Agent consentono di controllare l'accesso degli utenti a determinate funzioni di Live Agent. È possibile creare più configurazioni che definiscono le funzionalità di Live Agent per più tipi di utenti. Ad esempio, si può creare una configurazione specifica per gli agenti esperti a cui vengono assegnate più autorizzazioni rispetto ai nuovi agenti oppure una configurazione per i supervisori dell'assistenza in cui i supervisori dispongano delle autorizzazioni necessarie per monitorare i propri dipendenti.

1. Per iniziare a creare una configurazione, in Imposta, immettere *`Configurazioni Live Agent`* nella casella `Ricerca rapida`, quindi selezionare **Configurazioni Live Agent**.
2. Fare clic su **Nuovo**.
3. Scegliere le impostazioni per la configurazione di Live Agent.
4. Fare clic su **Salva**.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Live Agent è disponibile: nelle organizzazioni **Performance Edition** e **Developer Edition** create dopo il 14 giugno 2012

Live Agent è disponibile con un supplemento di prezzo nelle versioni: **Enterprise Edition** e **Unlimited Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per creare e modificare le configurazioni:
- "Personalizza applicazione"

IN QUESTA SEZIONE:

Impostazioni di configurazione di Live Agent
Le impostazioni di configurazione di Live Agent controllano le funzionalità disponibili per gli agenti e i loro supervisori mentre gli agenti chattano con i clienti.

Browser supportati per le notifiche di Live Agent
Le notifiche di Live Agent consentono agli agenti di rispondere in modo efficiente alle chat, avvisandoli quando si verificano determinati eventi. I tipi di notifiche di chat supportati sono determinati dai browser Web utilizzati dagli agenti.

Impostazioni di configurazione di Live Agent

Le impostazioni di configurazione di Live Agent controllano le funzionalità disponibili per gli agenti e i loro supervisori mentre gli agenti chattano con i clienti.

Applicare le impostazioni quando si crea o si modifica una configurazione di Live Agent.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Live Agent è disponibile: nelle organizzazioni **Performance Edition** e **Developer Edition** create dopo il 14 giugno 2012

Live Agent è disponibile con un supplemento di prezzo nelle versioni: **Enterprise Edition** e **Unlimited Edition**

Informazioni di base

Consentono di configurare le funzionalità di base disponibili per gli agenti quando chattano con i clienti.

Impostazione	Funzione
`Nome configurazione Live Agent`	Consente di assegnare un nome alla configurazione. Questo nome, o una sua versione, diventa automaticamente il `Nome sviluppatore`.

Impostazione	Funzione
Nome sviluppatore	Consente di impostare il nome API per la configurazione di Live Agent.
Capacità chat	Indica quante chat può gestire contemporaneamente un agente assegnato a questa configurazione.
Breve anteprima abilitata	Indica se gli agenti possono vedere quello che sta digitando un cliente in chat prima che il cliente invii un messaggio di chat.
Suono richiesta abilitato	Indica se deve essere riprodotto un avviso sonoro quando l'agente riceve una nuova richiesta di chat.
Suono disconnessione abilitato	Indica se deve essere riprodotto un avviso sonoro quando una chat viene disconnessa.
Notifiche abilitate	Indica se deve essere visualizzato un avviso desktop quando un agente riceve una nuova richiesta di chat.
Nome agente personalizzato	Consente di impostare il nome dell'agente come appare ai clienti nella finestra della chat.
Saluto automatico	Consente di impostare un messaggio di saluto personalizzato che il cliente riceve automaticamente quando un agente accetta la richiesta di chat del cliente. Se si desidera, utilizzare i campi di unione per personalizzare le informazioni nel messaggio di saluto con lo strumento Campi di unione disponibili. Ad esempio, è possibile personalizzare l'esperienza chat utilizzando i campi di unione in modo da includere il nome del cliente nel messaggio di saluto. Nota: Se si specifica un messaggio di saluto automatico nella configurazione di Live Agent e in un singolo pulsante Chat, il messaggio associato al pulsante Chat sovrascriverà il messaggio associato alla configurazione.
Imposta automaticamente su Assente al rifiuto	Consente di impostare automaticamente lo stato Live Agent dell'agente su "Assente" quando l'agente rifiuta una richiesta di chat. Questa opzione si applica solo quando gli agenti sono assegnati a pulsanti Chat che utilizzano l'instradamento push.
Imposta automaticamente su Assente al timeout push	Consente di impostare automaticamente lo stato Live Agent dell'agente su "Assente" al timeout di una richiesta di chat inviata all'agente. Questa opzione si applica solo quando gli agenti sono assegnati a pulsanti Chat che utilizzano l'instradamento push.
Tempo di avviso attesa critica	Determina il numero di secondi a disposizione dell'agente per rispondere alla chat di un cliente prima che la scheda Chat inviti l'agente a rispondere.

Impostazione	Funzione
`Trasferimento file ad agente abilitato`	Indica se un agente può consentire ai clienti di trasferire file tramite una chat.
`Blocco visitatori abilitato`	Indica se un agente ha la facoltà di bloccare i visitatori in una chat attiva nella Salesforce Console. Vedere Consentire agli agenti di bloccare i visitatori in base all'indirizzo IP.
`Flag di assistenza abilitato`	Indica se un agente può inviare una richiesta di assistenza ("alzare un flag") a un supervisore.

Chatlet

Le chatlet sono strumenti disponibili solo per le organizzazioni che utilizzano Live Agent nella console Live Agent. La console Live Agent non è più supportata, quindi non è consigliabile impostare le chatlet, che in ogni caso non sono necessarie se si utilizza Live Agent in Salesforce Console.

Assegnazione di utenti

Assegnare gli utenti idonei alla configurazione per fornire loro l'accesso alle funzionalità di Live Agent. In seguito, sarà anche possibile assegnare profili a una configurazione. Se a un utente viene assegnata una configurazione a livello di profilo e di utente, la configurazione a livello di utente ha la precedenza sulla configurazione assegnata al profilo.

Avvertenza: Gi utenti possono essere assegnati a una sola configurazione Live Agent alla volta. Se si assegna lo stesso utente a una seconda configurazione Live Agent, il sistema rimuoverà l'utente dalla prima configurazione Live Agent senza avvisare. Quindi, assicurarsi di sapere con esattezza a quale configurazione Live Agent deve essere assegnato ogni utente.

Supponiamo ad esempio che l'utente A sia assegnato alla configurazione Live Agent A. Successivamente, si crea la configurazione Live Agent B a cui viene assegnato per errore l'utente A. Salesforce rimuove automaticamente l'utente A dalla configurazione Live Agent A e lo riassegna alla configurazione Live Agent B senza inviare una notifica.

Impostazione	Funzione
`Utenti disponibili`	Indica gli utenti idonei per l'assegnazione alla configurazione.
`Utenti selezionati`	Indica gli utenti assegnati alla configurazione.

Assegnazione di profili

Assegnare i profili idonei alla configurazione per fornire agli utenti associati ai profili l'accesso alle funzionalità di Live Agent. Se a un utente viene assegnata una configurazione a livello di profilo e di utente, la configurazione a livello di utente ha la precedenza sulla configurazione assegnata al profilo.

Impostazione	Funzione
`Profili disponibili`	Indica i profili utente idonei per l'assegnazione alla configurazione.
`Profili selezionati`	Indica i profili utente assegnati alla configurazione.

Impostazioni del supervisore

Le impostazioni del supervisore consentono di determinare le funzionalità di Live Agent disponibili per i supervisori dell'assistenza. Inoltre, queste impostazioni determinano i filtri predefiniti che vengono applicati all'elenco Stato agente nel riquadro supervisore.

Impostazione	Funzione
`Monitoraggio chat abilitato`	Indica se i supervisori possono monitorare le chat dei propri agenti in tempo reale mentre gli agenti interagiscono con i clienti.
`Messaggi sussurrati abilitati`	Indica se i supervisori possono inviare messaggi privati agli agenti mentre gli agenti chattano con i clienti.
`Breve anteprima agente abilitata`	Indica se i supervisori possono visualizzare in anteprima i messaggi di chat di un agente prima che l'agente li invii al cliente.
`Filtro stato agente predefinito`	Determina lo stato predefinito dell'agente, ad esempio Online, Offline o Assente, in base al quale filtrare gli agenti nel riquadro supervisore. Quando i supervisori visualizzano l'elenco Stato agente nel riquadro supervisore, visualizzano un elenco di agenti con quello stato.
`Filtro competenza predefinita`	Determina la competenza predefinita in base alla quale filtrare gli agenti nel riquadro supervisore. Quando i supervisori visualizzano l'elenco Stato agente nel riquadro supervisore, visualizzano un elenco di agenti assegnati a tale competenza.
`Filtro pulsante predefinito`	Determina il pulsante predefinito in base al quale filtrare gli agenti nel riquadro supervisore. Quando i supervisori visualizzano l'elenco Stato agente nel riquadro supervisore, visualizzano un elenco di agenti assegnati al pulsante.
`Competenze assegnate`	Determina le competenze visibili per i supervisori nel riquadro supervisore. Quando i supervisori visualizzano l'elenco Stato agente nel riquadro supervisore, visualizzano un elenco di agenti assegnati a tali competenze. Se non viene selezionata una competenza, nell'elenco Stato agente vengono visualizzati gli agenti assegnati a qualsiasi competenza.

Impostazioni delle conferenze in chat

Stabilire se gli agenti possono invitare altri agenti a partecipare alle loro chat con i clienti. Le conferenze in chat consentono agli agenti di includere più agenti in un'unica chat. In questo modo, gli agenti possono aiutare i clienti a trovare le soluzioni di cui hanno bisogno senza dover aspettare che la chat venga trasferita ad altri agenti.

Nota: Le conferenze in chat non supportano il riquadro Entità correlate. Se si cerca di utilizzarlo con le conferenze in chat, è possibile che non vengano salvati tutti i dettagli importanti nel record.

Impostazione	Funzione
`Conferenza in chat abilitata`	Indica se gli agenti possono invitare altri agenti a partecipare alle loro chat con i clienti.

Impostazioni del trasferimento di chat

Determina in che modo gli agenti possono trasferire le chat ad altri agenti.

Impostazione	Funzione
`Trasferimento chat abilitato`	Indica se è possibile per gli agenti trasferire le chat ad altri agenti.
`Trasferimento chat a competenze`	Consente di determinare i gruppi di competenze a cui gli agenti possono trasferire le chat. Gli agenti possono trasferire le chat agli agenti disponibili assegnati a tali competenze.

Browser supportati per le notifiche di Live Agent

Le notifiche di Live Agent consentono agli agenti di rispondere in modo efficiente alle chat, avvisandoli quando si verificano determinati eventi. I tipi di notifiche di chat supportati sono determinati dai browser Web utilizzati dagli agenti.

In Live Agent sono disponibili due tipi di notifiche di chat:

Notifiche di richieste di chat
Consentono di informare un agente quando l'agente riceve una richiesta di chat, disponibili come notifiche audio e notifiche desktop

Notifiche di disconnessione
Consentono di informare un agente quando l'agente viene disconnesso da Live Agent, disponibili solo come notifiche audio

Browser	Versione	Notifiche audio supportate?	Notifiche desktop supportate?
Google Chrome™	Versione stabile più recente	Sì	Sì
Mozilla® Firefox®	Versione stabile più recente	Sì	Sì
Apple® Safari®	6.x su Mac OS X	Sì	Sì
Windows® Internet Explorer®	9	Sì	No

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Live Agent è disponibile: nelle organizzazioni **Performance Edition** e **Developer Edition** create dopo il 14 giugno 2012

Live Agent è disponibile con un supplemento di prezzo nelle versioni: **Enterprise Edition** e **Unlimited Edition**

Creazione di distribuzioni di Live Agent

Una distribuzione è una sezione del sito Web della propria società abilitata per Live Agent. Creare le distribuzioni per implementare Live Agent e controllarne la funzionalità sul sito Web.

Per personalizzare la finestra della chat visualizzata dal cliente, è necessario per prima cosa creare un sito Force.com per ospitare le immagini personalizzate.

Una distribuzione è costituita da alcune righe di codice JavaScript aggiunte a una pagina Web. Un'organizzazione può creare una o più distribuzioni di Live Agent. Ad esempio, se esiste un unico centro di assistenza per più siti Web, la creazione di una distribuzione separata per ogni sito consente di presentare ai visitatori più finestre della chat.

1. Da Imposta, immettere *Distribuzioni* nella casella Ricerca veloce, quindi selezionare **Distribuzioni**.
2. Fare clic su **Nuovo**.
3. Scegliere le impostazioni per la distribuzione.
4. Fare clic su **Salva**.
   Salesforce genera il codice della distribuzione.
5. Copiare il codice della distribuzione e incollarlo in tutte le pagine Web in cui si desidera distribuire Live Agent. Per ottimizzare le prestazioni, incollare il codice immediatamente prima del tag di chiusura del corpo del documento (cioè *</body>*).

   Nota: Se si utilizzano aree di protezione in Internet Explorer 8 o 9, verificare che la distribuzione e tutti i siti Web che la ospitano si trovino nella stessa area di protezione. A causa di un problema con Internet Explorer, non è possibile avviare una finestra di chat da un sito Web che si trova in un'altra area di protezione. Per ulteriori informazioni sulle aree di protezione, fare riferimento alla Guida in linea di Internet Explorer.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Live Agent è disponibile: nelle organizzazioni **Performance Edition** e **Developer Edition** create dopo il 14 giugno 2012

Live Agent è disponibile con un supplemento di prezzo nelle versioni: **Enterprise Edition** e **Unlimited Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per creare le distribuzioni:
- "Personalizza applicazione"

IN QUESTA SEZIONE:

Impostazioni di distribuzione di Live Agent
Le impostazioni di distribuzione di Live Agent controllano le funzionalità disponibili per gli agenti e i loro supervisori mentre gli agenti chattano con i clienti.

Domini consentiti e distribuzioni di Live Agent
Per aumentare la protezione e ridurre il numero di richieste chat illegittime ricevute, utilizzare l'opzione dei domini consentiti durante la creazione di distribuzioni di Live Agent. Occorre tenere presenti alcune considerazioni quando si utilizzano i domini consentiti.

Impostazioni di distribuzione di Live Agent

Le impostazioni di distribuzione di Live Agent controllano le funzionalità disponibili per gli agenti e i loro supervisori mentre gli agenti chattano con i clienti.

Applicare le impostazioni quando si crea o si modifica una distribuzione di Live Agent.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Live Agent è disponibile: nelle organizzazioni **Performance Edition** e **Developer Edition** create dopo il 14 giugno 2012

Live Agent è disponibile con un supplemento di prezzo nelle versioni: **Enterprise Edition** e **Unlimited Edition**

Informazioni di base

Configurare la funzionalità di base disponibile su una determinata distribuzione di Live Agent.

Impostazione	Funzione
`Nome distribuzione chat live`	Consente di assegnare un nome alla distribuzione. Questo nome, o una sua versione, diventa automaticamente il `Nome sviluppatore`.
`Nome sviluppatore`	Consente di impostare il nome API per la distribuzione di Live Agent.
`Titolo finestra chat`	Imposta il nome della finestra della chat come viene visualizzata per i clienti.
`Consenti ai visitatori di salvare le trascrizioni`	Indica se i clienti possono salvare o meno le copie delle proprie trascrizioni di chat al termine della chat con un agente.
`Consenti l'accesso all'API pre-chat`	Indica se gli sviluppatori possono accedere e implementare l'API pre-chat. Avvertenza: L'API pre-chat fornisce agli sviluppatori l'accesso alle informazioni potenzialmente personali che i clienti inseriscono nei moduli pre-chat, ad esempio il proprio nome e indirizzo email.
`Domini consentiti`	Determina i domini che possono ospitare la distribuzione. Quando si utilizzano i domini consentiti: • Elencare i domini desiderati, uno per riga. • Utilizzare solo il dominio e il sottodominio. Ad esempio, xyz.dominio.com, dominio.com o www.dominio.com. Non includere http:// o mappature alle pagine specifiche di un dominio, quali dominio.com/pagina. • Accertarsi di specificare tutti i domini che potranno ospitare la distribuzione.

Impostazione	Funzione
	• Per rendere una distribuzione utilizzabile in qualsiasi dominio, lasciare vuoto il campo Domini consentiti.

Immagine aziendale nella finestra della chat

Se necessario, è possibile personalizzare le finestre della chat con immagini di propria scelta associando la propria distribuzione a un sito Force.com e alle sue risorse statiche.

Impostazione	Funzione
`Sito immagine aziendale`	Determina il sito Force.com associato alla distribuzione. Associando la distribuzione a un sito Force.com, è possibile personalizzarla con immagini aziendali. Archiviare le immagini aziendali come risorse statiche sul proprio sito Force.com.
`Immagine aziendale finestra chat`	Consente di impostare l'immagine personalizzata che appare nella finestra della chat del cliente.
`Immagine aziendale finestra chat mobile`	Consente di impostare l'immagine personalizzata che appare nella finestra della chat del cliente quando il cliente accede alla chat da un sito mobile.

Domini consentiti e distribuzioni di Live Agent

Per aumentare la protezione e ridurre il numero di richieste chat illegittime ricevute, utilizzare l'opzione dei domini consentiti durante la creazione di distribuzioni di Live Agent. Occorre tenere presenti alcune considerazioni quando si utilizzano i domini consentiti.

Di seguito sono riportate alcune indicazioni per l'uso dei domini consentiti.

- Elencare i domini desiderati, uno per riga.
- Utilizzare solo il dominio e il sottodominio; ad esempio, xyz.dominio.com, dominio.com o www.dominio.com. Non includere http:// o mappature alle pagine specifiche di un dominio, quali dominio.com/pagina.
- Specificare tutti i domini a cui si desidera consentire di ospitare la distribuzione.
- Per rendere una distribuzione utilizzabile in qualsiasi dominio, lasciare vuoto il campo Domini consentiti.

Creazione dei pulsanti Chat

Creare i pulsanti Chat per consentire ai clienti di richiedere una chat con un agente direttamente dal sito Web.

Prima di creare i pulsanti Chat, è necessario:

- Creare le competenze. Ogni pulsante Chat è associato a una competenza o a un insieme di competenze specifico in modo che le chat avviate dal pulsante vengano indirizzate agli agenti appropriati.
- Creare un sito Force.com e risorse statiche per utilizzare le immagini personalizzate per le versioni online e offline del pulsante. Se non si dispone di un sito Force.com, è possibile specificare le immagini online e offline o il testo del pulsante modificando il codice che viene generato quando si crea un pulsante.

È necessario creare i pulsanti su cui faranno clic i visitatori per avviare le chat. Come una distribuzione, un pulsante è composto da diverse righe di JavaScript che si possono copiare e incollare nelle pagine Web. Una singola distribuzione può avere più pulsanti; ciascun pulsante consente di perfezionare la chat per i visitatori. Ad esempio, la distribuzione Assistenza potrebbe prevedere pulsanti per i problemi di computer desktop, portatili o tablet. Ogni pulsante è mappato a una competenza o a un insieme di competenze, in modo tale che le richieste dei visitatori siano indirizzate solo agli agenti in grado di risolvere i loro problemi specifici.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Live Agent è disponibile: nelle organizzazioni **Performance Edition** e **Developer Edition** create dopo il 14 giugno 2012

Live Agent è disponibile con un supplemento di prezzo nelle versioni: **Enterprise Edition** e **Unlimited Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per creare e personalizzare i pulsanti Chat:

- "Personalizza applicazione"

1. Da Imposta, immettere *`Pulsanti Chat`* nella casella `Ricerca veloce`, quindi selezionare **Pulsanti e inviti Chat**.
2. Fare clic su **Nuovo**.
3. Selezionare Pulsante Chat dal campo `Tipo`.
4. Scegliere le impostazioni rimanenti per il pulsante Chat.
5. Fare clic su **Salva**.
6. Copiare il codice del pulsante e incollarlo in tutte le pagine Web in cui è stato implementato Live Agent. Avere cura di incollare il codice nell'area della pagina in cui si desidera visualizzare il pulsante.

   Suggerimento: poiché il codice cambia con ogni modifica, ricordare di copiare e incollare il codice ogni volta che si aggiorna il pulsante.

IN QUESTA SEZIONE:

Impostazioni dei pulsanti Chat

Le impostazioni dei pulsanti Chat consentono di controllare il comportamento dei pulsanti della chat che i clienti utilizzano per interagire con gli agenti.

Opzioni di instradamento della chat

Le opzioni di instradamento in Live Agent consentono di specificare in che modo le richieste di chat vengono indirizzate agli agenti.

Opzioni di messa in attesa della chat

Le opzioni di messa in attesa in Live Agent consentono di controllare la modalità con cui vengono gestite le richieste di chat in entrata quando non vi sono agenti disponibili.

Impostazioni dei pulsanti Chat

Le impostazioni dei pulsanti Chat consentono di controllare il comportamento dei pulsanti della chat che i clienti utilizzano per interagire con gli agenti.

Applicare le impostazioni quando si crea o si modifica un pulsante Chat di Live Agent.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Live Agent è disponibile: nelle organizzazioni **Performance Edition** e **Developer Edition** create dopo il 14 giugno 2012

Live Agent è disponibile con un supplemento di prezzo nelle versioni: **Enterprise Edition** e **Unlimited Edition**

Informazioni di base

Configurare la funzionalità di base disponibile su un determinato pulsante Chat di Live Agent.

Impostazione	Funzione
`Tipo`	Determina il tipo di pulsante da creare. Avvertenza: Quando si crea un pulsante Chat da inserire nel proprio sito Web, questa opzione deve essere impostata su Pulsante Chat.
`Nome`	Assegna un nome al pulsante Chat. Questo nome, o una sua versione, diventa automaticamente il `Nome sviluppatore`.
`Nome sviluppatore`	Indica il nome API del pulsante Chat.
`Tipo di instradamento`	Determina il modo in cui le richieste di chat in arrivo vengono instradate agli agenti con le competenze appropriate.
`Competenze`	Associa le competenze al pulsante. Le richieste di chat in arrivo originate dal pulsante vengono instradate agli agenti con le competenze specificate.
`Lingua`	Consente di impostare la lingua predefinita per il testo nella finestra di chat.
`Timeout push`	Consente di impostare il periodo di tempo a disposizione di un agente per rispondere a una richiesta di chat prima che la richiesta scada e venga instradata a un altro agente.
`Abilita timeout cliente`	Indica se le chat vengono concluse quando il cliente non risponde entro uno specifico periodo di tempo.
`Timeout cliente (secondi)`	Imposta il periodo di tempo entro il quale il cliente deve rispondere al messaggio di un agente prima che termini la sessione. Il timer si arresta quando il cliente invia un messaggio. Il timer viene azzerato ogni volta che l'agente invia un messaggio.

Impostazione	Funzione
`Avviso di timeout cliente (secondi)`	Imposta il periodo di tempo entro il quale il cliente deve rispondere al messaggio di un agente prima che venga visualizzato un avviso e il timer inizi un conto alla rovescia. L'avviso scompare (e il timer si arresta) ogni volta che il cliente invia un messaggio. L'avviso scompare (e il timer viene azzerato) ogni volta che l'agente invia un messaggio. Il valore dell'avviso deve essere inferiore al valore di timeout (è consigliabile impostare almeno 30 secondi).
`Abilita area di attesa`	Indica che l'area di attesa è abilitata. L'area di attesa consente alle richieste di chat in arrivo di rimanere in attesa finché un agente con le competenze appropriate non è disponibile ad accettare la chat.
`Lunghezza area di attesa per agente`	Determina il numero di richieste di chat per agente che possono essere inserite nell'area di attesa dell'agente.
`Lunghezza complessiva area di attesa`	Determina il numero massimo di richieste di chat che si possono inserire nell'area di attesa.
`Nome agente personalizzato`	Consente di impostare il nome dell'agente come appare ai clienti nella finestra della chat.
`Saluto automatico`	Consente di impostare un messaggio di saluto personalizzato che il cliente riceve automaticamente quando un agente accetta la richiesta di chat del cliente. Se si desidera, utilizzare i campi di unione per personalizzare le informazioni nel messaggio di saluto con lo strumento Campi di unione disponibili. Ad esempio, è possibile personalizzare l'esperienza chat utilizzando i campi di unione in modo da includere il nome del cliente nel messaggio di saluto. Nota: Se si specifica un messaggio di saluto automatico nella configurazione di Live Agent e in un singolo pulsante Chat, il messaggio associato al pulsante Chat sovrascriverà il messaggio associato alla configurazione.

Personalizzazione dei pulsanti Chat

Se necessario, è possibile personalizzare il pulsante Chat con immagini di propria scelta associando la propria distribuzione a un sito Force.com e alle sue risorse statiche.

Impostazione	Funzione
`Sito per risorse`	Determina il sito Force.com associato al pulsante Chat. Associando il pulsante a un sito Force.com, è possibile personalizzare il pulsante con immagini aziendali. Archiviare le immagini aziendali come risorse statiche sul proprio sito Force.com.

Impostazione	Funzione
`Immagine online`	Consente di impostare l'immagine personalizzata del pulsante che appare quando il pulsante Chat non è disponibile.
`Immagine offline`	Consente di impostare l'immagine personalizzata del pulsante che appare quando il pulsante Chat è disponibile per i clienti per la richiesta di nuove chat.
`Pagina chat personalizzata`	Sostituisce la finestra di chat standard di Live Agent con una pagina di chat personalizzata sviluppata dall'utente. Utilizzare questa opzione solo per utilizzare una finestra di chat diversa da quella predefinita di Live Agent.
`Pagina modulo pre-chat`	Indirizza Live Agent alla pagina di Force.com che contiene il modulo pre-chat personalizzato che i clienti vedono prima di avviare una chat con un agente.
`URL modulo pre-chat`	Indirizza Live Agent all'URL della pagina Web che contiene il modulo pre-chat dell'utente.
`Pagina post-chat`	Indirizza Live Agent alla pagina post-chat personalizzata che i clienti vedono al termine di una chat.
`URL post-chat`	Indirizza Live Agent all'URL della pagina Web che contiene la pagina post-chat dell'utente.

Opzioni di instradamento della chat

Le opzioni di instradamento in Live Agent consentono di specificare in che modo le richieste di chat vengono indirizzate agli agenti.

Opzione di instradamento	Descrizione
`Scelta`	Le richieste di chat in entrata vengono aggiunte all'area di attesa di Live Agent in Salesforce Console e sono disponibili per tutti gli agenti con le competenze richieste.
`Meno attivo`	Le chat in entrata vengono instradate all'agente con la competenza richiesta che ha il minor numero di chat attive. Questa opzione è di tipo push, quindi le chat in entrata vengono instradate, o inviate, agli agenti. È possibile specificare la quantità di tempo di cui dispone un agente per rispondere a una chat prima che venga instradata al successivo agente qualificato disponibile.
`Più disponibile`	Le chat in entrata vengono instradate all'agente con la competenza richiesta e la disponibilità maggiore, ovvero quello con la differenza

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Live Agent è disponibile: nelle organizzazioni **Performance Edition** e **Developer Edition** create dopo il 14 giugno 2012

Live Agent è disponibile con un supplemento di prezzo nelle versioni: **Enterprise Edition** e **Unlimited Edition**

Opzione di instradamento	Descrizione
	maggiore tra capacità di chat e sessioni chat attive. Ad esempio, se l'Agente A e l'Agente B hanno ciascuno una capacità di chat pari a cinque e l'Agente A ha tre sessioni chat attive mentre l'Agente B ne ha solo una, le chat in entrata verranno instradate all'Agente B. Questa opzione è di tipo push, quindi le chat in entrata vengono instradate, o inviate, agli agenti. È possibile specificare la quantità di tempo di cui dispone un agente per rispondere a una chat prima che venga instradata al successivo agente qualificato disponibile.

Opzioni di messa in attesa della chat

Le opzioni di messa in attesa in Live Agent consentono di controllare la modalità con cui vengono gestite le richieste di chat in entrata quando non vi sono agenti disponibili.

Per ogni pulsante Chat Live Agent o invito che viene creato, è possibile abilitare la messa in attesa in modo che le richieste chat in entrata vengano messe in attesa nel caso non vi siano agenti con le competenze necessarie disponibili ad accettarle. Inoltre, è possibile specificare il numero massimo di richieste per ogni area di attesa. L'abilitazione delle aree di attesa e l'impostazione dei relativi limiti consentono di controllare in che modo vengono gestite le richieste chat in entrata e quindi di aiutare gli agenti a gestire le chat arretrate.

Con la messa in attesa abilitata, la società può accettare le richieste di chat in entrata anche quando gli agenti sono già tutti occupati; inoltre, è possibile specificare il numero massimo di richieste da accettare. Questo consente agli agenti di lavorare in modo efficiente e riduce il tempo di attesa chat dei clienti.

Il modo in cui funziona la messa in attesa della chat è determinato dalle opzioni di instradamento delle chat.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Live Agent è disponibile: nelle organizzazioni **Performance Edition** e **Developer Edition** create dopo il 14 giugno 2012

Live Agent è disponibile con un supplemento di prezzo nelle versioni: **Enterprise Edition** e **Unlimited Edition**

Opzione di messa in attesa	Con questa opzione di instradamento	Risultati
La messa in attesa non è abilitata	`Scelta`	• Gli utenti visualizzano la versione online del pulsante Chat e possono inviare nuove richieste a meno che non vi sia alcun agente con le competenze richieste disponibile o a meno che tutti gli agenti online siano già al massimo della capacità. • Le richieste chat in entrata vengono aggiunte al widget Live Agent. • Quando gli agenti sono disponibili per nuove

Opzione di messa in attesa	Con questa opzione di instradamento	Risultati
		sessioni chat, possono selezionare le richieste in entrata dall'elenco.
La messa in attesa non è abilitata	`Meno attivo` o `Più disponibile`	• Gli utenti visualizzano la versione online del pulsante Chat e possono inviare nuove richieste a meno che non vi sia alcun agente con le competenze richieste disponibile o a meno che tutti gli agenti online siano già al massimo della capacità. • Quando gli agenti sono disponibili per nuove sessioni chat, le richieste vengono instradate verso di loro.
La messa in attesa è abilitata senza un limite per agente o complessivo	`Scelta`	• Gli utenti visualizzano la versione online del pulsante Chat e possono inviare nuove richieste a meno che non vi sia alcun agente con le competenze richieste disponibile. • Le richieste chat in entrata vengono aggiunte all'elenco Richieste di chat. • Quando gli agenti sono disponibili per nuove sessioni chat, possono accettare le richieste in entrata dall'elenco.
La messa in attesa è abilitata senza un limite per agente o complessivo	`Meno attivo` o `Più disponibile`	• Gli utenti visualizzano la versione online del pulsante Chat e possono inviare nuove richieste a meno che non vi sia alcun agente con le competenze richieste disponibile. • Quando gli agenti sono disponibili per nuove sessioni chat, le richieste vengono instradate verso di loro.
La messa in attesa è abilitata con un limite per agente o complessivo definito	`Scelta`	• Gli utenti visualizzano la versione online del pulsante Chat e possono inviare nuove richieste a meno che non vi sia alcun agente con le competenze richieste disponibile o fino a che non sia stato raggiunto il limite dell'area di attesa. Visualizzano quindi la versione offline del pulsante fino a che le sessioni chat più vecchie non sono terminate.

Opzione di messa in attesa	Con questa opzione di instradamento	Risultati
		• Le richieste di chat in entrata vengono aggiunte all'area di attesa fino a che non viene raggiunto il limite per agente o complessivo; al raggiungimento del limite, non viene accettata alcuna nuova richiesta fino a che non sono terminate le sessioni chat più vecchie. • Quando gli agenti sono disponibili per nuove sessioni chat, possono accettare le richieste in entrata dall'elenco.
La messa in attesa è abilitata con un limite per agente o complessivo definito	`Meno attivo` o `Più disponibile`	• Gli utenti visualizzano la versione online del pulsante Chat e possono inviare nuove richieste a meno che non vi sia alcun agente con le competenze richieste disponibile o fino a che non sia stato raggiunto il limite dell'area di attesa. Visualizzano quindi la versione offline del pulsante fino a che le sessioni chat più vecchie non sono terminate. • Le richieste di chat in entrata vengono aggiunte all'area di attesa fino a che non viene raggiunto il limite per agente o complessivo; al raggiungimento del limite, non viene accettata alcuna nuova richiesta fino a che non sono terminate le sessioni chat più vecchie. • Quando gli agenti sono disponibili per nuove sessioni chat, le richieste vengono instradate verso di loro.

Personalizzazione delle immagini aziendali di Live Agent con Force.com Sites

Per personalizzare la propria implementazione di Live Agent con le immagini aziendali, utilizzare un sito Force.com per caricare le immagini per la finestra della chat e i pulsanti Chat.

Per personalizzare la finestra della chat e i pulsanti Chat, è necessario creare uno o più siti Force.com e quindi caricare le immagini che si desidera utilizzare come risorse statiche. Le risorse statiche consentono di caricare il contenuto a cui si può fare riferimento in una pagina Visualforce. Ogni risorsa statica ha un proprio URL che Salesforce utilizza per accedere alle immagini quando viene caricata la finestra della chat.

1. Creare un sito Force.com che ospiti le immagini.

   Quando si crea un sito Force.com per la distribuzione di Live Agent, è necessario fornire solo le seguenti informazioni.

   - L'etichetta e il nome del sito
   - Un referente per il sito
   - La pagina iniziale del sito attivo
   - Un modello per il sito

2. Caricare le immagini aziendali come risorse statiche.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Live Agent è disponibile: nelle organizzazioni **Performance Edition** e **Developer Edition** create dopo il 14 giugno 2012

Live Agent è disponibile con un supplemento di prezzo nelle versioni: **Enterprise Edition** e **Unlimited Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per creare e modificare i siti Force.com:

- "Personalizza applicazione"

Personalizzazione dell'implementazione di Live Agent

Dopo aver impostato l'implementazione di base di Live Agent, è possibile personalizzarla con le soluzioni più appropriate per agenti, supervisori e clienti. Live Agent offre diverse opzioni per personalizzare l'implementazione in modo dichiarativo, ovvero senza utilizzare codice.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Live Agent è disponibile: nelle organizzazioni **Performance Edition** e **Developer Edition** create dopo il 14 giugno 2012

Live Agent è disponibile con un supplemento di prezzo nelle versioni: **Enterprise Edition** e **Unlimited Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per impostare Live Agent:
- "Personalizza applicazione"

Per creare profili utente o insiemi di autorizzazioni:
- "Gestisci profili e insiemi di autorizzazioni"

IN QUESTA SEZIONE:

Creazione di inviti automatici alle chat

Impostare inviti automatici alle chat che vengono visualizzati come popup animati sul sito Web per invitare i clienti a chattare con un agente.

Moduli pre-chat e pagine post-chat

I moduli pre-chat e le pagine post-chat di Live Agent consentono di scambiare informazioni con i clienti che contattano la società mediante chat.

Creazione di messaggi di Testo veloce

I messaggi di Testo veloce consentono agli agenti di includere note standard con gli aggiornamenti dei casi e di inviare risposte comuni ai clienti senza doverle digitare ogni volta. Creare messaggi personalizzati che gli agenti potranno utilizzare per comunicare via email o chat con i clienti.

Impostazione della visibilità della scheda Supervisore di tramite i profili

Il riquadro supervisore di Live Agent è il posto dove il supervisore può trovare tutte le informazioni relative ai pulsanti Chat e agli agenti di chat della propria organizzazione. È possibile rendere la scheda del supervisore di Live Agent visibile per gli utenti assegnati ai profili specificati.

Impostazione della visibilità della scheda Sessioni di Live Agent tramite gli insiemi di autorizzazioni

I record di sessione memorizzano informazioni sulle interazioni degli agenti e dei clienti online, ad esempio quante richieste di chat sono state elaborate, quanto tempo gli agenti sono rimasti online o quanto tempo gli agenti hanno trascorso in chat con i clienti. È possibile rendere la scheda delle sessioni di Live Agent visibile per gli utenti assegnati agli insiemi di autorizzazioni specificati.

Impostazione della visibilità della scheda Sessioni di Live Agent tramite i profili

I record di sessione memorizzano informazioni sulle interazioni degli agenti e dei clienti online, ad esempio quante richieste di chat sono state elaborate, quanto tempo gli agenti sono rimasti online o quanto tempo gli agenti hanno trascorso in chat con i clienti. È possibile rendere la scheda delle sessioni di Live Agent visibile per gli utenti assegnati ai profili specificati.

Blocco dei dati sensibili nelle chat

Le regole sui dati sensibili consentono di bloccare schemi specifici, ad esempio numeri di carta di credito, di previdenza sociale, di telefono e di account o perfino volgarità. È possibile scegliere di rimuovere il testo o di sostituirlo con i caratteri desiderati.

Consentire agli agenti di bloccare i visitatori in base all'indirizzo IP

Aiutare gli agenti a evitare i clienti che creano problemi bloccando le chat in arrivo da indirizzi IP specifici.

Creazione di una regola di blocco IP per bloccare i visitatori della chat

Aiutare gli agenti a evitare i clienti che creano problemi bloccando le chat in arrivo da indirizzi IP specifici.

Creazione di inviti automatici alle chat

Impostare inviti automatici alle chat che vengono visualizzati come popup animati sul sito Web per invitare i clienti a chattare con un agente.

Prima di creare gli inviti automatici, è necessario:

- Creare le competenze. Ogni pulsante Chat è associato a una competenza o a un insieme di competenze specifico in modo che le chat avviate dal pulsante vengano indirizzate agli agenti appropriati.
- Creare un sito Force.com e risorse statiche per utilizzare le immagini personalizzate per le versioni online e offline del pulsante. Se non si dispone di un sito Force.com, è possibile specificare le immagini online e offline o il testo del pulsante modificando il codice che viene generato quando si crea un pulsante.

L'attivazione degli inviti automatici può essere impostata sulla base di determinati criteri, ad esempio se un cliente rimane su una pagina Web per più di un periodo di tempo specificato. Gli inviti possono essere associati a specifiche competenze, in modo che i clienti vengano instradati all'agente appropriato quando accettano un invito a una chat.

1. Da Imposta, immettere *Pulsanti e inviti Chat* nella casella Ricerca rapida, quindi selezionare **Pulsanti e inviti Chat**.
2. Fare clic su **Nuovo**.
3. In Tipo, selezionare Invito automatico.
4. Fare clic su **Salva**.
5. Copiare il codice dell'invito e incollarlo in tutte le pagine Web in cui è stato implementato Live Agent. Avere cura di incollare il codice nell'area della pagina in cui si desidera visualizzare l'invito.

Suggerimento: poiché il codice cambia con ogni modifica, ricordare di copiare e incollare il codice ogni volta che si aggiorna l'invito.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Live Agent è disponibile: nelle organizzazioni **Performance Edition** e **Developer Edition** create dopo il 14 giugno 2012

Live Agent è disponibile con un supplemento di prezzo nelle versioni: **Enterprise Edition** e **Unlimited Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per creare e personalizzare gli inviti automatici alle chat:
- "Personalizza applicazione"

IN QUESTA SEZIONE:

Impostazioni degli inviti automatici
Le impostazioni degli inviti automatici controllano il comportamento degli inviti inviati ai clienti per suggerire loro di chattare con gli agenti mentre visitano il sito Web.

Impostazioni degli inviti automatici

Le impostazioni degli inviti automatici controllano il comportamento degli inviti inviati ai clienti per suggerire loro di chattare con gli agenti mentre visitano il sito Web.

Applicare le impostazioni quando si crea o si modifica un invito automatico di Live Agent.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Live Agent è disponibile: nelle organizzazioni **Performance Edition** e **Developer Edition** create dopo il 14 giugno 2012

Live Agent è disponibile con un supplemento di prezzo nelle versioni: **Enterprise Edition** e **Unlimited Edition**

Informazioni di base

Configurare la funzionalità di base disponibile su un determinato pulsante Chat di Live Agent.

Impostazione	Funzione
`Tipo`	Determina se deve essere creato un pulsante Chat o un invito automatico. Avvertenza: Quando si crea un invito automatico alla chat, è necessario impostare questa opzione su Invito automatico.
`Attivo`	Determina se l'invito automatico è "attivo" o se può essere automaticamente inviato ai clienti.
`Nome`	Consente di assegnare un nome all'invito. Il nome dell'invito, o una sua versione, diventa automaticamente il `Nome sviluppatore`.
`Nome sviluppatore`	Indica il nome API dell'invito.
`Tipo di instradamento`	Determina il modo in cui le richieste di chat originate dall'invito vengono instradate agli agenti con le competenze appropriate.
`Competenze`	Associa le competenze all'invito. Le richieste di chat in arrivo originate dall'invito verranno instradate agli agenti con le competenze specificate.
`Lingua`	Consente di impostare la lingua predefinita per il testo nella finestra di chat.
`Timeout push`	Consente di impostare il periodo di tempo a disposizione di un agente per rispondere a una richiesta di chat prima che la richiesta scada e venga instradata a un altro agente.
`Abilita area di attesa`	Indica se è abilitata un'area di attesa, che consente alle richieste di chat in arrivo di rimanere in attesa finché un agente con le competenze appropriate non è disponibile ad accettare la chat.

Impostazione	Funzione
Lunghezza area di attesa per agente	Determina il numero di richieste di chat per agente che possono essere inserite nell'area di attesa dell'agente.
Lunghezza complessiva area di attesa	Determina il numero massimo di richieste di chat che si possono inserire nell'area di attesa.
Nome agente personalizzato	Consente di impostare il nome dell'agente come appare ai clienti nella finestra della chat.
Saluto automatico	Consente di impostare un messaggio di saluto personalizzato che il cliente riceve automaticamente quando un agente accetta la richiesta di chat del cliente da un invito. Se si desidera, utilizzare i campi di unione per personalizzare le informazioni nel messaggio di saluto con lo strumento Campi di unione disponibili. Ad esempio, è possibile personalizzare l'esperienza chat utilizzando i campi di unione in modo da includere il nome del cliente nel messaggio di saluto. Nota: Se si specifica un messaggio di saluto automatico nella configurazione di Live Agent e in un invito, il messaggio associato all'invito sovrascriverà il messaggio associato alla configurazione.

Animazione dell'invito

È possibile personalizzare l'animazione dell'invito per determinare in che modo verrà visualizzata per i clienti.

Impostazione	Funzione
Tempo di visualizzazione	Consente di determinare per quanto tempo l'invito verrà visualizzato per i clienti prima di scomparire.
Consentire la riattivazione dell'invito dopo che è stato accettato	Indica se l'invito può essere inviato di nuovo al cliente se il cliente ha accettato un invito precedente.
Consentire la riattivazione dell'invito dopo che è stato rifiutato	Indica se l'invito può essere inviato di nuovo al cliente se il cliente ha rifiutato un invito precedente.
Animazione	Consente di determinare il tipo di animazione per l'invito. In base al tipo di animazione scelto, verrà chiesto di selezionare le posizioni in cui l'invito dovrà apparire sullo schermo dei clienti. Nota: Le animazioni non verranno riprodotte per gli agenti che utilizzano Internet Explorer versione 9 e precedenti.

Personalizzazione dell'invito

Se necessario, è possibile personalizzare l'invito con immagini di propria scelta associando la propria distribuzione a un sito Force.com e alle sue risorse statiche.

Impostazione	Funzione
`Sito per risorse`	Determina il sito Force.com associato all'invito. Associando l'invito a un sito Force.com, è possibile personalizzarlo con immagini aziendali. Archiviare le immagini aziendali come risorse statiche sul proprio sito Force.com.
`Immagine online`	Consente di impostare l'immagine personalizzata del pulsante che appare quando l'invito non è disponibile.
`Immagine offline`	Consente di impostare l'immagine personalizzata del pulsante che appare quando l'invito è disponibile per i clienti per la richiesta di nuove chat.
`Pagina chat personalizzata`	Sostituisce la finestra di chat standard di Live Agent con una pagina di chat personalizzata sviluppata dall'utente. Utilizzare questa opzione solo per utilizzare una finestra di chat diversa da quella predefinita di Live Agent.
`Pagina modulo pre-chat`	Indirizza Live Agent alla pagina di Force.com che contiene il modulo pre-chat personalizzato che i clienti vedono prima di avviare una chat con un agente.
`URL modulo pre-chat`	Indirizza Live Agent all'URL della pagina Web che contiene il modulo pre-chat dell'utente.
`Pagina post-chat`	Indirizza Live Agent alla pagina post-chat personalizzata che i clienti vedono al termine di una chat.
`URL post-chat`	Indirizza Live Agent all'URL della pagina Web che contiene la pagina post-chat dell'utente.

Regola di invio

È possibile creare regole di invio degli inviti per determinare quando attivare e inviare gli inviti ai clienti. La regola di invio può includere più criteri. Inoltre, se la regola di invio richiede una logica più complessa, è possibile applicare degli operatori booleani alla regola di invio.

Impostazione	Funzione
`Criteri`	Consente di impostare i criteri da valutare per la regola di invio. Ad esempio, è possibile creare una regola per inviare l'invito in base al numero di secondi per cui un cliente ha visualizzato una pagina Web.
`Operatore`	Consente di impostare un operatore per valutare i criteri. Ad esempio, è possibile creare una regola per inviare l'invito quando un cliente è rimasto su una pagina per più di un numero specifico di secondi.
`Valore`	Consente di impostare il valore in base al quale valutare la formula. Ad esempio, è possibile creare una regola per inviare l'invito quando un cliente è rimasto su una pagina per più di 30 secondi.

Moduli pre-chat e pagine post-chat

I moduli pre-chat e le pagine post-chat di Live Agent consentono di scambiare informazioni con i clienti che contattano la società mediante chat.

I moduli pre-chat e le pagine post-chat offrono un sistema standardizzato di raccolta delle informazioni dai clienti che contattano la società utilizzando la chat. I moduli e le pagine consentono inoltre di condividere le informazioni con i clienti al termine delle loro sessioni di chat. Infine, questi moduli e queste pagine consentono di personalizzare l'esperienza in chat degli utenti.

Utilizzando i moduli pre-chat, è possibile raccogliere le informazioni da un cliente, ad esempio un nome o la descrizione di un problema, dopo che il cliente richiede la chat con un agente. Queste informazioni possono contribuire a indirizzare le richieste chat in modo efficiente e ridurre il tempo impiegato dagli agenti per raccogliere informazioni prima di iniziare una sessione chat. È inoltre possibile utilizzare queste informazioni per personalizzare l'esperienza di un cliente mentre il cliente chatta con un agente, ad esempio inserendo il nome del cliente nella finestra della chat.

Utilizzando le pagine post-chat, è possibile condividere informazioni con i clienti al termine di una sessione di chat. Ad esempio, è possibile indirizzare i clienti a un'altra pagina Web al termine di una chat con un agente o indirizzarli a un sondaggio al termine della loro esperienza di chat.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Live Agent è disponibile: nelle organizzazioni **Performance Edition** e **Developer Edition** create dopo il 14 giugno 2012

Live Agent è disponibile con un supplemento di prezzo nelle versioni: **Enterprise Edition** e **Unlimited Edition**

I moduli pre-chat e le pagine post-chat devono essere creati a livello di programmazione utilizzando le API di Live Agent. Per informazioni sulla creazione di moduli pre-chat e pagine post-chat personalizzati, consultare il documento *Live Agent Developer's Guide* (solo in inglese).

Creazione di messaggi di Testo veloce

I messaggi di Testo veloce consentono agli agenti di includere note standard con gli aggiornamenti dei casi e di inviare risposte comuni ai clienti senza doverle digitare ogni volta. Creare messaggi personalizzati che gli agenti potranno utilizzare per comunicare via email o chat con i clienti.

1. Fare clic sulla scheda **Testo veloce**.
2. Fare clic su **Nuovo**.
3. Se si dispone di più di un tipo di record Testo veloce, selezionare un tipo di record per il nuovo messaggio e fare clic su **Continua**.
4. Digitare un nome per il messaggio.
5. Digitare il messaggio.

   Il messaggio può contenere interruzioni di riga, elenchi e caratteri speciali e un massimo di 4096 caratteri.
6. Fare clic su **Campi di unione disponibili** per visualizzare il selettore dei campi di unione.
7. Selezionare i canali in cui si desidera rendere disponibile il messaggio.

   A seconda delle funzioni abilitate nell'organizzazione, possono essere disponibili questi canali:

   - `Email`: l'azione Email Feed caso
   - `Live Agent`: Live Agent in Salesforce Console
   - `Portale`: una comunità o un portale clienti
   - `Telefono`: l'azione Registra una chiamata di Feed caso
   - `Interno`: l'azione Cambia stato di Feed caso
8. Selezionare una categoria.
9. Se lo si desidera, selezionare una sottocategoria.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Group Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per creare i messaggi di testo veloce:

- "Crea", "Lettura", "Modifica" ed "Elimina" su Testo veloce

10. Fare clic su **Salva**.

Suggerimento: Fare clic su **Prova e verifica campi unione** per visualizzare un esempio del testo veloce contenente i dati dei record selezionati.

VEDERE ANCHE:

Impostazione di Testo veloce

Impostazione della visibilità della scheda Supervisore di tramite i profili

Il riquadro supervisore di Live Agent è il posto dove il supervisore può trovare tutte le informazioni relative ai pulsanti Chat e agli agenti di chat della propria organizzazione. È possibile rendere la scheda del supervisore di Live Agent visibile per gli utenti assegnati ai profili specificati.

1. Da Imposta, digitare *`Profili`* nella casella `Ricerca veloce`, quindi selezionare **Profili**.
2. Fare clic su **Modifica** accanto al profilo a cui si desidera fornire l'accesso alla scheda Supervisore.
3. Impostare la visibilità della scheda Supervisore di Live Agent su `Impostazioni predefinite attivate`.
4. Fare clic su **Salva**.

Dopo avere concesso agli utenti l'autorizzazione ad accedere alla scheda Supervisore di Live Agent, impostare l'accesso al riquadro supervisore di Live Agent in Salesforce Console.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Live Agent è disponibile: nelle organizzazioni **Performance Edition** e **Developer Edition** create dopo il 14 giugno 2012

Live Agent è disponibile con un supplemento di prezzo nelle versioni: **Enterprise Edition** e **Unlimited Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per impostare la visibilità della scheda per le funzioni di Live Agent:

- "Gestisci profili e insiemi di autorizzazioni"

Impostazione della visibilità della scheda Sessioni di Live Agent tramite gli insiemi di autorizzazioni

I record di sessione memorizzano informazioni sulle interazioni degli agenti e dei clienti online, ad esempio quante richieste di chat sono state elaborate, quanto tempo gli agenti sono rimasti online o quanto tempo gli agenti hanno trascorso in chat con i clienti. È possibile rendere la scheda delle sessioni di Live Agent visibile per gli utenti assegnati agli insiemi di autorizzazioni specificati.

In alternativa, è possibile concedere agli utenti l'accesso alla scheda delle sessioni di Live Agent tramite i profili.

1. Da Imposta, immettere *`Insiemi di autorizzazioni`* nella casella `Ricerca veloce`, quindi selezionare **Insiemi di autorizzazioni**.
2. Fare clic sul nome di un insieme di autorizzazioni o creare un insieme di autorizzazioni.
3. Fare clic su **Impostazioni oggetti**.
4. Fare clic su **Sessioni di Live Agent**.
5. Fare clic su **Modifica**.
6. In Impostazioni schede, selezionare `Disponibile` e `Visibile`.
7. Fare clic su **Salva**.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Live Agent è disponibile: nelle organizzazioni **Performance Edition** e **Developer Edition** create dopo il 14 giugno 2012

Live Agent è disponibile con un supplemento di prezzo nelle versioni: **Enterprise Edition** e **Unlimited Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per impostare la visibilità della scheda per le funzioni di Live Agent:

- "Gestisci profili e insiemi di autorizzazioni"

Impostazione della visibilità della scheda Sessioni di Live Agent tramite i profili

I record di sessione memorizzano informazioni sulle interazioni degli agenti e dei clienti online, ad esempio quante richieste di chat sono state elaborate, quanto tempo gli agenti sono rimasti online o quanto tempo gli agenti hanno trascorso in chat con i clienti. È possibile rendere la scheda delle sessioni di Live Agent visibile per gli utenti assegnati ai profili specificati.

In alternativa, è possibile concedere agli utenti l'accesso alla scheda Sessioni di Live Agent tramite gli insiemi di autorizzazioni.

1. Da Imposta, digitare *`Profili`* nella casella `Ricerca veloce`, quindi selezionare **Profili**.
2. Selezionare il profilo di un agente dell'assistenza.
3. Fare clic su **Modifica**.
4. Impostare la visibilità della scheda Sessioni di Live Agent su `Impostazioni predefinite attivate`.
5. Fare clic su **Salva**.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Live Agent è disponibile: nelle organizzazioni **Performance Edition** e **Developer Edition** create dopo il 14 giugno 2012

Live Agent è disponibile con un supplemento di prezzo nelle versioni: **Enterprise Edition** e **Unlimited Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per impostare la visibilità della scheda per le sessioni di Live Agent:

- "Gestisci profili e insiemi di autorizzazioni"

Blocco dei dati sensibili nelle chat

Le regole sui dati sensibili consentono di bloccare schemi specifici, ad esempio numeri di carta di credito, di previdenza sociale, di telefono e di account o perfino volgarità. È possibile scegliere di rimuovere il testo o di sostituirlo con i caratteri desiderati.

1. In Imposta, immettere *`Dati sensibili`* nella casella `Ricerca veloce`, quindi selezionare **Regole sui dati sensibili**.
2. Fare clic su **Nuovo**.
3. Scrivere ciascuno schema come espressione regolare JavaScript (regex) e scegliere le impostazioni desiderate. La funzione regex distingue tra maiuscole e minuscole.
4. Fare clic su **Verifica lo schema**.
5. Immettere un testo nel formato dei dati che si desidera bloccare, ad esempio 123-45-6789 per un numero di previdenza sociale.
6. Visualizzare in anteprima i risultati per verificare che la regola funzioni correttamente.
7. Selezionare i ruoli per i quali si desidera imporre la regola.
8. Fare clic su **Salva**.

È possibile bloccare il testo di agenti, supervisori, clienti o di tutti i tre tipi di utenti. Quando una regola viene attivata, la regola registra uno o più dei seguenti eventi di trascrizione chat:

- Dati sensibili bloccati (agente)
- Dati sensibili bloccati (supervisore)
- Dati sensibili bloccati (visitatore)

Nota: I dati sensibili sono visibili mentre vengono digitati ma sono nascosti quando la persona li invia. Se si desidera nascondere i dati sui clienti degli agenti, si consiglia di disabilitare la breve anteprima agente (in **Imposta** > **Personalizza** > **Live Agent** > **Configurazioni Live Agent**).

Le regole sui dati sensibili si applicano al saluto automatico e a qualsiasi testo veloce abilitato. Non si applicano al nome dell'agente o ad altro testo standard nella finestra della chat.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Live Agent è disponibile: nelle organizzazioni **Performance Edition** e **Developer Edition** create dopo il 14 giugno 2012

Live Agent è disponibile con un supplemento di prezzo nelle versioni: **Enterprise Edition** e **Unlimited Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per creare regole sui dati sensibili:

- "Personalizza applicazione"

Consentire agli agenti di bloccare i visitatori in base all'indirizzo IP

Aiutare gli agenti a evitare i clienti che creano problemi bloccando le chat in arrivo da indirizzi IP specifici.

È possibile abilitare gli agenti a bloccare le richieste di chat da indirizzi IP specifici mentre lavorano nella console. Ad esempio, se un cliente usa un linguaggio offensivo o invia messaggi spam, l'agente può impedirgli di iniziare una nuova chat.

L'azione di un agente blocca le chat da un indirizzo IP singolo.

I visitatori bloccati visualizzeranno un messaggio con l'indicazione che la chat non è disponibile.

Se un cliente cerca di richiedere una chat da un indirizzo IP bloccato, la chat non entrerà in alcuna area di attesa né verrà indirizzata agli agenti. Inoltre, è possibile modificare o eliminare le regole di blocco.

1. In Imposta, immettere *`Configurazioni Live Agent`* nella casella `Ricerca veloce`, quindi selezionare **Configurazioni Live Agent**.
2. Fare clic su **Modifica** accanto alla configurazione da modificare.
3. In **Informazioni di base**, selezionare **Blocco visitatori abilitato**.
4. Fare clic su **Salva**.

L'amministratore può inoltre bloccare indirizzi IP singoli oppure, se l'organizzazione riceve chat spam da una regione specifica, può bloccare interi intervalli di indirizzi IP. Per ulteriori informazioni, vedere Creazione di una regola di blocco IP.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Live Agent è disponibile: nelle organizzazioni **Performance Edition** e **Developer Edition** create dopo il 14 giugno 2012

Live Agent è disponibile con un supplemento di prezzo nelle versioni: **Enterprise Edition** e **Unlimited Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per chattare con i visitatori in Live Agent nella Salesforce Console:

- Live Agent deve essere attivato, configurato e incluso in un'applicazione Salesforce Console

Creazione di una regola di blocco IP per bloccare i visitatori della chat

Aiutare gli agenti a evitare i clienti che creano problemi bloccando le chat in arrivo da indirizzi IP specifici.

Le richieste di chat provenienti da indirizzi IP specificati possono essere bloccate. Ad esempio, se un cliente usa un linguaggio offensivo o invia messaggi spam, è possibile impedirgli di iniziare una nuova chat. Se l'organizzazione riceve chat spam da una regione specifica, è possibile bloccare interi intervalli di indirizzi IP.

I visitatori bloccati visualizzeranno un messaggio con l'indicazione che la chat non è disponibile.

Se un cliente cerca di richiedere una chat da un indirizzo IP bloccato, la chat non entrerà in alcuna area di attesa né verrà indirizzata agli agenti. Inoltre, è possibile modificare o eliminare le regole di blocco.

1. In Imposta, immettere *`Blocca visitatori`* nella casella `Ricerca veloce`, quindi selezionare **Blocca visitatori**. Per indicazioni sull'immissione di intervalli IP validi, vedere Impostazione degli intervalli IP affidabili per l'organizzazione.
2. Fare clic su **Nuovo** e compilare i parametri della regola di blocco.
3. Fare clic su **Salva**.

Inoltre, è possibile abilitare gli agenti a bloccare le richieste di chat da indirizzi IP specifici mentre lavorano nella console. Per ulteriori informazioni, vedere Consentire agli agenti di bloccare i visitatori in base all'indirizzo IP.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Live Agent è disponibile: nelle organizzazioni **Performance Edition** e **Developer Edition** create dopo il 14 giugno 2012

Live Agent è disponibile con un supplemento di prezzo nelle versioni: **Enterprise Edition** e **Unlimited Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per chattare con i visitatori in Live Agent nella Salesforce Console:

- Live Agent deve essere attivato, configurato e incluso in un'applicazione Salesforce Console

Impostazione di Live Agent in Salesforce Console

Dopo avere impostato e personalizzato l'implementazione di base di Live Agent, aggiungerla a Salesforce Console in modo tale che gli agenti e i supervisori possano iniziare a chattare con i clienti per fornire assistenza. Inoltre, è possibile impostare alcune altre funzioni in Salesforce Console per creare un'esperienza di chat ancora più efficiente per gli agenti e per i clienti.

IN QUESTA SEZIONE:

Aggiunta di Live Agent a Salesforce Console

L'aggiunta di Live Agent a Salesforce Console consente agli agenti e ai supervisori di chattare con i clienti e accedere, da un'unica posizione, ad altri strumenti di assistenza ai clienti.

Impostazione delle risposte della chat da articoli Knowledge

Se la propria organizzazione utilizza Salesforce Knowledge, è possibile abilitare gli agenti in modo che rispondano alle domande dei clienti utilizzando gli articoli della knowledge base. Impostare le risposte della chat sugli articoli per consentire agli agenti di cercare gli articoli da Live Agent in Salesforce Console e includere le informazioni nelle chat.

Aggiunta del riquadro supervisore a Salesforce Console

È possibile aggiungere il riquadro supervisore a Salesforce per agevolare il lavoro dei supervisori dell'assistenza. In questo modo, i supervisori possono accedere alle informazioni sugli agenti senza dover passare da un'area di lavoro all'altra.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Live Agent è disponibile: nelle organizzazioni **Performance Edition** e **Developer Edition** create dopo il 14 giugno 2012

Live Agent è disponibile con un supplemento di prezzo nelle versioni: **Enterprise Edition** e **Unlimited Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per impostare Live Agent:

- "Personalizza applicazione"

Per creare profili utente o insiemi di autorizzazioni:

- "Gestisci profili e insiemi di autorizzazioni"

Aggiunta di Live Agent a Salesforce Console

L'aggiunta di Live Agent a Salesforce Console consente agli agenti e ai supervisori di chattare con i clienti e accedere, da un'unica posizione, ad altri strumenti di assistenza ai clienti.

Prima di aggiungere Live Agent a un'applicazione Salesforce Console, è necessario creare un'applicazione Salesforce Console se non ne è già stata configurata una.

Dopo avere impostato Live Agent, aggiungerlo a un'applicazione Salesforce Console. Impostato Live Agent nella console, gli agenti possono interagire con clienti in chat. Con Salesforce Console, agenti e supervisori possono accedere a Live Agent e ad altri prodotti Service Cloud in un unico posto per fornire ai clienti un servizio di assistenza rapido ed efficiente.

1. Da Imposta, digitare *Applicazioni* nella casella `Ricerca veloce` e quindi selezionare **Applicazioni**.
2. Fare clic su **Modifica** accanto al nome dell'applicazione Salesforce Console in cui si desidera impostare Live Agent.
3. Selezionare `Includi Live Agent in questa applicazione`.
4. Scegliere i record o le pagine che si desidera aprire come sottoschede delle sessioni di chat nell'area di lavoro della chat.
5. Se necessario, e se Salesforce Knowledge è abilitato nell'organizzazione, selezionare `Includi articoli suggeriti da Salesforce Knowledge in Live Agent` per visualizzare il widget Knowledge One nell'area di lavoro della chat.
6. Fare clic su **Salva**.

È possibile eseguire più applicazioni Salesforce contemporaneamente. Tuttavia, se si esegue l'accesso a un'altra applicazione Salesforce mentre si è connessi a un'applicazione Salesforce Console, non sarà possibile accettare nuove richieste di chat.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Live Agent è disponibile: nelle organizzazioni **Performance Edition** e **Developer Edition** create dopo il 14 giugno 2012

Live Agent è disponibile con un supplemento di prezzo nelle versioni: **Enterprise Edition** e **Unlimited Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per aggiungere Live Agent alla Salesforce Console:

- "Personalizza applicazione"

Impostazione delle risposte della chat da articoli Knowledge

Se la propria organizzazione utilizza Salesforce Knowledge, è possibile abilitare gli agenti in modo che rispondano alle domande dei clienti utilizzando gli articoli della knowledge base. Impostare le risposte della chat sugli articoli per consentire agli agenti di cercare gli articoli da Live Agent in Salesforce Console e includere le informazioni nelle chat.

Per dare agli agenti dell'assistenza la possibilità di includere informazioni dagli articoli Knowledge nelle sessioni di chat utilizzando il widget Knowledge One, è necessario aggiungere ai tipi di articoli un campo personalizzato, denominato "Risposta chat". In questo campo vengono memorizzate le informazioni dell'articolo che può essere utile condividere con i clienti durante una chat live. L'uso di questo campo è utile soprattutto per gli articoli troppo lunghi per essere inclusi in una risposta.

Creare il campo personalizzato come campo di testo, area di testo o area di testo (lungo). L'opzione area di testo RTF non è supportata. Questo campo personalizzato dovrà essere aggiunto a tutti i tipi di articoli contenenti le informazioni a cui devono poter accedere gli operatori dal widget Knowledge One.

1. Da Imposta, digitare *`Tipi di articoli Knowledge`* nella casella `Ricerca veloce` e quindi selezionare **Tipi di articoli Knowledge**.
2. Creare o modificare un tipo di articolo.
3. Fare clic su **Nuovo** nell'elenco correlato Campi.
4. Selezionare `Testo`, `Area di testo` o `Area di testo (lungo)`.

   Non selezionare `Area testo (RTF)`.
5. Fare clic su **Avanti**.
6. Digitare *`Risposta chat`* per l'etichetta del campo.

   Verificare che il Nome campo venga compilato automaticamente con Risposta_chat. Per l'etichetta del campo è possibile utilizzare un nome diverso.
7. Fare clic su **Avanti**.
8. Specificare le impostazioni di protezione e fare clic su **Avanti**.

   Rendere il campo Risposta chat visibile agli autori, agli autori di modifiche e agli agenti di chat live. Nasconderlo agli utenti del portale e agli altri utenti che non hanno bisogno di accedervi.
9. Selezionare `Sì, aggiungere questo campo personalizzato al layout` e fare clic su **Salva**.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Live Agent è disponibile: nelle organizzazioni **Performance Edition** e **Developer Edition** create dopo il 14 giugno 2012

Live Agent è disponibile con un supplemento di prezzo nelle versioni: **Enterprise Edition** e **Unlimited Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per impostare il widget Knowledge One:

- "Personalizza applicazione"

  E

  "Gestisci Knowledge"

Aggiunta del riquadro supervisore a Salesforce Console

È possibile aggiungere il riquadro supervisore a Salesforce per agevolare il lavoro dei supervisori dell'assistenza. In questo modo, i supervisori possono accedere alle informazioni sugli agenti senza dover passare da un'area di lavoro all'altra.

1. In Imposta, immettere *Applicazioni* nella casella Ricerca veloce, quindi selezionare **Applicazioni**.
2. Fare clic su **Modifica** accanto all'applicazione Salesforce Console a cui si desidera aggiungere il riquadro supervisore.
3. Nella sezione Scegli voci della scheda Navigazione, aggiungere Supervisore Live Agent all'elenco delle voci selezionate.
4. Fare clic su **Salva**.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Live Agent è disponibile: nelle organizzazioni **Performance Edition** e **Developer Edition** create dopo il 14 giugno 2012

Live Agent è disponibile con un supplemento di prezzo nelle versioni: **Enterprise Edition** e **Unlimited Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per impostare Live Agent e gestire le applicazioni:
- "Personalizza applicazione"

Console Live Agent

La console Live Agent è una funzionalità della versione precedente che gli agenti potevano utilizzare nelle chat con i clienti prima del rilascio Spring '13. Salesforce non supporta più la console Live Agent. Se viene ancora utilizzata nell'organizzazione dell'utente, si consiglia di eseguire la migrazione a Live Agent in Salesforce Console appena possibile, perché la console Live Agent verrà ritirata.

Per eseguire l'aggiornamento a Live Agent in Salesforce Console, vedere Chat live per amministratori. La Guida di Salesforce illustra la procedura completa di configurazione di Live Agent in Salesforce Console, incluse l'implementazione e la personalizzazione per la propria organizzazione.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Live Agent è disponibile: nelle organizzazioni **Performance Edition** e **Developer Edition** create dopo il 14 giugno 2012

Live Agent è disponibile con un supplemento di prezzo nelle versioni: **Enterprise Edition** e **Unlimited Edition**

Limiti della console Live Agent

La console Live Agent fornisce l'accesso limitato solo ad alcune funzioni e non include le funzioni di Live Agent rilasciate dopo Spring '13.

Per eseguire l'aggiornamento a Live Agent in Salesforce Console, vedere Chat live per amministratori. La Guida di Salesforce illustra la procedura completa di configurazione di Live Agent in Salesforce Console, incluse l'implementazione e la personalizzazione per la propria organizzazione.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Live Agent è disponibile: nelle organizzazioni **Performance Edition** e **Developer Edition** create dopo il 14 giugno 2012

Live Agent è disponibile con un supplemento di prezzo nelle versioni: **Enterprise Edition** e **Unlimited Edition**

Funzioni per gli agenti

La console Live Agent non fornisce il supporto per alcune delle funzioni utilizzate dagli agenti durante le chat in Salesforce Console.

Funzione	Supportata?	Note
Allegare articoli alle chat	Sì	Nessuno
Allegare record alle trascrizioni	Sì	Questa funzione è supportata con la chatlet CRM, un plug-in della versione precedente per la console Live Agent.
Testo veloce	Sì	Nessuno
Trasferimento delle richieste di chat	Sì	Nessuno
Conferenze in chat	No	Nessuno
Tempi di avviso attesa critica	No	Nessuno
Risposte chat Knowledge	No	Nessuno
Trasferimento di file	No	Nessuno
Saluto automatico	Limitato	La console Live Agent supporta solo i tipi di saluto automatico specificati nelle configurazioni di Live Agent e non supporta quelli specificati nelle impostazioni dei pulsanti Chat.
Nomi agente personalizzati	Limitato	La console Live Agent supporta solo i nomi agente personalizzati specificati nelle configurazioni di Live Agent e non supporta quelli specificati nelle impostazioni dei pulsanti Chat.

Funzioni per i supervisori

La console Live Agent originariamente è stata progettata solo per le interazioni degli agenti con i clienti. Di conseguenza, la console Live Agent non supporta le funzionalità per i supervisori supportate in Salesforce Console.

Benvenuti in Omnicanale (Beta)

Omnicanale è una soluzione di assistenza clienti completa che consente al call center di instradare qualsiasi tipo di voce su cui lavorare in entrata (compresi casi, chat, telefonate o lead) agli agenti più qualificati disponibili nell'organizzazione. Omnicanale si integra perfettamente nella console di Salesforce.

Innanzitutto, l'aspetto legale: questo rilascio contiene una versione beta di Omnicanale con una qualità pari all'istanza di produzione ma con limitazioni note. È possibile inviare commenti e suggerimenti per Omnicanale sul sito IdeaExchange. Per informazioni sull'abilitazione di questa funzione per la propria organizzazione, contattare Salesforce. E ora passiamo alla descrizione.

Omnicanale è una funzione flessibile e personalizzabile che è possibile configurare in modo dichiarativo, ovvero senza scrivere una riga di codice. Utilizzare Omnicanale per gestire la priorità delle voci su cui lavorare, rendendo più rapido e semplice l'instradamento delle voci importanti agli agenti. Gestire la capacità degli agenti di accettare voci su cui lavorare in modo che venga loro assegnato solo il numero di voci di cui sono in grado di occuparsi. È inoltre possibile specificare gli agenti che possono lavorare sui diversi tipi di assegnazioni. Ad esempio, è possibile creare un gruppo di agenti per rispondere ai lead e alle richieste sulle vendite e un altro gruppo per rispondere alle domande di assistenza dei clienti.

Omnicanale instrada automaticamente tutte le assegnazioni agli agenti appropriati. Gli agenti non dovranno più scegliere manualmente gli incarichi di lavoro da un'area di attesa. Gli addetti al call center risparmieranno tempo ed energie. Poiché per gli agenti è più semplice lavorare agli incarichi loro assegnati, essi potranno assistere i clienti in modo più rapido ed efficace e concludere gli incarichi più velocemente.

E ora, iniziamo!

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Ominicanale è disponibile nelle versioni: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per impostare Omnicanale:
- "Personalizza applicazione"

Per modificare i profili e gli insiemi di autorizzazioni:
- "Gestisci profili e insiemi di autorizzazioni"

IN QUESTA SEZIONE:

1. Abilitazione di Omnicanale
   Abilitare Omnicanale per avere accesso agli oggetti necessari per configurare la funzionalità nella propria organizzazione.
2. Creazione di canali di assistenza
   I canali di assistenza consentono di trasformare quasi tutti gli oggetti di Salesforce un caso, un lead, una sessione SOS o anche un oggetto personalizzato in un record su cui lavorare. Omnicanale quindi preleva queste voci su cui lavorare dalle rispettive aree di attesa e le instrada agli agenti in tempo reale.
3. Creazione delle configurazioni di instradamento
   Le configurazioni di instradamento determinano la modalità di instradamento delle voci su cui lavorare agli agenti. Utilizzare le configurazioni per definire la priorità in base all'importanza relativa e alla dimensione delle voci su cui lavorare delle aree di attesa. In questo modo, le voci più importanti vengono gestite di conseguenza e il lavoro viene distribuito agli agenti in modo uniforme. Per iniziare a instradare le voci su cui lavorare agli agenti, creare delle configurazioni di instradamento e assegnarle alle aree di attesa.

4. Associazione delle configurazioni di instradamento e degli agenti alle aree di attesa

   Le aree di attesa sono un elemento tipico di Salesforce che facilita la gestione dei lead, dei casi e degli oggetti personalizzati da parte dei team. Omnicanale potenzia le aree di attesa per consentire di instradare le voci su cui lavorare agli agenti in tempo reale. Gli agenti non dovranno selezionare le voci manualmente dalle aree di attesa poiché Omnicanale le instrada automaticamente in tempo reale.

5. Creazione delle configurazioni della presenza

   Si considerino ora gli agenti. Le configurazioni della presenza determinano la quantità di lavoro che possono sobbarcarsi gli agenti e i comportamenti di Omnicanale a cui possono accedere quando prestano assistenza ai clienti. L'organizzazione può avere più configurazioni per diversi gruppi di agenti che supportano canali differenti.

6. Creazione degli stati presenza

   Gli stati presenza indicano se un agente è online e disponibile a ricevere le voci su cui lavorare in entrata oppure se è assente e offline.

7. Concessione agli utenti dell'accesso agli stati presenza con gli insiemi di autorizzazioni

   Gli stati presenza indicano se un agente è online e disponibile a ricevere le voci su cui lavorare in entrata oppure se è assente e offline. Dopo aver creato gli stati presenza, renderli disponibili per gli agenti assegnati a determinati insiemi di autorizzazioni.

8. Concessione agli utenti dell'accesso agli stati presenza con i profili

   Gli stati presenza indicano se un agente è online e disponibile a ricevere le voci su cui lavorare in entrata oppure se è assente e offline. Dopo aver creato gli stati presenza, renderli disponibili per gli agenti assegnati a determinati profili.

9. Aggiunta del widget Omnicanale a Salesforce Console

   Dopo aver impostato Omnicanale per l'organizzazione, aggiungere il widget Omnicanale a Salesforce Console per consentire agli agenti di iniziare a ricevere lavoro.

10. Controllo dei dettagli delle voci su cui lavorare visibili nel widget Omnicanale con layout compatti

    È possibile personalizzare le informazioni visualizzate agli agenti che ricevono una nuova voce su cui lavorare nel widget Omnicanale. È sufficiente personalizzare il layout compatto principale per l'oggetto della voce.

11. Esecuzione del test

    Dopo aver impostato e abilitato Omnicanale, testare l'implementazione per assicurarsi che funzioni correttamente.

12. Abilitazione di Omnicanale con l'implementazione Live Agent esistente

    La decisione di aggiornare a un livello superiore l'assistenza clienti con Live Agent è un'ottima idea. Se si assistono già i clienti con la chat di Live Agent, è necessario avere altre informazioni prima di poter cominciare a gestire il traffico delle chat con Live Agent in Omnicanale.

Abilitazione di Omnicanale

Abilitare Omnicanale per avere accesso agli oggetti necessari per configurare la funzionalità nella propria organizzazione.

1. Da Imposta, immettere *Impostazioni di Omnicanale* nella casella Ricerca veloce, quindi selezionare **Impostazioni di Omnicanale**.
2. Selezionare **Abilita Omnicanale**.
3. Fare clic su **Salva**.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Ominicanale è disponibile nelle versioni: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per impostare Omnicanale:
- "Personalizza applicazione"

Creazione di canali di assistenza

I canali di assistenza consentono di trasformare quasi tutti gli oggetti di Salesforce un caso, un lead, una sessione SOS o anche un oggetto personalizzato in un record su cui lavorare. Omnicanale quindi preleva queste voci su cui lavorare dalle rispettive aree di attesa e le instrada agli agenti in tempo reale.

I canali di assistenza consentono di gestire le fonti di lavoro e la loro priorità rispetto ad altre voci su cui lavorare. Dopo essere stati creati, i canali di assistenza devono essere associati alle aree di attesa, che determinano le modalità di instradamento delle voci su cui lavorare agli agenti. È possibile creare canali di assistenza per i canali di supporto, quali i casi o le chiamate SOS, oppure per i canali di vendita, quali i lead.

1. Da Imposta, immettere *Canali di assistenza* nella casella Ricerca veloce, selezionare **Canali di assistenza** e fare clic su **Nuovo**.
2. Specificare le impostazioni per il canale di assistenza.
3. Fare clic su **Salva**.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Omnicanale è disponibile nelle versioni: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per impostare Omnicanale:
- "Personalizza applicazione"

IN QUESTA SEZIONE:

Impostazioni del canale di assistenza
Personalizzare le impostazioni del canale di assistenza per definire le modalità con cui l'organizzazione riceve lavoro da varie fonti, quali chat, email, chiamate SOS o canali sociali.

Oggetti supportati per Omnicanale
Omnicanale consente di migliorare la produttività degli agenti assegnando loro i record in tempo reale. Di seguito sono descritti gli oggetti e i record supportati da Omnicanale.

Impostazioni del canale di assistenza

Personalizzare le impostazioni del canale di assistenza per definire le modalità con cui l'organizzazione riceve lavoro da varie fonti, quali chat, email, chiamate SOS o canali sociali.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Omnicanale è disponibile nelle versioni: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

Impostazione	Funzione
`Nome canale di assistenza`	Assegna un nome al canale di assistenza. Il nome del canale di assistenza, o una sua versione, diventa automaticamente il `Nome API`.
`Nome API`	Imposta il nome API per il canale di assistenza.
`Tipo di oggetto correlato`	Tipo di record associato al canale di assistenza. Ad esempio, se si dispone di un canale di assistenza per i casi Web, impostare `Tipo di oggetto correlato` su *`Caso`*. Per un elenco completo degli oggetti supportati dai canali di assistenza, vedere Oggetti supportati per Omnicanale.
`Componente voce su cui lavorare`	(Facoltativo) Apre il componente piè di pagina console personalizzato specificato quando un agente accetta una richiesta di voce su cui lavorare. Ad esempio, apre il widget di una campagna di marketing quando un agente accetta un lead.

Oggetti supportati per Omnicanale

Omnicanale consente di migliorare la produttività degli agenti assegnando loro i record in tempo reale. Di seguito sono descritti gli oggetti e i record supportati da Omnicanale.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Omnicanale è disponibile nelle versioni: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

Attualmente Omnicanale supporta l'instradamento per i seguenti oggetti e record.

- Casi
- Chat
- Videochiamate SOS
- Articoli Knowledge
- Post sociali
- Ordini
- Lead
- Oggetti personalizzati

Creazione delle configurazioni di instradamento

Le configurazioni di instradamento determinano la modalità di instradamento delle voci su cui lavorare agli agenti. Utilizzare le configurazioni per definire la priorità in base all'importanza relativa e alla dimensione delle voci su cui lavorare delle aree di attesa. In questo modo, le voci più importanti vengono gestite di conseguenza e il lavoro viene distribuito agli agenti in modo uniforme. Per iniziare a instradare le voci su cui lavorare agli agenti, creare delle configurazioni di instradamento e assegnarle alle aree di attesa.

Creare una configurazione di instradamento per ogni canale di assistenza dell'organizzazione. Dopo aver creato le configurazioni di instradamento, associarle alle aree di attesa in modo che gli agenti possano ricevere il lavoro una volta impostato Omnicanale.

1. Da Imposta, immettere *Instradamento* nella casella Ricerca veloce, selezionare **Configurazioni di instradamento** e fare clic su **Nuovo**.
2. Specificare le impostazioni per la configurazione di instradamento.
3. Fare clic su **Salva**.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Omnicanale è disponibile nelle versioni: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per impostare Omnicanale:
- "Personalizza applicazione"

IN QUESTA SEZIONE:

Impostazioni delle configurazioni di instradamento

Personalizzare le impostazioni delle configurazioni di instradamento per specificare come inviare tramite push le voci su cui lavorare agli agenti.

Opzioni del modello di instradamento di Omnicanale

Le opzioni del modello di instradamento in Omnicanale consentono di specificare in che modo vengono indirizzate agli agenti le voci su cui lavorare.

Impostazioni delle configurazioni di instradamento

Personalizzare le impostazioni delle configurazioni di instradamento per specificare come inviare tramite push le voci su cui lavorare agli agenti.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Ominicanale è disponibile nelle versioni: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

Informazioni di base

Impostazione	Funzione
Nome configurazione instradamento	Assegna un nome alla configurazione di instradamento. Il nome della configurazione di instradamento, o una sua versione, diventa automaticamente il Nome sviluppatore.
Nome sviluppatore	Imposta il nome API per il canale di assistenza.

Impostazioni di instradamento

Impostazione	Funzione
`Priorità di instradamento`	L'ordine in cui vengono instradate agli agenti le voci su cui lavorare dell'area di attesa associata a quella configurazione di instradamento. Gli oggetti delle aree di attesa con i numeri più bassi vengono instradati agli agenti per primi. Ad esempio, se si imposta la priorità dei lead più qualificati su *1* e la priorità dei lead meno qualificati su *2*, i lead più qualificati saranno instradati e assegnati agli agenti prima di quelli meno qualificati. Nel backend, identifichiamo gli agenti con disponibilità, quindi assegniamo loro il lavoro in base ai seguenti criteri, nell'ordine: **1.** Priorità dell'area di attesa di provenienza della voce su cui lavorare **2.** Tempo di permanenza nell'area di attesa della voce su cui lavorare **3.** Membri dell'area di attesa disponibili a ricevere nuove voci su cui lavorare dall'area Quando la voce su cui lavorare viene assegnata all'agente, il titolare dell'oggetto passa dall'area di attesa all'agente. Se un agente rifiuta la voce, essa viene riassegnata all'area di attesa con il tempo di permanenza originale in modo che possa essere reinstradata correttamente.
`Modello di instradamento`	Determina le modalità di instradamento delle voci su cui lavorare agli agenti assegnati al canale di assistenza della configurazione.

Capacità delle voci su cui lavorare

Impostazione	Funzione
`Peso della capacità`	Indica la quantità della capacità totale dell'agente utilizzata quando gli viene assegnata una voce su cui lavorare dalle aree di attesa associate alla configurazione. L'impostazione `Capacità` nella configurazione della presenza cui è assegnato l'agente determina la capacità totale dell'agente. Quando all'agente viene assegnata una voce su cui lavorare dall'area di attesa associata alla configurazione, il `Peso della capacità` viene sottratto dalla capacità totale dell'agente. È possibile assegnare voci agli agenti fino a quando la loro capacità non raggiunge il valore 0. È possibile selezionare un `Peso della capacità` o una `Percentuale della capacità`, ma non entrambi i valori.

Impostazione	Funzione
`Percentuale della capacità`	Percentuale della capacità totale dell'agente utilizzata quando gli viene assegnata una voce su cui lavorare dalle aree di attesa associate alla configurazione. La capacità totale dell'agente è determinata dall'impostazione `Capacità` della configurazione della presenza cui è assegnato l'agente. Quando all'agente viene assegnata una voce su cui lavorare dall'area di attesa associata alla configurazione, la `Percentuale della capacità` viene sottratta dalla capacità totale dell'agente fino a quando questa non raggiunge il valore 0%. È possibile selezionare un `Peso della capacità` o una `Percentuale della capacità`, ma non entrambi i valori.

Opzioni del modello di instradamento di Omnicanale

Le opzioni del modello di instradamento in Omnicanale consentono di specificare in che modo vengono indirizzate agli agenti le voci su cui lavorare.

In Omnicanale, le voci su cui lavorare vengono instradate automaticamente o trasferite tramite push agli agenti assegnati all'area di attesa appropriata.

Opzione di instradamento	Descrizione
`Meno attivo`	Le voci su cui lavorare in entrata vengono instradate all'agente che sta lavorando sul minor numero di voci aperte. Ad esempio, se l'Agente A ha una capacità totale di 10 e l'Agente B ha una capacità totale di 3 e l'Agente A ha tre voci attive mentre l'Agente B ne ha una, le voci in entrata verranno instradate all'Agente A. La capacità totale dell'agente è determinata dalla configurazione della presenza cui l'agente è assegnato.
`Più disponibile`	Le voci su cui lavorare in entrata vengono instradate all'agente con la differenza maggiore tra la capacità di gestire voci e le voci aperte. Ad esempio, se l'Agente A e l'Agente B hanno ciascuno una capacità totale di 5 e l'Agente A ha 3 voci attive mentre l'Agente B ne ha 1, le voci su cui lavorare in entrata verranno instradate all'Agente B. La capacità totale dell'agente è determinata dalla configurazione della presenza cui l'agente è assegnato.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Omnicanale è disponibile nelle versioni: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

Associazione delle configurazioni di instradamento e degli agenti alle aree di attesa

Le aree di attesa sono un elemento tipico di Salesforce che facilita la gestione dei lead, dei casi e degli oggetti personalizzati da parte dei team. Omnicanale potenzia le aree di attesa per consentire di instradare le voci su cui lavorare agli agenti in tempo reale. Gli agenti non dovranno selezionare le voci manualmente dalle aree di attesa poiché Omnicanale le instrada automaticamente in tempo reale.

Alle voci dell'area di attesa viene assegnata la priorità specificata nella configurazione di instradamento creata in precedenza. Se l'organizzazione utilizza già le aree di attesa, è possibile riutilizzare le aree disponibili nell'organizzazione. In questo modo si potranno instradare le voci in tempo reale agli agenti assegnati alle aree di attesa.

Se l'organizzazione non utilizza le aree di attesa, crearne almeno una per l'integrazione con Omnicanale. È anche possibile creare più aree di attesa per gestire i diversi tipi di voci su cui lavorare. È possibile ad esempio creare un'area di attesa per i casi in entrata e un'altra area per i lead in entrata.

Per garantire il corretto funzionamento dell'instradamento, assegnare ogni agente all'area di attesa dalla quale riceverà le voci su cui lavorare.

Per ulteriori informazioni sulle aree di attesa, vedere "Panoramica sulle aree di attesa" nella Guida di Salesforce.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Omnicanale è disponibile nelle versioni: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per impostare Omnicanale:
- "Personalizza applicazione"

1. Da Imposta, immettere *`Aree di attesa`* nella casella `Ricerca veloce`, quindi selezionare **Aree di attesa**.
2. Creare un'area di attesa o modificarne una esistente.
3. Nel campo `Configurazione di instradamento`, cercare la configurazione che si desidera associare all'area di attesa.
4. Nella sezione Membri area di attesa, aggiungere gli agenti al campo `Utenti selezionati`.

   Gli agenti riceveranno le voci su cui lavorare da questa area di attesa.
5. Fare clic su **Salva**.

Creazione delle configurazioni della presenza

Si considerino ora gli agenti. Le configurazioni della presenza determinano la quantità di lavoro che possono sobbarcarsi gli agenti e i comportamenti di Omnicanale a cui possono accedere quando prestano assistenza ai clienti. L'organizzazione può avere più configurazioni per diversi gruppi di agenti che supportano canali differenti.

Quando si abilita Omnicanale nell'organizzazione, Salesforce crea automaticamente una configurazione della presenza denominata Configurazione della presenza predefinita. Tutti gli agenti vengono assegnati automaticamente a tale configurazione. È possibile tuttavia creare una configurazione della presenza e assegnarvi i singoli agenti per personalizzare le impostazioni di Omnicanale per un sottoinsieme di agenti. Gli agenti che si riassegnano a una configurazione della presenza personalizzata vengono esclusi dalla Configurazione della presenza predefinita.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Omnicanale è disponibile nelle versioni: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per impostare Omnicanale:
- "Personalizza applicazione"

1. Da Imposta, immettere *`Presenza`* nella casella `Ricerca veloce`, selezionare **Configurazioni della presenza** e fare clic su **Nuovo**.
2. Scegliere le impostazioni per la configurazione della presenza.
3. Fare clic su **Salva**.

IN QUESTA SEZIONE:

Impostazioni di configurazione della presenza
Personalizzare le impostazioni di configurazione della presenza per definire le impostazioni di Omnicanale assegnate agli agenti.

Impostazioni di configurazione della presenza

Personalizzare le impostazioni di configurazione della presenza per definire le impostazioni di Omnicanale assegnate agli agenti.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Omnicanale è disponibile nelle versioni: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

Informazioni di base

Queste impostazioni configurano le funzionalità di base disponibili per gli agenti che hanno eseguito l'accesso a Omnicanale.

Impostazione	Funzione
`Nome configurazione della presenza`	Assegna un nome alla configurazione della presenza. Questo nome, o una sua versione, diventa automaticamente il `Nome sviluppatore`.
`Nome sviluppatore`	Imposta il nome API della configurazione.
`Capacità`	Determina la capacità di lavoro massima dell'agente. L'entità della voce su cui lavorare specificata nella configurazione di instradamento corrisponde alla capacità massima dell'agente.
`Accetta automaticamente le richieste`	Accetta automaticamente gli incarichi di lavoro inviati tramite push a un agente. Le voci su cui lavorare vengono aperte automaticamente nell'area di lavoro dell'agente senza che questi debba accettarle manualmente dal widget Omnicanale nel piè di pagina. Se è abilitata l'opzione `Consenti agli agenti di rifiutare le richieste`, non sarà possibile utilizzare questa impostazione.
`Consenti agli agenti di rifiutare le richieste`	Consente agli agenti di rifiutare le voci su cui lavorare in entrata. Se è abilitata l'opzione `Accetta automaticamente le richieste`, gli agenti non potranno rifiutare le richieste.

Impostazione	Funzione
`Aggiorna stato al rifiuto`	Modifica automaticamente lo stato dell'agente impostandolo sullo stato specificato quando l'agente rifiuta una voce su cui lavorare. Questa impostazione è disponibile solo se è abilitata l'opzione `Consenti agli agenti di rifiutare le richieste`.

Assegnazione di utenti

Assegnare gli utenti idonei alla configurazione per fornire loro l'accesso alle funzionalità di Omnicanale. In seguito, sarà anche possibile assegnare profili a una configurazione. Se a un utente viene assegnata una configurazione a livello di profilo e di utente, la configurazione a livello di utente ha la precedenza sulla configurazione assegnata al profilo dell'utente.

Avvertenza: gli utenti possono essere assegnati a una sola configurazione della presenza alla volta. Se si assegna lo stesso utente a una seconda configurazione della presenza, il sistema lo rimuoverà dalla prima configurazione della presenza senza avvisare. È bene quindi conoscere la configurazione della presenza da assegnare a ogni utente.

Ad esempio, si immagini che l'Utente A sia assegnato alla Configurazione della presenza A. In seguito si crea la Configurazione della presenza B e vi si assegna l'Utente A, senza accorgersi che era già assegnato a un'altra configurazione della presenza. Salesforce rimuove l'Utente A dalla Configurazione della presenza A e lo riassegna alla Configurazione della presenza B senza visualizzare alcun avviso.

Impostazione	Funzione
`Utenti disponibili`	Indica gli utenti idonei per l'assegnazione alla configurazione.
`Utenti selezionati`	Indica gli utenti assegnati alla configurazione.

Assegnazione di profili

Assegnare i profili idonei alla configurazione per fornire agli utenti associati ai profili l'accesso alle funzionalità di Omnicanale. Se a un utente viene assegnata una configurazione a livello di profilo e di utente, la configurazione a livello di utente ha la precedenza sulla configurazione assegnata al profilo dell'utente.

Impostazione	Funzione
`Profili disponibili`	Indica i profili utente idonei per l'assegnazione alla configurazione.
`Profili selezionati`	Indica i profili utente assegnati alla configurazione.

Creazione degli stati presenza

Gli stati presenza indicano se un agente è online e disponibile a ricevere le voci su cui lavorare in entrata oppure se è assente e offline.

Uno stato presenza può includere uno o più canali di voci su cui lavorare. È possibile ad esempio creare uno stato presenza denominato "Disponibile per l'assistenza Web" che include i canali di assistenza per chat e email. Eseguendo l'accesso a quello stato presenza, gli agenti potranno ricevere le chat e i messaggi email in entrata. È semplice!

1. Da Imposta, immettere *Presenza* nella casella `Ricerca veloce`, selezionare **Stati presenza** e fare clic su **Nuovo**.
2. Scegliere le impostazioni per lo stato presenza.
3. Fare clic su **Salva**.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Omnicanale è disponibile nelle versioni: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per impostare Omnicanale:
- "Personalizza applicazione"

IN QUESTA SEZIONE:

Impostazioni dello stato presenza
Personalizzare le impostazioni dello stato presenza per definire i canali di assistenza assegnati ai diversi stati. Gli agenti possono accedere a Omnicanale con stati diversi a seconda dei tipi di lavoro che sono disponibili a ricevere.

Impostazioni dello stato presenza

Personalizzare le impostazioni dello stato presenza per definire i canali di assistenza assegnati ai diversi stati. Gli agenti possono accedere a Omnicanale con stati diversi a seconda dei tipi di lavoro che sono disponibili a ricevere.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Omnicanale è disponibile nelle versioni: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

Informazioni di base

Utilizzare queste impostazioni per assegnare un nome allo stato presenza.

Impostazione	Funzione
`Nome stato`	Assegna un nome allo stato presenza. Il nome dello stato presenza, o una sua versione, diventa automaticamente il `Nome API`.
`Nome API`	Imposta il nome API dello stato presenza.

Opzioni di stato

Queste impostazioni indicano se gli agenti sono online o occupati quando utilizzano lo stato.

Impostazione	Funzione
`Online`	Consente agli utenti che utilizzano questo stato di ricevere nuove voci su cui lavorare.

Impostazione	Funzione
`Occupato`	Consente agli utenti che utilizzano questo stato di risultare assenti e indica che non sono disponibili per ricevere nuove voci su cui lavorare.

Canali di assistenza

Assegnare i canali di assistenza allo stato presenza. Gli agenti che eseguono l'accesso con questo stato presenza possono ricevere voci su cui lavorare dai canali selezionati.

Impostazione	Funzione
`Canali disponibili`	Indica i canali di assistenza che possono essere assegnati allo stato presenza.
`Canali selezionati`	Indica i canali di assistenza che sono assegnati allo stato presenza.

Concessione agli utenti dell'accesso agli stati presenza con gli insiemi di autorizzazioni

Gli stati presenza indicano se un agente è online e disponibile a ricevere le voci su cui lavorare in entrata oppure se è assente e offline. Dopo aver creato gli stati presenza, renderli disponibili per gli agenti assegnati a determinati insiemi di autorizzazioni.

In alternativa, è possibile concedere agli utenti l'accesso agli stati presenza utilizzando i profili.

1. In Imposta, immettere *`Insiemi di autorizzazioni`* nella casella `Ricerca veloce`, quindi selezionare **Insiemi di autorizzazioni**.
2. Fare clic sul nome dell'insieme di autorizzazioni al quale si desidera assegnare l'accesso agli stati.
3. Fare clic su **Accesso stati presenza dell'assistenza**.
4. Fare clic su **Modifica**.
5. Selezionare gli stati presenza che si desidera associare all'insieme di autorizzazioni.

   Gli agenti assegnati all'insieme di autorizzazioni possono accedere a Omnicanale con uno qualsiasi degli stati presenza resi disponibili.
6. Fare clic su **Salva**.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Omnicanale è disponibile nelle versioni: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per impostare Omnicanale:
- "Personalizza applicazione"

Per modificare gli insiemi di autorizzazioni:
- "Gestisci profili e insiemi di autorizzazioni"

Concessione agli utenti dell'accesso agli stati presenza con i profili

Gli stati presenza indicano se un agente è online e disponibile a ricevere le voci su cui lavorare in entrata oppure se è assente e offline. Dopo aver creato gli stati presenza, renderli disponibili per gli agenti assegnati a determinati profili.

In alternativa, è possibile concedere agli utenti l'accesso agli stati presenza utilizzando gli insiemi di autorizzazioni.

1. In Imposta, immettere *Profili* nella casella Ricerca veloce, quindi selezionare **Profili**.
2. Fare clic sul nome del profilo al quale si desidera concedere l'accesso agli stati.

   Non fare clic su **Modifica** accanto al nome del profilo, poiché in quel caso non verrà visualizzata la sezione della pagina corretta nella quale è possibile abilitare gli stati.
3. Nella sezione Accesso stato presenza dell'assistenza abilitato, fare clic su **Modifica**.
4. Selezionare gli stati presenza che si desidera associare al profilo.

   Gli agenti assegnati al profilo possono accedere a Omnicanale con uno qualsiasi degli stati presenza resi disponibili.
5. Fare clic su **Salva**.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Omnicanale è disponibile nelle versioni: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per impostare Omnicanale:
- "Personalizza applicazione"

Per modificare i profili:
- "Gestisci profili e insiemi di autorizzazioni"

Aggiunta del widget Omnicanale a Salesforce Console

Dopo aver impostato Omnicanale per l'organizzazione, aggiungere il widget Omnicanale a Salesforce Console per consentire agli agenti di iniziare a ricevere lavoro.

Il widget Omnicanale compare nell'angolo inferiore destro di Salesforce Console. Utilizzando il widget gli agenti possono modificare lo stato presenza e classificare gli incarichi di lavoro in entrata.

Nota: se l'organizzazione utilizza Live Agent per la gestione delle chat, si può utilizzare il widget Live Agent o il widget Omnicanale, ma non entrambi. Per maggiori informazioni sulla gestione di Live Agent, vedere Abilitazione di Omnicanale con l'implementazione Live Agent esistente.

1. Da Imposta, immettere *Applicazioni* nella casella Ricerca veloce, quindi selezionare **Applicazioni**.
2. Fare clic su **Modifica** accanto all'applicazione Salesforce Console a cui si desidera aggiungere il widget Omnicanale.
3. Nella sezione Scegli componenti console, aggiungere Omnicanale all'elenco degli elementi selezionati.
4. Fare clic su **Salva**.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Omnicanale è disponibile nelle versioni: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per impostare Omnicanale:
- "Personalizza applicazione"

Controllo dei dettagli delle voci su cui lavorare visibili nel widget Omnicanale con layout compatti

È possibile personalizzare le informazioni visualizzate agli agenti che ricevono una nuova voce su cui lavorare nel widget Omnicanale. È sufficiente personalizzare il layout compatto principale per l'oggetto della voce.

Nelle richieste di nuove voci su cui lavorare alcuni campi sono visibili per impostazione predefinita. Ad esempio, se l'agente riceve una richiesta per gestire un caso, vengono visualizzati per impostazione predefinita la priorità, lo stato e il numero del caso. Il layout compatto principale di un oggetto controlla tutti i campi visibili nel widget Omnicanale. Per visualizzare informazioni aggiuntive, ad esempio il titolare o l'oggetto del caso, è sufficiente modificare il layout compatto principale in modo da includere i campi che si desidera visualizzare nel widget.

Suggerimento: il widget Omnicanale è compatto e non dispone di molto spazio per la visualizzazione dei campi delle richieste di voci su cui lavorare. Sebbene tecnicamente sia possibile inserire fino a 10 campi in un layout compatto, il widget Omnicanale ne visualizzerà solo 4. È consigliabile selezionare i 4 campi più importanti che si desidera visualizzare nelle richieste di voci su cui lavorare e quindi aggiungerli al layout compatto.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Omnicanale è disponibile nelle versioni: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per impostare Omnicanale:
- "Personalizza applicazione"

1. Individuare il layout compatto dell'oggetto che si desidera modificare.
2. Dalle impostazioni di gestione dell'oggetto di cui si desidera modificare la voce su cui lavorare, selezionare **Layout compatti** e quindi **Nuovo**.

   Ad esempio, per modificare il layout compatto dei casi, accedere alle impostazioni di gestione dell'oggetto per i casi, selezionare **Layout compatti** e quindi **Nuovo**.
3. Selezionare le impostazioni per il layout compatto, compresi i campi che si desidera includere nel layout. Quando un agente riceverà una richiesta, i campi selezionati verranno visualizzati nel widget Omnicanale.
4. Fare clic su **Salva**.
5. Per impostare il nuovo layout come layout compatto principale, fare clic su **Assegnazione layout compatti** > **Modifica assegnazione**.
6. Selezionare il nuovo layout compatto dall'elenco a discesa Layout compatto principale.
7. Fare clic su **Salva**.

Esecuzione del test

Dopo aver impostato e abilitato Omnicanale, testare l'implementazione per assicurarsi che funzioni correttamente.

Per testare l'implementazione, instradare una voce su cui lavorare a se stessi attraverso Salesforce Console.

1. Accedere a Salesforce Console.

   Assicurarsi di eseguire l'accesso come utente autorizzato a utilizzare Omnicanale. Per testare correttamente la funzione, verificare di essere l'unico agente che ha eseguito l'accesso a Omnicanale.

2. Nel widget Omnicanale, modificare il proprio stato per poter ricevere voci su cui lavorare in entrata.
3. Nella console, accedere al record che corrisponde ai canali dello stato presenza corrente.

   Ad esempio, se si è eseguito l'accesso con lo stato "Disponibile per i casi", accedere a un elenco dei casi aperti nella console. Si presuppone che lo stato "Disponibile per i casi" sia associato a un canale di assistenza per i casi e, ad esempio, non per i lead.

4. Selezionare la casella di controllo accanto al record che si desidera instradare a se stessi.
5. Fare clic su **Cambia titolare**.
   Si verrà reindirizzati alla pagina Cambia titolare caso.
6. Selezionare *`Area di attesa`* dall'elenco `Titolare`.
7. Immettere il nome dell'area di attesa associata alla configurazione di instradamento.

Verrà a breve visualizzata la notifica di una richiesta in entrata nel widget Omnicanale.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Omnicanale è disponibile nelle versioni: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per impostare Omnicanale:
- "Personalizza applicazione"

Abilitazione di Omnicanale con l'implementazione Live Agent esistente

La decisione di aggiornare a un livello superiore l'assistenza clienti con Live Agent è un'ottima idea. Se si assistono già i clienti con la chat di Live Agent, è necessario avere altre informazioni prima di poter cominciare a gestire il traffico delle chat con Live Agent in Omnicanale.

Live Agent è gestito dalle configurazioni Live Agent, che controllano i comportamenti e le impostazioni disponibili agli utenti di Live Agent. Analogamente, Omnicanale utilizza le Configurazioni della presenza per controllare i comportamenti e le impostazioni disponibili agli utenti di Omnicanale. Live Agent può essere integrato a Omnicanale in modo che le chat vengano instradate come le altre voci su cui lavorare e che gli agenti possano accettare o rifiutare le richieste di chat dal widget Omnicanale. In tal caso, gli utenti di Live Agent diventano anche utenti di Omnicanale, pertanto, gli agenti delle chat devono essere associati sia a una Configurazione Live Agent sia a una Configurazione della presenza.

Fortunatamente, Salesforce si occupa di gran parte del lavoro quando si abilita Omnicanale con l'implementazione Live Agent già utilizzata. Per ogni Configurazione Live Agent già presente nell'organizzazione, Salesforce crea una Configurazione della presenza corrispondente. Se si dispone di più Configurazioni Live Agent, Salesforce crea una Configurazione della presenza per ogni Configurazione Live Agent.

Si supponga che Live Agent sia già abilitato e che nell'organizzazione vi siano 20 agenti che gestiscono le chat. A questi agenti viene assegnata una Configurazione Live Agent.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

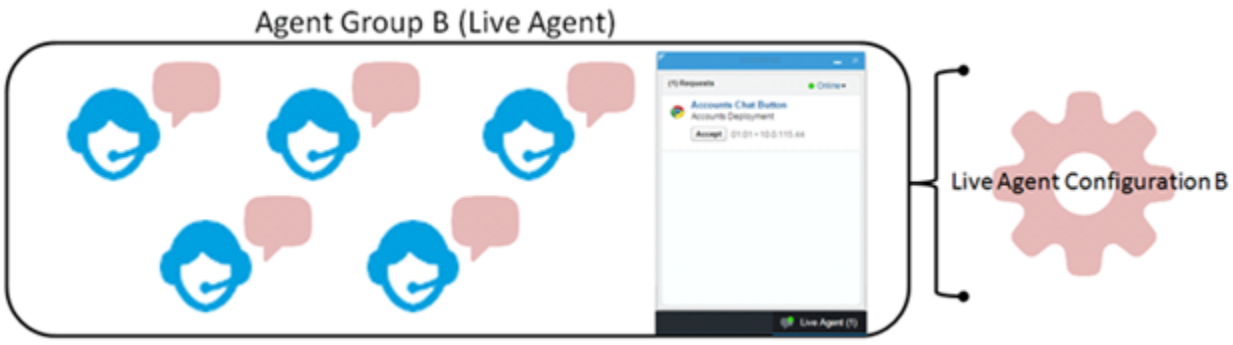
Ominicanale è disponibile nelle versioni: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

EDIZIONI

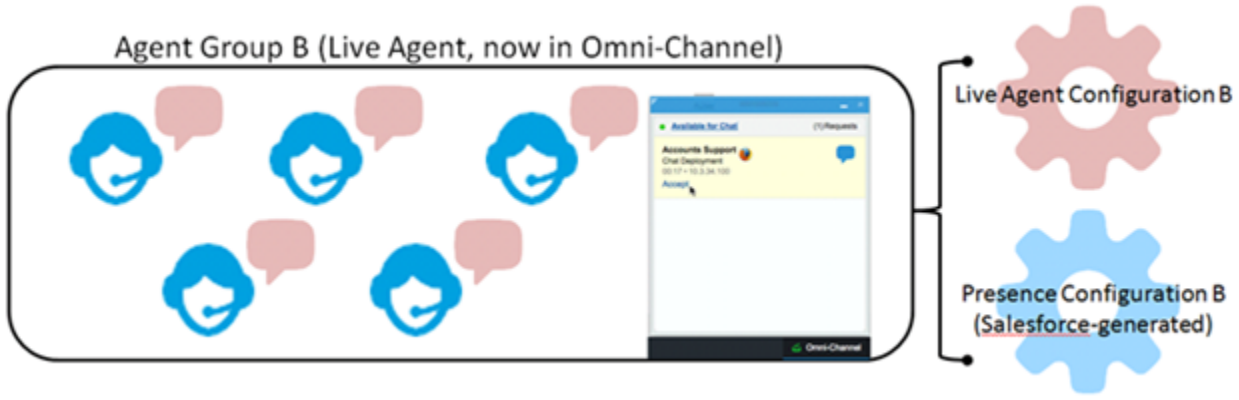
Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Live Agent è disponibile: nelle organizzazioni **Performance Edition** e **Developer Edition** create dopo il 14 giugno 2012

Live Agent è disponibile con un supplemento di prezzo nelle versioni: **Enterprise Edition** e **Unlimited Edition**



Quando si abilita Omnicanale, Salesforce crea per l'utente una nuova Configurazione della presenza, corrispondente alla Configurazione Live Agent dell'utente. Salesforce assegna automaticamente a tutti i 20 agenti che gestiscono le chat una nuova Configurazione della presenza. In questo modo, il flusso di lavoro degli agenti non viene interrotto quando si abilita Omnicanale e gli stessi potranno cominciare da subito ad accettare chat tramite il widget Omnicanale nella console.



Oggetti supportati per Omnicanale

Omnicanale consente di migliorare la produttività degli agenti assegnando loro i record in tempo reale. Di seguito sono descritti gli oggetti e i record supportati da Omnicanale.

Attualmente Omnicanale supporta l'instradamento per i seguenti oggetti e record.

- Casi
- Chat
- Videochiamate SOS
- Articoli Knowledge
- Post sociali
- Ordini
- Lead
- Oggetti personalizzati

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Omnicanale è disponibile nelle versioni: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

Campi dei record Lavoro dell'agente

Ogni volta che un record viene instradato a un agente attraverso Omnicanale, Salesforce crea un record Lavoro dell'agente che registra le informazioni sull'assegnazione del lavoro e sulla modalità di instradamento attraverso Omnicanale. I record Lavoro dell'agente includono campi che consentono di tenere traccia delle informazioni sulle assegnazioni su cui lavorano gli agenti. Se viene instradata più volte la stessa voce su cui lavorare, la voce viene associata a più record Lavoro dell'agente.

Un record Lavoro dell'agente include i seguenti campi, elencati in ordine alfabetico. Alcuni campi potrebbero non essere visibili o modificabili a seconda del layout di pagina e delle impostazioni di protezione a livello di campo.

Campo	Definizione
Data accettazione	Data e ora di accettazione della voce su cui lavorare da parte dell'agente.
Capacità agente al momento del rifiuto	Quantità della capacità di un agente disponibile quando l'agente ha rifiutato la voce su cui lavorare.
ID lavoro dell'agente	ID Salesforce del record Lavoro dell'agente.

Campo	Definizione
Data assegnazione	Data e ora in cui la voce su cui lavorare è stata assegnata a un agente e inviata al widget Omnicanale dell'agente.
Data chiusura	Data e ora in cui l'agente ha chiuso la scheda della console associata alla voce su cui lavorare, impostando lo stato del record Lavoro dell'agente su "Chiuso".
Creato da	Nome dell'agente che ha accettato la voce su cui lavorare.
Data creazione	Data in cui è stata creata la voce su cui lavorare.
Data rifiuto	Data in cui l'agente ha rifiutato la voce su cui lavorare.
Data ultima modifica	Data dell'ultima modifica apportata alla voce su cui lavorare.
Nome	Numero univoco generato da Salesforce del record Lavoro dell'agente.
Percentuale di capacità	Percentuale di capacità consumata dalla voce su cui lavorare del totale della capacità dell'agente.
Area di attesa	Area di attesa di Salesforce dalla quale è stata instradata la voce su cui lavorare.
Data richiesta	Data e ora in cui l'oggetto Salesforce è stato assegnato all'area di attesa creando la relativa voce su cui lavorare.
Canale di assistenza	Canale di assistenza associato alla voce su cui lavorare.
Velocità di risposta	Quantità di tempo in secondi tra la creazione della voce su cui lavorare (Data richiesta) e l'accettazione della voce da parte dell'agente (Data accettazione).
Stato	Stato del record Lavoro dell'agente che include "Assegnato", "Aperto", "Chiuso" o "Rifiutato".
Unità di capacità	Numero di unità di capacità dell'agente consumata dalla voce su cui lavorare sul totale della capacità dell'agente.
Utente	Nome dell'agente a cui è stata instradata la voce su cui lavorare.
Voce su cui lavorare	Nome della voce su cui lavorare associata al record Lavoro dell'agente, ad esempio "Caso 123456".

Campi dei record di presenza degli utenti

Ogni volta che gli agenti modificano i loro stati presenza in Omnicanale, Salesforce crea un record Presenza dell'utente per registrare tutte le attività degli utenti che hanno effettuato l'accesso con quello stato. I record Presenza dell'utente includono campi che consentono di tenere traccia delle informazioni sulla disponibilità degli agenti.

Il record Presenza dell'assistenza utenti ha i seguenti campi, elencati in ordine alfabetico. Alcuni campi potrebbero non essere visibili o modificabili a seconda delle impostazioni di protezione a livello di campo.

Campo	Definizione
Durata capacità massima	Quantità di tempo in secondi in cui l'agente ha lavorato al 100% della capacità, come specificato nella Configurazione della presenza dell'agente.
Capacità configurata	Capacità totale dell'agente, come specificato nella Configurazione della presenza dell'agente.
Creato da	Nome dell'agente che ha impostato lo stato presenza in Omnicanale.
Data creazione	Data di creazione del record Presenza dell'utente.
Durata inattività	Quantità di tempo in secondi in cui all'agente non sono state assegnate voci su cui lavorare.
È assente	Indica se lo stato dell'agente è di tipo "occupato".
È stato attuale	Indica se lo stato dell'agente del campo dello stato di presenza dell'assistenza corrisponde allo stato presenza attuale dell'agente.
Data ultima modifica	Data dell'ultima modifica apportata al record Presenza dell'utente.
Stato presenza dell'assistenza	Nome dell'API dello stato presenza utilizzato dall'agente per accedere a Omnicanale.
Durata stato	Quantità di tempo in secondi in cui lo stato dell'agente è stato impostato sullo stato presenza indicato dal campo Nome stato.
Data finale stato	Data e ora di uscita dell'agente da Omnicanale o di modifica dello stato presenza.
Data iniziale stato	Data e ora in cui l'agente ha impostato lo stato presenza.
Utente	Nome dell'agente che ha eseguito l'accesso a Omnicanale.
ID presenza dell'utente	ID Salesforce generato automaticamente del record Presenza dell'utente.
Alias	Nome personalizzato dell'agente.
Nome utente	Nome utente Salesforce dell'agente.
Nome stato	Nome dello stato presenza utilizzato dagli agenti per accedere a Omnicanale.

Come funziona l'instradamento Omnicanale?

I modelli di dati sono fonte di preoccupazione? Si desidera conoscere gli aspetti più complessi del processo con cui Omnicanale instrada agli agenti le voci su cui lavorare? La sezione che segue risponde a queste domande. Omnicanale invia tramite push le voci su cui lavorare all'agente giusto al momento giusto, in modo tale che il team di assistenza possa aiutare con efficienza i clienti a risolvere i propri problemi. Come si svolge il processo di instradamento? Vediamolo in dettaglio.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Ominicanale è disponibile nelle versioni: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

Gli instradamenti Omnicanale funzionano mediante due processi separati.

- Per prima cosa, quando una nuova voce su cui lavorare viene assegnata a un'area di attesa Omnicanale, Omnicanale tenta di instradarla a un agente. Omnicanale instrada le voci su cui lavorare in base alla priorità dell'area di attesa a cui sono assegnate, quindi le voci più importanti vengono inviate agli agenti per prime. Successivamente, le voci vengono instradate in base alla permanenza nell'area di attesa. Le voci più datate vengono inviate tramite push agli agenti prima di quelle più recenti (i dettagli di questa operazione sono descritti più avanti).
- Secondo, quando la possibilità di ricevere lavoro di un agente cambia (ad esempio, l'agente torna dallo stato "assente" o completa un altro lavoro), Omnicanale tenta di trovare una voce su cui lavorare che possa essere instradata a tale agente.

Instradamento di nuove voci su cui lavorare

Quando si crea una voce su cui lavorare, la voce viene assegnata a un'area di lavoro. Se l'area di lavoro è associata a una configurazione di instradamento, viene aggiunta a un elenco di voci ancora in attesa di essere instradate agli agenti.

Quindi Omnicanale determina quali sono gli agenti disponibili e l'entità del lavoro che sta svolgendo attualmente ogni agente. Queste informazioni provengono dall'oggetto API UserServicePresence, che tiene traccia della capacità degli agenti riguardo alle voci su cui lavorare.

Instradamento delle voci su cui lavorare in sospeso

Quando una voce su cui lavorare viene aggiunta all'elenco delle voci in sospeso, Omnicanale determina se è possibile instradare immediatamente la voce a un agente.

Innanzitutto, si verifica se vi sono agenti online tramite lo stato della presenza collegato al canale di assistenza corretto. Supponiamo che l'organizzazione riceva un nuovo caso assegnato a un'area di attesa Omnicanale. Omnicanale determina se esiste un canale di assistenza per i casi. Quindi, si verifica quali sono gli agenti online con uno stato che consenta di ricevere nuovi casi.

Situazione	Cosa succede
Non vi sono agenti disponibili.	Se non risulta alcun agente online con lo stato giusto, la voce su cui lavorare rimane nell'elenco delle voci che devono essere assegnate a un agente.
Gli agenti sono disponibili ma senza capacità per il nuovo lavoro.	Se uno o più agenti sono disponibili, si verifica se uno di tali agenti ha la possibilità di accettare una nuova voce su cui lavorare. Se non sono presenti agenti con una capacità sufficiente per accettare altro lavoro, la voce su cui lavorare rimane nell'elenco.
Gli agenti sono disponibili e possono accettare altro lavoro.	Se sono presenti agenti che 1) sono disponibili e 2) hanno la possibilità di lavorare sulla voce, si stabilisce a quale agente verrà assegnata la voce su cui lavorare in base alle impostazioni di instradamento dell'organizzazione.

Situazione	Cosa succede
	Se la configurazione dell'instradamento utilizza il modello di instradamento Meno attivo, verrà individuato l'agente che attualmente sta svolgendo un volume di lavoro inferiore a quello degli altri agenti che potrebbero accettare la voce su cui lavorare. La voce su cui lavorare verrà quindi instradata a tale agente. **Se la configurazione dell'instradamento utilizza il modello di instradamento Più disponibile**, verrà individuato l'agente con il maggior divario tra la quantità massima di lavoro che è in grado di gestire e la quantità di lavoro che sta svolgendo al momento. La voce su cui lavorare verrà quindi instradata a tale agente. **Che succede se due o più agenti sono allo stesso livello in termini di disponibilità?** In questo caso verrà scelto l'agente che ha atteso per più tempo una nuova voce su cui lavorare. Uno degli obiettivi è fare in modo che gli agenti dell'assistenza siano sempre impegnati.

Se la possibilità di un agente di ricevere lavoro cambia

Quando un agente accede a Omnicanale, termina un lavoro o cambia il proprio stato, Omnicanale verifica se esiste un lavoro da assegnare all'agente.

Situazione	Cosa succede
L'agente è assente.	Si procede con le attività senza eseguire altre verifiche.
L'agente è disponibile, ma non ha la possibilità di accettare lavoro.	Non si eseguono altre verifiche.
L'agente è disponibile e ha capacità per altro lavoro	Si cercano nell'elenco le voci su cui lavorare in attesa di essere instradate a un agente. Si verifica se l'agente è qualificato per lavorare sugli oggetti, in base all'entità della capacità richiesta per lavorare sugli oggetti, e il canale di assistenza associato allo stato dell'agente. Ad esempio, se l'agente è online con uno stato che indica che è disponibile per i casi, si verifica se esistono dei casi nell'elenco. Se l'elenco contiene voci su cui lavorare per le quali l'agente è qualificato, verrà instradata all'agente la voce con la massima priorità. Se due o più voci hanno la stessa priorità, verrà instradata quella più datata.

Reinstradamento di una voce su cui lavorare

Talvolta un agente rifiuta una voce su cui lavorare o non è più disponibile prima di iniziare a lavorare sulla voce. In questo caso, la voce viene reinstradata finché non viene assegnata a un agente qualificato e disponibile.

Per prima cosa Salesforce modifica automaticamente il titolare della voce su cui lavorare selezionando l'area di attesa da cui l'oggetto è stato instradato. Quindi tenta di instradare la voce a un altro agente (Agente B), diverso da quello che ha rifiutato il lavoro (Agente A). Tuttavia, la voce su cui lavorare può essere instradata di nuovo all'Agente A se l'Agente A cambia il proprio stato o se si è tentato di instradare la voce all'Agente B almeno una volta. La procedura continua con queste modalità finché non si trova un agente qualificato disponibile.

A questo punto, si raggiunge la situazione ottimale per gli agenti, le voci su cui lavorare e i clienti.

Impostazione della video chat e della condivisione dello schermo in SOS

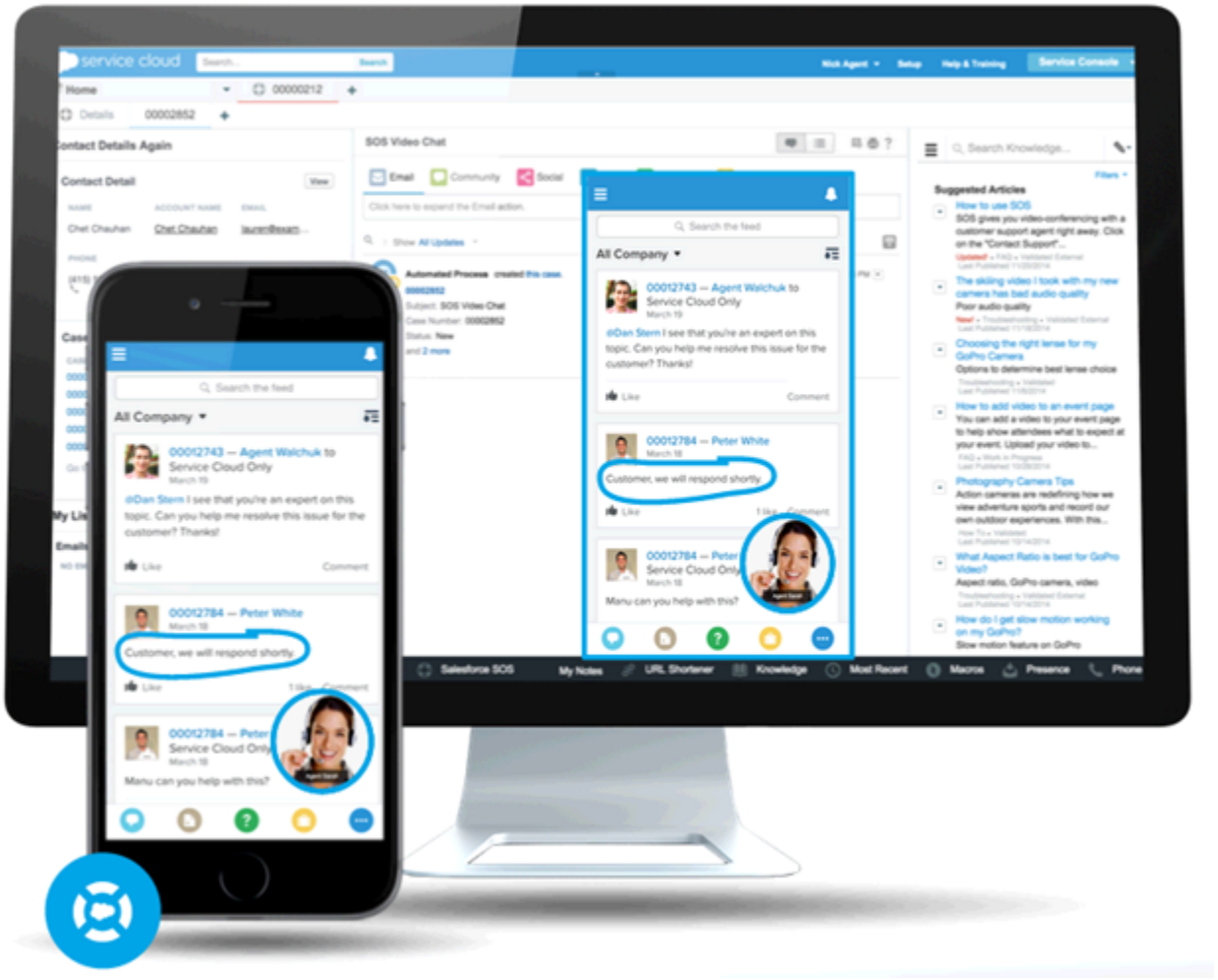
Per connettersi con i propri clienti in un modo totalmente nuovo è possibile utilizzare SOS, la soluzione di assistenza mobile di Service Cloud. Con SOS è possibile aggiungere un pulsante di richiesta di assistenza nell'applicazione mobile iOS o Android nativa che consente ai clienti di contattare gli agenti tramite una video chat unidirezionale o una audio chat bidirezionale.

Contattare un agente senza volto e senza nome al telefono è ormai un'abitudine del passato. Basta un solo clic per connettersi in video chat con agenti che offrono istruzioni personalizzate all'interno dell'app con condivisione dello schermo e possibilità di prendere note.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

SOS è disponibile con un supplemento di prezzo nelle versioni: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**



SOS è integrato nella console Salesforce per Service Cloud. Durante le videochiamate, gli agenti possono accedere in modo semplice e rapido ai casi, ai record account e alle informazioni sui clienti. Durante la sessione SOS, gli agenti possono anche disegnare sullo schermo del cliente per offrire un'assistenza interna all'app per risolvere i problemi. I clienti ricevono un'assistenza completa e personalizzata, mentre gli agenti dispongono nella console di tutte le informazioni necessarie per risolvere i problemi dei clienti.

SOS è inoltre completamente integrato in Omnicanale, il motore di instradamento di Service Cloud. Utilizzare Omnicanale per personalizzare l'instradamento delle voci su cui lavorare agli agenti, incluse le videochiamate SOS. Sarà possibile instradare in tempo reale le chiamate SOS agli agenti più esperti e disponibili dell'organizzazione senza utilizzare alcun motore di instradamento di terzi.

Per ulteriori informazioni sull'integrazione di SOS nelle applicazioni mobili, fare riferimento l'*SDK iOS SOS*.

Prima di impostare SOS, abilitare Omnicanale nell'organizzazione.

IN QUESTA SEZIONE:

1. Creazione di uno stato presenza SOS

   Gli stati presenza indicano se un agente è online e disponibile a ricevere le voci su cui lavorare in entrata oppure se è assente e offline. Creare uno stato presenza che consenta agli agenti di comunicare di essere online e disponibili a ricevere chiamate SOS.

2. Concessione agli utenti dell'accesso agli stati presenza SOS con gli insiemi di autorizzazioni
   Gli stati presenza indicano se un agente è online e disponibile a ricevere le voci su cui lavorare in entrata oppure se è assente e offline. Assegnare agli agenti SOS l'accesso allo stato presenza SOS per consentire loro di ricevere le chiamate SOS.
3. Concessione agli utenti dell'accesso agli stati presenza SOS con i profili
   Gli stati presenza indicano se un agente è online e disponibile a ricevere le voci su cui lavorare in entrata oppure se è assente e offline. Assegnare agli agenti SOS l'accesso allo stato presenza SOS per consentire loro di ricevere le chiamate SOS.
4. Creazione di una configurazione di instradamento SOS
   Le configurazioni di instradamento determinano la modalità di instradamento delle voci su cui lavorare agli agenti. Le configurazioni consentono di definire la priorità in base all'importanza relativa e alle dimensioni delle voci su cui lavorare delle aree di attesa. In questo modo, le voci più importanti vengono gestite di conseguenza e il lavoro viene distribuito agli agenti in modo uniforme. Creare una configurazione di instradamento SOS per specificare come distribuire le chiamate SOS agli agenti.
5. Creazione di un'area di attesa SOS
   Le aree di attesa sono un elemento tipico di Salesforce che consente ai team di gestire lead, casi, contratti di servizio e oggetti personalizzati. Omnicanale potenzia le aree di attesa in modo da instradare le voci su cui lavorare agli agenti in tempo reale. Creare un'area di attesa SOS per instradare le chiamate SOS agli agenti SOS. L'area di attesa SOS verrà associata alla configurazione di instradamento SOS creata in precedenza.
6. Aggiornamento delle impostazioni di Salesforce Console
   Dopo avere impostato SOS per l'organizzazione, definire alcune impostazioni in Salesforce Console per consentire agli agenti di iniziare a ricevere lavoro.
7. Creazione di una distribuzione SOS
   Creare una distribuzione SOS per integrare le impostazioni SOS di Salesforce nell'applicazione mobile.

Creazione di uno stato presenza SOS

Gli stati presenza indicano se un agente è online e disponibile a ricevere le voci su cui lavorare in entrata oppure se è assente e offline. Creare uno stato presenza che consenta agli agenti di comunicare di essere online e disponibili a ricevere chiamate SOS.

Uno stato presenza può essere associato a uno o più canali di voci su cui lavorare. Associare lo stato presenza SOS al canale di assistenza SOS. Gli agenti potranno così ricevere le chiamate SOS quando sono connessi con lo stato presenza SOS.

1. Da Imposta, immettere *Presenza* nella casella `Ricerca veloce`, selezionare **Stati presenza** e fare clic su **Nuovo**.
2. Assegnare un nome allo stato.
   Assegnare ad esempio il nome "Disponibile per SOS". Una versione del nome diventerà automaticamente il Nome sviluppatore.
3. Nella sezione Opzioni stato, selezionare **Online**.
4. Nella sezione Canali di assistenza, aggiungere SOS all'elenco Canale selezionato.
5. Fare clic su **Salva**.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

SOS è disponibile con un supplemento di prezzo nelle versioni: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per impostare SOS:
- "Personalizza applicazione"

Concessione agli utenti dell'accesso agli stati presenza SOS con gli insiemi di autorizzazioni

Gli stati presenza indicano se un agente è online e disponibile a ricevere le voci su cui lavorare in entrata oppure se è assente e offline. Assegnare agli agenti SOS l'accesso allo stato presenza SOS per consentire loro di ricevere le chiamate SOS.

In alternativa, è possibile concedere agli utenti l'accesso agli stati presenza utilizzando i profili.

1. Da Imposta, immettere *Insiemi di autorizzazioni* nella casella Ricerca veloce, quindi selezionare **Insiemi di autorizzazioni**.
2. Fare clic sul nome dell'insieme di autorizzazioni contenente gli agenti SOS.
3. Fare clic su **Accesso stati presenza dell'assistenza**.
4. Fare clic su **Modifica**.
5. Selezionare lo stato presenza SOS creato in precedenza, "Disponibile per SOS".
6. Fare clic su **Salva**.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

SOS è disponibile con un supplemento di prezzo nelle versioni: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per impostare SOS:
- "Personalizza applicazione"

Per modificare gli insiemi di autorizzazioni:
- "Gestisci profili e insiemi di autorizzazioni"

Concessione agli utenti dell'accesso agli stati presenza SOS con i profili

Gli stati presenza indicano se un agente è online e disponibile a ricevere le voci su cui lavorare in entrata oppure se è assente e offline. Assegnare agli agenti SOS l'accesso allo stato presenza SOS per consentire loro di ricevere le chiamate SOS.

In alternativa, è possibile concedere agli utenti l'accesso agli stati presenza utilizzando gli insiemi di autorizzazioni.

1. Da Imposta, immettere *Profili* nella casella Ricerca veloce, quindi selezionare **Profili**.
2. Fare clic sul nome del profilo contenente gli agenti SOS.

   Non fare clic su **Modifica** accanto al nome del profilo, poiché in quel caso non verrà visualizzata la sezione della pagina corretta nella quale è possibile abilitare gli stati.
3. Nella sezione Accesso stato presenza dell'assistenza abilitato, fare clic su **Modifica**.
4. Selezionare lo stato presenza SOS "Disponibile per SOS" per associarlo al profilo.
5. Fare clic su **Salva**.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

SOS è disponibile con un supplemento di prezzo nelle versioni: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per impostare SOS:
- "Personalizza applicazione"

Per modificare i profili:
- "Gestisci profili e insiemi di autorizzazioni"

Creazione di una configurazione di instradamento SOS

Le configurazioni di instradamento determinano la modalità di instradamento delle voci su cui lavorare agli agenti. Le configurazioni consentono di definire la priorità in base all'importanza relativa e alle dimensioni delle voci su cui lavorare delle aree di attesa. In questo modo, le voci più importanti vengono gestite di conseguenza e il lavoro viene distribuito agli agenti in modo uniforme. Creare una configurazione di instradamento SOS per specificare come distribuire le chiamate SOS agli agenti.

Dopo aver creato la configurazione, verrà creata un'area di attesa SOS per le chiamate SOS. La configurazione di instradamento verrà quindi associata all'area di attesa SOS in modo che gli agenti possano ricevere chiamate una volta che SOS sia impostato.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

SOS è disponibile con un supplemento di prezzo nelle versioni: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per impostare SOS:
- "Personalizza applicazione"

1. Da Imposta, immettere *Instradamento* nella casella Ricerca veloce, selezionare **Configurazioni di instradamento** e fare clic su **Nuovo**.
2. Assegnare un nome alla configurazione di instradamento.

   Assegnare ad esempio il nome "Configurazione instradamento SOS". Una versione del nome diventerà automaticamente il Nome sviluppatore.
3. Impostare la priorità di instradamento.

   Se le chiamate SOS sono le più importanti o le sole voci su cui lavorare gestite dagli agenti, impostare la priorità di instradamento su *1*. In questo modo le chiamate SOS vengono instradate agli agenti prima di altri tipi di voci su cui lavorare.
4. Selezionare il modello di instradamento.
5. Impostare il campo Percentuale della capacità su *100*.

   Gli agenti possono accettare una sola chiamata SOS alla volta; le chiamate SOS richiedono quindi il 100% della capacità di un agente.
6. Fare clic su **Salva**.

Creazione di un'area di attesa SOS

Le aree di attesa sono un elemento tipico di Salesforce che consente ai team di gestire lead, casi, contratti di servizio e oggetti personalizzati. Omnicanale potenzia le aree di attesa in modo da instradare le voci su cui lavorare agli agenti in tempo reale. Creare un'area di attesa SOS per instradare le chiamate SOS agli agenti SOS. L'area di attesa SOS verrà associata alla configurazione di instradamento SOS creata in precedenza.

Alle voci dell'area di attesa SOS viene assegnata la priorità specificata nella configurazione di instradamento SOS creata in precedenza.

Per garantire il corretto funzionamento dell'instradamento, assegnare ogni agente all'area di attesa dalla quale riceverà voci su cui lavorare.

Per ulteriori informazioni sulle aree di attesa, vedere "Panoramica sulle aree di attesa" nella Guida di Salesforce.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

SOS è disponibile con un supplemento di prezzo nelle versioni: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per impostare SOS:
- "Personalizza applicazione"

1. Da Imposta, immettere *Aree di attesa* nella casella Ricerca veloce, quindi selezionare **Aree di attesa**.
2. Fare clic su **Nuovo**.
3. Nel campo Etichetta, assegnare un nome all'area di attesa.

Assegnare ad esempio il nome "Area di attesa SOS". Una versione del nome diventerà automaticamente il `Nome area di attesa`.

4. Nel campo `Configurazione di instradamento`, cercare e selezionare la configurazione di instradamento creata in precedenza, "Configurazione instradamento SOS".
5. Nella sezione Oggetti supportati, aggiungere *`Sessione SOS`* all'elenco degli oggetti selezionati.
6. Nella sezione Membri area di attesa, aggiungere tutti gli agenti a cui si desidera instradare le chiamate SOS al campo `Utenti selezionati`.
7. Fare clic su **Salva**.

Aggiornamento delle impostazioni di Salesforce Console

Dopo avere impostato SOS per l'organizzazione, definire alcune impostazioni in Salesforce Console per consentire agli agenti di iniziare a ricevere lavoro.

È necessario aggiungere i widget Omnicanale e SOS alla console, e inserire l'URL *`salesforceliveagent.com`* nella whitelist.

I widget SOS e Omnicanale compaiono nel piè di pagina di Salesforce Console. Dal widget Omnicanale gli agenti possono cambiare lo stato presenza e classificare gli incarichi di lavoro in entrata, comprese le chiamate SOS. Quando un agente accetta una chiamata SOS, questa viene aperta nel widget SOS dove è possibile visualizzare la schermata del cliente.

Per evitare che le chiamate siano bloccate dai firewall aziendali, è necessario inserire nella whitelist anche l'URL *`salesforceliveagent.com`*. In questo modo tutte le chiamate SOS dei clienti raggiungeranno gli agenti senza problemi.

1. Da Imposta, immettere *`Applicazioni`* nella casella `Ricerca veloce`, quindi selezionare **Applicazioni**.
2. Fare clic su **Modifica** accanto all'applicazione Salesforce Console a cui si desidera aggiungere i widget Omnicanale e SOS.
3. Nella sezione Scegli componenti console, aggiungere Omnicanale e SOS all'elenco degli elementi selezionati.
4. Nel campo `Domini whitelist`, aggiungere *`salesforceliveagent.com`* all'elenco dei domini inseriti nella whitelist.
5. Fare clic su **Salva**.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

SOS è disponibile con un supplemento di prezzo nelle versioni: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per personalizzare un'applicazione della console:
- "Personalizza applicazione"

Creazione di una distribuzione SOS

Creare una distribuzione SOS per integrare le impostazioni SOS di Salesforce nell'applicazione mobile.

Quando si crea una distribuzione SOS, alla distribuzione viene assegnato un numero di ID univoco. Gli sviluppatori mobili utilizzano l'ID distribuzione per integrare le impostazioni SOS di Salesforce in SOS nell'applicazione mobile.

1. Da Imposta, immettere *`Distribuzioni SOS`* nella casella `Ricerca veloce`, quindi selezionare **Distribuzioni SOS**.
2. Fare clic su **Nuovo**.
3. Scegliere le impostazioni per la distribuzione.
4. Fare clic su **Salva**.
5. Copiare l'ID distribuzione SOS dalla pagina dei dettagli e inviarlo agli sviluppatori mobili.

   Per integrare la distribuzione SOS con un'applicazione mobile, gli sviluppatori mobili utilizzano l'*SDK iOS SOS*.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

SOS è disponibile con un supplemento di prezzo nelle versioni: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per creare distribuzioni SOS:
- "Personalizza applicazione"

IN QUESTA SEZIONE:

Impostazioni di distribuzione di SOS

Le impostazioni di distribuzione di SOS controllano l'integrazione delle impostazioni SOS di Salesforce nell'applicazione mobile.

Impostazioni di distribuzione di SOS

Le impostazioni di distribuzione di SOS controllano l'integrazione delle impostazioni SOS di Salesforce nell'applicazione mobile.

Le impostazioni si applicano quando si crea o si modifica una distribuzione di SOS.

Impostazione	Funzione
`Nome distribuzione SOS`	Consente di assegnare un nome alla distribuzione. Questo nome, o una sua versione, diventa automaticamente il `Nome API`.
`Nome API`	Consente di impostare il nome API per la distribuzione di Live Agent.
`Attiva distribuzione`	Attiva la distribuzione consentendo ai clienti di richiedere chiamate SOS quando SOS viene distribuito nell'applicazione mobile.
`Modalità solo voce`	Disabilita la funzionalità video e consente ad agenti e clienti di comunicare solo con l'audio.
`Abilita fotocamera posteriore`	Consente al cliente di inoltrare video dalla sua fotocamera mobile posteriore agli agenti.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

SOS è disponibile con un supplemento di prezzo nelle versioni: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

Impostazione	Funzione
`Area di attesa`	Specifica l'area di attesa alla quale si desidera instradare le chiamate SOS in entrata.
`Registrazione sessione abilitata`	Registra automaticamente le sessioni SOS.
`Provider archivio registrazione sessioni`	Specifica il provider dell'archivio dati che memorizza le registrazioni delle sessioni SOS. Disponibile soltanto se la registrazione delle sessioni è abilitata.
`Chiave API provider archivio registrazione sessioni`	ID della chiave di accesso associata all'account di archiviazione Amazon S3. Disponibile soltanto se la registrazione delle sessioni è abilitata.
`Segreto API provider archivio registrazione sessioni`	ID del segreto di accesso associato all'account di archiviazione Amazon S3. Disponibile soltanto se la registrazione delle sessioni è abilitata.
`Bucket provider archivio registrazione sessioni`	Nome del bucket Amazon S3 nel quale si desidera archiviare le registrazioni delle sessioni SOS. Disponibile soltanto se la registrazione delle sessioni è abilitata.

Impostazione dell'ambiente per gli agenti dell'assistenza

Impostazione di un help desk unificato

La console agente nella scheda Console

Impostazione della console agente

È possibile iniziare a utilizzare rapidamente la console agente.

Suggerimento: Salesforce Console migliora la console agente fornendo un maggior numero di opzioni e tecnologie più avanzate. Vedere Salesforce Console

È possibile impostare rapidamente la console agente in modo che gli utenti che lavorano con Salesforce dispongano di tutte le informazioni necessarie in un'unica schermata. Per impostare la console agente:

1. Creare i layout di console per definire gli oggetti disponibili agli utenti nel frame della visualizzazione elenco console.
2. Scegliere gli oggetti correlati da mostrare nella mini visualizzazione.
3. Definire i layout di mini pagina per personalizzare i campi e gli elenchi correlati degli oggetti che appaiono nella mini visualizzazione della console.
4. Assegnare i profili a un layout di console per fornire agli utenti l'accesso a oggetti specifici nella visualizzazione elenco console.
5. Aggiungere la console agente alle applicazioni personalizzate in modo che gli utenti possano accedere alla console da applicazioni specifiche.

Nota: una console agente non può essere aggiunta ai portali partner o ai Portali Clienti.

Poiché non esiste comunicazione cross-domain tra i domini Salesforce e Visualforce, le pagine Visualforce potrebbero non essere visualizzate correttamente nella console agente.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponibile nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per impostare la console agente:

- "Personalizza applicazione"

Creazione di layout di console agente

Per creare un layout per la console agente:

1. Da Imposta, immettere *Layout di console* nella casella Ricerca veloce, quindi selezionare **Layout di console**.
2. Fare clic su **Nuovo** e selezionare eventualmente un layout esistente da clonare.
3. Immettere un nome per il nuovo layout.
4. Fare clic su **Salva**.
5. Fare clic su **Modifica** nella sezione Visualizzazioni elenco selezionate.
6. Per aggiungere o rimuovere gli oggetti dal layout, selezionare un oggetto e fare clic sulla freccia **Aggiungi** o **Rimuovi**.

   L'utente può visualizzare gli oggetti nel frame della visualizzazione elenco della console soltanto se quegli oggetti vengono aggiunti al layout di console a cui il suo profilo è assegnato.
7. Fare clic su **Salva**.
8. Quindi, scegliere gli oggetti correlati da mostrare nella mini visualizzazione della console.

VEDERE ANCHE:

Gestione dei layout di console per la console agente

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponibile nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per creare layout di console:
- "Personalizza applicazione"

Personalizzazione dei layout di console agente

Per personalizzare i layout per la console agente:

1. Da Imposta, immettere *Layout di console* nella casella Ricerca veloce, quindi selezionare **Layout di console**.
2. Selezionare il nome di un layout.
3. Per modificare il Nome o la Descrizione del layout, fare clic su **Modifica** nella sezione dei dettagli del layout di console.
4. Per aggiungere o rimuovere oggetti, fare clic su **Modifica** nella sezione Visualizzazioni elenco selezionate, selezionare un oggetto e fare clic sulla freccia **Aggiungi** o **Rimuovi**.

   L'utente può visualizzare gli oggetti nel frame della visualizzazione elenco della console soltanto se quegli oggetti vengono aggiunti al layout di console a cui il suo profilo è assegnato.
5. Fare clic su **Salva** per terminare l'operazione.

VEDERE ANCHE:

Gestione dei layout di console per la console agente

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponibile nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per personalizzare i layout di console:
- "Personalizza applicazione"

Eliminazione dei layout di console agente

Per eliminare un layout per la console agente:

1. Da Imposta, immettere *Layout di console* nella casella Ricerca veloce, quindi selezionare **Layout di console**.
2. Fare clic su **Canc** accanto al nome del layout di console.

Nota: Non è possibile eliminare un layout di console assegnato a un profilo. Innanzitutto è necessario riassegnare il profilo a un altro layout di console o a nessun layout di console.

VEDERE ANCHE:

Gestione dei layout di console per la console agente

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponibile nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per eliminare layout di console agente:

- "Personalizza applicazione"

Gestione dei layout di console per la console agente

I layout di console definiscono quali oggetti sono disponibili agli utenti nel frame della visualizzazione elenco della console agente. Ad esempio, se si desidera che gli utenti vedano le visualizzazioni elenco di casi e referenti nella console, aggiungere sia i casi sia i referenti a un layout di console, quindi assegnare quel layout di console ai profili utente appropriati. L'utente può visualizzare gli oggetti nel frame della visualizzazione elenco della console soltanto se quegli oggetti vengono aggiunti al layout di console a cui il suo profilo è assegnato.

Dalla pagina dell'elenco dei layout di console, a cui si accede da Imposta immettendo *Layout di console* nella casella Ricerca veloce, quindi selezionando **Layout di console**, è possibile:

- Fare clic su **Nuovo** per creare dei layout.
- Fare clic su **Modifica** per modificare un layout.
- Fare clic su **Assegnazione layout di console** per assegnare i layout di console ai profili.

VEDERE ANCHE:

Impostazione della console agente

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponibile nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per creare, modificare, eliminare e assegnare layout di console agente:

- "Personalizza applicazione"

Selezione degli oggetti correlati per la mini visualizzazione della console agente

Anche se è possibile selezionare gli oggetti correlati che devono comparire nella mini visualizzazione della console agente, è consentito scegliere solo gli oggetti che hanno una relazione record principale-record dettaglio con l'oggetto primario. Ad esempio, nell'oggetto casi, è possibile scegliere account e referente in quanto i casi dispongono di campi di ricerca account e referenti.

1. Dalle impostazioni di gestione dell'oggetto per il quale si desidera modificare il layout di pagina, accedere a Layout di pagina.

   L'oggetto standard o personalizzato scelto in questa fase rappresenta il record nella visualizzazione dettagliata della console e gli oggetti correlati nella mini visualizzazione sono i record a esso associati.

2. Fare clic su **Modifica** accanto al nome di un layout di pagina.
3. Nell'intestazione del layout di pagina, fare clic su **Mini visualizzazione console**.
4. Per indicare quali oggetti correlati verranno visualizzati nella mini visualizzazione, selezionare un nome di campo e fare clic su **Aggiungi** o **Rimuovi**. È possibile selezionare gli oggetti solo se sono definiti come relazioni di ricerca e tali campi di ricerca sono inclusi nel layout di pagina. Per modificare l'ordine degli oggetti correlati nella mini visualizzazione, selezionare un campo in Campi di relazione selezionati e fare clic su **Su** o **Giù**. Al termine, fare clic su **Salva**.
5. Fare clic su **Salva**.
6. Quindi, definire i layout di mini pagina per specificare i campi e gli elenchi correlati che appariranno per gli oggetti correlati nella mini visualizzazione.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponibile nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per impostare la console agente:

- "Personalizza applicazione"

Nota: non è possibile scegliere oggetti correlati per il layout di Chiudi caso o per i layout delle pagine Registra un caso e Visualizza casi nel portale Self-Service.

VEDERE ANCHE:

Impostazione della console agente

Definizione di layout di mini pagina per la console agente

È possibile definire dei layout di mini pagina per i record che compaiono nella mini visualizzazione della console agente, nei dettagli effetto di attivazione e nelle sovrapposizioni dettagli evento. Un layout di mini pagina contiene un sottoinsieme degli elementi di un layout di pagina esistente. I layout di mini pagina ereditano dal layout di pagina associato le associazioni dei tipi di record e profili, gli elenchi correlati, i campi e le impostazioni di accesso ai campi. I campi visibili e gli elenchi correlati del layout di mini pagina possono essere personalizzati ulteriormente, mentre gli altri elementi ereditati dal layout di pagina associato non possono essere modificati nel layout di mini pagina.

Il layout di mini pagina dell'evento viene utilizzato per le sovrapposizioni dei dettagli evento e di modifica, non per la scheda Console. Gli elenchi correlati nei layout di mini pagina vengono visualizzati solo nella scheda Console, non nei dettagli effetto di attivazione.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponibile nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per impostare la console agente:

- "Personalizza applicazione"

1. Dalle impostazioni di gestione dell'oggetto per il quale si desidera modificare il layout di pagina, accedere a Layout di pagina.
2. Fare clic su **Modifica** accanto al nome di un layout di pagina.
3. Nell'intestazione del layout di pagina, fare clic su **Layout di mini pagina**.
4. Selezionare i campi e gli elenchi correlati che verranno visualizzati per questo tipo di record nella mini visualizzazione. Per ogni elenco correlato selezionato, scegliere i campi da visualizzare nell'elenco correlato.
   - È possibile selezionare tutti i campi disponibili e un massimo di cinque elenchi correlati da visualizzare nella console; tuttavia, si consiglia di selezionarne pochi in modo che gli utenti non debbano scorrere gli elenchi per trovare le informazioni richieste.
   - I campi e gli elenchi correlati selezionati vengono visualizzati nella console anche se privi di contenuto.
   - I campi contrassegnati con `Sempre visualizzato` o `Sempre sul layout` nei layout di pagina vengono inclusi automaticamente nel layout di mini pagina e non possono essere rimossi a meno che non vengano rimossi dal layout di pagina.
   - Le proprietà dei campi del layout di pagina determinano le proprietà dei campi nei layout di mini pagina. Ad esempio, se un campo è di sola lettura nel layout di pagina, lo stesso campo sarà di sola lettura anche nel layout di mini pagina. Per modificare le proprietà dei campi nei layout di mini pagina è necessario modificare le proprietà dei campi nel layout di pagina. Tenere presente che la console rispetta le impostazioni di protezione a livello di campo dell'organizzazione, quando disponibili.
   - Per aggiungere o rimuovere i campi, selezionare il nome di un campo e fare clic su **Aggiungi** o **Rimuovi**. Per modificare l'ordine dei campi, selezionare un campo in Selezionati e fare clic su **Su** o **Giù**. Al termine, fare clic su **Salva**.
   - L'ordine degli elenchi correlati nel layout di pagina determina l'ordine degli elenchi correlati nel layout di mini pagina. Per modificare l'ordine degli elenchi correlati nel layout di mini pagina, è necessario modificare l'ordine degli elenchi correlati nel layout di pagina, quindi selezionare il layout di mini pagina e fare clic su **Salva**.
5. Fare clic su **Salva**.

Nota: non è possibile definire layout di mini pagina per il layout di Chiudi caso o per i layout delle pagine Registra un caso e Visualizza casi nel portale Self-Service.

VEDERE ANCHE:

Impostazione della console agente

Assegnazione dei layout per la console agente

Dopo avere creato i layout di console, assegnare quelli che verranno visualizzati dagli utenti nella console agente della scheda Console. Il profilo utente determina il layout di console visibile.

Per assegnare layout di console:

1. Da Imposta, immettere *Layout di console* nella casella Ricerca veloce, quindi selezionare **Layout di console**.
2. Fare clic su **Assegnazione layout di console**.
3. Selezionare un layout di console da assegnare a un profilo mediante l'elenco a discesa.
4. Selezionare le impostazioni di visibilità della scheda Console per un profilo, mediante l'elenco a discesa. È possibile selezionare le impostazioni di visibilità della scheda Console solo per i profili assegnati a un layout di console.
5. Fare clic su **Salva**.

Nota: gli utenti delle versioni Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition e Developer Edition con autorizzazione "Personalizza applicazione" possono assegnare un layout di console a un profilo tramite la pagina dei dettagli del profilo. Da Imposta, immettere *Profili* nella casella Ricerca veloce, quindi selezionare **Profili** e il nome di un profilo e fare clic su **Modifica** nella sezione delle impostazioni della console.

VEDERE ANCHE:

Gestione dei layout di console per la console agente

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponibile nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per assegnare layout di console:

- "Personalizza applicazione"

Feed caso

Impostazione di Feed caso

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per impostare e personalizzare Feed caso:
- "Gestisci casi"

  E

  "Personalizza applicazione"

Prerequisiti e impostazione di base

Prima di impostare e personalizzare Feed caso:

- Decidere quali sono le azioni e gli strumenti necessari:
  - Per utilizzare l'azione Email, impostare Email a caso.
  - Per utilizzare l'azione Portale, impostare un Portale Clienti, un Portale partner o Risposte Chatter.
  - Per utilizzare lo strumento Articoli, impostare Salesforce Knowledge.
- Rivedere come vengono aggiornati i casi e sapere cosa aspettarsi quando si abilitano le azioni Feed caso e gli elementi feed.

Quando si è pronti, abilitare le azioni Feed caso e gli elementi feed.

Nota: Nelle organizzazioni create prima del rilascio Winter '14, è anche necessario:
- Abilitare Chatter e le azioni publisher.
- Abilitare il tracciamento dei feed per i casi. Nella pagina di tracciamento dei feed, disattivare il tracciamento per il campo Stato. In questo modo si evita la duplicazione di elementi dei feed quando gli agenti aggiornano lo stato di un caso utilizzando l'azione Cambia stato.

Personalizzazione dei layout di pagina

Scegliere cosa si desidera visualizzare nei layout di pagina Feed caso in base alle esigenze della propria azienda e alle modalità di lavoro degli agenti dell'assistenza.

- Creare dei layout per le pagine dei dettagli e di chiusura dei casi e per i riquadri evidenziazioni.
- Creare dei layout per le pagine di visualizzazione dei feed per specificare le azioni, i campi e gli strumenti che gli agenti visualizzeranno durante l'elaborazione dei casi.

Concessione dell'accesso agli utenti

Il modo più semplice per concedere agli utenti l'accesso a Feed caso è assegnarli a profili che utilizzano i layout di pagina dei casi basati su feed creati dall'utente.

Nelle organizzazioni create prima del rilascio Spring '14, è anche possibile concedere l'accesso agli utenti in altri due modi:

- Con la creazione di insiemi di autorizzazioni e la loro assegnazione agli utenti
- Tramite profili personalizzati

Impostazione di Feed caso: aggiunta di altre funzionalità

Per aggiungere altre funzionalità a Feed caso, seguire queste procedure facoltative.

- Per consentire agli agenti di inserire brevi messaggi predefiniti nelle loro email, impostare Testo veloce e creare messaggi di Testo veloce.

- Per consentire agli agenti di informare i clienti tramite email della presenza di risposte alle domande che hanno inviato su un portale, abilitare le notifiche tramite email per il portale.
- Per permettere agli agenti di salvare i messaggi email come bozze prima di inviarli e per consentire la creazione di azioni di approvazione per le email, abilitare le bozze di email.
- Creare modelli di email di testo, HTML o Visualforce per ridurre i tempi di elaborazione e migliorare la continuità del servizio da parte degli agenti.
- Creare e aggiungere azioni personalizzate per consentire agli agenti di accedere a funzionalità aggiuntive.

Abilitazione delle azioni Feed caso e degli elementi feed

L'abilitazione delle azioni Feed caso e degli elementi feed consente agli utenti di accedere ad alcune azioni standard di cui necessitano durante il lavoro con i casi, quali Email e Cambia stato, e agli elementi feed correlati a tali azioni.

Nota: nelle organizzazioni Salesforce create dopo il rilascio Winter '14, le azioni Feed caso e gli elementi feed sono automaticamente abilitati.

1. Da Imposta, immettere *Impostazioni di assistenza* nella casella Ricerca veloce, quindi selezionare **Impostazioni di assistenza**.
2. Fare clic su **Modifica**.
3. Selezionare Abilita Azioni Feed caso ed Elementi feed.
4. Fare clic su **Salva**.

Una volta abilitate le azioni Feed caso e gli elementi feed, i casi vengono aggiornati automaticamente alla nuova interfaccia utente. Consigliamo di attendere il completamento di questo processo di aggiornamento prima di concedere agli utenti l'accesso a Feed caso.

VEDERE ANCHE:

Impostazione di Feed caso

Risultati dell'aggiornamento a Feed caso

Assegnazione del Feed caso agli utenti

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per modificare le impostazioni dell'assistenza:

- "Gestisci casi"

  E

  "Personalizza applicazione"

Creazione di insiemi di autorizzazioni per Feed caso

Dopo aver abilitato Feed caso per la propria organizzazione, creare un insieme di autorizzazioni per consentire agli utenti di accedervi.

1. Creare un insieme di autorizzazioni per Feed caso.

   Guarda una dimostrazione

2. Nella pagina Insieme di autorizzazioni, fare clic su **Autorizzazioni applicazione**.
3. Selezionare `Utilizza feed caso`. Se si desidera, selezionare altre autorizzazioni da includere nell'insieme.
4. Fare clic su **Salva**.

   Suggerimento: se si dispone di un insieme di autorizzazioni esistente, è possibile modificarlo per includere l'autorizzazione `Utilizza feed caso`.

VEDERE ANCHE:

Impostazione di Feed caso

Assegnazione del Feed caso agli utenti

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per creare gli insiemi di autorizzazioni:

- "Gestisci profili e insiemi di autorizzazioni"

Assegnazione del Feed caso agli utenti

Dopo aver abilitato Feed caso nella propria organizzazione e aver creato un insieme di autorizzazioni che lo include, assegnare tale insieme di autorizzazioni agli utenti.

1. Da Imposta, immettere *`Utenti`* nella casella `Ricerca veloce`, quindi selezionare **Utenti**.
2. Selezionare il nome di un utente.
3. Nell'elenco Assegnazioni insieme di autorizzazioni, fare clic su **Modifica assegnazioni**.
4. Selezionare l'insieme di autorizzazioni desiderato nell'elenco `Insiemi di autorizzazioni disponibili` e fare clic su **Aggiungi**.
5. Fare clic su **Salva**.

VEDERE ANCHE:

Impostazione di Feed caso

Creazione di insiemi di autorizzazioni per Feed caso

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per modificare le impostazioni dell'assistenza:

- "Gestisci casi"

  E

  "Personalizza applicazione"

Concessione agli utenti dell'accesso a Feed caso tramite i profili personalizzati

Anziché concedere agli utenti l'accesso a Feed caso mediante gli insiemi di autorizzazioni, è possibile creare un profilo personalizzato che include l'autorizzazione utente `Utilizza feed caso`.

1. Creare un nuovo profilo.
2. Nella pagina Profilo, fare clic su **Modifica**.
3. In Autorizzazioni utente generali, selezionare `Utilizza feed caso`.
4. Fare clic su **Salva**.
5. Assegnare gli utenti al profilo.

Esempio:

Nota: Feed caso viene automaticamente abilitato e assegnato a tutti i profili standard delle organizzazioni Salesforce create dopo il rilascio Winter '14. Per disabilitare Feed caso per un profilo, deselezionare `Utilizza feed caso`.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per creare e modificare profili:
- "Gestisci profili e insiemi di autorizzazioni"

VEDERE ANCHE:

Impostazione di Feed caso

Risultati dell'aggiornamento a Feed caso

Quando si abilita Feed caso per la propria organizzazione, un processo di aggiornamento converte i casi attivi alla nuova interfaccia e crea elementi feed per l'attività su questi casi.

Durante il processo di aggiornamento, gli utenti non noteranno nulla di diverso. Una volta completato il processo, gli utenti per i quali è stato abilitato Feed caso visualizzano i casi nuovi ed esistenti nella nuova interfaccia, mentre gli utenti che non dispongono di Feed caso continuano a vedere i casi tradizionali.

Ecco che cosa accade quando i casi vengono aggiornati alla nuova interfaccia:

- I 5000 casi attivi più recenti dell'organizzazione vengono convertiti all'interfaccia Feed caso. La durata di questa operazione varia in funzione del numero di casi convertiti e della complessità dei dati in essi contenuti. Ad esempio, la conversione dei casi con più messaggi email o altri allegati può richiedere più tempo rispetto ad altri casi.
- Anche i casi più datati vengono aggiornati se contengono commenti, email o registri chiamate aggiunti al caso entro l'intervallo di date applicato ai 5000 casi originali convertiti. Si possono avere fino a 500 casi con commenti correnti, fino a 500 con email correnti e fino a 500 con chiamate registrate correnti, per un totale di 1500 casi aggiuntivi convertiti.
- Al feed di ogni caso vengono aggiunti i seguenti elementi:
  - Un massimo di 60 messaggi email.
  - Un massimo di 60 commenti pubblici e privati. Questi vengono convertiti da commenti a post Chatter durante l'aggiornamento.
  - Un massimo di 60 chiamate registrate. Alcune chiamate registrate create prima dell'aggiornamento a Feed caso potrebbero essere visualizzate nel feed come operazioni.
- L'interfaccia Feed caso viene abilitata per tutti i nuovi casi, consentendo agli utenti di accedere al publisher e al feed.
- La visualizzazione dei dettagli del caso diventa disponibile e contiene le informazioni aggiuntive sul caso, inclusi gli elementi che rimangono negli elenchi correlati correnti.

Al completamento del processo di aggiornamento, si riceverà un messaggio email.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

Procedure consigliate

- Per un'esperienza di aggiornamento senza problemi, si consiglia di abilitare Feed caso in un'organizzazione Sandbox con copia completa prima di abilitarlo nella propria organizzazione di produzione. Ciò consente di stabilire la durata del processo di conversione dei casi e di esaminare alcuni casi di esempio nella nuova interfaccia utente.
- Una volta abilitato Feed caso nella propria organizzazione di produzione, attendere il completamento del processo di aggiornamento prima di concedere l'accesso agli utenti. Si consiglia di assegnare prima Feed caso a un singolo utente, che potrà esaminare alcuni dei casi convertiti per verificare che il processo di aggiornamento sia stato completato correttamente, e successivamente di renderlo disponibile agli altri utenti.

VEDERE ANCHE:

Impostazione di Feed caso

Abilitazione delle azioni Feed caso e degli elementi feed

Abilitazione delle notifiche tramite email delle risposte sul portale in Feed caso

Se l'organizzazione utilizza un portale o una comunità, gli agenti dell'assistenza possono utilizzare l'azione Comunità in Feed caso per rispondere ai clienti. L'abilitazione delle notifiche tramite email delle risposte sul portale consente agli agenti dell'assistenza di accedere all'opzione `Invia email` nell'azione Comunità.

1. Da Imposta, immettere *`Impostazioni di assistenza`* nella casella `Ricerca veloce`, quindi selezionare **Impostazioni di assistenza**.
2. Fare clic su **Modifica**.
3. Selezionare `Abilita notifica commenti caso ai referenti`.
4. Selezionare un modello per le notifiche tramite email.
5. Fare clic su **Salva**.

Le email inviate agli utenti esterni includono un link alla comunità. Se l'utente che riceve l'email è membro di più comunità attive, il link accede alla comunità attiva più vecchia. Se l'utente ha già eseguito l'accesso a una comunità e fa clic sul link nell'email, il link accede a quella comunità. Se l'utente non è membro di alcuna comunità, il link accede all'organizzazione interna. Se l'utente è membro di un portale e di una comunità, il link accede alla comunità.

VEDERE ANCHE:

Impostazione di Feed caso

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per modificare le impostazioni dell'assistenza:

- "Gestisci casi"

  E

  "Personalizza applicazione"

Evidenziazione degli elementi feed visibili esternamente in Feed caso

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

- ""
- ""

È possibile evidenziare gli elementi feed che sono visibili agli utenti esterni in Feed caso. Gli agenti dell'assistenza possono ora distinguere facilmente gli elementi feed che sono visibili solo agli utenti interni da quelli che sono visibili agli utenti esterni.

Per impostazione predefinita, Feed caso non distingue gli elementi feed in base agli utenti che possono vederli.

È necessario abilitare entrambe le impostazioni `Abilita feed caso comunità` ed `Evidenzia gli elementi feed visibili esternamente` affinché l'evidenziazione funzioni correttamente.

Una volta abilitate le impostazioni `Abilita feed caso comunità` ed `Evidenzia gli elementi feed visibili esternamente`, nel feed caso vengono evidenziati i seguenti elementi feed:

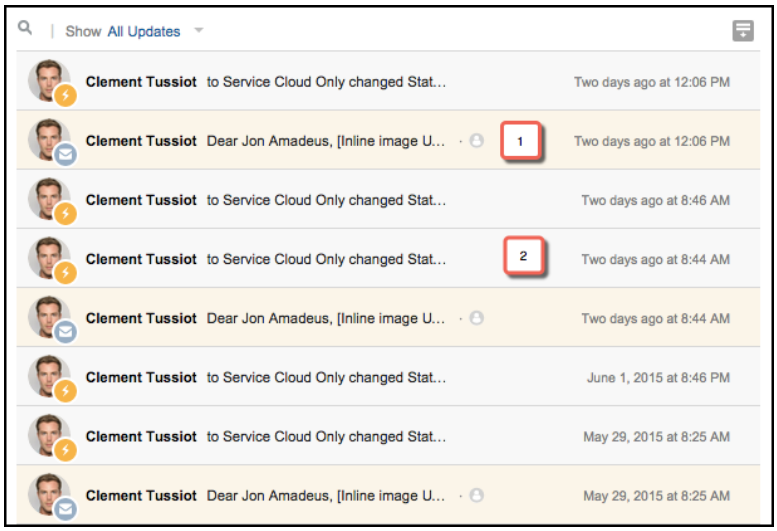
- Email pubbliche inviate o ricevute dall'indirizzo email per la persona referente su un caso
- Commenti pubblici ai casi
- Tutti i post sociali (ad esempio, i post Facebook)
- Domande inoltrate al livello superiore da Comunità
- Operazioni con le impostazioni Tutti gli utenti con accesso o Pubblico
- Eventi con le impostazioni Tutti gli utenti con accesso o Pubblico
- Post Chatter con le impostazioni Tutti gli utenti con accesso o Pubblico

Quando è abilitata solo l'opzione `Evidenzia gli elementi feed visibili esternamente`, nel feed caso vengono evidenziati i seguenti elementi feed:

- Elementi feed di email in entrata e in uscita che vengono inviate o ricevute dall'indirizzo email per la persona referente su un caso

Quando è abilitata solo l'opzione `Abilita feed caso comunità`, non viene evidenziato alcun elemento feed.

Questa impostazione è disponibile solo per i feed compatti.



1. Gli elementi feed che sono evidenziati in arancione sono visibili agli utenti esterni, ad esempio ai clienti.
2. Gli elementi feed che non sono evidenziati sono visibili solo agli utenti interni, ad esempio agli agenti dell'assistenza.

1. Abilitare l'impostazione `Evidenzia gli elementi feed visibili esternamente`.

   a. Dalle impostazioni di gestione degli oggetti per i casi, accedere a Layout di pagina.
   b. Selezionare il layout di pagina basato sul feed che si desidera modificare e fare clic su **Modifica**.
   c. Scorrere all'impostazione Visualizzazione feed e selezionare `Evidenzia gli elementi feed visibili esternamente`.

2. Abilitare l'impostazione `Abilita feed caso comunità`.
   a. Dalle impostazioni di gestione degli oggetti per i casi, accedere a Impostazioni di assistenza.
   b. Selezionare `Abilita feed caso comunità`.

Abilitazione delle bozze di email in Feed caso

Le bozze di email consentono agli agenti dell'assistenza che utilizzano Feed caso di scrivere e salvare messaggi senza doverli inviare immediatamente. L'opzione consente ugualmente di implementare processi di approvazione in base ai quali i messaggi devono essere vagliati da supervisori o agenti con maggiore anzianità prima di essere inviati ai clienti.

Prima di abilitare le bozze di email, impostare Email a caso e Feed caso.

1. Da Imposta, immettere *`Impostazioni di assistenza`* nella casella `Ricerca veloce`, quindi selezionare **Impostazioni di assistenza**.
2. Fare clic su **Modifica**.
3. Selezionare `Abilita bozze di email`.
4. Fare clic su **Salva**.

Nota: Qualsiasi modifica a campi diversi da `A`, `Da`, `Cc`, `Ccn` e `Oggetto` nell'azione Email non viene salvata se il messaggio è salvato come bozza. Se si prevede di utilizzare bozze di email, si consiglia di eliminare qualsiasi campo supplementare dall'azione Email.

VEDERE ANCHE:

Impostazione di Feed caso

Creazione di processi di approvazione per bozze di email

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per modificare le impostazioni dell'assistenza:

- "Gestisci casi"

  E

  "Personalizza applicazione"

Aggiunta di componenti personalizzati a Feed caso

Utilizzare le pagine Visualforce come componenti personalizzati in Feed caso per offrire agli agenti dell'assistenza un accesso semplice a strumenti o funzionalità speciali quando lavorano con i casi.

Ad esempio, è possibile creare un componente mappa che consente agli agenti di vedere dove è situato un cliente, oppure uno strumento che gli agenti possono utilizzare per cercare i prodotti correlati ai casi sui quali stanno lavorando. Si può usare qualsiasi pagina Visualforce che utilizza il controller casi standard come componente personalizzato.

Una volta creata una pagina Visualforce da utilizzare come componente personalizzato, aggiungerla al layout Feed caso.

1. La modalità di accesso alla pagina Impostazioni di Feed caso dipende dal tipo di layout di pagina che si sta utilizzando.
   - Per un layout nella sezione Layout di pagina dei casi, fare clic su **Modifica** e quindi su **Visualizzazione feed** nell'editor di layout di pagina.
   - Per un layout nel Layout di pagina per gli utenti Feed caso, fare clic su e scegliere `Modifica visualizzazione feed`. (Questa sezione viene visualizzata solo per le organizzazioni create prima del rilascio Spring '14.)
2. Nella sezione Altri strumenti e componenti, fare clic su **+ Aggiungi una pagina Visualforce** e scegliere la pagina desiderata.
   La larghezza del componente è determinata dalla larghezza della colonna nella quale si trova. Per ottimizzare la visualizzazione del componente, si consiglia di impostare la larghezza della pagina Visualforce sul 100%.
3. Impostare l'altezza del componente.
4. Indicare in che punto della pagina deve essere visualizzato il componente.

Suggerimento: i componenti nella colonna di destra sono nascosti quando gli agenti visualizzano la pagina dei dettagli del caso, perciò utilizzare la colonna di sinistra per tutti i componenti che si desidera rendere accessibili in qualsiasi momento.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per modificare le impostazioni di Feed caso:
- "Gestisci casi"

  E

  "Personalizza applicazione"

VEDERE ANCHE:

Impostazione di Feed caso

Aggiunta di azioni personalizzate a Feed caso

Includere le azioni personalizzate nel publisher Feed caso per offrire agli agenti dell'assistenza un accesso semplice agli strumenti e alle funzionalità aggiuntivi di cui hanno bisogno quando utilizzano i casi.

Le azioni nel Feed caso permettono agli agenti dell'assistenza di eseguire varie operazioni quali inviare email ai clienti, scrivere note casi e cambiare lo stato di un caso. Grazie alle pagine Visualforce si possono creare azioni personalizzate che offrano agli agenti più funzionalità. Ad esempio, è possibile creare un'azione Mappa e Ricerca locale che consente agli agenti di cercare la posizione del cliente e trovare centri di servizio vicini.

Si può usare qualsiasi pagina Visualforce che utilizza il controller casi standard come azione personalizzata.

Nota: Se si è scelto di utilizzare l'editor layout di pagina avanzato per configurare il publisher di un layout Feed caso, vedere Configurazione del publisher Feed caso con l'Editor di layout di pagina ottimizzato per istruzioni sull'aggiunta delle azioni.

1. Dalle impostazioni di gestione degli oggetti per i casi, accedere a Layout di pagina.
2. La modalità di accesso alla pagina Impostazioni di Feed caso dipende dal tipo di layout di pagina che si sta utilizzando.
   - Per un layout nella sezione Layout di pagina dei casi, fare clic su **Modifica** e quindi su **Visualizzazione feed** nell'editor di layout di pagina.
   - Per un layout nel Layout di pagina per gli utenti Feed caso, fare clic su ▾ e scegliere `Modifica visualizzazione feed`. (Questa sezione viene visualizzata solo per le organizzazioni create prima del rilascio Spring '14.)
3. Fare clic su **+ Aggiungi una pagina Visualforce** nell'elenco delle azioni personalizzate.
4. Selezionare la pagina da aggiungere come azione.
5. Specificare l'altezza dell'azione in pixel.
6. Fare clic su **Salva**.

VEDERE ANCHE:

Impostazione di Feed caso

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per aggiungere azioni personalizzate a Feed caso:
- "Personalizza applicazione"

Creazione dei filtri feed personalizzati per Feed caso

I filtri feed personalizzati aiutano gli agenti dell'assistenza a concentrarsi sugli elementi che sono per loro maggiormente rilevanti.

1. Da Imposta, immettere *Casi* nella casella Ricerca veloce, quindi selezionare **Filtri feed**.
2. Fare clic su **Nuovo**.
3. Nella sezione delle informazioni sui filtri dei feed, immettere l'etichetta, il nome e la descrizione del filtro.
4. Nella sezione Criteri di filtro feed, definire come compilare questo filtro. È possibile creare filtri perfezionati utilizzando la funzione OR.

Campo	Descrizione
Tipo di elemento feed	Specifica il tipo di feed da includere nel filtro. Ad esempio, il tipo di elemento feed Creato record mostra gli elementi feed sui nuovi record.
Oggetto correlato	Specifica l'oggetto associato all'elemento feed selezionato. L'elenco include tutti gli oggetti correlati all'oggetto Caso. Gli oggetti nell'elenco variano a seconda delle modalità di impostazione dell'organizzazione. Se ad esempio è stato selezionato Creato record come tipo di elemento feed, è possibile selezionare Caso come oggetto correlato. Questo filtro mostra quindi i nuovi casi.
Visibilità	Specifica se includere un elemento feed nel filtro in base alla visibilità dell'elemento feed. La visibilità può includere Tutti gli utenti o Utenti interni. Si supponga ad esempio di aver selezionato Feed commenti caso come tipo di elemento feed e Utenti interni come visibilità. Questo filtro feed mostra i commenti sul caso effettuati dagli utenti interni.

5. Fare clic su **Salva**.

Esempio: Per creare un filtro che mostra le interazioni con un cliente, è possibile definire un filtro di nome Interazione con il cliente che utilizza i seguenti criteri.

- Criterio 1: Tipo di elemento feed Commento caso con visibilità impostata su Tutti gli utenti
- Criterio 2: Tipo di elemento feed Registra una chiamata con visibilità impostata su Tutti gli utenti
- Criterio 3: Tipo di elemento feed Messaggio email con visibilità impostata su Tutti gli utenti
- Criterio 4: Tipo di elemento feed post Chatter con visibilità impostata su Tutti gli utenti

Quando un agente applica questo filtro, il feed caso mostra solo gli elementi feed Commento caso, Registra una chiamata, Messaggio email e Chatter che sono visibili sia agli utenti esterni che agli utenti interni. Tutti gli altri elementi vengono esclusi.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition** con licenza Service Cloud

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per creare e modificare layout di pagina:
- "Personalizza applicazione"

Per assegnare layout di pagina:
- "Gestisci utenti"

Dopo aver definito i propri filtri feed personalizzati, aggiungere i filtri ai layout di pagina del caso.

VEDERE ANCHE:

Creazione e modifica dei layout dei feed in Feed caso

Impostazioni delle visualizzazioni feed in Feed caso

Panoramica sui layout di pagina Feed caso

Personalizzare la visualizzazione feed, la visualizzazione dettagliata, il riquadro evidenziazioni e la pagina di chiusura dei casi per specificare i campi, gli strumenti e le funzionalità che gli agenti dell'assistenza visualizzano quando utilizzano i casi.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

Sono disponibili quattro tipi di layout di pagina che è possibile personalizzare in Feed caso:

- Le visualizzazioni feed, che gli utenti visualizzano durante la gestione e l'interazione con i casi.
- Le visualizzazioni dettagliate, che gli utenti visualizzano quando fanno clic su **Visualizza dettagli caso**.
- I riquadri evidenziazioni, che vengono visualizzati nella parte superiore delle pagine dei dettagli dei feed e dei casi.
- Le visualizzazioni dei casi chiusi, che vengono visualizzate quando gli utenti chiudono i casi dalla pagina dei dettagli del caso.

Dalle impostazioni di gestione degli oggetti per i casi, è possibile creare, modificare e assegnare tutti e quattro i tipi di layout accedendo a Layout di pagina.

VEDERE ANCHE:

Creazione e modifica dei layout dei feed in Feed caso

Configurazione del publisher Feed caso con l'Editor di layout di pagina ottimizzato

Personalizzazione del riquadro evidenziazioni in Feed caso

Personalizzazione del riquadro evidenziazioni in Feed caso

Il riquadro evidenziazioni viene visualizzato in cima alle visualizzazioni dettagliate del feed e mostra le informazioni più importanti su un caso. Modificare il riquadro evidenziazioni per includere i campi di maggiore importanza per gli agenti dell'assistenza.

1. Dalle impostazioni di gestione degli oggetti per i casi, accedere a Layout di pagina.
2. In Layout di pagina per gli utenti di Feed caso, fare clic su accanto a un layout e scegliere **Modifica visualizzazione dettagliata**.
3. Far scorrere il puntatore del mouse sul Riquadro evidenziazioni fino a visualizzare l'icona , quindi selezionarla.
4. Nella pagina Proprietà riquadro evidenziazioni, fare clic su una casella per modificarne i campi.
5. Dall'elenco a discesa, scegliere il tipo di informazioni da includere in ogni campo. Per lasciare vuoto un campo, scegliere `Nessuna`. Non è possibile spostare o eliminare `Numero caso` o `Data creazione`.
6. Fare clic su **OK**.

VEDERE ANCHE:

Impostazione di Feed caso

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per creare e modificare layout di pagina:
- "Personalizza applicazione"

Per assegnare layout di pagina:
- "Gestisci utenti"

Creazione e modifica dei layout dei feed in Feed caso

I layout delle pagine di visualizzazione dei feed determinano quali azioni, campi e strumenti vengono visualizzati dagli utenti di Feed caso quando utilizzano i casi. È possibile creare diversi layout e assegnarli a diversi profili utente. Ad esempio, potrebbe essere disponibile un layout per gli agenti e un altro per i supervisori.

Nota: Prima di creare un nuovo layout della pagina di visualizzazione del feed, è necessario creare un nuovo layout per la pagina dei dettagli del caso.

1. Dalle impostazioni di gestione degli oggetti per i casi, accedere a Layout di pagina.
2. La modalità di accesso alla pagina Impostazioni di Feed caso dipende dal tipo di layout di pagina che si sta utilizzando.
   - Per un layout nella sezione Layout di pagina dei casi, fare clic su **Modifica** e quindi su **Visualizzazione feed** nell'editor di layout di pagina.
   - Per un layout nel Layout di pagina per gli utenti Feed caso, fare clic su e scegliere `Modifica visualizzazione feed`. (Questa sezione viene visualizzata solo per le organizzazioni create prima del rilascio Spring '14.)

   se si è già deciso di utilizzare l'editor di layout di pagina avanzato per configurare il publisher per un layout, scegliere `Modifica visualizzazione dettagliata` per aggiungere, modificare o eliminare le azioni.
3. Scegliere gli strumenti, i componenti e le opzioni per la propria pagina di visualizzazione del feed.
4. Fare clic su **Salva**.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per creare e modificare layout di pagina:
- "Personalizza applicazione"

Per assegnare layout di pagina:
- "Gestisci utenti"

Dopo avere creato o modificato i layout delle pagine di visualizzazione dei feed, assegnarli ai profili.

VEDERE ANCHE:

Panoramica sui layout di pagina Feed caso

Configurazione del publisher Feed caso con l'Editor di layout di pagina ottimizzato

Impostazioni delle visualizzazioni feed in Feed caso

Utilizzare le impostazioni di Feed caso per personalizzare la funzione in base alle procedure del reparto di assistenza e alle esigenze aziendali.

Applicare queste impostazioni durante la creazione o l'aggiornamento delle visualizzazioni feed per Feed caso.

Opzioni visualizzazione feed

Opzione	Utilizzare per...	Note
`Abilita la visualizzazione feed a larghezza intera nella console`	Espandere la larghezza del feed per occupare tutto lo spazio disponibile quando gli agenti visualizzano i casi nelle schede o nelle sottoschede di Salesforce Console.	La parte di pagina occupata dal feed quando è abilitata questa opzione dipende dalla presenza di strumenti o componenti nella colonna destra del layout di Feed caso e dalla presenza di componenti dell'intestazione laterale della console. Questa impostazione è abilitata automaticamente nelle organizzazioni create dopo Summer '14.
`Abilita la visualizzazione feed compatta nella console`	Consente di aggiornare l'aspetto della visualizzazione feed e di comprimere gli elementi dei feed quando gli agenti visualizzano i casi nelle schede o nelle sottoschede di Salesforce Console.	La visualizzazione feed compatta consente agli agenti di visualizzare un maggior numero di informazioni su un caso facendo scorrere meno pagine di quando utilizzano i casi nella visualizzazione feed standard. Questa opzione è disponibile solo se sono abilitate `Azioni nel publisher` e `Utilizza l'editor layout di pagina per configurare le azioni`.
`Evidenzia gli elementi feed visibili esternamente`	Indicare quali elementi feed sono visibili agli utenti esterni cambiando in arancione il colore di sfondo dell'elemento feed.	Questa opzione è disponibile solo per i feed compatti. Quando sono abilitate sia questa impostazione che `Abilita feed caso comunità`, nel feed caso sono evidenziati i seguenti elementi feed: • Email pubbliche inviate o ricevute dall'indirizzo email per la persona referente su un caso • Commenti pubblici ai casi • Tutti i post sociali • Domande inoltrate al livello superiore da Comunità • Operazioni con l'impostazione Tutti gli utenti con accesso o Pubblico

Opzione	Utilizzare per...	Note
		• Eventi con l'impostazione Tutti gli utenti con accesso o Pubblico • Post Chatter con l'impostazione Tutti gli utenti con accesso o Pubblico Vedere anche Impostazione del Feed caso per le comunità.

Opzioni publisher

Opzione	Utilizzare per...	Note
`Utilizza l'editor layout di pagina per configurare le azioni`	Imposta l'editor layout di pagina avanzato come predefinito per la scelta delle azioni che vengono visualizzate nel publisher Feed caso.	Questa impostazione viene visualizzata solo se nell'organizzazione è abilitata l'opzione `Azioni nel publisher`.
`Comprimi automaticamente il publisher`	Riduce automaticamente l'altezza del publisher quando non viene usato, visualizzando una parte più estesa del feed sottostante. Il publisher si espande all'altezza normale non appena un agente fa clic al suo interno.	Questa impostazione è abilitata automaticamente nelle organizzazioni create dopo il rilascio Summer '14 ed è disponibile solo se sono abilitate `Azioni nel publisher` e `Utilizza l'editor layout di pagina per configurare le azioni`.

Scelta e configurazione delle azioni

Opzione	Utilizzare per...	Note
`Posizione del menu`	Scegliere se si desidera visualizzare il menu publisher nella colonna centrale o nella colonna di sinistra.	Questa impostazione viene visualizzata solo se *non* è stata selezionata l'opzione `Utilizza l'editor layout di pagina per configurare le azioni`.
`Azioni personalizzate`	Selezionare fino a 10 azioni pagine Visualforce personalizzate da aggiungere al publisher come azioni. Le pagine devono utilizzare il controller casi standard.	Questa impostazione viene visualizzata solo se *non* è stata selezionata l'opzione `Utilizza l'editor layout di pagina per configurare le azioni`.
`Seleziona le azioni`	Selezionare le azioni da includere nel publisher Feed caso e scegliere l'ordine nel quale visualizzare le azioni.	Questa impostazione viene visualizzata solo se *non* è stata selezionata l'opzione `Utilizza l'editor layout di pagina per configurare le azioni`.

Azione Registra una chiamata

Opzione	Utilizzare per...	Note
`Seleziona i campi azione`	Selezionare i campi da includere nell'azione Registra una chiamata.	Registra una chiamata include automaticamente il campo `Nome cliente`. Non è possibile includere campi area di testo RTF nelle azioni Feed caso.

Azione Cambia stato

Opzione	Utilizzare per...	Note
`Seleziona i campi azione`	Selezionare i campi da includere nell'azione Cambia stato.	L'azione Cambia stato include automaticamente i campi `Stato corrente` e `Cambia in`. Se si aggiunge il campo `Stato` all'azione, esso sostituirà automaticamente questi due campi. Non è possibile includere campi area di testo RTF nelle azioni Feed caso.

Azione Email

Opzione	Utilizzare per...	Note
`Seleziona i campi azione`	Selezionare i campi da includere nell'azione Email.	Tutti i campi aggiunti vengono visualizzati sotto al campo del corpo del messaggio email nell'azione. Non è possibile includere campi area di testo RTF nelle azioni Feed caso.
`Seleziona campi intestazione`	Selezionare i campi da includere nell'intestazione dell'azione Email.	L'intestazione Email include automaticamente i campi `Da`, `A`, `Ccn` e `Oggetto`.
`Seleziona strumenti email`	Scegliere gli strumenti da rendere disponibili agli agenti quando utilizzano l'azione Email.	Gli strumenti Modelli, File allegati e Pulsanti ricerca indirizzi vengono inclusi automaticamente.
`Abilita editor di testo RTF`	Rendere l'editor di testo RTF disponibile agli agenti in modo che possano includere nei loro messaggi email la formattazione, ad esempio testo in grassetto o sottolineato, elenchi puntati o numerati, link e immagini in linea.	Gli agenti possono fare clic su nella barra dei menu dell'editor per passare alla modalità testo normale.
`Richiedi l'uso dell'editor di testo RTF`	Impedire agli agenti che passino alla modalità testo normale mentre scrivono le email.	Questa impostazione assicura che gli agenti scrivano e inviino solo email formattate e non messaggi di testo normale.

Opzione	Utilizzare per...	Note
`Specifica indirizzo/i mittente/i`	Includere automaticamente indirizzi email specifici nel campo `Da`.	Per utilizzare più indirizzi, separarli con virgole. Verranno visualizzati come elenchi di selezione nell'intestazione dell'azione Email. È possibile utilizzare unicamente indirizzi email convalidati da Salesforce come indirizzi Da.
`Consenti campo corpo comprimibile`	Comprime automaticamente il campo del corpo del messaggio email finché un agente non fa clic al suo interno. La compressione del corpo del messaggio email per impostazione predefinita consente agli agenti di visualizzare più agevolmente una maggior quantità di dati che si trovano al di sotto dell'azione Email sulla pagina.	Quando un agente espande il corpo del messaggio email, questo rimane esteso finché la pagina non viene ricaricata, anche se l'agente fa clic su altre azioni o in un'altra posizione della pagina.
`Consenti intestazione email comprimibile`	Comprime automaticamente l'intestazione del messaggio email finché un agente non fa clic su per espanderla.	Quando questa impostazione è abilitata, gli agenti possono espandere e comprimere l'intestazione in base alle esigenze mentre lavorano.
`Escludi thread email dalle bozze`	Esclude le email precedenti del thread durante la composizione delle email nel feed.	Ciò impedisce che le email precedenti del thread vengano incorporate nel messaggio email in uscita.
`Sostituisci il pulsante Invia email con`	Scegliere un pulsante per sostituire il pulsante **Invia email** standard. Ciò può essere utile se si desidera etichettare in un altro modo il pulsante, modificarne l'aspetto o includere funzionalità personalizzate, ad esempio l'attivazione di un flusso di lavoro quando un agente invia un messaggio.	Si può utilizzare qualsiasi pulsante personalizzato creato per i casi, ad eccezione di quelli le cui origini contenuto sono S-Control.

Strumenti Feed caso

Opzione	Utilizzare per...	Note
`Seleziona strumenti feed caso`	Scegliere gli strumenti da rendere disponibili agli agenti quando utilizzano Feed caso.	Lo strumento Articoli è incluso per impostazione predefinita, ma non viene visualizzato nella pagina Feed caso a meno che l'organizzazione non utilizzi Salesforce Knowledge.

Strumento Articoli

Opzione	Utilizzare per...	Note
`Abilita allegati di email in formato PDF`	Consente agli agenti di allegare articoli Knowledge ai messaggi email in formato PDF.	Questa impostazione viene visualizzata solo se l'organizzazione utilizza Salesforce Knowledge. Se si utilizza Knowledge e *non* si abilita questa

Opzione	Utilizzare per...	Note
		impostazione, gli agenti potranno unicamente allegare gli articoli ai casi e non ai messaggi email.
`Utilizza strumento Articoli feed caso nella console`	Sostituisce l'intestazione laterale Knowledge di Salesforce Console con lo strumento Articoli in Feed caso.	Questa impostazione viene visualizzata solo se l'organizzazione utilizza Salesforce Knowledge. Se si utilizza Knowledge e *non* si abilita questa impostazione, si consiglia di nascondere lo strumento Articoli Feed caso o l'intestazione laterale Knowledge in Salesforce Console in modo che gli agenti visualizzino soltanto uno di questi strumenti quando utilizzano i casi nella console.

Altri strumenti e componenti

Opzione	Utilizzare per...	Note
`Componenti personalizzati`	Selezionare fino a 10 pagine Visualforce personalizzate da aggiungere come componenti. Si può usare come componente personalizzato qualsiasi pagina Visualforce che utilizza il controller casi standard.	Una volta aggiunta una pagina Visualforce, è possibile specificarne l'altezza e scegliere la posizione della pagina nella quale si desidera visualizzarla.
`Scegli posizione`	Specificare la posizione della pagina nella quale si desidera visualizzare strumenti e componenti come pulsanti personalizzati, link personalizzati e l'elenco Chi segue. È anche possibile scegliere di nascondere qualsiasi cosa a cui gli agenti non hanno necessità di accedere.	I pulsanti e link personalizzati sono disponibili come componenti dell'intestazione laterale destra della pagina di visualizzazione del feed solo se sono stati aggiunti al layout della pagina dei dettagli del caso correlata. Tracciamento punti salienti è disponibile solo se nell'organizzazione è stata abilitata la gestione diritti. L'elenco Argomenti è disponibile solo se sono stati abilitati gli argomenti sui casi.

Opzioni filtro

Opzione	Utilizzare per...	Note
`Filtri visualizzati`	Specificare dove e come vengono visualizzati i filtri dei feed: • Come elenco fisso nella colonna sinistra • Come elenco mobile nella colonna sinistra • Come elenco a discesa nella colonna centrale	Scegliere "Come elenco mobile nella colonna sinistra" se si desidera che l'elenco dei filtri dei feed rimanga visibile mentre gli utenti scorrono la pagina verso il basso. Questo può essere utile per i feed lunghi perché consente agli agenti di filtrare velocemente le attività dei casi da qualsiasi punto della pagina senza tornare in cima.

Opzione	Utilizzare per...	Note
`Seleziona filtri`	Scegliere i filtri da includere nell'elenco dei filtri dei feed e specificare l'ordine dell'elenco.	Si consiglia di mettere in cima all'elenco i filtri che probabilmente gli agenti utilizzeranno più spesso.

VEDERE ANCHE:

Configurazione del publisher Feed caso con l'Editor di layout di pagina ottimizzato

Aggiunta del componente allegato a Feed caso

Aggiungere il componente allegato alla pagina Feed caso in modo che gli agenti dell'assistenza possano visualizzare e gestire rapidamente tutti i file associati a un caso.

L'accesso a tutti i file associati a un caso è fondamentale per gli agenti dell'assistenza mentre assistono i vostri clienti. Il componente allegato consente agli agenti di visualizzare e gestire tutti i file Chatter, gli allegati email e i file dell'elenco correlato Allegati caso di un caso, il tutto sulla pagina Feed caso. Utilizzando il componente allegato, gli agenti possono rapidamente allegare un file a un'email e scaricare un file.

Gli agenti possono passare da una visualizzazione degli allegati più recenti di un caso attraverso tutte le fonti a una visualizzazione di tutti i file associati a un caso ordinati in base alla data di creazione.

1. Dalle impostazioni di gestione degli oggetti per i casi, accedere a Layout di pagina.
2. La modalità di accesso alla pagina Impostazioni di Feed caso dipende dal tipo di layout di pagina che si sta utilizzando.
   - Per un layout nella sezione Layout di pagina dei casi, fare clic su **Modifica** e quindi su **Visualizzazione feed** nell'editor di layout di pagina.
   - Per un layout nel Layout di pagina per gli utenti Feed caso, fare clic su e scegliere `Modifica visualizzazione feed`. (Questa sezione viene visualizzata solo per le organizzazioni create prima del rilascio Spring '14.)
3. Nell'area Altri strumenti e componenti, selezionare **File** e specificare il punto della pagina in cui si desidera visualizzare la funzione.
4. Fare clic su **Salva**.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition** con Service Cloud

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per creare e modificare layout di pagina:
- "Personalizza applicazione"

Per assegnare layout di pagina:
- "Gestisci utenti"

Aggiungere il componente allegato alle proprie pagine personalizzate includendo il componente `<support:caseUnifiedFiles>` in una pagina Visualforce, oppure aggiungerlo come un componente di Salesforce Console per renderlo disponibile agli agenti senza sottrarre spazio nella pagina Feed caso.

Configurazione del publisher Feed caso con l'Editor di layout di pagina ottimizzato

Se l'organizzazione utilizza la funzionalità delle azioni nel publisher, è possibile utilizzare l'editor di layout di pagina ottimizzato per scegliere le azioni che compaiono nel publisher Feed caso.

Nota: Questa opzione è selezionata per impostazione predefinita nelle nuove organizzazioni Salesforce che utilizzano Feed caso e nelle organizzazioni che abilitano Feed caso dopo il rilascio Summer '13.

1. Dalle impostazioni di gestione degli oggetti per i casi, accedere a Layout di pagina.
2. La modalità di accesso alla pagina Impostazioni di Feed caso dipende dal tipo di layout di pagina che si sta utilizzando.
   - Per un layout nella sezione Layout di pagina dei casi, fare clic su **Modifica** e quindi su **Visualizzazione feed** nell'editor di layout di pagina.
   - Per un layout nel Layout di pagina per gli utenti Feed caso, fare clic su ▾ e scegliere `Modifica visualizzazione feed`. (Questa sezione viene visualizzata solo per le organizzazioni create prima del rilascio Spring '14.)
3. Selezionare `Utilizza l'editor layout di pagina per configurare le azioni`.
4. Fare clic su **Salva**.
5. Per accedere all'editor di layout di pagina:
   - Per un layout nella sezione Layout di pagina dei casi, fare clic su **Modifica**.
   - Per un layout nel Layout di pagina per gli utenti Feed caso, fare clic su ▾ e scegliere `Modifica visualizzazione dettagliata`. (Questa sezione viene visualizzata solo per le organizzazioni create prima del rilascio Spring '14.)
6. Nell'editor layout di pagina, fare clic su nella sezione Azioni nel publisher Salesforce Classic.
7. Nella tavolozza, fare clic su **Azioni**.
8. Trascinare le azioni desiderate nella sezione Azioni nel publisherSalesforce Classic. È anche possibile trascinare le azioni per modificare l'ordine nel quale vengono visualizzate ed eliminare le azioni indesiderate.
   Nella pagina Feed caso, il publisher visualizza fino a circa cinque o sei azioni; le azioni rimanenti vengono visualizzate nell'elenco a discesa Altro.
9. Fare clic su **Salva**.

Se in precedenza era stata utilizzata la pagina Impostazioni di Feed caso per configurare il publisher, quando si passa all'editor di layout di pagina ottimizzato si noteranno le seguenti differenze:

- L'elenco delle azioni viene visualizzato nella parte superiore del publisher. Non è più possibile posizionare l'elenco delle azioni a sinistra del publisher.
- L'azione Rispondi al cliente è stata suddivisa nelle sue due azioni componenti: Email e Portale.
- L'elenco azioni è più simile al publisher Chatter nelle altre pagine.
- Le quattro azioni standard di Chatter (Post, File, Link, Sondaggio e Ringraziamenti) vengono visualizzate automaticamente nel layout publisher e sostituiscono l'azione Scrivi nota caso. È possibile modificare la sequenza di queste azioni e rimuovere quelle che non sono necessarie.
- L'elenco a discesa Visualizzazione feed/Dettagli sostituisce l'azione Visualizza dettagli caso.
- Le azioni personalizzate precedentemente aggiunte al publisher Feed caso non sono disponibili. Creare nuove azioni personalizzate e aggiungerle al publisher. Queste nuove azioni devono utilizzare `publisher.js` anziché `interaction.js`.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per configurare il publisher Feed caso:
- "Personalizza applicazione"

- La pagina dei dettagli del caso si espande in modo da occupare l'intera larghezza della finestra, facilitando la visualizzazione di tutti gli elenchi correlati e delle altre informazioni.

VEDERE ANCHE:

Panoramica sui layout di pagina Feed caso

Creazione e modifica dei layout dei feed in Feed caso

Conversione dei layout di pagina per gli utenti Feed caso in layout di pagina dei casi

A partire dal rilascio Spring '14, abbiamo semplificato la creazione e la personalizzazione dei layout dei casi sostituendo i layout di pagina per gli utenti Feed caso con layout basati su feed per le pagine dei casi. Convertendo i layout di pagina più vecchi, è possibile utilizzare l'editor di layout di pagina avanzato per gestirli ed è possibile assegnare più facilmente Feed caso agli utenti.

Nota: I layout di pagina per gli utenti Feed caso sono disponibili solo nelle organizzazioni create prima del rilascio Spring '14.

I layout dei casi basati su feed includono le stesse caratteristiche dei layout di pagina per gli utenti Feed caso: un feed, che include un publisher con azioni, filtri dei feed, strumenti come ad esempio uno strumento articoli, componenti dell'intestazione laterale come ad esempio pulsanti e link, un riquadro evidenziazioni e una pagina dei dettagli con elenchi correlati e altre informazioni approfondite sul caso. È possibile utilizzare lo strumento di assegnazione layout di pagina standard per assegnare i layout di pagina dei casi basati su feed agli utenti, il che significa che non è più necessario utilizzare gli insiemi di autorizzazioni o i profili personalizzati per fornire agli utenti l'accesso a Feed caso.

Per convertire i layout di pagina per gli utenti Feed caso in layout dei casi basati su feed:

1. Dalle impostazioni di gestione degli oggetti per i casi, accedere a Layout di pagina.
2. Fare clic su ▾ accanto a un layout nell'elenco Layout di pagina per gli utenti Feed caso e scegliere `Converti in layout di pagina caso`.

   Si consiglia di utilizzare questa opzione in modo da poter rivedere il layout convertito prima di eliminare l'originale, ma per risparmiare tempo è possibile scegliere `Converti in layout di pagina ed elimina`.
3. Il layout convertito viene visualizzato nell'elenco Layout di pagina caso con il prefisso Convertito:. Fare clic su **Modifica** accanto a esso.
4. Nell'editor di layout di pagina, verificare che il layout includa gli elementi desiderati. Per visualizzare e modificare gli elementi inclusi nella visualizzazione feed, inclusi i filtri dei feed e i componenti dell'intestazione laterale, fare clic su **Visualizzazione feed**.
5. Quando si è soddisfatti del layout di pagina caso, fare clic su **Assegnazione layout di pagina** nell'elenco Layout di pagina casi per assegnarlo ai profili utente appropriati.

   Nota: Per i profili personalizzati con l'autorizzazione `Utilizza feed caso`, o per i profili con gli insiemi di autorizzazioni che includono `Utilizza feed caso`, queste assegnazioni di pagina non hanno effetto finché non vengono rimosse le autorizzazioni o gli insiemi di autorizzazioni. Se l'organizzazione è stata creata tra il rilascio Winter '14 e il rilascio Spring '14, non è possibile rimuovere `Utilizza feed caso` dai profili standard, perciò queste assegnazioni non hanno effetto finché non si eliminano tutti i layout di pagina per gli utenti Feed caso.
6. Fare clic su ▾ accanto alla versione precedente del layout nell'elenco Layout di pagina per gli utenti Feed caso e scegliere **Elimina**. Nella pagina di conferma visualizzata, fare clic su **OK**.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per creare e modificare layout di pagina:
- "Personalizza applicazione"

Per assegnare layout di pagina:
- "Gestisci utenti"

7. Se vi sono degli utenti assegnati al layout che si elimina, viene richiesto di scegliere un altro layout in sostituzione. Si tratta solo di una formalità: una volta assegnati gli utenti a un layout di pagina caso, essi vedranno tale layout.

Se si dispone di più layout per gli utenti Feed caso, si consiglia di convertirli ed eliminarli tutti contemporaneamente. Una volta eliminato l'ultimo dei layout meno recenti, l'elenco Layout di pagina per gli utenti Feed caso non viene più visualizzato.

VEDERE ANCHE:

Creazione e modifica dei layout dei feed in Feed caso

Configurazione del publisher Feed caso con l'Editor di layout di pagina ottimizzato

Impostazione dei casi per Lightning Experience

Prima di poter utilizzare Feed caso in Lightning Experience, ricreare i publisher standard con le azioni.

Le azioni vengono visualizzate sui dispositivi mobili, contrariamente ai publisher feed caso standard. Per utilizzare il design con il feed in primo piano sui casi, ricreare tali publisher come azioni.

- Creazione di un'azione Registra una chiamata
- Creazione di un'azione Cambia stato

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Lightning Experience

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per impostare i casi per Lightning Experience
- "Gestisci casi"

  E

  "Personalizza applicazione"

Creazione di un'azione Registra una chiamata

Prima di poter utilizzare Feed caso in Lightning Experience, è necessario ricreare il publisher Registra una chiamata come azione.

1. Dalle impostazioni di gestione degli oggetti per i casi, accedere a Pulsanti, Link e Azioni.
2. Fare clic su **Nuova azione**.
3. In `Tipo di azione`, selezionare Registra una chiamata.
4. In `Tipo di etichetta standard`, selezionare Registra una chiamata.
5. Fare clic su **Salva**.
6. Per scegliere i campi visualizzati dagli utenti, personalizzare il layout dell'azione e fare clic su **Salva**.
7. Nei layout di pagina del caso, trascinare la nuova azione nella sezione Azioni di Salesforce1 e Lightning Experience e fare clic su **Salva**.

VEDERE ANCHE:

Impostazione dei casi per Lightning Experience

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Lightning Experience

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per impostare i casi per Lightning Experience
- "Gestisci casi"

  E

  "Personalizza applicazione"

Creazione di un'azione Cambia stato

Prima di poter utilizzare Feed caso in Lightning Experience, è necessario ricreare il publisher Cambia stato come azione.

1. Dalle impostazioni di gestione degli oggetti per i casi, accedere a Pulsanti, Link e Azioni.
2. Fare clic su **Nuova azione**.
3. In `Tipo di azione`, selezionare Aggiorna un record.
4. In `Tipo di etichetta standard`, selezionare Cambia stato.
5. Fare clic su **Salva**.
6. Per scegliere i campi visualizzati dagli utenti, personalizzare il layout dell'azione e fare clic su **Salva**.
7. Nei layout di pagina del caso, trascinare la nuova azione nella sezione Azioni di Salesforce1 e Lightning Experience e fare clic su **Salva**.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Lightning Experience

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per impostare i casi per Lightning Experience
- "Gestisci casi"

  E

  "Personalizza applicazione"

VEDERE ANCHE:

Impostazione dei casi per Lightning Experience

Abilitazione dei modelli di email predefiniti in Feed caso

Utilizzare i modelli di email predefiniti in Feed caso per consentire agli agenti dell'assistenza di accedere facilmente al modello appropriato al tipo di caso in elaborazione.

Prima di poter abilitare i modelli di email predefiniti, è necessario creare modelli di testo, HTML o Visualforce e una classe Apex con la logica di selezione del modello.

Grazie ai modelli di email predefiniti gli agenti dell'assistenza possono facilmente rispondere ai clienti con maggiore rapidità, precisione e continuità. I modelli di email sono precaricati in modo che gli agenti non debbano cercarli prima di scrivere il messaggio email. Si può creare un numero illimitato di modelli e assegnarli in base alle esigenze della propria azienda. Ad esempio, se il proprio centro di assistenza clienti gestisce chiamate in merito a più prodotti, è possibile creare un modello specifico per ogni prodotto che verrà precaricato a seconda dell'origine del caso, dell'oggetto o di altri criteri.

Per abilitare i modelli di email predefiniti:

1. Da Imposta, immettere *`Impostazioni di assistenza`* nella casella `Ricerca veloce`, quindi selezionare **Impostazioni di assistenza**.
2. Fare clic su **Modifica**.
3. Selezionare `Abilita modelli di email predefiniti`.
4. Scegliere la classe Apex che contiene la logica di selezione del modello.
5. Fare clic su **Salva**.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per abilitare i modelli di email predefiniti:
- "Personalizza applicazione"

VEDERE ANCHE:

Creazione di azioni di invio per i processi di approvazione delle email

Creazione di processi di approvazione per bozze di email

Creazione di azioni di invio per i processi di approvazione delle email

Utilizzare le azioni di invio per consentire agli agenti dell'assistenza di risparmiare tempo, assicurando l'invio automatico dei messaggi email al termine di un processo di approvazione.

Nota: Le azioni di invio sono disponibili unicamente nelle organizzazioni in cui sono abilitate le bozze di email.

1. Da Imposta, immettere *Azioni di invio* nella casella Ricerca veloce, quindi selezionare **Azioni di invio**.
2. Fare clic su **Nuova azione di invio**.
3. Selezionare Messaggio email dall'elenco a discesa dell'oggetto.
4. Immettere un nome univoco per l'azione.
5. Se lo si desidera, immettere una descrizione per l'azione.
6. Fare clic su **Salva**.

Dopo aver creato un'azione di invio, creare un processo di approvazione che la includa.

VEDERE ANCHE:

Abilitazione dei modelli di email predefiniti in Feed caso

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per creare delle azioni di invio:

- "Personalizza applicazione"

Creazione di processi di approvazione per bozze di email

I processi di approvazione determinano come vengono gestite le bozze di email dall'organizzazione, definendo ad esempio quali messaggi necessitano di approvazione e se i responsabili approvazioni sono assegnati automaticamente. Creare processi di approvazione personalizzati in base alle esigenze della propria azienda.

1. Abilitare le bozze di email.

   Sebbene sia possibile creare processi di approvazione per messaggi email saltando questo passaggio, tali processi non verranno attivati finché nell'organizzazione non ci sono delle bozze di email disponibili.

2. Creare un'azione di invio.

   Le azioni di invio garantiscono l'invio dei messaggi email dopo la loro approvazione.

3. Creare processi di approvazione.

   Scegliere Messaggio email dall'elenco a discesa Gestisci processi di approvazione per: .

4. Per dare a determinati utenti (ad esempio agli agenti dell'assistenza con maggiore anzianità) la possibilità di scegliere se inviare un messaggio email per l'approvazione o direttamente al destinatario, assegnarli a un profilo in cui sia selezionata l'autorizzazione `Ignora approvazione tramite email`.

VEDERE ANCHE:

Abilitazione dei modelli di email predefiniti in Feed caso

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per creare processi di approvazione:

- "Personalizza applicazione"

Ridenominazione delle azioni e dei filtri dei feed in Feed caso

Rinominare le azioni e i filtri dei feed in Feed caso in modo che siano compatibili con la terminologia aziendale.

Ad esempio, se l'azienda fa riferimento al portale come a una comunità di clienti, è possibile rinominare l'azione Portale in "Comunità clienti".

1. Da Imposta, immettere *Rinomina schede ed etichette* nella casella Ricerca veloce, quindi selezionare **Rinomina schede ed etichette**.
2. Fare clic su **Modifica** accanto ai casi nell'elenco delle schede standard.
3. Fare clic su **Avanti**.
4. Trovare l'etichetta che si desidera modificare nell'elenco Altre etichette.
5. Digitare il nome da assegnare all'etichetta nella casella di testo adiacente.
6. Se la nuova etichetta inizia per vocale, selezionare Inizia con suono vocalico.
7. Fare clic su **Salva**.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per rinominare le azioni e i filtri dei feed:

- "Personalizza applicazione"

  OPPURE

  "Visualizza impostazione e configurazione"

  E

  Essere designati come traduttori

Automatizzazione dei call center

Impostazione dell'assistenza clienti

Se l'organizzazione utilizza casi e soluzioni, impostare le funzionalità di assistenza automatica per rendere più efficienti le procedure di assistenza clienti.

Da Imposta:

- Immettere *Orario di ufficio* nella casella Ricerca veloce, quindi selezionare **Orario di ufficio** per impostare l'orario dell'assistenza dell'organizzazione.
- Immettere *Regole di assegnazione* nella casella Ricerca veloce, quindi selezionare **Regole di assegnazione casi** per creare regole per indirizzare automaticamente i casi.
- Immettere *Orario di ufficio* nella casella Ricerca veloce, quindi selezionare **Orario di ufficio** per creare regole per inoltrare automaticamente i casi al livello superiore.
- Immettere *Impostazioni di assistenza* nella casella Ricerca veloce, quindi selezionare**Impostazioni di assistenza** per personalizzare i modelli di email e i valori predefiniti per le funzioni di assistenza automatizzata.
- Immettere *Regole di risposta automatica* nella casella Ricerca veloce, quindi selezionare **Regole di risposta automatica a caso** per impostare le regole che predispongono l'invio di un messaggio email ai clienti quando questi inviano casi da uno degli elementi seguenti.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic e Lightning Experience

Le opzioni di assistenza disponibili variano a seconda della versione di Salesforce utilizzata.

  - Modulo Web a caso
  - Messaggio di Email a caso
  - Messaggio di Email a caso on-demand
  - Un Portale Clienti
  - Un portale Self-Service

- Immettere *Email a caso* nella casella Ricerca veloce, quindi selezionare **Email a caso** per impostare la possibilità di acquisire i casi dai messaggi email. Questa impostazione specifica la modalità con cui i campi dei casi vengono compilati automaticamente con il contenuto dei messaggi email inviati dai clienti.

Per le funzioni di assistenza relative alle soluzioni, da Imposta, immettere *Soluzione* nella casella Ricerca veloce, quindi:

- Selezionare **Categorie soluzione** per impostare categorie che consentano agli utenti di suddividere in categorie le soluzioni create.
- Selezionare **Impostazioni soluzione** per abilitare opzioni specifiche per le soluzioni.

Per funzioni di assistenza aggiuntive, da Imposta, immettere *Self-Service* nella casella Ricerca veloce, quindi:

- Selezionare **Soluzioni pubbliche** per impostare le soluzioni pubbliche che i clienti potranno utilizzare durante la ricerca delle soluzioni.
- Selezionare **Web a caso** per impostare la possibilità di acquisire i casi dal proprio sito Web.
- Selezionare **Impostazioni** in Portale Self-Service per impostare il portale Web dell'organizzazione per consentire ai clienti di registrare casi e cercare soluzioni.

Nota: A partire dal rilascio Spring '12, il portale Self-Service non è disponibile per le nuove organizzazioni. Le organizzazioni esistenti continuano ad avere accesso al portale Self-Service.

Per le funzioni di assistenza relative a un Portale Clienti Salesforce, da Imposta, immettere *Portale Clienti* nella casella Ricerca veloce, quindi:

- Selezionare **Impostazioni Portale Clienti** per impostare il Portale Clienti dell'organizzazione in modo che i clienti possano registrare casi, cercare soluzioni e accedere agli oggetti personalizzati eventualmente creati per loro.

Per le funzioni di assistenza relative a un Salesforce CRM Call Center, da Imposta, immettere *Call Center* nella casella Ricerca veloce, quindi:

- Selezionare **Call center** per impostare nuovi call center e gestire gli utenti che vi sono assegnati.
- Selezionare **Numeri elenco** per impostare numeri di telefono aggiuntivi da ricercare nell'elenco telefonico di utenti di un call center.
- Selezionare **Layout SoftPhone** per impostare i layout utilizzati per visualizzare le informazioni sulle chiamate nel SoftPhone dell'utente di un call center.

Per creare aree di attesa di assistenza per i casi e gli oggetti personalizzati, da Imposta, immettere *Aree di attesa* nella casella Ricerca veloce, quindi selezionare **Aree di attesa**.

Le funzioni di assistenza includono la possibilità di segnalare ai clienti quando il relativo caso viene creato manualmente o tramite Web o quando viene risolto. È anche possibile inviare automaticamente una notifica agli utenti quando il caso viene inoltrato al livello superiore, creato o riassegnato. Per utilizzare i messaggi email di notifica, è necessario creare modelli di email per ciascun tipo di notifica.

VEDERE ANCHE:

Pagina dei suggerimenti per l'amministratore: Impostazione dell'assistenza clienti

Pagina dei suggerimenti per l'amministratore: Come ottenere i migliori risultati dal portale Self-Service

Guida all'impostazione dell'amministratore: Guida all'implementazione Self-Service

Guida all'impostazione dell'amministratore: Guida all'implementazione della gestione dei casi

Personalizzazione delle impostazioni di assistenza

È possibile scegliere modelli predefiniti per operazioni comuni come la creazione e la chiusura di casi e abilitare funzioni automatizzate per rendere più efficiente i processi di assistenza.

Per utilizzare queste impostazioni, da Imposta immettere *Impostazioni di assistenza* nella casella Ricerca veloce, quindi selezionare **Impostazioni di assistenza** e fare clic su **Modifica**.

Campo	Descrizione
Titolare predefinito caso	Utente o area di attesa assegnata automaticamente a tutti i casi non corrispondenti ad alcuna voce di regola di assegnazione dei casi. L'utente deve essere Attivo.
Notifica Titolare predefinito caso	Selezionare questa casella di controllo per notificare al titolare predefinito del caso l'assegnazione di un caso. Se il nuovo titolare è un'area di attesa, la notifica viene inviata all'indirizzo email dell'area di attesa. Le notifiche sono generate automaticamente dal sistema e non possono essere modificate.
Impostazione tipo di record	Indica il tipo di record da assegnare ai casi creati dagli utenti applicando le regole di assegnazione. Selezionare: • Mantieni tipo di record esistente se si desidera mantenere per i nuovi casi il tipo di record del creatore • Sostituisci il tipo di record esistente con il tipo di record predefinito dell'assegnatario se si desidera sovrascrivere il tipo di record del creatore nei nuovi casi
Utente caso automatico	Utente specificato nell'elenco correlato Cronologia dei casi per le modifiche del caso automatico. Le modifiche del caso automatico possono essere eseguite in seguito a regole di assegnazione, regole di inoltro al livello superiore, Email a caso on-demand o casi registrati nel portale Self-Service. Questo utente deve disporre del profilo Amministratore di sistema o delle autorizzazioni "Modifica tutti i dati" e "Invia email".
Modello di creazione caso	Modello utilizzato per notificare ai referenti che il relativo caso è stato creato manualmente da

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponibile nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per modificare le impostazioni dell'assistenza:

- "Gestisci casi"

  E

  "Personalizza applicazione"

Campo	Descrizione
	un rappresentante dell'assistenza. La notifica è facoltativa. Questa operazione è attivata da una casella di controllo nella pagina di modifica del caso. Questo modello deve essere `Disponibile all'uso`.
`Modello caso assegnato`	Modello utilizzato per notificare agli utenti che un caso è stato assegnato loro manualmente da parte di un amministratore o di un altro utente. La notifica è facoltativa. Questa operazione è attivata da una casella di controllo nella pagina Cambia titolare caso. Questo modello deve essere `Disponibile all'uso`.
`Modello caso chiuso`	Modello utilizzato per notificare ai referenti che un caso è stato chiuso. La notifica è facoltativa. Questa operazione è attivata da una casella di controllo nella pagina Chiudi caso. Questo modello deve essere `Disponibile all'uso`.
`Nuovi casi visibili nel portale`	Consente di selezionare automaticamente la casella di controllo `Visibile nel Portale Self-Service` per tutti i casi nuovi, inclusi i casi creati mediante le funzionalità Web a caso, Email a caso ed Email a caso on-demand. Indipendentemente dall'impostazione predefinita, se si creano nuovi casi è possibile impostare manualmente l'opzione `Visibile nel Portale Self-Service`. Se si utilizza Comunità Salesforce, questa impostazione non viene applicata per gli utenti partner o clienti che visualizzano i casi nelle comunità. La nuova visibilità dei casi nelle comunità è controllata dalle regole di condivisione.
`Abilita notifica commenti caso ai referenti`	Selezionare questa casella di controllo per notificare ai referenti non utenti del portale Self-Service la modifica o l'aggiunta del commento a un caso. Se si seleziona questa opzione, fare clic su `Modello commento caso` e scegliere il modello di email da utilizzare per le notifiche. Questo modello deve essere `Disponibile all'uso`.
`Notifica a titolare caso i nuovi commenti al caso`	Selezionare questa casella di controllo per notificare al titolare di un caso l'aggiunta di un commento pubblico o privato al caso da parte di un utente. Se si seleziona questa opzione, i titolari dei casi possono scegliere di non ricevere queste notifiche. (Le notifiche non vengono inviate ai titolari inattivi).
`Soglie iniziali abilitate`	Selezionare questa casella di controllo per abilitare le soglie iniziali per le regole di inoltro al livello superiore e le relative azioni. È possibile impostare una regola di inoltro al livello superiore per l'esecuzione di un'azione quando un caso non è stato risolto entro un numero di ore specifico. L'ora di `Fine durata` specificata determina il momento in cui Salesforce esegue l'azione di inoltro al livello superiore. Abilitare le soglie iniziali per assicurarsi che le

Campo	Descrizione
	azioni di inoltro al livello superiore vengano abilitate prima dell'ora di `fine durata` specificata.
`Abilita soluzioni suggerite`	Selezionare questa casella di controllo per abilitare il pulsante **Soluzioni suggerite** nelle pagine dei dettagli dei casi in modo tale che gli agenti possano proporre soluzioni specifiche che consentano di risolvere i casi.
`Abilita articoli suggeriti`	Selezionare questa opzione per fornire gli articoli suggeriti nell'elenco correlato Articoli. Gli articoli suggeriti possono essere resi disponibili in tutti i canali Salesforce Knowledge ad eccezione di Public Knowledge Base.
`Invia notifiche casi dall'indirizzo di sistema`	Selezionare questa casella di controllo per specificare che le notifiche relative a commenti, allegati e assegnazioni di casi inviate ai titolari dei casi vengano inviate da un indirizzo di sistema anziché dall'indirizzo dell'utente che ha aggiornato il caso. Le notifiche di sistema visualizzano l'indirizzo email "Da" "noreply@salesforce.com" e un "Nome" email relativo al messaggio, come, ad esempio, "Notifica di commento caso". È possibile selezionare questa casella di controllo per evitare che gli utenti Self-Service o del Portale Clienti che aggiornano i propri casi ricevano messaggi "fuori ufficio" dai titolari dei casi.
`Notifica ai titolari caso il cambiamento della proprietà del caso`	Selezionare questa casella di controllo per attivare automaticamente `Invia messaggio di notifica` per i casi quando gli utenti sostituiscono il titolare di un caso con un altro utente. Questa opzione consente di evitare che gli utenti dimentichino di notificare agli altri utenti di essere i nuovi titolari di un caso. La selezione di questa opzione *non* comporta automaticamente la selezione di `Invia messaggio di notifica` quando gli utenti cambiano il titolare di un caso con un'area di attesa.
`Mostra stati Chiuso nel campo Stato caso`	Selezionare la casella di controllo per aggiungere stati Chiuso al campo `Stato` nei casi in modo che gli agenti possano chiudere i casi senza dover fare clic sul pulsante **Chiudi caso** e possano aggiornare le informazioni sui layout di pagina di chiusura dei casi. Selezionando `Mostra stati Chiuso nel campo Stato caso` non si elimina il pulsante **Chiudi** dalle visualizzazioni elenco dei casi. Il pulsante Chiudi viene invece aggiunto all'elenco di stati che gli utenti possono scegliere quando selezionano più casi e fanno clic su **Cambia stato** nelle visualizzazioni elenco di casi.
`Nascondi pulsante Salva e chiudi e link Chiudi`	Dopo avere selezionato `Mostra stati Chiuso nel campo Stato caso` nel modo sopra descritto, è possibile

Campo	Descrizione
	selezionare questa casella di controllo in modo che il pulsante `Salva e chiudi` nelle pagine di modifica dei casi e nei link **Chiudi** negli elenchi correlati Casi non venga visualizzato inutilmente. Gli utenti possono invece chiudere i casi tramite il campo `Stato` e il pulsante **Salva**.
`Dimensioni corpo dell'elemento feed nell'email`	Consente di controllare le dimensioni degli elementi feed nei messaggi impostando un limite di caratteri per il corpo dell'elemento feed nell'email. Il limite di caratteri può essere impostato come segue: • Piccolo = 400 caratteri (predefinito) • Medio = 1200 caratteri • Grande = 5000 caratteri • Personalizzato = un valore compreso tra 400 e 5000 caratteri Se il corpo di un elemento feed nell'email supera il limite di caratteri, gli utenti possono fare clic su **Altro** per visualizzare il resto dell'elemento feed.
`Righe vuote nel corpo dell'elemento feed nell'email`	Selezionare questa casella di controllo per risparmiare spazio nel feed del caso eliminando le righe vuote nel corpo degli elementi feed dell'email.
`Comprimi le email precedenti nel corpo dell'elemento feed nell'email`	Selezionare questa casella di controllo per visualizzare solo l'email più recente nel corpo dell'elemento feed dell'email. Gli utenti possono fare clic su **Altro** per vedere le email precedenti della conversazione.
`Abilita modelli di email predefiniti o l'handler predefinito per l'azione Email`	Selezionare questa casella di controllo per specificare una classe Apex che carica un modello di email predefinito nel feed del caso. In alternativa è possibile selezionare questa casella di controllo per specificare i valori predefiniti per i campi email che il feed del caso può compilare automaticamente nei messaggi email.

Nota: A partire dal rilascio Spring '12, il portale Self-Service non è disponibile per le nuove organizzazioni. Le organizzazioni esistenti continuano ad avere accesso al portale Self-Service.

VEDERE ANCHE:

Impostazione dell'assistenza clienti

Impostazione dell'orario di ufficio

È possibile specificare le ore in cui il team di assistenza è disponibile per fornire supporto ai clienti. Ciò consente di rendere più accurati processi del reparto come l'inoltro ai livelli superiori e la definizione dei punti salienti.

L'impostazione dell'orario di ufficio consente di applicare fusi orari e sedi specifiche a:

- Punti salienti dei processi diritti
- Processi diritti
- Casi
- Regole di inoltro dei casi al livello superiore

È inoltre possibile rendere disponibile il campo `Orario di ufficio` nella pagina Layout caso in modo tale che gli agenti dell'assistenza possano impostare gli orari in cui un team di assistenza sarà a disposizione per il caso. L'impostazione predefinita degli orari di ufficio è di 24 ore per sette giorni alla settimana nel fuso predefinito specificato nel profilo dell'organizzazione.

Inoltre gli utenti con l'autorizzazione "Personalizza applicazione" possono aggiungere l'orario di ufficio a regole di inoltro al livello superiore; in tal modo, quando i dettagli di un caso soddisfano i criteri di una regola di inoltro al livello superiore, il caso viene automaticamente aggiornato e inoltrato al livello superiore con l'orario e la sede della regola. Ad esempio, un caso aggiornato con l'orario di ufficio di Los Angeles viene inoltrato al livello superiore solo quando è disponibile un team di assistenza a Los Angeles.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per impostare l'orario di ufficio:

- "Gestisci vacanze orario di ufficio"

Per impostare l'orario di ufficio:

1. Da Imposta, immettere *`Orario di ufficio`* nella casella `Ricerca veloce`, quindi selezionare **Orario di ufficio**.
2. Fare clic su **Nuovo orario di ufficio**.
3. Digitare un nome per l'orario di ufficio.

   Si consiglia di utilizzare un nome che ricordi agli utenti una località o un fuso orario quando visualizzano l'orario di ufficio per un caso, un processo di diritti o un punto saliente. Ad esempio, se l'orario di ufficio è relativo a un centro di assistenza a San Francisco, si potrebbe utilizzare il nome *`Orario di ufficio di San Francisco`*.
4. Fare clic su `Attivo` per consentire agli utenti di associare l'orario di ufficio ai casi, alle regole di inoltro al livello superiore, ai punti salienti e ai processi diritti.
5. Se lo si desidera, è possibile fare clic su `Utilizza questo orario di ufficio come predefinito` per impostare l'orario di ufficio come orario predefinito su tutti i nuovi casi.

   Gli orari di ufficio predefiniti sui casi possono essere aggiornati con orari di ufficio sulle regole di inoltro al livello superiore se i casi soddisfano i criteri della regola di inoltro al livello superiore e se la regola è impostata in modo da ignorare gli orari di ufficio.
6. Scegliere un fuso orario da associare all'orario di ufficio nell'elenco a discesa `Fuso orario`.
7. Impostare l'orario di ufficio per ogni giorno della settimana.
   - Se il team di assistenza è disponibile per tutta la giornata ogni giorno della settimana, selezionare la casella di controllo `24 ore`.
   - Scegliere l'ora di inizio e di fine per l'orario di ufficio. Se l'ora desiderata non è disponibile, fare clic sul campo e digitarla.
   - Lasciare vuoti i campi dell'ora di inizio e dell'ora di fine dell'orario di ufficio e deselezionare la casella di controllo `24 ore` per indicare che il team di assistenza non sarà disponibile in quella giornata.
8. Fare clic su **Salva**.

Dopo avere impostato l'orario di ufficio, è possibile associarlo a:

- Regole di inoltro al livello superiore in modo che, quando i dettagli di un caso soddisfano i criteri di una regola di inoltro al livello superiore, il caso viene aggiornato e inoltrato al livello superiore con l'orario di ufficio della regola.
- Vacanze, in modo che gli orari di ufficio e tutte le regole di inoltro al livello superiore a essi associati vengano sospesi in corrispondenza delle date e degli orari specificati nelle vacanze.
- Punti salienti nei processi diritti, in modo tale che gli orari possano cambiare in base alla gravità del caso.
- Processi diritti, in modo da poter utilizzare lo stesso processo diritti per casi con orario di ufficio differente.

VEDERE ANCHE:

Linee guida per l'impostazione dell'orario di ufficio
Impostazione delle vacanze dell'assistenza
Impostazione dell'assistenza clienti

Linee guida per l'impostazione dell'orario di ufficio

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

Per rendere i processi di assistenza più accurati, è possibile specificare quando il team di assistenza è disponibile per fornire supporto ai clienti. Di seguito sono riportate alcune linee guida da tenere presenti quando si imposta l'orario di ufficio.

- Dopo avere impostato l'orario di ufficio, aggiungere il campo di ricerca `Orario di ufficio` ai layout dei casi e impostare una protezione a livello di campo nel campo `Orario di ufficio`. In questo modo gli utenti possono visualizzare e aggiornare l'orario di ufficio di un caso.
- L'orario di ufficio di un caso viene impostato automaticamente sull'orario di ufficio predefinito dell'organizzazione, a meno che il caso non soddisfi i criteri di una regola di inoltro al livello superiore associata a un orario di ufficio diverso.
- Salesforce calcola automaticamente l'ora legale per i fusi orari disponibili per l'orario di ufficio, quindi non è necessario configurare regole che tengano in considerazione il fuso orario.
- L'orario di ufficio in un caso contiene ore, minuti e secondi. Tuttavia, se l'orario di ufficio è inferiore alle 24 ore, il sistema ignora i secondi per l'ultimo minuto prima della fine dell'orario di ufficio. Ad esempio, si supponga che siano le 16:30 e che l'orario di ufficio termini alle 17:00. Se si dispone di un punto saliente con un obiettivo di 30 minuti, è più comune dire che l'obiettivo sono le 17:00 invece delle 16:59. Per adattarsi a questo, il sistema termina il conteggio dei secondi dopo le 17:00. Se si contassero i secondi dalle 17:00:00 alle 17:00:59, l'obiettivo di 30 minuti si verificherebbe dopo il limite temporale dell'obiettivo delle 17:00:00 e passerebbe al giorno successivo.
- Le regole di inoltro al livello superiore vengono eseguite solo durante l'orario di ufficio al quale sono associate.
- È possibile aggiornare i casi associati a un orario di ufficio non più attivo senza necessità di riattivarlo.
- Non è possibile includere il campo `Orario di ufficio` nelle visualizzazioni elenco o nei rapporti.
- È possibile creare più orari di ufficio per i team di assistenza che lavorano nello stesso fuso ma a orari differenti.
- Per semplicità, si consiglia di creare un gruppo di orari di ufficio per ogni centro di assistenza.
- Non è possibile disattivare gli orari di ufficio inclusi nelle regole di inoltro al livello superiore. Per prima cosa è necessario rimuoverli dalle regole di inoltro al livello superiore.
- È possibile associare fino a 1000 vacanze a ciascuna serie di orari di lavoro.
- Tenere presente che esiste una gerarchia per l'applicazione dell'orario di ufficio. L'orario di ufficio applicato a un punto saliente ha la precedenza sull'orario applicato a un processo diritti, che a sua volta ha la precedenza sull'orario applicato a un caso. Se non

vengono impostato un orario di ufficio per il punto saliente, verrà utilizzato l'orario del processo diritti. Se non sono impostati né l'orario di ufficio per il punto saliente, né l'orario di ufficio per il processo diritti, verrà utilizzato l'orario relativo al caso.

VEDERE ANCHE:

Impostazione dell'orario di ufficio

Impostazione delle vacanze dell'assistenza

Impostazione delle vacanze dell'assistenza

Le vacanze consentono di specificare le date e gli orari in cui il team di assistenza clienti non è disponibile. Dopo che si è creato un periodo di vacanza, è possibile associarlo all'orario di ufficio per sospendere l'orario di ufficio e le regole di inoltro al livello superiore nelle date e negli orari del periodo di vacanza.

Ad esempio, è possibile creare una vacanza denominata Capodanno che inizia alle 20 del 31 dicembre e termina alle 9 del 2 gennaio. Le regole di inoltro al livello superiore e i punti salienti dei diritti non sono validi durante la vacanza.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per impostare le vacanze:
- "Gestisci vacanze orario di ufficio"

1. Da Imposta, immettere *Vacanze* nella casella `Ricerca veloce`, quindi selezionare **Vacanze**.
2. Fare clic su **Nuovo** o su **Clona** accanto al nome di una vacanza già trascorsa.

   È possibile clonare solo le vacanze già trascorse.
3. Digitare un nome per la vacanza.
4. Digitare una data per la vacanza.

   Se si desidera che la vacanza si estenda per più di un giorno:

   a. Selezionare la casella di controllo `Vacanza ricorrente`.

   b. Immettere il primo giorno della vacanza nel campo `Data iniziale`.

   c. Deselezionare la casella di controllo `Nessuna data finale` nel campo `Data finale`.

   d. Immettere l'ultimo giorno della vacanza nel campo `Data finale`.
5. Se lo si desidera, è possibile:
   - Specificare gli orari esatti della vacanza deselezionando la casella di controllo `Tutto il giorno` accanto al campo `Ora` e digitando gli orari esatti.
   - Selezionare la casella di controllo `Vacanza ricorrente` per pianificare la vacanza in modo che ricorra in date e orari specifici:
     - Nel campo `Frequenza`, selezionare la frequenza di ricorrenza della vacanza. Quando si fa clic sui campi `Giornaliera`, `Settimanale` o `Mensile`, vengono visualizzate altre opzioni che consentono di affinare i criteri di frequenza.
     - Nei campi `Data iniziale` e `Data finale`, specificare le date in cui si desidera che ricorra la vacanza.

       Se si seleziona una data iniziale e finale che non corrispondono alla frequenza selezionata, viene visualizzato il seguente messaggio di errore: `La vacanza ricorrente non ha occorrenze`.
6. Fare clic su **Salva**.
7. Fare clic su **Aggiungi/Rimuovi** nell'elenco correlato Orari di ufficio.

8. Utilizzare **Aggiungi** e **Rimuovi** per scegliere l'orario di ufficio da associare alla vacanza. È possibile associare più orari di ufficio a una vacanza.

VEDERE ANCHE:

Linee guida per la creazione dei periodi di vacanza dell'assistenza
Impostazione dell'orario di ufficio
Impostazione dell'assistenza clienti

Linee guida per la creazione dei periodi di vacanza dell'assistenza

Le vacanze consentono di specificare le date e gli orari in cui il team di assistenza clienti non è disponibile. Di seguito sono riportate alcune linee guida da tenere presenti quando si impostano e si utilizzano i periodi di vacanza.

- È possibile associare fino a 1000 vacanze a ciascuna serie di orari di lavoro.
- Le vacanze acquisiscono automaticamente il fuso orario dell'orario di ufficio a cui vengono associate. Ad esempio, se si associa una vacanza a un orario di ufficio espresso nell'ora standard del Pacifico, la vacanza sarà valida per gli orari di ufficio espressi nell'ora standard del Pacifico.
- Alle vacanze è possibile aggiungere solo gli orari di ufficio contrassegnati come `Attivo`.
- Non è necessario che i nomi delle vacanze siano univoci. Ad esempio, è possibile creare più vacanze denominate *`Capodanno`*.
- Attualmente, i risultati dei rapporti *non* tengono conto delle vacanze.
- Se si pianifica la ricorrenza di una vacanza in un giorno specifico di ogni mese, la vacanza ricorrerà solo nei mesi in cui esiste quello specifico giorno. Ad esempio, se si pianifica una vacanza il 31 di ogni mese, la vacanza ricorre solo nei mesi di 31 giorni. Se si desidera che una vacanza ricorra l'ultimo giorno di ogni mese, scegliere ultimo dall'elenco a discesa `Il giorno di ogni mese`.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

VEDERE ANCHE:

Impostazione delle vacanze dell'assistenza
Impostazione dell'orario di ufficio

Impostazione delle regole di assegnazione

Definire le condizioni che determinano in che modo vengono elaborati i lead o i casi.

1. Da Imposta, immettere *Regole di assegnazione* nella casella Ricerca veloce, quindi selezionare **Regole di assegnazione lead** o **Regole di assegnazione casi**.
2. Scegliere **Nuovo**, quindi assegnare un nome alla regola. Specificare se si desidera che questa sia la regola attiva per i lead o i casi creati manualmente, via Web ed email. Quindi, fare clic su **Salva**.
3. Per creare le voci di regola, fare clic su **Nuovo**. Per ogni voce, è possibile specificare:

Campo	Descrizione
Ordine	Imposta l'ordine in cui la voce sarà elaborata nella regola, ad esempio *1*, *2*, *3*. Salesforce valuta ogni voce nell'ordine specificato e cerca di far corrispondere i criteri della voce. Nel momento in cui viene trovata una corrispondenza, Salesforce elabora l'elemento e termina la valutazione delle voci della regola per quell'elemento. Se non vengono trovate corrispondenze, l'elemento viene riassegnato al titolare predefinito del Web a lead, all'amministratore che esegue l'importazione di un lead o al titolare del caso predefinito.
Criteri	Specifica le condizioni che il lead o il caso devono soddisfare per essere assegnati. Immettere i criteri relativi alle regole. • Selezionare i seguenti criteri sono soddisfatti e selezionare i criteri di filtro che un record deve soddisfare per attivare la regola.Ad esempio, impostare un filtro per i casi con *Priorità uguale a Alta* se si desidera che i record casi con il campo Priorità contrassegnato con Alta attivino la regola. Se l'organizzazione utilizza più lingue, immettere i valori di filtro nella lingua predefinita dell'organizzazione. È possibile aggiungere un massimo di 25 criteri di filtro, per un massimo di 255 caratteri ciascuno. Quando si utilizzano gli elenchi di selezione per specificare i criteri di filtro, i valori selezionati vengono archiviati nella lingua predefinita dell'organizzazione. Se si modificano o si clonano i criteri di filtro esistenti, impostare innanzitutto Lingua predefinita nella pagina delle informazioni sulla società sulla lingua che era stata utilizzata per impostare i criteri di filtro originari. In caso contrario, i criteri di filtro potrebbero non essere valutati come previsto. • Selezionare il valore della formula seguente è true e immettere una formula che restituisce "Vero" o "Falso". Salesforce attiva la regola se la formula restituisce "Vero". Ad esempio, la formula AND(ISCHANGED(Priority), ISPICKVAL (Priority, "Alta")) attiva una regola che modifica il titolare di un caso quando il campo Priorità viene modificato in Alta.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic e Lightning Experience

Regole di assegnazione dei lead disponibili nelle versioni: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

Regole di assegnazione dei casi disponibili nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per creare le regole di assegnazione:

- "Personalizza applicazione"

Campo	Descrizione
	Se la condizione utilizza un campo personalizzato, la voce della regola verrà automaticamente eliminata se il campo personalizzato viene eliminato.
`Utente`	Specifica l'utente o l'area di attesa cui verrà assegnato il lead o il caso che corrisponde alla condizione. Gli utenti specificati in questa sede non possono essere contrassegnati come "inattivi" e devono disporre dell'autorizzazione "Lettura" sui lead o i casi. Nota: non è consentito revocare l'autorizzazione "Lettura" sui lead o i casi per gli utenti assegnati a una regola. Se l'organizzazione utilizza divisioni, i lead vengono assegnati alla divisione predefinita dell'utente o dell'area di attesa specificata in questo campo. I casi ereditano la divisione del referente al quale sono correlati oppure vengono assegnati alla divisione globale predefinita se non è specificato alcun referente.
`Non riassegnare titolare`	Specifica che il proprietario attuale di un lead o di un caso non verrà riassegnato al lead o al caso quando questo viene aggiornato.
`Modello di email`	Specifica il modello da utilizzare per il messaggio email inviato automaticamente all'utente. Se non viene specificato alcun modello, non verrà inviato alcun messaggio email. Quando si assegna un lead o un caso a un'area di attesa, la notifica viene inviata all'indirizzo `Email dell'area di attesa` specificato per l'area di attesa e per tutti i suoi membri.
`Team caso predefiniti`	Specifica i team caso predefiniti da aggiungere a un caso quando soddisfa la condizione. Un team caso è un gruppo di persone che lavorano insieme su un caso, ad esempio un addetto del servizio di assistenza, un responsabile dell'assistenza e un responsabile del prodotto. Fare clic sull'icona di ricerca ( ) per selezionare un team caso predefinito da aggiungere alla regola di assegnazione. Per aggiungere più team caso predefiniti, fare clic su **Aggiungi riga** per aggiungere una nuova riga mediante la quale è possibile aggiungere un team caso predefinito.
`Sostituisci qualsiasi team caso predefinito esistente sul caso`	Specifica che gli eventuali team caso predefiniti esistenti sul caso vengono sostituiti con i team caso predefiniti sulla condizione, quando un caso corrisponde alla condizione.

Dopo la creazione della voce, fare clic su **Salva** o su **Salva e Nuovo** per salvare la voce e crearne altre.

Suggerimento: per ottenere una regola esente da errori, creare sempre l'ultima voce di regola senza aggiungere alcun criterio. Tale voce di regola è in grado di individuare i lead e i casi non assegnati dalle voci di regola precedenti.

VEDERE ANCHE:

Visualizzazione e modifica delle regole di assegnazione

Gestione di regole di assegnazione

Visualizzazione e modifica delle regole di assegnazione

Per visualizzare o modificare le regole di assegnazione:

- Per modificare il nome di una regola, fare clic su **Rinomina** accanto al nome della regola.
- Per modificare le voci di una regola, scegliere il nome della regola dall'elenco. Fare clic su **Nuovo** per aggiungere una voce. Scegliere **Modifica** o **Canc** per modificare o eliminare una voce. Selezionare **Riordina** per modificare l'ordine di applicazione delle voci.

VEDERE ANCHE:

Impostazione delle regole di assegnazione
Gestione di regole di assegnazione

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic e Lightning Experience

Regole di assegnazione dei lead disponibili nelle versioni: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

Regole di assegnazione dei casi disponibili nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per modificare le regole di assegnazione:

- "Personalizza applicazione"

Per visualizzare le regole di assegnazione:

- "Visualizza impostazione e configurazione"

Gestione di regole di assegnazione

Creare regole di assegnazione per automatizzare la generazione di lead e le procedure di assistenza dell'organizzazione.

- **Regole di assegnazione dei lead**: specificano il metodo di assegnazione dei lead agli utenti o alle aree di attesa nel caso di creazione manuale, di acquisizione dal Web o di importazione mediante l'Importazione guidata dati.
- **Regole di assegnazione casi**: determinano il metodo di assegnazione dei casi agli utenti o alle aree di attesa quando vengono creati manualmente, utilizzando Web a caso, Email a caso, Email a caso on-demand, il portale Self-Service, il Portale Clienti, Outlook o Lotus Notes.

Solitamente, le organizzazioni dispongono di una regola per ogni scopo generico; ad esempio, una regola di assegnazione lead per l'importazione e una regola diversa per i lead generati sul Web, oppure una regola di assegnazione dei casi per l'utilizzo standard e una regola di assegnazione dei casi da utilizzare durante i periodi di vacanza. Per ogni tipo di regola può essere attiva una sola regola alla volta.

Ogni regola è costituita da più voci di regola che specificano esattamente il metodo di assegnazione di lead e casi. Ad esempio, una regola di assegnazione standard potrebbe avere due voci: i casi con "Tipo uguale a Oro" vengono assegnati all'area di attesa "Servizio Oro", mentre i casi contrassegnati con "Tipo uguale a Argento" vengono assegnati all'area di attesa "Servizio Argento".

Per creare una regola di assegnazione, da Imposta immettere *Regole di assegnazione* nella casella `Ricerca veloce`, quindi selezionare **Regole di assegnazione lead** o **Regole di assegnazione casi**.

Esempio di regola di assegnazione

La seguente regola di assegnazione dei casi assegna un caso a una specifica area di attesa basata sulla classificazione account:

`Nome regola`: *Assegnazione account Urgente*

`Voci di regola:`

Ordine	Criteri	Assegnazione
1	*ISPICKVAL(Account.Rating, "Urgente")*	*Area di attesa supporto livello 1*
2	*OR(ISPICKVAL(Account.Rating, "Mediamente urgente") , ISPICKVAL(Account.Rating, "Non urgente"))*	*Area di attesa supporto livello 2*

VEDERE ANCHE:

Impostazione delle regole di assegnazione

Visualizzazione e modifica delle regole di assegnazione

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic e Lightning Experience

Regole di assegnazione dei lead disponibili nelle versioni: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

Regole di assegnazione dei casi disponibili nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per creare o modificare le regole di assegnazione:

- "Personalizza applicazione"

Impostazione delle regole di risposta automatica

Inviare automaticamente email di risposta a messaggi inviati da lead o da casi in base agli attributi del record. Impostare le regole di risposta automatica per inviare risposte rapide ai clienti e informarli che la loro richiesta o i dettagli del loro problema sono stati ricevuti dalla società.

Creare le regole di risposta automatica per i lead acquisiti tramite un modulo Web a lead e per i casi inviati tramite un:

- portale Self-Service
- Portale Clienti
- modulo Web a caso
- messaggio di Email a caso
- messaggio di Email a caso on-demand

Creare tutte le regole di risposta desiderate basate su qualsiasi attributo del lead o caso in entrata. Tenere presente che è possibile attivare una sola regola per volta per i lead e una sola regola per volta per i casi. Gli agenti di vendita e dell'assistenza possono trovare le risposte via email nell'elenco correlato Cronologia attività del lead o del referente e nell'elenco correlato Email dei casi.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponibile nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per creare le regole di risposta automatica:
- "Personalizza applicazione"

Creazione di regole di risposta automatica

Per creare una regola di risposta Web a lead, da Imposta immettere *`Regole di risposta automatica`* nella casella `Ricerca veloce`, quindi selezionare **Regole di risposta automatica lead**. Per creare una regola di risposta per i casi, da Imposta immettere *`Regole di risposta automatica`* nella casella `Ricerca veloce`, quindi selezionare **Regole di risposta automatica a caso**. Nella pagina delle regole di risposta automatica:

1. Fare clic su **Nuovo**.
2. Immettere il nome della regola.
3. Selezionare la casella Impostare come regola di risposta automatica Web a caso attiva per rendere questa regola l'unica regola attiva.
4. Fare clic su **Salva**.
5. Creare le voci della regola.

Creazione delle voci della regola di risposta

1. Fare clic su **Nuovo** nella pagina dei dettagli della regola.
2. Immettere un numero per specificare l'ordine di elaborazione della voce.

   La regola elabora le voci in tale ordine e arresta l'elaborazione alla prima voce corrispondente e successivamente invia il messaggio email utilizzando il modello specificato. Se non è applicabile alcuna regola di risposta, la regola utilizza il modello predefinito specificato nella pagina Impostazioni Web a caso o Impostazioni Web a lead.

   Nota: per creare una regola esente da errori, si consiglia di creare sempre l'ultima voce di regola senza aggiungere alcun criterio. Tale voce di regola sarà in grado di individuare i lead e i casi non individuati dalle voci di regola precedenti. Questo è importante soprattutto per Email a caso ed Email a caso on-demand che non hanno modelli predefiniti.

3. Immettere i criteri relativi alle regole:
   - Selezionare `i seguenti criteri sono soddisfatti` e selezionare i criteri di filtro che un record deve soddisfare per attivare la regola. Ad esempio, impostare un filtro per i casi con *`Priorità uguale a Alta`* se si desidera che i record casi con il campo `Priorità` contrassegnato con Alta attivino la regola.

Se l'organizzazione utilizza più lingue, immettere i valori di filtro nella lingua predefinita dell'organizzazione. È possibile aggiungere un massimo di 25 criteri di filtro, per un massimo di 255 caratteri ciascuno.

Quando si utilizzano gli elenchi di selezione per specificare i criteri di filtro, i valori selezionati vengono archiviati nella lingua predefinita dell'organizzazione. Se si modificano o si clonano i criteri di filtro esistenti, impostare innanzitutto `Lingua predefinita` nella pagina delle informazioni sulla società sulla lingua che era stata utilizzata per impostare i criteri di filtro originari. In caso contrario, i criteri di filtro potrebbero non essere valutati come previsto.

- Selezionare `il valore della formula seguente è true` e immettere una formula che restituisce "Vero" o "Falso". Salesforce attiva la regola se la formula restituisce "Vero". Ad esempio, la formula `AND(ISPICKVAL(Priority,"High"),Version<4.0)` attiva una regola che risponde automaticamente con il modello selezionato se il campo `Priorità` di un caso è impostato su Alta e il valore di un campo personalizzato `Versione` del caso è inferiore a quattro.

4. Immettere il nome da includere nella riga Da del messaggio di risposta automatica.
5. Immettere l'indirizzo email da includere nella riga Da del messaggio di risposta automatica. Deve corrispondere a uno degli indirizzi email a livello dell'organizzazione verificati o all'indirizzo email nel proprio profilo utente Salesforce e deve essere diverso dagli indirizzi di instradamento utilizzati per Email a caso.
6. Se lo si desidera, immettere un indirizzo Rispondi a.
7. Selezionare un modello di email.
8. In caso di creazione di una voce della regola di risposta per Email a caso, selezionare `Invia risposta a tutti i destinatari` per inviare messaggi di risposta automatica a tutte le persone incluse nei campi `A` e `Cc` del messaggio originario.
9. Salvare il proprio lavoro.

VEDERE ANCHE:

Differenze tra le regole di risposta automatica e gli avvisi di flusso di lavoro

Differenze tra le regole di risposta automatica e gli avvisi di flusso di lavoro

Le regole di risposta automatica e gli avvisi di flusso di lavoro via email forniscono funzionalità simili. Nella tabella che segue sono elencate alcune delle differenze tra gli avvisi di flusso di lavoro e le regole di risposta automatica, per consentire all'utente di individuare il processo da utilizzare:

Tipo di processo	Obiettivo	Momento di esecuzione	Invia email a	Numero di messaggi email inviati
Avvisi di flusso di lavoro via email	Notifiche alle parti interessate.	Creazione o modifica di un caso o di un lead.	Qualsiasi destinatario scelto.	Invia un messaggio email per ogni avviso via email. Ogni regola di flusso di lavoro può avere un massimo di: • 10 avvisi via email come azioni immediate • 10 avvisi via email per trigger temporale come azioni dipendenti dal tempo • 10 trigger temporali

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic e Lightning Experience

Le regole di risposta automatica sono disponibili nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

Flusso di lavoro è disponibile nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** e **Database.com Edition**

Tipo di processo	Obiettivo	Momento di esecuzione	Invia email a	Numero di messaggi email inviati
Regole di risposta automatica	Risposta iniziale al referente che ha creato un caso o alla persona che ha inviato il lead sul Web.	Creazione di un caso o di un lead.	Referente di un caso o persona che ha inviato il lead sul Web.	Invia un messaggio email in base al criterio della prima voce di regola soddisfatta in una sequenza di voci di regola.

VEDERE ANCHE:

Impostazione delle regole di risposta automatica

Impostazione delle regole di inoltro al livello superiore

Ciascuna regola definisce una condizione che determina in che modo vengono elaborati i casi.

Per creare una regola di inoltro al livello superiore:

1. Da Imposta, immettere *Regole di inoltro al livello superiore* nella casella Ricerca veloce, quindi selezionare **Regole di inoltro al livello superiore**.
2. Scegliere **Nuovo**, quindi assegnare un nome alla regola. Specificare se si desidera che questa sia la regola di inoltro al livello superiore attiva. Fare clic su **Salva**.
3. Per creare le voci di regola, fare clic su **Nuovo**. Per ogni voce, è possibile specificare quanto segue:

Campo	Descrizione
Ordine	Imposta l'ordine in cui la voce sarà elaborata nella regola, ad esempio *1*, *2*, *3*. Salesforce valuta ogni voce nell'ordine specificato e cerca di far corrispondere i criteri della voce. Nel momento in cui viene trovata una corrispondenza, Salesforce elabora l'elemento e termina la valutazione delle voci della regola per quell'elemento. Se non vengono trovate corrispondenze, il caso non viene inoltrato al livello superiore.
Criteri	Specifica le condizioni che il caso deve rispettare per essere inoltrato al livello superiore. Immettere i seguenti criteri di regola: • Selezionare i seguenti criteri sono soddisfatti e selezionare i criteri di filtro che un record deve soddisfare per attivare la regola. Ad esempio, impostare un filtro per i casi con *Priorità uguale a Alta* se si desidera che i record casi con il campo

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponibile nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per creare le regole di inoltro al livello superiore:
- "Personalizza applicazione"

Campo	Descrizione
	`Priorità` contrassegnato con Alta attivino la regola. Se l'organizzazione utilizza più lingue, immettere i valori di filtro nella lingua predefinita dell'organizzazione. È possibile aggiungere un massimo di 25 criteri di filtro, per un massimo di 255 caratteri ciascuno. Quando si utilizzano gli elenchi di selezione per specificare i criteri di filtro, i valori selezionati vengono archiviati nella lingua predefinita dell'organizzazione. Se si modificano o si clonano i criteri di filtro esistenti, impostare innanzitutto `Lingua predefinita` nella pagina delle informazioni sulla società sulla lingua che era stata utilizzata per impostare i criteri di filtro originari. In caso contrario, i criteri di filtro potrebbero non essere valutati come previsto. • Selezionare `il valore della formula seguente è true` e immettere una formula che restituisce "Vero" o "Falso". Salesforce attiva la regola se la formula restituisce "Vero". Ad esempio, la formula `AND(ISCHANGED( Priority ), ISPICKVAL (Priority, "Alta") )` attiva una regola che modifica il titolare di un caso quando il campo `Priorità` viene modificato in Alta. Tenere presente che se la condizione utilizza un campo personalizzato, la voce della regola verrà automaticamente eliminata se il campo personalizzato viene eliminato.
`Specifica i criteri relativi all'orario di ufficio`	Specifica il modo in cui l'orario di ufficio si applica a un caso inoltrato al livello superiore: • `Ignora orario di ufficio` - Selezionare questo campo per ignorare l'orario di ufficio quando un caso viene inoltrato al livello superiore. • `Utilizza orario di ufficio specificato nel caso` - Selezionare questo campo per utilizzare l'orario di ufficio esistente su un caso quando viene inoltrato al livello superiore. • `Imposta orario di ufficio` - Selezionare questo campo e fare clic sull'icona di ricerca ( ) per selezionare l'orario di ufficio predefinito da applicare a un caso quando viene inoltrato al livello superiore. Le azioni di inoltro al livello superiore vengono eseguite solo durante l'orario di ufficio al quale sono associate.

Campo	Descrizione
`Specificare come vengono impostati i tempi di inoltro al livello superiore`	Determina il campo da applicare al numero di ore di `Fine durata`. L'impostazione relativa a `Fine durata` si basa sul numero di ore a partire da: • Creazione di un caso • Il caso è stato creato a meno che non sia stato modificato; dopo essere stato modificato, il caso non può più essere inoltrato al livello superiore • Modifica più recente di un caso Ad esempio, se si sceglie `In base al momento dell'ultima modifica del caso` e l'impostazione di `Fine durata` è 5, i casi verranno inoltrati al livello superiore 5 ore dopo la data e l'ora dell'ultima modifica, purché il caso sia aperto.

4. Dopo la creazione della voce, fare clic su **Salva** o su **Salva e Nuovo** per salvare la voce e crearne altre.
5. Dopo avere creato l'ultima voce, fare clic su **Salva**. Vengono visualizzate le regole di inoltro al livello superiore e una o più voci di regola.

   Nota: per creare una regola esente da errori, si consiglia di creare sempre l'ultima voce di regola senza aggiungere alcun criterio. Tale voce di regola sarà in grado di individuare i casi non assegnati dalle voci di regola precedenti.

6. Specificare l'azione da intraprendere quando una delle voci di regola di inoltro al livello superiore risulta vera. Fare clic su **Modifica** accanto al nome di una delle voci di regola di inoltro al livello superiore.
7. Fare clic su **Nuovo** per aggiungere un'azione di inoltro al livello superiore. È possibile specificare fino a cinque azioni per ciascuna voce di regola, per inoltrare il caso ai livelli successivi nel corso del tempo. Per ciascuna azione di inoltro al livello superiore è possibile specificare quanto segue:

Campo	Descrizione
`Fine durata`	Specifica il numero di ore dopo cui il caso sarà inoltrato al livello superiore se non è stato chiuso. Il periodo viene calcolato a partire dalla data impostata nel campo `Specificare come vengono impostati i tempi di inoltro al livello superiore`. In questo campo non possono esserci due azioni di inoltro al livello superiore con lo stesso numero.
`Assegnazione`	Specifica l'utente, l'utente partner o l'area di attesa a cui verrà assegnato il caso che corrisponde alla condizione. Gli utenti specificati in questa sede non possono essere contrassegnati come "inattivi" e devono disporre dell'autorizzazione "Lettura" sui casi. Nota: non è consentito revocare l'autorizzazione "Lettura" sui lead o i casi per gli utenti assegnati a una regola.

Campo	Descrizione
	Tenere presente che la riassegnazione di un caso inoltrato al livello superiore è opzionale.
`Modello di notifica`	Specifica il modello da utilizzare per il messaggio email inviato automaticamente al nuovo titolare specificato nel campo di `assegnazione`. Se non viene specificato alcun modello, non verrà inviato alcun messaggio email.
`Notifica utente`	Specifica l'utente da notificare quando il caso viene inoltrato al livello superiore. La notifica a un altro utente è opzionale.
`Notifica titolare caso`	Indica che il titolare del caso riceve una notifica quando il caso viene inoltrato al livello superiore.
`Modello di notifica`	Specifica il modello da utilizzare per il messaggio email di notifica inviato automaticamente all'utente o agli utenti destinatari della `notifica`. Se si sceglie un utente nel campo `Notifica`, è necessario selezionare un modello.
`Indirizzi email aggiuntivi`	Specifica utenti aggiuntivi cui notificare l'inoltro al livello superiore.

Nota: ogni volta che si salva un caso o si modifica il titolare del caso, le regole di inoltro al livello superiore eseguono una rivalutazione del caso. Dopo che è stata trovata una voce di regola di inoltro al livello superiore corrispondente, il sistema calcola quando il caso deve essere inoltrato al livello superiore e termina la verifica delle altre voci di regole di inoltro al livello superiore. Ad esempio, se ci sono due regole di inoltro al livello superiore che specificano:

- Inoltrare al livello successivo tre ore dopo la creazione se `Motivo caso` è uguale ad Arresto anomalo
- Inoltrare al livello successivo tre ore dopo la creazione se `Motivo caso` è uguale a Bug

Un caso creato con `Motivo caso` Bug verrà pianificato per l'inoltro al livello superiore quattro ore dopo la creazione. In seguito, si supponga che un utente modifichi il caso facendo in modo che le regole di inoltro al livello superiore lo valutino nuovamente. Se le regole di inoltro determinano che il Motivo caso si è trasformato in Arresto anomalo, il caso viene pianificato per l'inoltro al livello successivo tre ore dopo la creazione. Se il caso è stato creato più di tre ore prima, viene inoltrato alla prima occasione possibile.

Le regole di inoltro al livello superiore non vengono valutate quando si trasferiscono più casi contemporaneamente da una visualizzazione elenco casi. Si noti anche che se si usano le regole di assegnazione per cambiare la proprietà del caso, le regole di inoltro al livello superiore vengono valutate per prime.

Suggerimento: Salesforce elabora le regole nel seguente ordine:

1. Regole di convalida
2. Regole di assegnazione
3. Regole di risposta automatica
4. Regole di flusso di lavoro (con azioni immediate)

5. Regole di inoltro al livello superiore

VEDERE ANCHE:

- Creazione di regole di inoltro al livello superiore
- Visualizzazione e modifica delle regole di inoltro al livello superiore
- Monitoraggio dell'area di attesa Regola di inoltro dei casi al livello superiore

Creazione di regole di inoltro al livello superiore

Per inoltrare automaticamente i casi al livello superiore se non vengono risolti entro un certo periodo di tempo, creare delle regole di inoltro dei casi al livello superiore.

In genere, l'organizzazione dispone di una regola di inoltro al livello superiore composta da più voci che specificano esattamente le modalità di inoltro dei casi al livello superiore. Ad esempio, una regola standard di inoltro dei casi al livello superiore potrebbe avere due voci: i casi con `Tipo` impostato su Oro vengono inoltrati al livello superiore entro due ore, mentre i casi con `Tipo` impostato su Argento vengono inoltrati al livello successivo entro otto ore.

VEDERE ANCHE:

- Impostazione delle regole di inoltro al livello superiore
- Visualizzazione e modifica delle regole di inoltro al livello superiore

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponibile nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per creare o modificare le regole di inoltro al livello superiore:

- "Personalizza applicazione"

Visualizzazione e modifica delle regole di inoltro al livello superiore

Per visualizzare e modificare le regole di inoltro al livello superiore:

- Per modificare il nome di una regola, fare clic su **Rinomina** accanto al nome della regola.
- Per modificare le voci di una regola, scegliere il nome della regola dall'elenco. Fare clic su **Nuovo** per aggiungere una voce. Scegliere **Modifica** o **Canc** per modificare o eliminare una voce. Selezionare **Riordina** per modificare l'ordine di applicazione delle voci.

VEDERE ANCHE:

Impostazione delle regole di inoltro al livello superiore

Creazione di regole di inoltro al livello superiore

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponibile nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per modificare le regole di inoltro al livello superiore:

- "Personalizza applicazione"

Impostazione di Testo veloce

Testo veloce consente agli utenti di creare messaggi standard, quali saluti, risposte alle domande più comuni e brevi note, che gli agenti dell'assistenza possono facilmente inserire negli aggiornamenti sui casi e nelle comunicazioni con i clienti per risparmiare tempo e aumentare la standardizzazione. L'impostazione di Testo veloce consente di abilitarlo, di concedere il relativo accesso agli utenti e di creare messaggi.

1. Abilitare Testo veloce.

   Testo veloce viene abilitato automaticamente per le organizzazioni che hanno abilitato Live Agent

2. Se lo si desidera, personalizzare le impostazioni di Testo veloce.
3. Concedere le autorizzazioni agli utenti in modo che possano creare messaggi di testo veloce.
4. Creare messaggi di testo veloce.
5. Se l'organizzazione utilizza Live Agent, concedere agli agenti accesso all'intestazione laterale di Testo veloce nella console Live Agent.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Group Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per impostare la funzionalità di Testo veloce:

- "Personalizza applicazione"

Abilitazione di Testo veloce

Abilitare Testo veloce per l'organizzazione in modo che gli agenti possano utilizzare messaggi predefiniti per rispondere ai clienti e aggiornare i casi in modo rapido e semplice.

Nota: Una volta abilitato, Testo veloce non può essere disabilitato.

1. Da Imposta, immettere *Impostazioni Testo veloce* nella casella Ricerca veloce, quindi selezionare **Impostazioni Testo veloce**.
2. Fare clic su Abilita Testo veloce.
3. Fare clic su **Salva**.

VEDERE ANCHE:

Impostazione di Testo veloce

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Group Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per abilitare Testo veloce:
- "Personalizza applicazione"

Concessione dell'accesso a Testo veloce agli agenti dell'assistenza

Concedere agli agenti accesso a Testo veloce consente loro di selezionare messaggi standard da inserire nelle chat e nei messaggi email con i clienti e nelle note e negli aggiornamenti sui casi.

Per consentire agli agenti di utilizzare Testo veloce nella console Live Agent, Live Agent nella Salesforce Console o le azioni Email, Portale, Registra una chiamata e Cambia stato in Feed caso:

- Concedere l'autorizzazione "Lettura" su Testo veloce
- Eseguire una delle seguenti operazioni:

Opzione	Fasi
Dare agli agenti la proprietà di almeno un messaggio di testo veloce	– Trasferire agli agenti la proprietà dei messaggi di testo veloce esistenti (fare clic su **Cambia** accanto a Titolare nel record) oppure – Chiedere loro di creare nuovi messaggi
Modificare le impostazioni di condivisione predefinite di tutta l'organizzazione per Testo veloce	1. Da Imposta, immettere *Impostazioni di condivisione* nella casella Ricerca veloce, quindi selezionare **Impostazioni di condivisione**. 2. In Impostazioni predefinite organizzazione, fare clic su **Modifica**. 3. Selezionare Sola lettura pubblica o Lettura/Scrittura pubblica nell'elenco a

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Group Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per impostare la funzionalità di Testo veloce:
- "Personalizza applicazione"

Opzione	Fasi
	discesa `Accesso predefinito` relativo a Testo veloce. **4.** Fare clic su **Salva**.
Utilizzare le regole di condivisione	Se non si desidera modificare le impostazioni di condivisione predefinite dell'organizzazione, creare regole di condivisione per indicare quali gruppi di utenti devono disporre almeno dell'accesso in sola lettura ai messaggi di Testo veloce.

VEDERE ANCHE:

Impostazione di Testo veloce

Creazione di messaggi di Testo veloce

I messaggi di Testo veloce consentono agli agenti di includere note standard con gli aggiornamenti dei casi e di inviare risposte comuni ai clienti senza doverle digitare ogni volta. Creare messaggi personalizzati che gli agenti potranno utilizzare per comunicare via email o chat con i clienti.

1. Fare clic sulla scheda **Testo veloce**.
2. Fare clic su **Nuovo**.
3. Se si dispone di più di un tipo di record Testo veloce, selezionare un tipo di record per il nuovo messaggio e fare clic su **Continua**.
4. Digitare un nome per il messaggio.
5. Digitare il messaggio.

   Il messaggio può contenere interruzioni di riga, elenchi e caratteri speciali e un massimo di 4096 caratteri.
6. Fare clic su **Campi di unione disponibili** per visualizzare il selettore dei campi di unione.
7. Selezionare i canali in cui si desidera rendere disponibile il messaggio.

   A seconda delle funzioni abilitate nell'organizzazione, possono essere disponibili questi canali:

   - `Email`: l'azione Email Feed caso
   - `Live Agent`: Live Agent in Salesforce Console
   - `Portale`: una comunità o un portale clienti
   - `Telefono`: l'azione Registra una chiamata di Feed caso
   - `Interno`: l'azione Cambia stato di Feed caso
8. Selezionare una categoria.
9. Se lo si desidera, selezionare una sottocategoria.
10. Fare clic su **Salva**.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Group Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per creare i messaggi di testo veloce:

- "Crea", "Lettura", "Modifica" ed "Elimina" su Testo veloce

Suggerimento: Fare clic su **Prova e verifica campi unione** per visualizzare un esempio del testo veloce contenente i dati dei record selezionati.

VEDERE ANCHE:

Impostazione di Testo veloce

Monitoraggio dei processi di assistenza

Monitoraggio delle azioni processo automatico

Gli utenti di Salesforce Knowledge possono pianificare la pubblicazione o l'archiviazione degli articoli in una data specifica. Utilizzare l'area di attesa azioni processo automatico per visualizzare queste azioni in sospeso e, se necessario, per annullarle.

Per visualizzare le azioni in sospeso:

1. Da Imposta, immettere *`Azioni processo automatico`* nella casella `Ricerca veloce`, quindi selezionare **Azioni processo automatico**.
2. Fare clic su **Cerca** per visualizzare tutte le azioni in sospeso relative a qualsiasi articolo, oppure impostare i criteri di filtro e fare clic su **Cerca** per visualizzare solo le azioni in sospeso che corrispondono a tali criteri. Le opzioni di filtro sono:

   Definizione processo
   Il processo che attiva l'azione. Tale valore è sempre "KBWorkflow".

   Oggetto
   L'oggetto che ha attivato l'azione in sospeso. Tale valore è sempre "Articolo Knowledge".

   Data pianificata
   La data in cui è pianificata l'esecuzione delle azioni in sospeso.

   Data creazione
   La data in cui è stato creato l'articolo che ha attivato l'azione in sospeso.

   Creato da
   L'utente che ha creato l'articolo che ha attivato l'azione in sospeso.

   Nome record
   Il nome dell'articolo che ha attivato l'azione in sospeso.

   Il filtro non distingue tra maiuscole e minuscole.

Per annullare le azioni in sospeso:

1. Selezionare la casella accanto alle azioni in sospeso che si desidera annullare.
2. Fare clic su **Elimina**. Salesforce annulla l'azione in sospeso.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Salesforce Knowledge è disponibile nelle versioni **Performance Edition** e **Developer Edition**.

Salesforce Knowledge è disponibile con un supplemento di prezzo nelle versioni **Enterprise Edition** e **Unlimited Edition**.

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per gestire le azioni processo automatico:

- "Modifica tutti i dati"

Monitoraggio dell'area di attesa Regola di inoltro dei casi al livello superiore

Quando Salesforce attiva una regola di inoltro dei casi al livello superiore che presenta delle azioni dipendenti dal tempo, utilizzare la regola di inoltro dei casi al livello superiore per visualizzare le azioni in sospeso e annullarle se necessario.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponibile nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per gestire l'area di attesa delle regole di inoltro dei casi al livello superiore:
- "Modifica tutti i dati"

Per visualizzare le azioni in sospeso:

1. Da Imposta, immettere *`Inoltro dei casi al livello superiore`* nella casella `Ricerca veloce`, quindi selezionare **Inoltro dei casi al livello superiore**.
2. Fare clic su **Cerca** per visualizzare qualsiasi regola attiva di inoltro dei casi al livello superiore, oppure impostare i criteri di filtro e fare clic su **Cerca** per visualizzare solo le azioni in sospeso che corrispondono a quei criteri. Le opzioni di filtro sono:

   Caso da inoltrare al livello superiore
   Il `Numero caso` del caso inoltrato al livello superiore. Il `Numero caso` è un numero univoco, generato automaticamente e utilizzato per identificare il caso.

   Regola di inoltro al livello superiore
   Il nome della regola utilizzata per inoltrare il caso al livello superiore.

   Voce di regola
   L'ordine in cui la voce di regola verrà elaborata. Una voce di regola è una condizione che determina come viene elaborata una regola di inoltro dei casi al livello superiore. Ogni regola di inoltro al livello superiore può contenere un massimo di 3000 voci di regola.

   Azione di inoltro al livello superiore
   I criteri temporali specificati per il caso da inoltrare al livello superiore definiti nella voce di regola.

   Ignora orario di ufficio
   Indica se la casella di controllo `Ignora orario di ufficio` è stata selezionata nella voce di regola, a significare che la voce di regola è in vigore sempre a prescindere dagli orari di ufficio dell'organizzazione.

   Inoltra alle
   La data e l'ora in cui il caso viene inoltrato al livello superiore, come specificato nella voce di regola. La data e l'ora vengono mostrate nel fuso orario dell'utente che visualizza l'area di attesa delle regole di inoltro al livello superiore.

   Data aggiunta
   La data e l'ora in cui il caso è stato aggiunto all'area di attesa. La data e l'ora vengono mostrate nel fuso orario dell'utente che visualizza l'area di attesa delle regole di inoltro al livello superiore.

   Il filtro non distingue tra maiuscole e minuscole.

Per annullare le azioni in sospeso:

1. Selezionare la casella accanto alle azioni in sospeso che si desidera annullare.
2. Fare clic su **Elimina**. Salesforce annulla l'azione in sospeso.

VEDERE ANCHE:

Creazione di regole di inoltro al livello superiore
Visualizzazione e modifica delle regole di inoltro al livello superiore

Monitoraggio dell'area di attesa processo diritti

Quando Salesforce attiva un processo diritti che presenta delle azioni dei punti salienti dipendenti dal tempo, utilizzare l'area di attesa processo diritti per visualizzare le azioni in sospeso e annullarle, se necessario.

Per visualizzare le azioni in sospeso:

1. Da Imposta, immettere *Processi diritti* nella casella Ricerca veloce, quindi selezionare **Processi diritti**.
2. Fare clic su **Cerca** per visualizzare qualsiasi azione in sospeso di tutte le regole di flusso di lavoro, oppure impostare i criteri di filtro e fare clic su **Cerca** per visualizzare solo le azioni in sospeso che corrispondono a quei criteri. Le opzioni di filtro sono:

   Nome processo diritti
   Il processo diritti.

   Numero caso
   Il numero identificativo del caso, generato automaticamente.

   Nome punto saliente
   Il punto saliente che ha attivato l'azione.

   Data valutazione
   La data in cui è pianificata l'esecuzione delle azioni valutate.

   Data creazione
   La data di creazione del caso che ha attivato il processo diritti.

   Nome utente
   L'utente che ha aggiornato il caso per attivare un processo diritti.

   Il filtro non distingue tra maiuscole e minuscole.

Per annullare le azioni in sospeso:

1. Selezionare la casella accanto alle azioni in sospeso che si desidera annullare.
2. Fare clic su **Elimina**.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per gestire l'area di attesa processo diritti:
- "Modifica tutti i dati"

Aggiunta di diritti e di contratti di servizio

Panoramica sulla gestione diritti

La gestione diritti consente all'organizzazione e ai propri agenti dell'assistenza di:

- Verificare se i clienti sono idonei per l'assistenza
- Creare e mantenere contratti di servizio per i clienti
- Specificare livelli di servizio univoci per ogni cliente, ad esempio prima risposta e tempi di risoluzione.
- Applicare livelli di servizio con processi automatici dipendenti dal tempo che istruiscono gli agenti su come risolvere i casi

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition** con Service Cloud

Funzioni di gestione diritti

La gestione diritti comprende le funzioni seguenti, che consentono di fornire i giusti livelli di servizio ai clienti:

Verifica dei diritti

Gli agenti dell'assistenza possono verificare che i clienti siano idonei per l'assistenza prima di creare casi relativi. Ecco un esempio del modo in cui gli agenti dell'assistenza utilizzano i diritti:

1. Un cliente chiama l'assistenza.
2. Un agente dell'assistenza cerca l'account, il referente, l'asset o il contratto di servizio del cliente.
3. In seguito verifica la presenza di un diritto attivo nell'elenco correlato Diritti.
4. Infine crea un caso basato su tale diritto.

Definizione dei livelli di servizio

Gli utenti possono creare e mantenere contratti di servizio che rappresentano diversi tipi di assistenza clienti, ad esempio garanzie, abbonamenti o contratti di manutenzione. Ogni contratto di servizio può comprendere i prodotti specifici contemplati dall'accordo.

Applicazione dei livelli di servizio

È possibile aggiungere ai diritti processi dipendenti dal tempo che specificano le azioni o i punti salienti che il team di assistenza deve intraprendere quando i livelli di servizio sui casi si avvicinano a una violazione, sono stati violati oppure sono stati completati con successo.

Accesso al portale

È possibile aggiungere la gestione diritti a un Portale Clienti o a un Portale partner in modo che gli utenti del portale possano visualizzare i loro contratti di servizio e diritti e quindi creare casi con i giusti diritti.

Reportistica sui diritti e sui livelli di servizio

Gli amministratori possono utilizzare tipi di rapporti personalizzati per definire criteri dei rapporti dai quali gli utenti possono eseguire e creare rapporti sui diritti e sui contratti di servizio.

Importante: soltanto gli utenti delle organizzazioni che dispongono di Service Cloud possono abilitare, creare e aggiornare le voci di gestione dei diritti.

VEDERE ANCHE:

Suggerimenti introduttivi sulla gestione diritti

Impostazione della gestione diritti

Panoramica sui diritti

I diritti consentono di determinare se i clienti sono idonei per l'assistenza clienti, in modo da poter creare casi relativi. Un cliente può essere idoneo per l'assistenza in base a un dato asset, account o contratto di servizio. I diritti possono essere utilizzati da soli o assieme ai processi diritti, che rappresentano delle tempistiche che includono tutte le fasi (punti salienti) che il team deve completare per risolvere i casi.

A seconda della configurazione dei diritti, è possibile visualizzarli e crearli nella scheda Diritti o nell'elenco correlato Diritti degli account, dei referenti, degli asset o dei contratti di servizio. Fare clic su **Crea caso** nell'elenco correlato Diritti per creare un caso che includa automaticamente il giusto diritto, account, referente e asset.

Se impostati, gli elenchi correlati Diritti o Modello diritto consentono di aggiungere diritti esistenti a referenti e prodotti.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition** con Service Cloud

Nota: I diritti non vengono applicati automaticamente ai casi creati con Web a caso o Email a caso. Se necessario, è possibile aggiungere diritti a queste funzioni utilizzando Apex Code.

VEDERE ANCHE:

Impostazione dei diritti
Panoramica sulla gestione diritti
Suggerimenti introduttivi sulla gestione diritti

Suggerimenti introduttivi sulla gestione diritti

Rispondere a queste domande prima di impostare la gestione diritti.

Prima di impostare la gestione diritti, rivedere queste domande. Le risposte date consentiranno di capire quali operazioni di impostazione intraprendere.

Dove si desidera che gli agenti verifichino che un referente o contratto di servizio abbia diritto all'assistenza?

È possibile impostare i diritti in modo che gli utenti possano visualizzarli e crearli dalla scheda Diritti o dagli elenchi correlati Diritti di tali oggetti.

Aggiungi diritti ai layout di pagina di questo oggetto	In modo che gli utenti possano visualizzare e creare diritti quando...
Account	Almeno un referente nell'account ha diritto all'assistenza.
Referenti	Referenti specifici hanno diritto all'assistenza.
Asset	Asset specifici (prodotti acquistati) hanno diritto all'assistenza.
Contratti di servizio	Gli agenti dell'assistenza possono verificare che uno specifico contratto di servizio comprenda l'assistenza.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition** con Service Cloud

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per impostare i diritti:
- "Amministratore del sistema"

L'elenco correlato Diritti contiene un link **Crea caso** che consente agli utenti di creare un nuovo caso che include automaticamente il giusto diritto. Dal diritto il caso include automaticamente qualsiasi informazione sull'account, sul referente o sull'asset.

Quanti dettagli si desidera che comprenda il processo di gestione dei diritti?

Il punto in cui si desidera che gli agenti dell'assistenza verifichino i diritti consente di determinare il livello di dettaglio per il processo di gestione dei diritti. Esistono tre modelli di gestione dei diritti, ciascuno con livelli di dettaglio diversi:

Obiettivo	Modello di diritto	Utilizzare se	Per impostare
Gli agenti dell'assistenza verificano se i referenti o gli account hanno diritto all'assistenza clienti prima di creare i casi	Solo diritti	• Non è necessario gestire i diritti dei propri clienti come parte di un contratto di servizio • I diritti non sono soggetti a un processo di rinnovo	Vedere Impostazione dei soli diritti.

Obiettivo	Modello di diritto	Utilizzare se	Per impostare
		• I diritti non vengono acquistati dai clienti, ma sono acclusi ai prodotti (garanzie) • I diritti dei clienti sono a breve termine e vengono gestiti singolarmente	
Gli agenti dell'assistenza verificano se un referente ha diritto all'assistenza in base al contratto di servizio.	Contratti di servizio con diritti	• I diritti vengono acquistati e gestiti separatamente dai prodotti a cui sono applicati e fanno parte di un contratto di servizio • I diritti dei clienti vengono rinnovati a livello di contratto • Salesforce viene utilizzato dall'assistenza clienti ma non necessariamente per la gestione dei contratti di servizio	Vedere Impostazione dei contratti di servizio con diritti.
Gli agenti dell'assistenza verificano se un referente ha diritto all'assistenza in base alle voci di un contratto di servizio.	Contratto di servizio con voci di contratto e diritti	• Salesforce viene utilizzato per l'assistenza clienti e per gestire i contratti di servizio dei clienti • Il team dell'assistenza gestisce le transazioni dei contratti di servizio, quali trasferimenti, fusioni e rinnovi • Le garanzie, gli abbonamenti e altri prodotti dell'assistenza appaiono come voci negli ordini di vendita e vengono mappati a uno o più diritti • I diritti vengono creati e aggiornati tramite un'integrazione con il sistema di gestione degli ordini	Vedere Impostazione dei contratti di servizio con voci di contratto e diritti.

Nota: È possibile passare a un modello di diritto diverso in qualsiasi momento.

Si desidera predefinire le condizioni di assistenza sui prodotti offerti ai propri clienti?

Se l'organizzazione utilizza la funzione prodotti, è possibile creare modelli di diritti in modo che gli agenti possano aggiungere i termini dell'assistenza predefiniti ai prodotti. Ad esempio, è possibile creare modelli di diritti per l'assistenza telefonica o via Web, in modo che gli agenti possano aggiungere facilmente dei diritti ai prodotti offerti ai clienti.

Si desidera implementare i livelli di servizio sui casi?

È possibile aggiungere ai diritti processi dipendenti dal tempo che specificano le azioni che il team di assistenza deve intraprendere quando i livelli di servizio sui casi si avvicinano a una violazione, sono stati violati oppure sono stati completati con successo. Ad esempio, è possibile impostare la gestione diritti per indicare agli agenti dell'assistenza di chiamare determinate persone quando il caso di un cliente non è stato risolto entro due ore.

VEDERE ANCHE:

Panoramica sulla gestione diritti

Impostazione della gestione diritti

Prima di iniziare, rivedere i diversi modelli di gestione diritti e scegliere il più indicato per la propria azienda.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition** con Service Cloud

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per impostare la gestione diritti

- "Gestisci diritti"

Impostazione dei soli diritti

1. Abilitare i diritti.
2. Impostare i diritti.
3. Creare diritti.
4. Se lo si desidera, creare processi diritti.

Impostazione dei contratti di servizio con diritti

1. Abilitare i diritti.
2. Impostare i diritti.
3. Creare diritti.
4. Se lo si desidera, creare processi diritti.
5. Impostare contratti di servizio.

Impostazione dei contratti di servizio con voci di contratto e diritti

1. Abilitare i diritti.
2. Impostare i diritti.
3. Creare diritti.
4. Se lo si desidera, creare processi diritti.
5. Impostare contratti di servizio.
6. Impostare le voci di contratto

Abilitazione dei diritti

1. Da Imposta, immettere *Impostazioni diritti* nella casella Ricerca veloce, quindi selezionare **Impostazioni diritti**.
2. Selezionare Abilita diritti.
3. Se lo si desidera, selezionare Abilita controllo versioni diritti.

   Questo consente di creare versioni diverse di un processo diritti. Una volta abilitato il controllo versioni diritti non può essere disabilitato. Resterà abilitato anche se si disabilita la gestione diritti.
4. Fare clic su **Salva**.

VEDERE ANCHE:

Impostazione dei diritti

Impostazione della gestione diritti

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition** con Service Cloud

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per abilitare i diritti
- "Gestisci diritti"

Abilitazione del controllo versioni diritti

1. Da Imposta, immettere *Impostazioni diritti* nella casella Ricerca veloce, quindi selezionare **Impostazioni diritti**.
2. Selezionare **Abilita controllo versioni diritti**.

   Una volta abilitato il controllo versioni diritti non può essere disabilitato, anche se si disabilita la gestione diritti.
3. Fare clic su **Salva**.

VEDERE ANCHE:

Panoramica sul controllo versioni diritti

Creazione di nuove versioni dei processi diritti

Utilizzo di nuove versioni dei processi diritti

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition** con Service Cloud

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per abilitare il controllo versioni diritti:
- "Gestisci diritti"

Impostazione dei diritti

Suggerimenti introduttivi

Abilitare i diritti prima di effettuare le operazioni seguenti.

Personalizzazione dei diritti

Queste operazioni, che è possibile effettuare in qualsiasi ordine, consentono di personalizzare i diritti in base alle proprie esigenze aziendali e al modo di lavorare dei propri agenti.

- Personalizzare i campi dei diritti.

  Questa operazione consente agli utenti di aggiungere informazioni ai diritti.

- Impostare il tracciamento della cronologia sui diritti,

  in modo da poter visualizzare quando i valori sono stati cambiati.

- Personalizzare i layout di pagina dei diritti.

  Questa operazione consente di specificare i campi dei diritti da visualizzare agli utenti. Per limitare il numero di casi supportati dai diritti, aggiungere questi campi ai layout di pagina dei diritti:

Campo	Descrizione
`Per episodio`	Consente di limitare il numero di casi supportati dal diritto.
`Casi per diritto`	Il numero totale di casi supportati dal diritto.
`Casi rimanenti`	Il numero di casi che il diritto può supportare. Il valore di questo campo diminuisce di uno ogni volta che viene creato un caso con il diritto.

- Personalizzare i layout di pagina dei casi per aggiungere il campo di ricerca `Nome diritto`.

  Questa operazione consente agli utenti di aggiungere diritti ai casi.

- Personalizzare i layout di pagina degli account, dei referenti, degli asset e, se applicabile, dei contratti di servizio per aggiungere l'elenco correlato Diritti.

  Questa operazione consente agli utenti di verificare i diritti e di creare casi che vengono automaticamente associati al giusto diritto, account, referente e asset.

- Personalizzare gli elenchi correlati per i diritti per aggiungere casi e referenti.

  Questa operazione consente agli utenti di:

  - Visualizzare i casi e i referenti associati ai diritti
  - Creare automaticamente casi associati ai diritti corretti
  - Aggiungere referenti ai diritti

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition** con Service Cloud

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per impostare i diritti:
- "Amministratore del sistema"

Concessione agli utenti dell'accesso a gestione diritti

- Verificare le autorizzazioni utente, la protezione a livello di campo e rendere visibile la scheda Diritti.

Miglioramento e ampliamento dei diritti

Per aggiungere altre funzionalità e più flessibilità all'implementazione della gestione dei diritti, seguire queste procedure facoltative.

- Impostare filtri di ricerca sui casi per limitare le voci correlate ai diritti restituite per i casi.
- Impostare modelli di diritti per predefinire i termini dell'assistenza clienti che gli utenti possono aggiungere ai prodotti. Ad esempio, è possibile creare i modelli di diritti per l'assistenza telefonica o via Web, in modo che gli utenti possano aggiungere facilmente dei diritti ai prodotti offerti ai clienti.

VEDERE ANCHE:

Panoramica sui diritti

Panoramica sulla gestione diritti

Suggerimenti introduttivi sulla gestione diritti

Impostazione dei contratti di servizio

I contratti di servizio sono accordi tra l'utente e il cliente relativi a un tipo di assistenza clienti. I contratti di servizio possono rappresentare diversi tipi di assistenza clienti, ad esempio garanzie, abbonamenti o contratti sui livelli di servizio (SLA).

Per impostare i contratti di servizio, dalle impostazioni di gestione degli oggetti per i contratti di servizio:

1. Personalizzare i campi dei contratti di servizio.

   Questa operazione consente agli utenti di aggiungere informazioni ai contratti di servizio.

2. Personalizzare i layout di pagina dei contratti di servizio.

   Questa operazione consente di specificare i campi dei contratti di servizio da visualizzare agli utenti.

3. Impostare la protezione a livello di campo sui campi dei contratti di servizio.

   Questa operazione consente di scegliere i campi dei contratti di servizio accessibili agli utenti.

4. Impostare il tracciamento della cronologia sui contratti di servizio,

   in modo da poter visualizzare quando i valori sono stati cambiati.

5. Aggiungere la scheda Contratti di servizio a un'app.

   Questa operazione consente agli utenti di visualizzare la scheda Contratti di servizio in un'applicazione specifica.

6. Personalizzare i layout di pagina degli account e dei referenti per aggiungere l'elenco correlato Contratti di servizio.

   Questa operazione consente agli utenti di creare, aggiornare e verificare i contratti di servizio per gli account e i referenti.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition** con Service Cloud

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per impostare contratti di servizio:

- "Gestisci diritti"

  E

  "Personalizza applicazione"

7. Creare contratti di servizio.

VEDERE ANCHE:

Impostazione dei diritti

Suggerimenti introduttivi sulla gestione diritti

Impostazione delle voci di contratto

Le voci di contratto sono prodotti specifici coperti da un contratto di servizio. Vengono visualizzate agli utenti solo nell'elenco correlato Voci contratto dei contratti di servizio, non nei contratti. Le voci contratto possono essere utilizzate solo se l'organizzazione utilizza i prodotti.

Dalle impostazioni di gestione dell'oggetto per le voci di contratto:

1. Personalizzare i campi delle voci di contratto.

   Questa operazione consente agli utenti di aggiungere informazioni alle voci di contratto.

2. Personalizzare i layout di pagina delle voci di contratto.

   Questa operazione consente di specificare i campi delle voci di contratto da visualizzare agli utenti.

3. Personalizzare i layout di pagina dei contratti di servizio per aggiungere l'elenco correlato Voci di contratto.

   Questa operazione consente agli utenti di creare, modificare ed eliminare voci di contratto dai contratti di servizio.

4. Impostare la protezione a livello di campo sulle voci di contratto.

   Questa operazione consente di scegliere i campi delle voci di contratto accessibili agli utenti.

5. Impostare il tracciamento della cronologia sulle voci di contratto,

   in modo da poter visualizzare quando i valori sono stati cambiati.

6. Aggiungere voci di contratto ai contratti di servizio.

Nota:

- Le pianificazioni non sono disponibili per le voci contratto.
- Gli utenti del Portale Clienti non possono accedere alle voci contratto.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition** con Service Cloud

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per impostare contratti di servizio e voci di contratto per i diritti:

- "Gestisci diritti"

  E

  "Personalizza applicazione"

VEDERE ANCHE:

Impostazione dei diritti

Impostazione dei contratti di servizio

Suggerimenti introduttivi sulla gestione diritti

Creazione di punti salienti

I punti salienti sono fasi obbligatorie nel processo di assistenza. Sono metriche che rappresentano i livelli di servizio da fornire a ciascuno dei propri clienti, ad esempio Prima risposta e Tempi di risoluzione sui casi.

Per creare i punti salienti:

1. Da Imposta, immettere *Punti salienti* nella casella Ricerca veloce, quindi selezionare **Punti salienti**.
2. Fare clic su **Nuovo punto saliente**.
3. Immettere un nome e una descrizione.

   Si consiglia di nominare i punti salienti in base alle operazioni di assistenza, ad esempio *Ora prima risposta* o *Ora risoluzione*. Ciò consente agli utenti di comprendere i punti salienti quando li visualizzano sui casi o sui processi diritti.
4. Selezionare un tipo di ricorrenza.

Tipo di ricorrenza	Descrizione
Nessuna ricorrenza	Il punto saliente si verifica una sola volta per il caso.
Indipendente	Il punto saliente si verifica ogni volta che i criteri del punto saliente soddisfano i criteri del caso.
Sequenziale	Il punto saliente si verifica ogni volta che i criteri del caso soddisfano i criteri del punto saliente e la Data di destinazione dell'occorrenza precedente è passata.

5. Fare clic su **Salva**.
6. Personalizzare i layout di pagina dei casi per:
   - Aggiungere questi campi per i punti salienti:

Campo	Descrizione
Stato punto saliente	Mostra lo stato di un punto saliente per un caso.
Icona stato punto saliente	Mostra lo stato di un punto saliente per un caso visualizzando una delle icone seguenti: – Conforme – Violazione aperta – Violazione chiusa

   - Aggiungere l'elenco correlato Punti salienti caso. Si tratta dell'elenco dei punti salienti associati a un caso.

     È possibile personalizzare l'elenco correlato Punti salienti caso per aggiungere questi campi:

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition** con Service Cloud

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per creare i punti salienti:
- "Gestisci diritti"

  E

  "Personalizza applicazione"

Campo	Descrizione
Tempo trascorso	Mostra il tempo necessario per completare un punto saliente. Viene calcolato automaticamente in modo da includere un eventuale orario di ufficio per il caso. Il tempo trascorso viene calcolato solo dopo che il campo Data completamento è stato popolato.
Data iniziale	La data e l'ora in cui si è cominciato a tenere traccia del punto saliente.
Tempo restante	Mostra il tempo che manca alla violazione di un punto saliente. Viene calcolato automaticamente in modo da includere un eventuale orario di ufficio per il caso.
Risposta destinazione	Mostra il tempo necessario per completare il punto saliente. Viene calcolato automaticamente in modo da includere un eventuale orario di ufficio per il caso.
Tempo da destinazione	Mostra il tempo trascorso dopo la violazione di un punto saliente. Viene calcolato automaticamente in modo da includere un eventuale orario di ufficio per il caso.

7. Personalizzare i layout di pagina dei punti salienti dei casi. La pagina Punti salienti caso viene visualizzata quando l'utente fa clic sul nome di un punto saliente dall'elenco correlato Punti salienti caso.

   È possibile personalizzare la pagina Punti salienti caso per aggiungere questi campi:

Campo	Descrizione
Completato	Icona ( ) che indica il completamento di un punto saliente.
Data completamento	La data e l'ora in cui è stato completato il punto saliente.
Tempo trascorso	Mostra il tempo necessario per completare un punto saliente. Viene calcolato automaticamente in modo da includere un eventuale orario di ufficio per il caso. Il tempo trascorso viene calcolato solo dopo che il campo Data completamento è stato popolato.
Processo diritti	Il processo diritti in uso per il caso. I processi diritti sono facoltativi.
Data iniziale	La data e l'ora in cui si è cominciato a tenere traccia del punto saliente.
Data di destinazione	La data e l'ora in cui deve essere completato il punto saliente.
Risposta destinazione	Mostra il tempo necessario per completare il punto saliente. Viene calcolato automaticamente in modo da includere un eventuale orario di ufficio per il caso.

Campo	Descrizione
`Tempo restante`	Mostra il tempo che manca alla violazione di un punto saliente. Viene calcolato automaticamente in modo da includere un eventuale orario di ufficio per il caso.
`Tempo da destinazione`	Mostra il tempo trascorso dopo la violazione di un punto saliente. Viene calcolato automaticamente in modo da includere un eventuale orario di ufficio per il caso.
`Violazione`	Icona ( ) che indica la violazione di un punto saliente.

8. Se si desidera, creare un processo diritti che comprenda il punto saliente.

Nota: È possibile aggiungere azioni del flusso di lavoro dipendenti dal tempo ai punti salienti dopo che questi sono stati aggiunti ai processi diritti. Vedere Aggiunta di azioni dei punti salienti ai processi diritti.

Suggerimento: è possibile aggiungere regole di convalida ai punti salienti dei casi in modo che quando gli utenti aggiornano un punto saliente in un caso, questo viene verificato in base agli standard specificati prima di essere salvato. Ad esempio, è possibile creare una regola di convalida che verifica che gli utenti selezionino una data di completamento del punto saliente successiva alla data di creazione del caso.

Per iniziare ad aggiungere regole di convalida per i punti salienti dei casi, dalle impostazioni di gestione dell'oggetto per i punti salienti, accedere alle regole di convalida.

VEDERE ANCHE:

Panoramica sui punti salienti
Creazione di processi diritti
Abilitazione di elementi dei feed di punti salienti

Panoramica sui punti salienti

I punti salienti sono fasi obbligatorie nel processo di assistenza. Sono metriche che rappresentano i livelli di servizio da fornire a ciascuno dei propri clienti, ad esempio Prima risposta e Tempi di risoluzione sui casi.

I punti salienti possono visualizzare uno degli stati seguenti sui casi:

Stato punto saliente	Descrizione	Esempio
Conforme	I punti salienti di un caso sono completi o non in violazione. I nuovi casi vengono visualizzati come conformi perché non sono in violazione.	La prima risposta a un caso è completa o non in violazione.
Violazione aperta	I punti salienti di un caso sono violati; le fasi di un processo di assistenza sono incomplete.	La prima risposta a un caso è incompleta.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition** con Service Cloud

Utilizzare i punti salienti insieme ai processi diritti per verificare che gli agenti interagiscano e risolvano i casi in modo puntuale e completo. I punti salienti definiscono le fasi del processo di assistenza e i processi diritti applicano tali fasi.

I punti salienti si misurano in minuti e secondi. Sono precisi fino al minuto. Supponiamo ad esempio che un punto saliente venga attivato alle 11:15:40 e che il tempo per completare il punto saliente sia 10 minuti. In questo caso, la data di destinazione del punto saliente è 11:25:00, non 11:25:40. Di conseguenza, il tempo rimanente per il completamento del punto saliente da parte dell'agente è 9 minuti e 20 secondi, non i 10 minuti completi.

Un punto saliente può essere impostato in modo da verificarsi una volta in un processo diritti oppure in modo da ricorrere per tutto il tempo in cui il processo diritti esiste. Per i punti salienti sono disponibili i seguenti tipi di ricorrenze:

Tipo di ricorrenza	Descrizione
`Nessuna ricorrenza`	Il punto saliente si verifica una sola volta per il caso.
`Indipendente`	Il punto saliente si verifica ogni volta che i criteri del punto saliente soddisfano i criteri del caso.
`Sequenziale`	Il punto saliente si verifica ogni volta che i criteri del caso soddisfano i criteri del punto saliente e la Data di destinazione dell'occorrenza precedente è passata.

È possibile creare un rapporto personalizzato per visualizzare un elenco di casi con punti salienti scegliendo il tipo di rapporto Casi con punti salienti. È inoltre possibile visualizzare i casi con punti salienti creando visualizzazioni elenco casi che filtrano i campi dei punti salienti.

Azioni dei punti salienti

Le azioni dei punti salienti sono azioni di flusso di lavoro dipendenti dal tempo che si verificano a ogni fase (punto saliente) in un processo diritti. Esempi di azioni dei punti salienti sono l'invio di avvisi tramite email agli utenti specificati un'ora prima che una prima risposta si avvicini a una violazione oppure l'aggiornamento automatico di certi campi di un caso un minuto dopo che una prima risposta venga completata correttamente.

È possibile aggiungere tre tipi di azioni ai punti salienti:

Tipo di azione	Descrizione
Azioni riuscite	Le azioni da intraprendere quando un punto saliente viene completato con successo.
Azioni di avvertenza	Le azioni da intraprendere quando un punto saliente si avvicina a una violazione.
Azioni di violazione	Le azioni da intraprendere quando un punto saliente viene violato.

È possibile automatizzare le azioni seguenti per ogni tipo di azione:

Tipo di automazione	Descrizione	Esempio
Operazione	Assegna un'operazione a un utente specifico. È possibile specificare `Oggetto`, `Stato`, `Priorità` e `Scadenza` dell'operazione.	Creare un'operazione per fare in modo che un rappresentante dell'assistenza chiami un cliente quando viene violata una prima risposta.

Tipo di automazione	Descrizione	Esempio
Avviso tramite email	Invia per email un modello specifico a un destinatario designato.	Notificare ai titolari dei casi quando i relativi casi si avvicinano a una violazione di una prima risposta.
Aggiornamento di campo	Modifica il valore di un campo selezionato. È possibile specificare un valore o creare una formula per il nuovo valore.	Aggiornare il campo `Priorità` del caso su *Alta* quando una prima risposta si avvicina a una violazione.
Messaggio in uscita	Invia un messaggio a un endpoint designato. È anche possibile specificare il nome utente e i dati da includere nel messaggio.	Inviare dati sulle parti o sui servizi a un sistema esterno dopo il successo di una prima risposta.

VEDERE ANCHE:

- Aggiunta di punti salienti ai processi diritti
- Aggiunta di azioni dei punti salienti ai processi diritti
- Abilitazione di elementi dei feed di punti salienti

Punti salienti con ricorrenza indipendente

I punti salienti ricorrenti consentono la ripetizione dei punti salienti all'interno di un processo diritti, ogni volta che i criteri del punto saliente soddisfano i criteri del caso. I punti salienti ricorrenti indipendenti utilizzano sempre l'orario corrente come Data iniziale.

I punti salienti sono fasi obbligatorie nel processo di assistenza. Sono metriche che rappresentano i livelli di servizio da fornire a ciascuno dei propri clienti, ad esempio Prima risposta e Tempi di risoluzione sui casi.

Nel caso dei punti salienti con ricorrenza indipendente, questi si verificano ogni volta che i criteri del punto saliente soddisfano i criteri del caso, per tutto il tempo in cui esiste il processo diritti. Può essere attiva una sola occorrenza di un punto saliente alla volta. Per tutte le occorrenze, la Data iniziale rappresenta l'orario corrente nel momento in cui i criteri del punto saliente soddisfano i criteri del caso, a prescindere da quando era stata completata l'occorrenza precedente.

Esempio: Ad esempio, viene impostato un punto saliente denominato Proposta di soluzione tecnica per tenere traccia dell'inoltro del caso alla divisione di Assistenza tecnica. Quando si verifica il punto saliente Proposta di soluzione tecnica, il rappresentante dell'assistenza si aspetta una proposta di soluzione da parte del gruppo di Assistenza tecnica entro quattro ore.

Alle 10.00, il rappresentante dell'assistenza inoltra un caso alla divisione di Assistenza tecnica modificando un campo che, in virtù delle regole di flusso di lavoro, fa sì che i criteri del punto saliente soddisfino i criteri del caso. Di conseguenza, viene creato un punto saliente Proposta di soluzione tecnica con una Data iniziale che corrisponde all'orario corrente, ossia le 10.00. La Data di destinazione del punto saliente sarà le ore 14.00, cioè quattro ore a partire dalla Data iniziale. Alle 11.00, ampiamente in anticipo rispetto alla data di destinazione, un tecnico propone una soluzione che viene inviata al cliente e il punto saliente Proposta di soluzione tecnica viene completato.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition** con Service Cloud

Tuttavia, la soluzione proposta non risolve il problema del cliente. Alle 13.00, il rappresentante dell'assistenza inoltra il caso alla divisione di Assistenza tecnica e il punto saliente Proposta di soluzione tecnica viene nuovamente creato, questa volta con Data di destinazione alle ore 17.00.

Dopo la seconda occorrenza del punto saliente Proposta di soluzione tecnica, il caso avrà due punti salienti:

- Un punto saliente iniziato alle ore 10.00, che risulta completato
- Un punto saliente iniziato alle ore 13.00, con Data di destinazione alle ore 17.00 che risulta incompleto

Il punto saliente può ricorrere tutte le volte che sarà necessario fino a che il processo diritti sarà completato.

Punti salienti con ricorrenza sequenziale

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition** con Service Cloud

I punti salienti ricorrenti consentono la ripetizione dei punti salienti all'interno di un processo diritti, ogni volta che i criteri del punto saliente soddisfano i criteri del caso. I punti salienti con ricorrenza sequenziale hanno un orario d'inizio che si basa sulla Data di destinazione dell'occorrenza precedente del punto saliente.

I punti salienti sono fasi obbligatorie nel processo di assistenza. Sono metriche che rappresentano i livelli di servizio da fornire a ciascuno dei propri clienti, ad esempio Prima risposta e Tempi di risoluzione sui casi.

Nel caso dei punti salienti con ricorrenza sequenziale, questi si verificano ogni volta che i criteri del caso soddisfano i criteri del punto saliente e la Data di destinazione dell'occorrenza precedente è passata, per tutto il tempo in cui esiste il processo diritti. Può essere attiva una sola occorrenza di un punto saliente alla volta. Per la prima occorrenza, la Data iniziale è l'orario corrente nel momento in cui i criteri del punto saliente soddisfano i criteri del caso. Per le occorrenza successive, la Data iniziale deve essere successiva alla Data di destinazione dell'occorrenza precedente. Se un'occorrenza viene completata prima della sua Data di destinazione e i criteri del punto saliente soddisfano nuovamente i criteri del caso, l'occorrenza successiva inizierà alla Data di destinazione dell'occorrenza precedente. Se un'occorrenza viene completata prima della sua Data di destinazione, la Data iniziale dell'occorrenza successiva sarà l'orario corrente nel momento in cui i criteri del punto saliente soddisfano i criteri del caso.

Esempio: Ad esempio, viene impostato un punto saliente denominato Contatto con cliente effettuato, per tenere traccia dei contatti giornalieri con un cliente nell'ambito di un accordo sul livello di servizio. Il punto saliente risulta completato quando il rappresentante dell'assistenza comunica con il cliente. Il punto saliente Contatto con cliente effettuato ha una data di destinazione di 24 ore.

Alle 10.00 del lunedì viene creato un caso con il punto saliente Contatto con cliente effettuato. La Data di destinazione per il punto saliente è pari a 24 ore a partire dalla data iniziale, ossia le 10.00 di martedì. Alle 11.00 del lunedì, il rappresentante dell'assistenza comunica con il cliente. Il punto saliente Contatto con cliente effettuato è così completato. In aggiunta, viene creata l'occorrenza successiva del punto saliente Contatto con cliente effettuato. Tuttavia, poiché la Data di destinazione dell'occorrenza precedente è ancora nel futuro, la Data iniziale di questa occorrenza sono le 10.00 del martedì.

Dopo la seconda occorrenza del punto saliente Contatto con cliente effettuato, il caso avrà due punti salienti:

- Un punto saliente iniziato alle ore 10.00 del lunedì, che risulta completato
- Un punto saliente pianificato per iniziare alle 10.00 del martedì, che risulta incompleto con una Data di destinazione delle 10.00 di mercoledì.

Se il rappresentante dell'assistenza comunica con il cliente più volte nella giornata di lunedì, questo non avrà alcun effetto sul punto saliente del martedì.

Momento dell'interruzione del tracciamento e tempo effettivo trascorso per i punti salienti

È possibile consentire ad agenti e supervisori di monitorare i tempi di completamento dei punti salienti e di visualizzare la conformità all'accordo sui livelli di servizio (SLA).

Il `momento dell'interruzione` indica per quanto tempo un agente rimane bloccato e non può avanzare per completare il punto saliente. Ad esempio, un agente può dover attendere che un cliente fornisca ulteriori informazioni.

Il `tempo effettivo trascorso` indica la quantità di tempo necessaria per completare il punto saliente. (Tempo trascorso) - (Momento dell'interruzione) = (Tempo effettivo trascorso)

1. Da Imposta, immettere *`Impostazioni diritti`* nella casella Ricerca veloce, quindi selezionare **Impostazioni diritti**.
2. Nella sezione Momento dell'interruzione e tempo effettivo trascorso del punto saliente, selezionare **Abilita momento dell'interruzione e tempo effettivo trascorso**.
3. Dopo aver abilitato questa opzione, aggiungere i campi al layout di pagina dei punti salienti dei casi.
   a. Dalle impostazioni di gestione degli oggetti per i punti salienti dei casi, accedere a Layout di pagina.
   b. Aprire il layout di pagina dei punti salienti dei casi e aggiungere i campi del momento dell'interruzione e del tempo effettivo trascorso al layout.

VEDERE ANCHE:

Panoramica sui layout di pagina Feed caso

Creazione e modifica dei layout dei feed in Feed caso

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition** con Service Cloud

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per abilitare i campi del momento dell'interruzione e del tempo effettivo trascorso:
- "Gestisci diritti"

Per creare e modificare layout di pagina:
- "Personalizza applicazione"

Per assegnare layout di pagina:
- "Gestisci utenti"

Aggiunta di Tracciamento punti salienti a Feed caso

Aggiungere il componente Tracciamento punti salienti alla pagina Feed caso in modo tale che gli agenti dell'assistenza possano visualizzare il tempo rimanente prima della data di destinazione di un punto saliente attivo o verificare per quanto tempo un punto saliente è stato in violazione per i casi su cui stanno lavorando.

Gli agenti che lavorano sui casi devono essere consapevoli del tempo a loro disposizione fino alla scadenza dei punti salienti, perché le loro prestazioni sono spesso valutate in base alla frequenza con cui mancano i punti salienti. Il tracciamento punti salienti consente agli agenti di visualizzare il tempo rimanente su un punto saliente attivo o da quanto è scaduto un punto saliente se la sua Data di destinazione è già trascorsa, nonché un elenco dei punti salienti in arrivo e chiusi, il tutto sulla pagina Feed caso.

Quando il punto saliente è in corso, viene rappresentato da un cerchio di colore verde. Il cerchio si ritrae progressivamente man mano che il tempo scorre. Le ore, i minuti e i secondi rimanenti sono mostrati al centro del cerchio. Una volta scaduto il tempo per completare il punto saliente, il cerchio diventa rosso. Al centro del cerchio viene indicato da quanto tempo il punto saliente è scaduto.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition** con Service Cloud

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per creare e modificare layout di pagina:
- "Personalizza applicazione"

Per assegnare layout di pagina:
- "Gestisci utenti"

1. Dalle impostazioni di gestione degli oggetti per i casi, accedere a Layout di pagina.
2. La modalità di accesso alla pagina Impostazioni di Feed caso dipende dal tipo di layout di pagina che si sta utilizzando.
   - Per un layout nella sezione Layout di pagina dei casi, fare clic su **Modifica** e quindi su **Visualizzazione feed** nell'editor di layout di pagina.
   - Per un layout nel Layout di pagina per gli utenti Feed caso, fare clic su ▾ e scegliere `Modifica visualizzazione feed`. (Questa sezione viene visualizzata solo per le organizzazioni create prima del rilascio Spring '14.)
3. Nell'area Altri strumenti e componenti, selezionare **Tracciamento punti salienti**, e specificare il punto della pagina in cui si desidera visualizzare la funzione.
4. Fare clic su **Salva**.

Aggiungere il tracciamento punti salienti alle proprie pagine personalizzate includendo il componente `<apex:milestoneTracker>` in una pagina Visualforce oppure aggiungerlo come componente Salesforce Console per renderlo disponibile agli agenti senza sottrarre spazio nella pagina Feed caso.

Creazione di modelli di diritti

I modelli di diritti sono termini predefiniti dell'assistenza clienti che è possibile aggiungere rapidamente ai prodotti. Ad esempio, è possibile creare i modelli di diritti per l'assistenza telefonica o via Web, in modo che gli utenti possano aggiungere facilmente dei diritti ai prodotti offerti ai clienti.

Nota: I modelli di diritti possono essere utilizzati solo nelle organizzazioni che usano la funzione prodotti.

Per creare modelli di diritti:

1. Da Imposta, immettere *Modelli* nella casella Ricerca veloce, quindi selezionare **Modelli**.
2. Fare clic su **Nuovo modello**.
3. Immettere i dettagli:

Campo	Descrizione
Nome modello di diritto	Il nome del modello di diritto. Si consiglia di utilizzare un nome descrittivo, ad esempio *Assistenza telefonica*. Ciò consente agli utenti di meglio comprendere i modelli di diritti quando li vedono negli elenchi correlati per i prodotti.
Termine (giorni)	Il numero di giorni di validità del diritto.
Processo diritti	Il processo diritti associato al diritto. I processi diritti rappresentano delle tempistiche che includono tutte le fasi (punti salienti) che il team deve completare per risolvere i casi. Ciascun processo comprende la logica necessaria per determinare come applicare i livelli di servizio corretti per i propri clienti.
Per episodio	Consente di limitare il numero di casi supportati dal diritto.
Casi per diritto	Il numero totale di casi supportati dal diritto. Questo campo è disponibile solo se è selezionata l'opzione Per episodio.
Orario di ufficio	L'orario di ufficio supportato del diritto.
Tipo	Il tipo di diritto, ad esempio supporto Web o telefonico. Gli amministratori possono personalizzare i valori di questo campo.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition** con Service Cloud

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per creare modelli di diritti:
- "Gestisci diritti"

4. Fare clic su **Salva**.
5. Personalizzare i layout di pagina dei prodotti per aggiungere l'elenco correlato Modelli di diritti.

   Se si desidera, è possibile personalizzare l'elenco correlato Modelli di diritti per aggiungere i campi `Tipo` e `Orario di ufficio`. Questa operazione consente agli utenti di visualizzare il tipo di diritto, ad esempio supporto Web o telefonico, e gli eventuali orari di ufficio che si applicano al diritto.
6. Fare clic su **Salva**.

VEDERE ANCHE:

Impostazione dei diritti

Impostazione di filtri di ricerca correlati ai diritti sui casi

È possibile impostare filtri di ricerca sui casi per limitare le voci correlate ai diritti restituite. Ad esempio, quando gli utenti del portale creano un caso e selezionano il campo `Nome diritto`, possono scegliere solo diritti registrati sul rispettivo account o referente.

Per impostare filtri di ricerca correlati ai diritti sui casi:

1. Da Imposta, immettere *`Impostazioni diritti`* nella casella `Ricerca veloce`, quindi selezionare **Impostazioni diritti**.
2. Scegliere le voci che si desidera vengano restituite nei campi di ricerca.

Campi di ricerca sui casi	Fare clic su	Per restituire
`Asset`	`Stesso account sul caso`	Gli asset registrati per l'account sul caso. Nota: per garantire che i campi di ricerca restituiscano tutti gli asset che condividono un account con il caso, scegliere solo questa opzione.
	`Stesso referente sul caso`	Gli asset registrati per il referente sul caso.
	`Diritti attivi sull'account del caso`	Gli asset associati ai diritti che appartengono all'account del caso.
	`Diritti attivi sul referente del caso`	Gli asset associati ai diritti che appartengono al referente del caso.
`Diritto`	`Stato attivo`	Diritti con `Stato` Attivo.
	`Stesso account sul caso`	Diritti associati all'account per il caso.
	`Stesso asset sul caso`	Diritti associati all'asset per il caso.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition** con Service Cloud

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per impostare ricerche correlate ai diritti sui casi:
- "Gestisci diritti"

Campi di ricerca sui casi	Fare clic su	Per restituire
	`Stesso referente sul caso`	Diritti associati al referente per il caso.

La scelta di più voci agisce come una funzione AND. Ad esempio, scegliendo `Stesso account sul case` e `Stesso referente sul caso` si limitano le voci restituite nel campo `Asset` agli asset registrati sull'account *e* al referente per il caso.

Suggerimento: scegliere voci che soddisfino le modalità secondo le quali i rappresentanti dell'assistenza verificano l'idoneità all'assistenza. Ad esempio, scegliere le voci correlate all'account se i rappresentanti dell'assistenza verificano il supporto in base agli account.

3. Fare clic su **Salva**.

VEDERE ANCHE:

Impostazione dei diritti

Concessione agli utenti dell'accesso a gestione diritti

Dopo che è stata impostata la gestione diritti, è possibile concedere agli utenti l'accesso alla funzione. Gli utenti devono avere:

- Autorizzazioni utente specifiche
- Accesso ai campi appropriati
- Accesso alle schede appropriate

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition** con Service Cloud

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per creare e modificare gli utenti:
- "Gestisci utenti interni"

Verifica delle autorizzazioni utente

Le autorizzazioni utente seguenti controllano l'accesso a diverse funzionalità di gestione diritti:

Gli utenti che devono	Necessitano di queste autorizzazioni	Le autorizzazioni sono automaticamente abilitate su questi profili standard
Impostare gestione diritti, inclusi punti salienti, processi diritti e modelli di diritti	"Gestisci diritti" E "Personalizza applicazione"	Amministratore del sistema
Fornire la gestione diritti a un Portale Clienti	"Personalizza applicazione" E "Gestisci utenti" e "Modifica utenti Self-Service"	Amministratore del sistema
Fornire la gestione diritti a un portale partner	"Personalizza applicazione" E "Gestisci utenti"	Amministratore del sistema

Gli utenti che devono	Necessitano di queste autorizzazioni	Le autorizzazioni sono automaticamente abilitate su questi profili standard
Creare o aggiornare tipi di rapporto personalizzato che includono la gestione dei diritti	"Gestisci tipi di rapporto personalizzato"	Amministratore del sistema
Creare ed eseguire rapporti basati su tipi di rapporti personalizzati di gestione diritti	"Crea e personalizza rapporti"	Sola lettura, Utente standard, Responsabile soluzioni, Responsabile contratti, Utente marketing e Amministratore di sistema
Creare casi con diritti	"Crea" per i casi E "Lettura" per i diritti	Utente standard, Responsabile soluzioni, Responsabile contratti, Utente marketing e Amministratore di sistema
Modificare i diritti sui casi	"Modifica" per i casi E "Lettura" per i diritti	Utente standard, Responsabile soluzioni, Responsabile contratti, Utente marketing e Amministratore di sistema
Verificare o visualizzare i diritti	"Lettura" per i diritti	Sola lettura, Utente standard, Responsabile soluzioni, Responsabile contratti, Utente marketing e Amministratore di sistema
Creare diritti	"Crea" per i diritti	Nessuno: abilitare l'autorizzazione in un insieme di autorizzazioni o in un profilo personalizzato
Modificare i diritti	"Modifica" per i diritti	Nessuno: abilitare l'autorizzazione in un insieme di autorizzazioni o in un profilo personalizzato
Visualizzare i referenti diritti	"Lettura" per i referenti diritti	Sola lettura, Utente standard, Responsabile soluzioni, Responsabile contratti, Utente marketing e Amministratore di sistema
Cambiare i referenti diritti	"Crea" per i referenti diritti E "Elimina" per i referenti diritti	Nessuno: abilitare le autorizzazioni in un insieme di autorizzazioni o in un profilo personalizzato
Verificare o visualizzare i contratti di servizio	"Lettura" per i contratti di servizio	Sola lettura, Utente standard, Responsabile soluzioni, Responsabile contratti, Utente marketing e Amministratore di sistema
Creare contratti di servizio	"Crea" per i contratti di servizio	Nessuno: abilitare l'autorizzazione in un insieme di autorizzazioni o in un profilo personalizzato
Cambiare i contratti di servizio	"Modifica" per i contratti di servizio	Nessuno: abilitare l'autorizzazione in un insieme di autorizzazioni o in un profilo personalizzato

Gli utenti che devono	Necessitano di queste autorizzazioni	Le autorizzazioni sono automaticamente abilitate su questi profili standard
Verificare o visualizzare le voci di contratto	"Lettura" per le voci di contratto	Sola lettura, Utente standard, Responsabile soluzioni, Responsabile contratti, Utente marketing e Amministratore di sistema
Aggiungere voci di contratto ai contratti di servizio:	"Modifica" per i contratti di servizio E "Crea" per voci di contratto e "Lettura" per prodotti e listini prezzi	Nessuno: abilitare le autorizzazioni in un insieme di autorizzazioni o in un profilo personalizzato
Cambiare voci di contratto ai contratti di servizio	"Modifica" per i contratti di servizio E "Modifica" per voci di contratto e "Lettura" per prodotti e listini prezzi	Nessuno: abilitare le autorizzazioni in un insieme di autorizzazioni o in un profilo personalizzato

Suggerimento: Se un'autorizzazione utente non fa parte di un profilo standard che si deve utilizzare, creare un insieme di autorizzazioni e abilitare l'autorizzazione al suo interno o clonare il profilo standard e abilitare l'autorizzazione nel profilo personalizzato.

Impostazione della protezione a livello di campo

Scegliere i campi di gestione diritti che gli utenti possono visualizzare e modificare. Le impostazioni di protezione a livello di campo consentono di specificare l'accesso degli utenti ai campi delle pagine dei dettagli e di modifica, degli elenchi correlati, delle visualizzazioni elenco, dei rapporti, dei risultati delle ricerche, dei modelli di email, dei modelli di stampa unione e dei portali.

La protezione a livello di campo può essere impostata da un insieme di autorizzazioni, da un profilo o da un campo specifico.

Rendere visibili le schede Diritti e Contratti di servizio

La gestione diritti ha due schede: la scheda Diritti, dove gli utenti possono creare e gestire i diritti, e la scheda Contratti di servizio, dove gli utenti possono creare e modificare i contratti di servizio e le voci dei contratti (se queste sono impostate). È possibile creare un'applicazione personalizzata con queste schede o istruire gli utenti in modo che aggiungano le schede a un gruppo di schede esistente. Solo gli utenti con l'autorizzazione "Lettura" sui diritti visualizzeranno la scheda Diritti e solo gli utenti con l'autorizzazione "Lettura" sui contratti di servizio visualizzeranno la scheda Contratti di servizio. Le voci di contratto sono visualizzate nella scheda Contratti di servizio per gli utenti con l'autorizzazione "Lettura" sulle voci di contratto.

VEDERE ANCHE:

Impostazione dei diritti

Creazione di processi diritti

È possibile creare fino a 1000 processi diritti e includere fino a dieci punti salienti in ogni processo diritti. Accertarsi di creare i punti salienti prima di creare i processi diritti.

Per creare un processo diritti:

1. Da Imposta, immettere *Processi diritti* nella casella Ricerca veloce, quindi selezionare **Processi diritti**.
2. Fare clic su **Nuovo processo diritti**.
3. Immettere un nome e una descrizione.
4. Selezionare Attivo per abilitare il processo.

   Suggerimento: Conviene attivare un processo diritti dopo avervi aggiunto azioni dei punti salienti, poiché non è possibile aggiornare o eliminare azioni punti salienti su un processo dopo che questo è stato attivato e applicato a un caso.

5. Se lo si desidera, e se è abilitata la funzione controllo versioni diritti, selezionare Versione predefinita per rendere predefinita questa versione del processo diritti.
6. Scegliere i criteri per consentire ai casi di entrare e uscire dal processo diritti:

Campo	Descrizione	Azioni aggiuntive da intraprendere?
Il caso entra nel processo	**Basato sulla data di creazione del caso** Selezionare questa opzione se i casi devono entrare nel processo al momento della creazione.	No.
	Basato su un campo data/ora personalizzato sul caso Selezionare questa opzione se si desidera che il valore di un campo data/ora personalizzato sul caso determini il momento in cui il caso entra nel processo.	Sì, viene visualizzato un elenco a discesa per selezionare la data/ora personalizzata. È possibile solo scegliere una data/ora personalizzata, non una data personalizzata.
Il caso esce dal processo	**Basato sulla chiusura del caso** Selezionare questa opzione se i casi devono uscire dal processo al momento della chiusura.	No.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition** con Service Cloud

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per creare e aggiornare i processi diritti:
- "Gestisci diritti"

Campo	Descrizione	Azioni aggiuntive da intraprendere?
	Basato su criteri personalizzati Selezionare questa opzione se i casi devono uscire dal processo in base ai criteri definiti.	Sì, scegliere una delle seguenti opzioni: • Selezionare `seguenti criteri sono soddisfatti` e scegliere i criteri di filtro che un caso deve soddisfare perché possa uscire dal processo. Ad esempio, impostare un filtro per i casi con *`Priorità uguale a Alta`* se si desidera che i casi con il campo `Priorità` contrassegnato con Bassa escano dal processo. Selezionare `il valore della formula seguente è true` e immettere una formula che restituisce "Vero" o "Falso". Salesforce attiva la regola se la formula restituisce "Vero". • Selezionare `il valore della formula seguente è true` e immettere una formula che restituisce "True" (Vero) o "False" (Falso). I casi escono dal processo se la formula restituisce "Vero". Ad esempio, la seguente formula `(Caso: Priorità uguale a Bassa) E (Caso: Origine caso uguale a Email, Web)` sposta i casi al di fuori del processo se il campo `Priorità` è Bassa e il campo `Origine caso` è contrassegnato con Email o Web.

7. Se necessario, scegliere l'orario di ufficio che si desidera applicare al processo diritti. L'orario di ufficio impostato qui calcola la data di destinazione per tutti i punti salienti di questo processo diritti. L'orario di ufficio applicato a un punto saliente ha la precedenza sull'orario applicato a un processo diritti, che a sua volta ha la precedenza sull'orario applicato a un caso. Se non vengono impostato un orario di ufficio per il punto saliente, verrà utilizzato l'orario del processo diritti. Se non sono impostati né l'orario di ufficio per il punto saliente, né l'orario di ufficio per il processo diritti, verrà utilizzato l'orario relativo al caso.
8. Fare clic su **Salva**.

Dopo aver creato un processo diritti, è possibile eseguire ulteriori operazioni facoltative per personalizzare ulteriormente i processi diritti:

- Aggiungere punti salienti al processo diritti.
- Personalizzare i layout di pagina dei casi per aggiungere i campi dei processi diritti.

Nota: I processi diritti si applicano solo ai casi con diritti assegnati.

VEDERE ANCHE:

Monitoraggio dell'area di attesa processo diritti

Panoramica sui processi diritti

Creazione di nuove versioni dei processi diritti

Panoramica sui processi diritti

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition** con Service Cloud

I processi diritti rappresentano delle tempistiche che includono tutte le fasi (o punti salienti) che il team deve completare per risolvere i casi.

I processi diritti rappresentano delle tempistiche che includono tutte le fasi (punti salienti) che il team deve completare per risolvere i casi. Ciascun processo comprende la logica necessaria per determinare come applicare i livelli di servizio corretti per i propri clienti.

Non tutti i diritti necessitano di processi. Ad esempio, un diritto potrebbe semplicemente affermare che un cliente è idoneo per l'assistenza telefonica e che tale assistenza telefonica è disponibile 24 ore al giorno 7 giorni su 7, come definito dall'orario di ufficio. Se si volesse ampliare questa definizione di diritto - ad esempio se vi sono persone a cui mandare un messaggio email se il caso di un cliente resta irrisolto per due ore - si utilizzerebbe un processo diritti.

È possibile creare fino a 1000 processi diritti e includere fino a dieci punti salienti in ogni processo diritti. Contattare Salesforce per informazioni sull'aumento del numero di processi diritti e punti salienti.

Il controllo versioni diritti consente di apportare modifiche ai processi diritti esistenti, anche quando sono assegnati a diritti e casi attivi. Questo può essere utile, ad esempio, se cambiano le regole aziendali alla base dei processi diritti oppure se è necessario creare più versioni dello stesso processo diritti con differenze solo minime tra loro. Con il controllo versioni diritti, non è necessario creare processi completamente nuovi, è sufficiente creare nuove versioni di processi esistenti.

Per visualizzare o annullare i processi diritti attivi, da Imposta, immettere *`Processi diritti`* nella casella `Ricerca veloce`, quindi selezionare **Processi diritti**.

Evoluzione dei casi attraverso i processi diritti

1. Un agente dell'assistenza aggiunge un diritto con un processo diritti a un caso.
2. Il caso inserisce il processo in base alla data di creazione o a un campo data/ora personalizzato. Un campo data/ora personalizzato consente agli utenti di modificare una data sul caso da attivare quando viene inserito il processo.
3. Salesforce assegna al caso punti salienti con criteri corrispondenti. Ad esempio, se il criterio di un punto saliente è *`Priorità uguale a Alta`* e un caso ha `Priorità` Alta, Salesforce lo assegna al punto saliente Priorità uguale a Alta.

   Un caso può essere associato a un punto saliente alla volta; può essere associato a più punti salienti mentre si sposta all'interno del processo.
4. Le azioni dei punti salienti determinano quando e se vengono attivate azioni di flusso di lavoro di avviso, violazione o completamento per il caso.
5. Un agente dell'assistenza aggiorna il caso per completare un'azione del punto saliente.
6. Quando un caso viene aggiornato, entra nel processo diritti e avvia tutti i punti salienti che corrispondono ai suoi criteri.
7. Il caso esce dal processo in base ai criteri personalizzati o quando viene chiuso.

Nota: I processi diritti si applicano solo ai casi con diritti assegnati.È possibile visualizzare i casi a cui sono stati assegnati diritti creando visualizzazioni elenco di casi che filtrano i campi del processo diritti.

VEDERE ANCHE:

Creazione di processi diritti
Panoramica sul controllo versioni diritti
Panoramica sui punti salienti
Suggerimenti introduttivi sulla gestione diritti

Aggiunta di punti salienti ai processi diritti

I punti salienti sono fasi obbligatorie nel processo di assistenza. Sono metriche che rappresentano i livelli di servizio da fornire a ciascuno dei propri clienti, ad esempio Prima risposta e Tempi di risoluzione sui casi. Utilizzare i punti salienti nei processi diritti per applicare le fasi nel processo di assistenza.

È possibile creare fino a 1000 processi diritti e includere fino a dieci punti salienti in ogni processo diritti.

Per aggiungere punti salienti ai processi diritti:

1. Da Imposta, immettere *`Processi diritti`* nella casella `Ricerca veloce`, quindi selezionare **Processi diritti**.
2. Fare clic sul nome di un processo diritti.
3. Fare di nuovo clic sul nome del processo diritti in Versioni processi diritti.
4. Fare clic su **Nuovo** nell'elenco correlato Punti salienti.
5. Scegliere il punto saliente.
6. In `Trigger temporale (minuti)`, immettere il numero di minuti necessari agli utenti per completare il punto saliente prima che attivi un'azione.

   In alternativa, se si desidera che il tempo del trigger per il punto saliente venga calcolato dinamicamente in base al tipo di punto saliente e alle proprietà del caso, fare clic su **Abilita classe Apex per il trigger temporale (minuti)**.

   Nota: è necessario disporre di una classe Apex personalizzata che implementi l'interfaccia Apex `Support.MilestoneTriggerTimeCalculator` per utilizzare l'opzione Abilita classe Apex per il trigger temporale (minuti).

7. Se è stata selezionata l'opzione **Abilita classe Apex per il trigger temporale (minuti)**, utilizzare la ricerca per specificare una classe Apex per il punto saliente calcolato dinamicamente.
8. Scegliere l'inizio del punto saliente:

Selezionare	Per	Utilizzare se
Criteri punto saliente	Calcolare la `Data di destinazione` del punto saliente quando il punto saliente viene applicato a un caso (soddisfa i criteri del caso).	La `Data di destinazione` di un punto saliente si basa sul momento della sua applicazione a un caso; ad esempio, la

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition** con Service Cloud

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per aggiungere punti salienti ai processi diritti:
- "Gestisci diritti"

Selezionare	Per	Utilizzare se
	Può corrispondere o meno alla data iniziale del Processo diritti, che in genere corrisponde alla data di creazione del caso.	riassegnazione di un caso allo sviluppo quando l'assistenza ritiene che il problema sia riconducibile a un difetto. Ciò può avvenire in qualsiasi momento e *non* si basa sull'inizio del processo diritti (tempistica). Utilizzare se il punto saliente è ricorrente.
Processo diritti	Calcolare la `Data di destinazione` del punto saliente quando inizia il processo diritti (per impostazione predefinita, al momento della creazione di un caso).	La `Data di destinazione` si basa sull'inizio del processo diritti (tempistica). Ad esempio, i momenti della prima risposta e della risoluzione di un caso calcolano sempre la `Data di destinazione` in corrispondenza dell'inizio del processo diritti.

9. Se necessario, selezionare l'orario di ufficio che si desidera applicare al calcolo della data di destinazione per il punto saliente. Se non si specifica un orario per il punto saliente, verrà utilizzato l'orario di ufficio del processo diritti. Se non si specifica alcun orario, verrà utilizzato l'orario di ufficio del caso.
10. Immettere l'ordine in cui elaborare il punto saliente se un caso soddisfa i criteri di più punti salienti in un processo diritti. Utilizzare questo ordine in caso di punti salienti simili, ad esempio prima risposta e prima risposta con `Priorità` del caso alta.

    I casi possono solo soddisfare un punto saliente alla volta in un processo diritti.
11. Immettere i criteri che un caso deve soddisfare perché venga applicato il punto saliente:
    - Selezionare `seguenti criteri sono soddisfatti` e scegliere i criteri di filtro che un caso deve soddisfare perché possa essere applicato un punto saliente. Ad esempio, impostare un filtro per i casi con *`Priorità uguale a Alta`* se si desidera che il punto saliente venga applicato ai casi con il campo `Priorità` contrassegnato con Alta.

      Selezionare `il valore della formula seguente è true` e immettere una formula che restituisce "Vero" o "Falso". Salesforce attiva la regola se la formula restituisce "Vero".
    - Selezionare `il valore della formula seguente è true` e immettere una formula che restituisce "True" (Vero) o "False" (Falso). Il punto saliente viene applicato ai casi se la formula restituisce "Vero". Ad esempio, la seguente formula `(Caso: Priorità uguale a Alta) e (Caso: Origine caso uguale a Email, Web)` applica il punto saliente ai casi il cui campo `Priorità` è Alta e il campo `Origine caso` è contrassegnato con Email o Web. Tenere presente che il campo `Titolare caso` non si può utilizzare nelle formule.
12. Fare clic su **Salva**.

Dopo l'aggiunta di un punto saliente a un processo diritti, è possibile eseguire ulteriori operazioni per continuare a incorporare punti salienti nei processi diritti:

- Personalizzare i layout di pagina dei diritti per aggiungere l'elenco correlato Punti salienti. Questa operazione consente agli utenti di visualizzare i punti salienti sui diritti.
- Aggiungere azioni ai punti salienti nel processo diritti.

Nota: Il campo `Tempistica` mostra i punti salienti aggiunti al processo diritti:

- L'icona Punto saliente ( ) rappresenta i punti salienti.
- Fare clic o passare con il mouse sopra ogni punto saliente per visualizzarne i dettagli.
- Trascinare l'icona della maniglia ( ) lungo lo strumento Zoom tempistica per vedere i punti salienti passati e futuri.

VEDERE ANCHE:

Panoramica sui punti salienti

Creazione di punti salienti

Aggiunta di azioni dei punti salienti ai processi diritti

Creazione di processi diritti

Aggiunta di azioni dei punti salienti ai processi diritti

Le azioni dei punti salienti sono azioni di flusso di lavoro dipendenti dal tempo che si verificano a ogni fase (punto saliente) in un processo diritti. Esempi di azioni dei punti salienti sono l'invio di avvisi tramite email agli utenti specificati un'ora prima che una prima risposta si avvicini a una violazione oppure l'aggiornamento automatico di certi campi di un caso un minuto dopo che una prima risposta venga completata correttamente.

Prima di aggiungere azioni di punti salienti ai processi diritti, è necessario creare i punti salienti e creare i processi diritti.

Per aggiungere azioni dei punti salienti ai processi diritti:

1. Da Imposta, immettere *`Processi diritti`* nella casella `Ricerca veloce`, quindi selezionare **Processi diritti**.
2. Fare clic sul nome di un processo diritti.
3. Fare clic sul nome di un punto saliente nell'elenco correlato Punto saliente.
4. Aggiungere azioni al punto saliente:

Fare clic su Aggiungi azione di flusso di lavoro e selezionare	Per	Esempio
Nuova operazione	Creare un'operazione di flusso di lavoro	Creare un'operazione per fare in modo che un rappresentante dell'assistenza chiami un cliente quando viene violata una prima risposta.
Nuovo messaggio email	Creare un avviso via email	Notificare ai titolari dei casi quando i relativi casi si avvicinano a una violazione di una prima risposta.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition** con Service Cloud

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per aggiungere azioni dei punti salienti ai processi diritti:

- "Gestisci diritti"

  E

  "Personalizza applicazione"

Fare clic su Aggiungi azione di flusso di lavoro e selezionare	Per	Esempio
Nuovo aggiornamento del campo	Definizione di un aggiornamento di campo	Aggiornare il campo `Priorità` del caso su *Alta* quando una prima risposta si avvicina a una violazione.
Nuovo messaggio in uscita	Definire un messaggio in uscita	Inviare dati sulle parti o sui servizi a un sistema esterno dopo il successo di una prima risposta.
Seleziona azione esistente	Selezionare un'azione esistente	Utilizzare un avviso via email esistente per notificare al proprietario di un caso quando il caso si avvicina alla violazione di una prima risposta.

Nota: Per rendere le azioni avviso e violazione dipendenti dal tempo, aggiungere prima un trigger temporale. Il trigger temporale per le azioni completate è il trigger temporale sul punto saliente.

Inizialmente il pulsante **Aggiungi azione di flusso di lavoro** viene visualizzato nella sezione Azioni riuscite. Viene visualizzato nelle sezioni Azioni di avvertenza e Azioni di violazione dopo l'aggiunta di trigger temporali.

- Fare clic su **Aggiungi trigger temporale** per aggiungere un trigger temporale al punto saliente.

  Le azioni con trigger temporale vengono eseguite solo durante l'orario di ufficio dell'organizzazione.

- Fare clic su **Aggiungi azione di flusso di lavoro** sotto un trigger temporale per aggiungere azioni dipendenti dal tempo.

  È possibile aggiungere fino a dieci azioni e dieci trigger temporali a ogni tipo di azione di punto saliente.

Se lo si desidera:

- Fare clic su **Modifica** accanto all'azione o al trigger temporale che si desidera modificare.
- Fare clic su **Rimuovi** accanto a un'azione per rimuoverla dal processo diritti. Questa operazione non elimina l'azione del punto saliente, ma la rimuove dal processo diritti.
- Fare clic su **Elimina** accanto a un trigger temporale per rimuoverlo dal punto saliente. Questa operazione elimina il trigger temporale e rimuove le azioni ad esso associate dal processo diritti, ma non elimina le azioni del punto saliente. Se si fa clic su **Aggiungi azione di flusso di lavoro** e si sceglie l'opzione **Seleziona azione esistente**, le azioni sono infatti ancora disponibili.

VEDERE ANCHE:

Panoramica sui punti salienti

Suggerimenti introduttivi sulla gestione diritti

Impostazione della visualizzazione del tempo restante nel tracciamento punti salienti

Il tracciamento punti salienti visualizza il conto alla rovescia del tempo rimanente prima della scadenza di un punto saliente. Se il punto saliente è stato violato, il tracciamento punti salienti mostra il periodo di tempo trascorso da quando è scaduto. Il tempo rimanente può essere visualizzato in ore lavorative oppure in ore effettive.

Abilitare la gestione dei diritti e l'orario d'ufficio prima di impostare in che modo il tracciamento punti salienti visualizzerà il tempo rimanente.

Il tempo rimanente per un punto saliente è la differenza tra il momento attuale e la scadenza del punto saliente. Se l'orario d'ufficio è impostato per i punti salienti, il tempo rimanente viene visualizzato in ore lavorative per impostazione predefinita.

1. Da Imposta, immettere *`Impostazioni diritti`* nella casella `Ricerca veloce`, quindi selezionare **Impostazioni diritti**.
2. Nella sezione Tracciamento punti salienti, selezionare la casella di controllo `Mostra il tempo restante in ore effettive, non in ore lavorative`.
3. Fare clic su **Salva**.

Esempio: *Se il tempo restante è visualizzato in ore lavorative:* Si supponga, ad esempio, che l'orario d'ufficio sia dalle 9:00 alle 17.00. Se ora sono le 16.30 e l'agente dell'assistenza ha un punto saliente che scade alle 11.00 di domani, il tracciamento punti salienti mostra il tempo restante in ore lavorative, ossia 2,5 ore. (16.30-17:00 oggi e 9:00-11:00 domani.)

Se il tempo restante è visualizzato in ore effettive: Al contrario, se si imposta il tracciamento punti salienti in modo che visualizzi le ore effettive, le ore lavorative verranno ignorate. Il tracciamento punti salienti mostrerà il tempo restante utilizzando tutte le ore che intercorrono tra il momento attuale e la scadenza del punto saliente. Quindi, alle 16.30 di oggi, con un punto saliente che scade alle 11.00 di domani, il tempo restante visualizzato sarà di 18,5 ore. (Dalle 16.30 di oggi fino alle 11.00 di domani.)

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition** con Service Cloud

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per impostare in che modo viene visualizzato il tempo restante:
- "Gestisci diritti"

Abilitazione di elementi dei feed di punti salienti

Visualizzare gli elementi dei feed sui casi per i punti salienti completati e violati.

Gli elementi feed punti salienti rappresentano per gli addetti al servizio di assistenza una modalità aggiuntiva per monitorare l'attività dei casi. Quando si abilitano gli elementi feed punti salienti, gli agenti dell'assistenza visualizzano le notifiche nel Feed caso quando un punto saliente viene completato o violato. Gli elementi dei feed di punti salienti per i casi di cui un utente è titolare o che l'utente segue sono visualizzati anche sulla pagina del profilo dell'utente.

Questa impostazione è valida solo se sono stati abilitati Chatter e gestione dei diritti.

1. Da Imposta, immettere *`Impostazioni diritti`* nella casella `Ricerca veloce`, quindi selezionare **Impostazioni diritti**.
2. Selezionare `Abilita elementi feed punti salienti`.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition** con Service Cloud

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per abilitare gli elementi dei feed per punti salienti:
- "Gestisci diritti"

Nota: l'abilitazione degli elementi feed punti salienti non creano elementi feed per i punti salienti che sono già stati completati o violati.

VEDERE ANCHE:

- Panoramica sui punti salienti
- Aggiunta di punti salienti ai processi diritti
- Aggiunta di azioni dei punti salienti ai processi diritti

Panoramica sul controllo versioni diritti

Il controllo versioni diritti consente di apportare modifiche ai processi diritti esistenti, anche quando sono assegnati a diritti e casi attivi. Questo può essere utile, ad esempio, se cambiano le regole aziendali alla base dei processi diritti oppure se è necessario creare più versioni dello stesso processo diritti con differenze solo minime tra loro. Con il controllo versioni diritti, non è necessario creare processi completamente nuovi, è sufficiente creare nuove versioni di processi esistenti.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition** con Service Cloud

Quando si crea una nuova versione di un processo diritti, è possibile modificare uno qualsiasi dei seguenti elementi:

- Nome
- Descrizione
- Se il processo è attivo o meno
- Se la versione è quella predefinita
- Criteri di immissione
- Criteri di uscita

È anche possibile aggiungere note in merito alla versione. In questo modo sarà più semplice distinguere tra le diverse versioni dello stesso processo, soprattutto fra quelle che hanno lo stesso nome.

Nelle nuove versioni dei processi diritti attualmente in uso, è possibile aggiungere nuovi punti salienti, ma non è consentito modificare quelli esistenti. Nelle nuove versioni dei processi attualmente non in uso, è possibile sia aggiungere nuovi punti salienti sia modificare quelli esistenti.

Dopo che è stata creata una nuova versione di un processo diritti, è possibile scegliere di applicarla a tutti i diritti e ai casi assegnati alla versione utilizzata in precedenza oppure solo ai nuovi diritti e casi.

VEDERE ANCHE:

- Panoramica sui processi diritti
- Abilitazione del controllo versioni diritti
- Creazione di nuove versioni dei processi diritti
- Utilizzo di nuove versioni dei processi diritti

Creazione di nuove versioni dei processi diritti

Il controllo versioni diritti consente di apportare modifiche ai processi diritti esistenti, anche quando sono assegnati a diritti e casi attivi. Questo può essere utile, ad esempio, se cambiano le regole aziendali alla base dei processi diritti oppure se è necessario creare più versioni dello stesso processo diritti con differenze solo minime tra loro. Con il controllo versioni diritti, non è necessario creare processi completamente nuovi, è sufficiente creare nuove versioni di processi esistenti.

Prima di poter creare nuove versioni di processi diritti, è necessario abilitare il controllo versioni diritti.

Per creare una nuova versione di un processo diritti:

1. Da Imposta, immettere *Processi diritti* nella casella Ricerca veloce, quindi selezionare **Processi diritti**.
2. Fare clic sul nome del processo diritti di cui si desidera creare una nuova versione.
3. Nell'elenco Versioni processi diritti, fare clic sulla versione del processo da cui si desidera creare una nuova versione.
4. Nella pagina Dettagli processo diritti, fare clic su **Crea nuova versione**.
5. Specificare le informazioni per la nuova versione.
   Si consiglia di utilizzare il campo Note sulla versione per includere i dettagli in merito a ciò che differenzia la versione che si sta creando dalle altre. In questo modo sarà più semplice distinguere tra le diverse versioni dello stesso processo diritti.
6. Fare clic su **Salva**.

Nelle nuove versioni dei processi diritti attualmente in uso, è possibile aggiungere nuovi punti salienti, ma non è consentito modificare quelli esistenti. Nelle nuove versioni dei processi attualmente non in uso, è possibile sia aggiungere nuovi punti salienti sia modificare quelli esistenti.

Dopo che è stata creata una nuova versione di un processo diritti, è possibile scegliere di applicarla a tutti i diritti e ai casi assegnati alla versione utilizzata in precedenza oppure solo ai nuovi diritti e casi.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition** con Service Cloud

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per creare e aggiornare i processi diritti:
- "Gestisci diritti"

VEDERE ANCHE:

Panoramica sui processi diritti

Panoramica sul controllo versioni diritti

Utilizzo di nuove versioni dei processi diritti

Utilizzo di nuove versioni dei processi diritti

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition** con Service Cloud

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per creare e aggiornare i processi diritti:
- "Gestisci diritti"

Dopo che è stata creata una nuova versione di un processo diritti, è possibile scegliere di applicarla a tutti i diritti e ai casi assegnati alla versione utilizzata in precedenza oppure solo ai nuovi diritti e casi.

Per applicarla a un nuovo diritto (e, per estensione, ai casi con quel diritto), semplicemente sceglierla dal campo di ricerca Processo diritti quando si crea il diritto.

Per applicare un nuovo processo diritti ai casi e ai diritti assegnati a una versione del processo utilizzata in precedenza, procedere in questo modo:

1. Da Imposta, immettere *`Processi diritti`* nella casella `Ricerca veloce`, quindi selezionare **Processi diritti**.
2. Fare clic sul nome del processo diritti che si desidera utilizzare.
   L'elenco nella pagina principale Processi diritti mostra la versione predefinita di ogni processo. Fare clic sul nome del processo per visualizzare un elenco di tutte le sue versioni disponibili.
3. Nella pagina dei dettagli del processo diritti, fare clic sul nome della versione in cui si desidera aggiornare casi e diritti.
4. Fare clic su **Nuova regola di aggiornamento**.
5. Scegliere la versione del processo diritti che si desidera aggiornare.
   L'aggiornamento è possibile a partire da qualsiasi altra versione del processo, attiva o meno.
6. Per impedire l'attivazione delle azioni di avviso e violazione sui punti salienti nei casi a cui si applicheranno gli avvisi o le violazioni dopo l'aggiornamento, selezionare **Non attivare avvertenze e violazioni nuovo punto saliente**.
7. Fare clic su **Salva**.
   La pagina dei dettagli della regola di aggiornamento mostra il numero stimato dei diritti e dei casi che saranno aggiornati.
8. Fare clic su **Avvia** per iniziare il processo di aggiornamento.

Durante tutto il processo di aggiornamento, la pagina dei dettagli della regola di aggiornamento si aggiornerà per visualizzare il numero dei diritti e dei casi elaborati. Per arrestare l'aggiornamento in qualsiasi momento, fare clic su **Interrompi**.

VEDERE ANCHE:

Panoramica sul controllo versioni diritti
Creazione di nuove versioni dei processi diritti

Note, limitazioni e procedure consigliate per la gestione diritti

Note e limitazioni

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition** con Service Cloud

- Le voci contratto possono essere utilizzate solo se l'organizzazione utilizza i prodotti.
- Non è possibile creare visualizzazioni elenco per le voci contratto.
- I diritti non possono essere condivisi. Se un diritto dispone di un account, la condivisione viene ereditata dalla condivisione account.
- Le voci contratto non possono essere condivise. La condivisione delle voci contratto viene ereditata dalla condivisione del contratto di servizio. Ad esempio, gli utenti con l'autorizzazione “Lettura” sui contratti di servizio ereditano l'autorizzazione “Lettura” sulle voci contratto.

- Se si desidera che i propri clienti o partner possano accedere ai rispettivi diritti o contratti di servizio, aggiungere diritti o contratti di servizio ai portali.

  Non aggiungere i seguenti campi del processo diritti ai layout di pagina dei casi per gli utenti del portale, perché questi ultimi non devono accedere a informazioni relative ai propri processi di assistenza interni: `Ora iniziale processo diritto`, `Ora finale processo diritto`, `Arrestato` e `Arrestato dal`.

- Se si utilizza il campo `Per episodio` per limitare il numero di casi supportati dai diritti, si consiglia di impostare su sola lettura la protezione a livello di campo nei campi `Casi per episodio` e `Casi rimanenti` per gli utenti che non devono modificare l'assistenza per episodio.
- I diritti non vengono applicati automaticamente ai casi creati con Web a caso o Email a caso. Se necessario, è possibile aggiungere diritti a queste funzioni utilizzando Apex Code.
- Non è possibile aggiungere punti salienti ai casi senza utilizzare i processi diritti; questi ultimi applicano i punti salienti ai casi.
- I campi di unione per i diritti sui casi non sono supportati. Ad esempio, se si aggiunge il campo di unione `Nome diritto {!Case.Entitlement}` a un modello di email, il campo non viene compilato sul modello.

Procedure consigliate

- Impostare filtri di ricerca sui casi per limitare le voci correlate ai diritti restituite. Ad esempio, quando gli utenti del portale creano un caso e selezionano il campo `Nome diritto`, possono scegliere solo diritti registrati sul rispettivo account o referente.
- Utilizzare Apex Code per contrassegnare automaticamente i punti salienti come Completato per i casi che corrispondono a criteri univoci. Ad esempio, è possibile creare un trigger Apex su EmailMessage che contrassegna un punto saliente prima risposta come Completato sui casi quando i rappresentanti dell'assistenza inviano messaggi email dai casi.
- Utilizzare lo strumento di trasferimento globale per trasferire più contratti di servizio da un utente all'altro.
- Personalizzare i valori del campo `Tipo` sui diritti in modo che corrispondano ai tipi di diritti forniti o venduti dal proprio team, quali assistenza Web o formazione online.
- Aggiungere il campo `Icona stato` ai diritti, ai contratti di servizio e ai layout di pagina delle voci contratto, per consentire agli utenti di vedere facilmente uno dei tre stati seguenti:
  - Attivo
  - Scaduto
  - Inattivo

  Inoltre, è possibile aggiungere i campi ai layout di pagina.
- Utilizzare le regole di condivisione per consentire agli utenti di accedere ai contratti di servizio di cui non sono titolari; non è possibile estendere il modello di condivisione predefinito valido per tutta l'organizzazione ai contratti di servizio.
- Se si utilizzano i prodotti, impostare modelli di diritti per predefinire i termini dell'assistenza che gli utenti possono aggiungere ai prodotti.
- Impostare processi diritti per applicare tutte le fasi che il team di assistenza deve completare per risolvere i casi.
- Se non si utilizza il controllo versioni diritti, si consiglia di attivare i processi diritti *dopo* avervi aggiunto azioni dei punti salienti, poiché non è possibile aggiornare o eliminare azioni dei punti salienti su un processo dopo che questo è stato attivato e applicato a un caso. Si consiglia di creare nuovi processi diritti per sostituire quelli esistenti e attivi applicati ai casi.
- Se si utilizza il controllo versioni diritti, è possibile aggiornare i processi diritti esistenti, anche quando sono assegnati a processi e casi attivi.
- È possibile creare fino a 1000 processi diritti e includere fino a dieci punti salienti in ogni processo diritti. Contattare Salesforce per informazioni sull'aumento del numero di processi diritti e punti salienti.
- Utilizzare i tipi di rapporti personalizzati per definire criteri dei rapporti dai quali gli utenti possano eseguire e creare rapporti sui diritti e sui contratti di servizio.

- È possibile visualizzare i casi con punti salienti creando visualizzazioni elenco di casi che filtrano i campi dei punti salienti.
- Utilizzare l'area di attesa processo diritti per visualizzare o annullare le azioni processo diritti attive.
- è possibile aggiungere regole di convalida ai punti salienti dei casi in modo che quando gli utenti aggiornano un punto saliente in un caso, questo debba essere verificato in base agli standard specificati prima di essere salvato. Ad esempio, è possibile creare una regola di convalida che verifica che gli utenti selezionino una data di completamento del punto saliente successiva alla data di creazione del caso.

VEDERE ANCHE:

Panoramica sulla gestione diritti

Impostazione della gestione diritti

Panoramica sul controllo versioni diritti

Aggiunta di una Knowledge Base

Aggiunta di Salesforce Knowledge

Panoramica sulla documentazione di Salesforce Knowledge

Salesforce Knowledge è una Knowledge Base in cui gli utenti possono facilmente creare e gestire i contenuti, noti come articoli, nonché trovare e consultare rapidamente gli articoli desiderati. Utilizzare gli elenchi riportati sotto per trovare informazioni su Salesforce Knowledge nella documentazione di Salesforce.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Salesforce Knowledge è disponibile nelle versioni **Performance Edition** e **Developer Edition**.

Salesforce Knowledge è disponibile con un supplemento di prezzo nelle versioni **Enterprise Edition** e **Unlimited Edition**.

Panoramica, procedure consigliate e suggerimenti per Salesforce Knowledge

- Panoramica su Salesforce Knowledge
- Terminologia di Salesforce Knowledge
- Suggerimenti per l'implementazione di Salesforce Knowledge
- Procedure consigliate per Salesforce Knowledge
- Guida all'implementazione di Salesforce Knowledge

Impostazione di Salesforce Knowledge

- Impostazione di Salesforce Knowledge
- Impostazione di Salesforce Knowledge
- Concessione di autorizzazioni per utenti Salesforce Knowledge
- Definizione dei tipi di articoli
- Importazione di articoli
- Importazione di articoli in Salesforce Knowledge

Utilizzo di Salesforce Knowledge Base

- La scheda Articoli o Knowledge
- Ricerca di articoli
- Ricerca di articoli Knowledge in una Salesforce Console
- Ricerca
- Gestione di articoli e traduzioni
- Pubblicazione di articoli e traduzioni
- Creazione di rapporti sugli articoli di Salesforce Knowledge

Definizione delle categorie di dati per gli articoli di Salesforce Knowledge

- Definizione di categorie di dati
- Creazione e modifica di gruppi di categorie
- Aggiunta di categorie di dati a gruppi di categorie
- Gestione delle categorie di dati

Traduzione degli articoli di Salesforce Knowledge

- Impostazione di una Knowledge Base multilingue
- Supporto di più lingue nella Knowledge Base
- Creazione di un'area di attesa per gli articoli
- Traduzione di articoli in Salesforce Knowledge
- Esportazione di articoli per la traduzione
- Importazione di traduzioni di articoli

Condivisione della propria Salesforce Knowledge Base

- Salesforce Console e Salesforce Knowledge
- Portale Clienti e Salesforce Knowledge
- Abilitazione di Salesforce Knowledge nel Portale partner
- Per consentire ai visitatori del proprio sito Web pubblico di visualizzare gli articoli di Salesforce Knowledge, installare l'applicazione *Public Knowledge Base* da AppExchange. Per installare, configurare e personalizzare la Knowledge Base pubblica con questo pacchetto, vedere la guida all'applicazione Public Knowledge Base AppExchange disponibile su AppExchange.

Sviluppo con Salesforce Knowledge

- La Salesforce Knowledge Developer's Guide contiene informazioni specifiche per lo sviluppo in Salesforce Knowledge insieme a esercitazioni e a esempi.
- La SOAP API Developer's Guide contiene informazioni sull'API Salesforce Knowledge:
  - Indicazioni generali
  - Oggetti
  - Chiamate
- La Metadata API Developer's Guide contiene informazioni sugli oggetti API metadati di Salesforce Knowledge.

- La Visualforce Developer's Guide contiene informazioni sui componenti Visualforce di Salesforce Knowledge.
- La Force.com Apex Code Developer's Guide contiene informazioni sulla classe Apex KnowledgeArticleVersionStandardController.

Impostazione di Salesforce Knowledge

Per un amministratore di Knowledge Base, eseguire le operazioni preliminari significa scegliere le modalità con cui formattare e pubblicare gli articoli e quindi mettere la Knowledge Base a disposizione di autori, revisori, editori e altre persone del proprio team. Dopo l'impostazione iniziale è possibile abilitare diverse impostazioni, inclusa la disponibilità degli articoli per clienti, partner e visitatori dei siti Web pubblici.

Prima di impostare Salesforce Knowledge, assicurarsi di essere un utente Salesforce Knowledge.

1. Dalle impostazioni personali, immettere *Dettagli utente avanzati* nella casella Ricerca veloce, quindi selezionare **Dettagli utente avanzati**. Se non si ottiene alcun risultato, immettere *Informazioni personali* nella casella Ricerca veloce, quindi selezionare **Informazioni personali**.
2. Assicurarsi che la casella di controllo Utente Knowledge sia selezionata.

Suggerimenti introduttivi su Salesforce Knowledge

Completare la seguente procedura per abilitare Salesforce Knowledge nell'organizzazione:

1. Da Imposta, immettere *Tipi di articoli Knowledge* nella casella Ricerca veloce, quindi selezionare **Tipi di articoli Knowledge** e creare uno o più tipi di articolo.

   Nota: Affinché gli utenti possano accedere ai tipi di articolo, l'amministratore deve impostare le autorizzazioni a livello di oggetto per i tipi di articolo.

2. Da Imposta, immettere *Impostazioni Knowledge* nella casella Ricerca veloce, quindi selezionare **Impostazioni Knowledge**. Confermare l'abilitazione di Salesforce Knowledge e fare clic su Abilita Knowledge.
3. Selezionare le impostazioni generali.
   - Selezionare Consenti agli utenti di creare e modificare gli articoli dalla scheda Articoli per abilitare gli utenti alla modifica degli articoli senza utilizzare la scheda Gestione articoli. Per aprire la pagina di modifica dell'articolo, gli utenti possono fare clic su **Modifica** accanto all'articolo. Se esiste già una versione pubblicata dell'articolo, gli utenti potranno visualizzare la versione pubblicata o modificare la versione corrente. Se esiste una versione bozza, possono continuare a modificare la bozza esistente, ma devono rivederla attentamente in modo da non sovrascrivere le modifiche non pubblicate.
   - Selezionare Attiva campo Stato convalida per aggiungere un campo Stato convalida a tutti gli articoli di Salesforce Knowledge.
   - Selezionare Consenti agli utenti di aggiungere contenuti multimediali esterni all'HTML nell'editor standard per consentire gli elementi <iframe> nell'editor standard di incorporare contenuti multimediali dai siti Web Dailymotion, Vimeo e YouTube.
4. Selezionare almeno un'opzione per Riepiloghi articoli.
   - Applicazione interna
   - Cliente

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Salesforce Knowledge è disponibile nelle versioni **Performance Edition** e **Developer Edition**.

Salesforce Knowledge è disponibile con un supplemento di prezzo nelle versioni **Enterprise Edition** e **Unlimited Edition**.

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per creare o modificare utenti:
- "Gestisci utenti interni"

Per creare tipi di articoli e azioni articolo:
- "Personalizza applicazione"

  E

  "Gestisci Salesforce Knowledge"

Per gestire i sinonimi:
- "Gestisci sinonimi"

Per creare categorie di dati:
- "Gestisci categorie di dati"

- Partner

5. Selezionare le opzioni desiderate per le modalità di ricerca delle funzioni nella scheda Knowledge.
   - `Suggerisci articoli per i casi considerando il contenuto dei casi (Beta)` suggerisce gli articoli in base alla similarità dei contenuti nonché ai link degli stessi tra i casi simili. Se nessun articolo è collegato a casi simili, gli articoli suggeriti hanno titoli simili al caso. Gli articoli suggeriti sono disponibili nella Console for Service Salesforce e nei portali quando si visualizzano i casi esistenti e si creano dei nuovi casi.
   - `Evidenzia il testo pertinente dell'articolo nei risultati della ricerca` genera uno snippet del testo pertinente dell'articolo con i termini di ricerca in grassetto. Vedere Evidenziazioni nella ricerca e snippet a pagina 356.
   - `Completa automaticamente la ricerca delle parole chiave` suggerisce le tre ricerche di parole chiave più utilizzate nella scheda Knowledge. I suggerimenti sono basati sul canale (interno, cliente, partner o pubblico) in cui l'utente esegue la ricerca.

     Nota: La cronologia delle ricerche delle parole chiave viene aggiornata una volta al giorno.

   - `Completa automaticamente la ricerca del titolo`: suggerisce fino a tre articoli con titoli corrispondenti.

   Se l'organizzazione non ha abilitato la scheda Knowledge, vedere Abilitazione di Knowledge One con gli insiemi di autorizzazioni e Abilitazione di Knowledge One con i profili.

6. Scegliere una **Lingua Knowledge Base predefinita**. Questa è la lingua che verrà utilizzata dagli autori per scrivere la maggior parte degli articoli. Si consiglia di utilizzare la lingua dell'organizzazione come **Lingua Knowledge Base predefinita**.
7. Se la Knowledge Base supporta più lingue, selezionare `Lingue multiple`, aggiungere le lingue supportate e regolare le loro impostazioni.

   Nota: Dopo che è stata aggiunta, una lingua non può più essere rimossa.

8. Se si desidera, selezionare le `Impostazioni caso`.
   - Consenti agli utenti di creare un articolo da un caso. Scegliere l'editor semplice o standard e definire il tipo di articolo predefinito, l'assegnatario e qualsiasi personalizzazione Apex.
   - Utilizza un profilo per creare PDF degli articoli. Se gli agenti devono allegare PDF ai casi, assicurarsi che l'opzione `Consenti agli utenti di allegare un articolo come pdf` sia selezionata nel layout di pagina del feed caso.
   - Consenti agli utenti di condividere articoli tramite URL pubblici
   - Abilitare l'elenco di casi collegati a un articolo
9. Se lo si desidera, selezionare `Consenti agli utenti di creare un articolo a partire da una risposta` per creare gli articoli dalle risposte in Risposte.
10. Fare clic su **Salva**.

Attenersi alla seguente procedura per consentire agli utenti interni di gestire e visualizzare gli articoli:

1. Creare i gruppi di categorie e le singole categorie che gli autori assegneranno agli articoli. Le categorie facilitano la ricerca degli articoli nella Knowledge Base da parte degli agenti, dei clienti, dei partner e dei visitatori. Per ulteriori informazioni, vedere Gestione delle categorie di dati a pagina 376.
2. Dopo l'impostazione delle categorie di dati, è possibile controllare la visibilità degli articoli in base alla categoria. per impostazione predefinita, gli utenti di Salesforce Knowledge possono accedere a tutti gli articoli associati a qualunque categoria. Per limitare la visibilità degli articoli, vedere Modifica della visibilità dei gruppi di categorie a pagina 386.
3. Per consentire agli utenti interni di accedere a Salesforce Knowledge, assegnare a ciascun utente una licenza funzioni Salesforce Knowledge:

a. Da Imposta, immettere *Utenti* nella casella Ricerca veloce, quindi selezionare **Utenti**.

b. Fare clic su **Modifica** accanto al nome di un utente o fare clic su **Nuovo** per creare un nuovo utente.

c. Selezionare la casella di controllo Utente Knowledge.

Nota: Per istruzioni su come concedere l'accesso a Salesforce Knowledge agli utenti del portale, vedere Abilitazione di Salesforce Knowledge nel Portale Clienti e Abilitazione di Salesforce Knowledge nel Portale partner.

4. Verificare che per ogni utente siano abilitate tutte le autorizzazioni utente Salesforce Knowledge necessarie. Per ulteriori informazioni, vedere Concessione di autorizzazioni per utenti Salesforce Knowledge a pagina 398.
5. Rendere visibili le schede Gestione articoli e Knowledge aggiungendole a un'applicazione personalizzata o chiedendo agli utenti di aggiungere la scheda Gestione articoli o Knowledge a un gruppo di schede esistente. Tenere presente quanto segue:
   - Tutti gli utenti con accesso a Salesforce Knowledge possono visualizzare la scheda Knowledge.
   - Gli utenti con autorizzazione "Gestisci articoli" possono visualizzare la scheda Gestione articoli.

VEDERE ANCHE:

Creazione e assegnazione di utenti e gruppi Salesforce Knowledge
Personalizzazione di Salesforce Knowledge

Definizione dei tipi di articoli

La prima fase della procedura di impostazione di Salesforce Knowledge consiste nella creazione di uno o più tipi di articoli. Non è possibile abilitare Salesforce Knowledge senza che sia stato creato almeno un tipo di articoli.

Quando crea un articolo, l'autore deve selezionare un tipo di articolo. I *tipi di articoli*, quali le Domande frequenti e le Esercitazioni, determinano il formato e la struttura di visualizzazione di un articolo per ogni tipo di pubblico, o canale. Per ogni tipo di articolo è possibile creare campi personalizzati, personalizzare il layout aggiungendo o eliminando sezioni e campi e scegliere un modello per ogni canale. È inoltre possibile creare regole di flusso di lavoro e processi di approvazione per consentire all'organizzazione di controllare e gestire la creazione e la pubblicazione degli articoli.

Nota: Affinché gli utenti possano accedere ai tipi di articolo, l'amministratore deve impostare le autorizzazioni a livello di oggetto per i tipi di articolo.

Per creare un tipo di articolo:

1. Da Imposta, immettere *Tipi di articoli Knowledge* nella casella Ricerca veloce, quindi selezionare **Tipi di articoli Knowledge**.
2. Fare clic su **Nuovo tipo di articolo** o modificare un tipo di articolo esistente.
3. Immettere le seguenti informazioni:

Campo	Descrizione
Etichetta	Nome utilizzato per indicare il tipo di articolo nelle pagine dell'interfaccia utente.
Etichetta plurale	Il nome plurale dell'oggetto. Se si crea una scheda per l'oggetto, questo nome viene utilizzato per la scheda.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Salesforce Knowledge è disponibile nelle versioni **Performance Edition** e **Developer Edition**.

Salesforce Knowledge è disponibile con un supplemento di prezzo nelle versioni **Enterprise Edition** e **Unlimited Edition**.

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per creare, modificare o eliminare i tipi di articoli:

- "Personalizza applicazione"

  E

  "Gestisci Salesforce Knowledge"

Campo	Descrizione
Genere	Se appropriato per la lingua predefinita dell'organizzazione, specificare il genere dell'etichetta. Questo campo viene visualizzato se la lingua predefinita a livello di tutta l'organizzazione utilizza i generi. L'impostazione della preferenza personale per la lingua non influisce sulla visualizzazione del campo.
Inizia con suono vocalico	Se appropriato per la lingua predefinita dell'organizzazione, selezionare se l'etichetta inizia per vocale.
Nome oggetto	(Sola lettura) Nome univoco utilizzato per indicare il tipo di articolo quando si utilizza l'API Force.com. Nei pacchetti gestiti il nome univoco evita i conflitti di denominazione nelle installazioni dei pacchetti. Il campo Nome oggetto può contenere solo caratteri di sottolineatura e caratteri alfanumerici. Deve essere univoco, iniziare con una lettera, non deve includere spazi, né terminare con un carattere di sottolineatura, né contenere due caratteri di sottolineatura consecutivi.
Descrizione	Descrizione opzionale del tipo di articolo. Una descrizione significativa aiuterà a ricordare le differenze tra i vari tipi di articoli quando questi sono visualizzati in un elenco.
Tieni traccia cronologia campo	Selezionare questa opzione per tenere traccia dell'intera cronologia di un articolo e delle relative versioni. Il sistema registra e visualizza gli aggiornamenti dei campi, gli eventi di flusso di lavoro di pubblicazione e le versioni nelle varie lingue per l'articolo principale ed eventuali traduzioni.
Stato distribuzione	Indica se il tipo di articolo è visibile al di fuori dell'ambiente di configurazione. **In fase di sviluppo** significa che i responsabili articolo non possono scegliere questo tipo di articolo quando creano gli articoli. Selezionare **Distribuito** solo quando la creazione del tipo di articolo è terminata.

4. Fare clic su **Salva**.
5. Nella pagina dei dettagli del tipo di articolo, immettere le seguenti informazioni:
   - Nell'elenco correlato Campi, creare o modificare i campi personalizzati in funzione delle proprie esigenze.
   - Nell'elenco correlato Campi, modificare il layout del tipo di articolo in funzione delle esigenze per riorganizzare i campi e creare le sezioni.
   - Nell'elenco correlato Visualizzazioni canale, scegliere un modello per Applicazione interna, Partner, Cliente e Public Knowledge Base.

VEDERE ANCHE:

Impostazione di Salesforce Knowledge

Eliminazione dei tipi di articoli

Per eliminare un tipo di articolo:

1. Da Imposta, immettere *Tipi di articoli Knowledge* nella casella Ricerca veloce, quindi selezionare **Tipi di articoli Knowledge**.
2. Accanto al tipo di articolo desiderato, fare clic su **Canc**.
3. Confermare l'eliminazione del tipo di articolo.

Note sull'eliminazione dei tipi di articoli

Quando si eliminano dei tipi di articoli, tenere presente quanto segue:

- Se l'organizzazione dispone di un solo tipo di articolo, questo non può essere eliminato. Tutte le organizzazioni Salesforce Knowledge devono avere almeno un tipo di articolo distribuito. Creare un nuovo tipo di articolo ed eliminare quello vecchio.
- Tutti gli articoli associati a un tipo di articolo eliminato vengono rimossi automaticamente da tutti i canali, comprese le bozze, gli articoli pubblicati e quelli archiviati.
- Salesforce non visualizza i tipi di articoli eliminati nel Cestino insieme agli altri record eliminati. I tipi di articoli eliminati sono invece visualizzati per 15 giorni nell'elenco Tipi di articoli eliminati sulla pagina della visualizzazione elenco degli articoli. In questo lasso di tempo è possibile ripristinare o eliminare definitivamente il tipo di articolo e gli articoli associati. Dopo 15 giorni, il tipo di articolo e gli articoli correlati vengono cancellati definitivamente.
- Se un utente fa clic su un segnalibro che indirizza all'URL di un articolo eliminato, il sistema visualizza un messaggio Privilegi insufficienti.

VEDERE ANCHE:

Definizione dei tipi di articoli

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Salesforce Knowledge è disponibile nelle versioni **Performance Edition** e **Developer Edition**.

Salesforce Knowledge è disponibile con un supplemento di prezzo nelle versioni **Enterprise Edition** e **Unlimited Edition**.

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per eliminare i tipi di articoli:

- "Personalizza applicazione"

  E

  "Gestisci Salesforce Knowledge"

Modifica dei layout dei tipi di articoli

I layout dei tipi di articoli determinano i campi che possono essere visualizzati e modificati dagli utenti durante l'immissione dei dati di un articolo. Determinano inoltre quali sezioni vengono visualizzate quando gli utenti consultano gli articoli. Il formato dell'articolo, ad esempio la visualizzazione di sezioni del layout sotto forma di sottoschede o di pagine singole dotate di link, viene definito dal modello del tipo di articolo. Ogni tipo di articolo ha un solo layout, ma è possibile scegliere un modello diverso per ciascuno dei quattro canali del tipo di articolo.

Suggerimento: È anche possibile utilizzare la protezione a livello di campo per nascondere i campi sui tipi di articoli. Ad esempio, se si pubblica lo stesso articolo nell'applicazione interna e nel Portale Clienti, conviene utilizzare la protezione a livello di campo per nascondere un campo personalizzato quale `Commenti interni` agli utenti del Portale Clienti.

Per modificare il layout di un tipo di articolo:

1. Da Imposta, immettere *`Tipi di articoli Knowledge`* nella casella `Ricerca veloce`, quindi selezionare **Tipi di articoli Knowledge**.
2. Selezionare uno dei tipi di articoli nell'elenco.
3. Nell'elenco correlato Campi, fare clic su **Modifica layout**.
4. Quando si lavora sul layout:
   - L'editor di layout è suddiviso in due parti: una tavolozza nella parte superiore dello schermo e il layout in quella inferiore. La tavolozza contiene i campi disponibili e un elemento sezione. Il layout contiene una sezione Informazioni e uno spazio che consente di aggiungere altre sezioni. Per impostazione predefinita, tutti i campi personalizzati vengono inclusi nella sezione Informazioni.

     Nota: i campi standard `Numero articolo`, `Riepilogo`, `Titolo` e `Nome URL` non sono visualizzati nel layout. `Numero articolo` e `Riepilogo` vengono visualizzati in una sezione Proprietà di sola lettura all'inizio dell'articolo pubblicato. Questa intestazione comprende anche i campi `Prima pubblicazione`, `Ultima modifica` e `Ultima pubblicazione`.
   - Per aggiungere una nuova sezione, trascinare l'elemento sezione nella tavolozza.
   - Per modificare il nome di una sezione, fare clic sul relativo titolo. La sezione Informazioni non può essere rinominata.
   - Per eliminare un campo da una sezione, trascinarlo sul lato destro della tavolozza o fare clic sull'icona accanto al campo.
   - Per eliminare una sezione dal layout del tipo di articolo, fare clic sull'icona accanto al nome della sezione.
   - Utilizzare i pulsanti di annullamento e ripetizione rispettivamente per tornare indietro e per andare avanti.
   - Utilizzare le seguenti scelte rapide da tastiera:
     - Annulla = CTRL+Z
     - Ripeti = CTRL+Y
     - Salvataggio rapido = CTRL+S
   - Per selezionare più elementi uno a uno, utilizzare CTRL+clic. Per selezionare un gruppo di più elementi, utilizzare MAIUSC+clic.
   - Per individuare rapidamente qualsiasi elemento all'interno della tavolozza, utilizzare la casella Ricerca veloce. Tale casella è utile soprattutto per i layout di tipi di articoli in cui gli elementi disponibili nella tavolozza sono molto numerosi.
   - Per salvare le modifiche e continuare a modificare il layout del tipo di articolo, fare clic su **Salvataggio rapido**.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Salesforce Knowledge è disponibile nelle versioni **Performance Edition** e **Developer Edition**.

Salesforce Knowledge è disponibile con un supplemento di prezzo nelle versioni **Enterprise Edition** e **Unlimited Edition**.

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per personalizzare il layout dei tipi di articoli:
- "Personalizza applicazione"

  E

  "Gestisci Salesforce Knowledge"

- Per salvare le modifiche una volta terminata la personalizzazione del layout di un tipo di articolo, fare clic su **Salva**. Se ci si sposta dal layout del tipo di articolo prima di salvare, le modifiche non vengono salvate.

VEDERE ANCHE:

Definizione dei tipi di articoli

Aggiunta di campi personalizzati ai tipi di articoli

Assegnazione dei modelli dei tipi di articoli

I tipi di articolo di Salesforce Knowledge richiedono un modello per ogni canale.

Tale modello specifica come vengono rese graficamente le sezioni definite nel layout del tipo di articolo. Salesforce è dotato di due modelli di tipi di articolo standard, Scheda e Sommario. È inoltre possibile creare modelli personalizzati mediante Visualforce.

Se si sceglie il modello Scheda, le sezioni definite nel layout compaiono sotto forma di schede quando gli utenti visualizzano l'articolo.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Salesforce Knowledge è disponibile nelle versioni **Performance Edition** e **Developer Edition**.

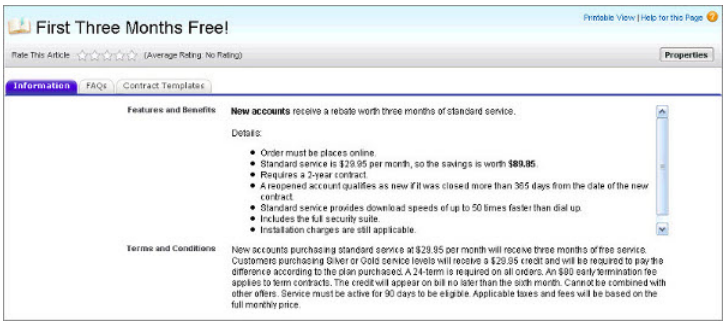
Salesforce Knowledge è disponibile con un supplemento di prezzo nelle versioni **Enterprise Edition** e **Unlimited Edition**.

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per modificare l'assegnazione dei modelli dei tipi di articoli:

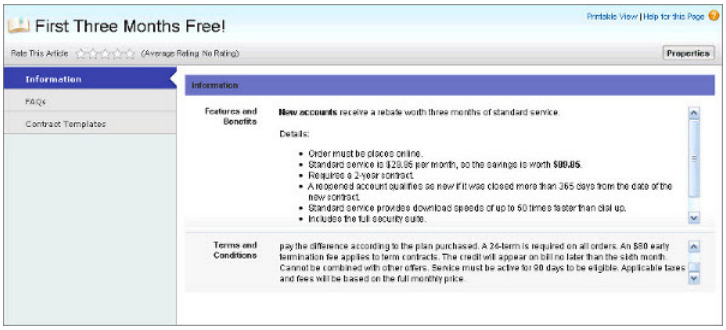
- "Gestisci Salesforce Knowledge"

Articolo pubblicato utilizzando la scheda Modello tipo di articolo



Se si sceglie il modello Sommario, le sezioni definite nel layout sono visualizzate su una pagina con collegamenti ipertestuali a ciascun titolo di sezione.

Articolo pubblicato utilizzando il sommario Modello tipo di articolo



Per scegliere il modello da assegnare a un canale:

1. Da Imposta, immettere *`Tipi di articoli Knowledge`* nella casella `Ricerca veloce`, quindi selezionare **Tipi di articoli Knowledge**.
2. Fare clic su un'etichetta per visualizzare la pagina dei dettagli del tipo di articolo.
3. Nell'elenco correlato Visualizzazioni canale, fare clic su **Modifica**.
4. Specificare il modello per ciascun canale.

   Per Applicazione interna, Cliente e Partner, il modello predefinito è **Scheda**. Per Public Knowledge Base, il modello predefinito è **Sommario**. Se la propria organizzazione dispone di un modello personalizzato per un determinato tipo di articolo, esso viene visualizzato anche nel menu a discesa.

5. Fare clic su **Salva**.

VEDERE ANCHE:

Modifica dei layout dei tipi di articoli

Definizione dei tipi di articoli

Creazione di modelli di tipi di articoli personalizzati

I tipi di articolo di Salesforce Knowledge richiedono un modello per ogni canale.

I modelli standard (Scheda e Sommario) specificano come vengono rese graficamente le sezioni definite nel layout del tipo di articolo per l'articolo pubblicato. Ad esempio, se si sceglie il modello Scheda, le sezioni definite nel layout compaiono sotto forma di schede quando gli utenti visualizzano l'articolo. Con il modello Sommario, le sezioni vengono visualizzate in un'unica pagina contenente i collegamenti ipertestuali a ciascuna sezione. È inoltre possibile creare un modello personalizzato utilizzando Visualforce. I modelli personalizzati non sono associati al layout del tipo di articolo.

Per creare un modello di tipo di articolo personalizzato:

1. Da Imposta, immettere *Tipi di articoli Knowledge* nella casella Ricerca veloce, quindi selezionare **Tipi di articoli Knowledge**.
2. Trovare il tipo di articolo di cui si desidera creare il modello e fare clic sul relativo titolo per aprire la pagina dei dettagli corrispondente. Prendere nota del Nome API del tipo di articolo, che sarà necessario per la creazione della pagina Visualforce.
3. Da Imposta, digitare *Pagine Visualforce* nella casella Ricerca veloce e quindi selezionare **Pagine Visualforce**.
4. Fare clic su **Nuovo**.
5. Nella casella di testo Nome, immettere il testo che dovrà apparire nell'URL come nome della pagina. Il nome può contenere solo caratteri di sottolineatura e alfanumerici e deve essere univoco nell'organizzazione. Deve iniziare con una lettera, non deve includere spazi, terminare con un carattere di sottolineatura, né contenere due caratteri di sottolineatura consecutivi.
6. Nella casella di testo Etichetta, digitare il testo che sarà visualizzato dagli utenti quando si sceglie questo modello nell'elenco correlato Visualizzazioni canale nella pagina dei dettagli del tipo di articolo.
7. Aggiungere il markup Visualforce. L'unico requisito per i modelli di tipi di articoli personalizzati è che il controller standard deve essere uguale al Nome API del tipo di articolo. Ad esempio, se il Nome API del tipo di articolo è *Offer__kav*, il markup sarà:

```
<apex:page standardController="Offer__kav">

    ... page content here ...

</apex:page>
```

   Nota: fare clic su **Riferimento componente** per un elenco dei componenti Visualforce, ad esempio *knowledge:articleRendererToolbar* e *knowledge:articleCaseToolbar*, disponibili per l'uso nei modelli dei tipi di articolo personalizzati.

8. Se il tipo di articolo include un campo File, è possibile consentire agli utenti di scaricare il contenuto del campo. Nell'esempio seguente, il tipo di articolo è *Offer*, il nome del campo File è *my_file* e il testo che appare come collegamento è *Fai clic qui*:

```
<apex:outputLink value="{!URLFOR($Action.Offer__kav.FileFieldDownload,
Offer__kav.id, ['field'=$ObjectType.Offer__kav.fields.my_file__Body__s.name])}">Click
me</apex:outputLink>
```

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Salesforce Knowledge è disponibile nelle versioni **Performance Edition** e **Developer Edition**.

Salesforce Knowledge è disponibile con un supplemento di prezzo nelle versioni **Enterprise Edition** e **Unlimited Edition**.

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per creare, modificare o eliminare i modelli dei tipi di articoli:

- "Personalizza applicazione"

  E

  "Gestisci Salesforce Knowledge"

Nota: Se il campo File è vuoto (ovvero l'autore non ha caricato alcun file), il link rimane visualizzato nell'articolo pubblicato ma senza funzione. Se non si desidera visualizzare il link quando il campo File è vuoto, sostituire `Fai clic qui` nell'esempio con il nome del file, ad esempio `{!Offer__kav.my_file__Name__s}`.

9. Fare clic su **Salva**. Ora il modello personalizzato può essere assegnato a qualsiasi canale nel tipo di articolo. Per ulteriori informazioni, vedere Assegnazione dei modelli dei tipi di articoli a pagina 341.

VEDERE ANCHE:

http://www.salesforce.com/us/developer/docs/pages/index.htm

Gestione dei tipi di articoli

Gestione dei tipi di articoli

Quando crea un articolo, l'autore deve selezionare un tipo di articolo. I *tipi di articoli*, quali le Domande frequenti e le Esercitazioni, determinano il formato e la struttura di visualizzazione di un articolo per ogni tipo di pubblico, o canale. Per ogni tipo di articolo è possibile creare campi personalizzati, personalizzare il layout aggiungendo o eliminando sezioni e campi e scegliere un modello per ogni canale. È inoltre possibile creare regole di flusso di lavoro e processi di approvazione per consentire all'organizzazione di controllare e gestire la creazione e la pubblicazione degli articoli.

Dopo aver creato i tipi di articoli, è possibile personalizzarli, modificarli ed eliminarli. Da Imposta, immettere `Tipi di articoli Knowledge` nella casella `Ricerca veloce`, quindi selezionare **Tipi di articoli Knowledge** per visualizzare la pagina contenente l'elenco di tutti i tipi di articoli definiti per l'organizzazione. Dalla pagina di elenco Tipi di articoli è possibile:

- Fare clic su **Nuovo tipo di articolo** per definire un tipo di articolo.
- Fare clic sul nome del tipo di articolo per visualizzare la pagina dei dettagli, da cui è possibile modificare i campi esistenti, aggiungere nuovi campi personalizzati, aggiungere e modificare sezioni nel layout del tipo di articolo, assegnare e creare layout compatti e selezionare un modello per ogni canale.
- Fare clic su **Canc** per eliminare un tipo di articolo.

VEDERE ANCHE:

Modifica dei layout dei tipi di articoli

Assegnazione dei modelli dei tipi di articoli

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Salesforce Knowledge è disponibile nelle versioni **Performance Edition** e **Developer Edition**.

Salesforce Knowledge è disponibile con un supplemento di prezzo nelle versioni **Enterprise Edition** e **Unlimited Edition**.

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per creare, modificare o eliminare i tipi di articoli:

- "Personalizza applicazione"

  E

  "Gestisci Salesforce Knowledge"

Aggiunta di campi personalizzati ai tipi di articoli

Creare campi personalizzati per memorizzare informazioni rilevanti per i propri articoli. Prima di iniziare, determinare il tipo di campo personalizzato da creare. Gli unici campi standard disponibili per i tipi di articoli sono `Numero articolo`, `Riepilogo`, `Titolo` e `Nome URL`; pertanto, come minimo, è opportuno creare un campo in cui gli autori possano scrivere il corpo dell'articolo.

Nota: gli autori possono visualizzare il `Nome URL` quando creano o modificano un articolo. Il `Nome URL` non è visibile per gli utenti finali che consultano gli articoli pubblicati.

Per aggiungere un campo personalizzato:

1. Da Imposta, immettere *`Tipi di articoli Knowledge`* nella casella `Ricerca veloce`, quindi selezionare **Tipi di articoli Knowledge**.
2. Selezionare un tipo di articolo.
3. Fare clic su **Nuovo** nell'elenco correlato Campi.
4. Scegliere il tipo di campo da creare, quindi fare clic su **Avanti**.
5. Immettere un'etichetta di campo. Il nome del campo viene compilato automaticamente in base all'etichetta di campo immessa. Il nome può contenere solo caratteri di sottolineatura e alfanumerici e deve essere univoco nell'organizzazione. Deve iniziare con una lettera, non deve includere spazi, terminare con un carattere di sottolineatura, né contenere due caratteri di sottolineatura consecutivi. verificare che il nome del campo personalizzato non sia identico a quello di altri campi standard relativi all'oggetto.
6. Immettere qualsiasi attributo per il campo, ad esempio `Descrizione`, e fare clic su **Avanti** per continuare.

   Nota: Non è possibile immettere un valore predefinito per qualsiasi campo personalizzato.

7. Impostare la protezione a livello di campo per determinare se il campo dovrà essere visibile e modificabile o di sola lettura per profili specifici e fare clic su **Avanti**. La protezione a livello di campo consente di controllare i campi visibili nei diversi canali.
8. Per evitare che il campo sia aggiunto automaticamente al layout del tipo di articolo, deselezionare `Sì, aggiungere questo campo personalizzato al layout`.
9. Fare clic su **Salva** per terminare l'operazione o su **Salva e Nuovo** per creare altri campi personalizzati.
10. Se lo si desidera, modificare la disposizione dei campi personalizzati nel layout del tipo di articolo.

Nota: la creazione di campi può richiedere la modifica contemporanea di un numero elevato di record. Per elaborare le modifiche in modo efficiente, Salesforce potrebbe mettere la richiesta in attesa e inviare un'email di notifica al termine del processo.

Avvertenza: se si converte un campo personalizzato in un tipo di articolo in un altro tipo di campo, si perderanno i dati. Non convertire un campo personalizzato in un tipo di articolo, a meno che tale campo non contenga alcun dato.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Salesforce Knowledge è disponibile nelle versioni **Performance Edition** e **Developer Edition**.

Salesforce Knowledge è disponibile con un supplemento di prezzo nelle versioni **Enterprise Edition** e **Unlimited Edition**.

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per creare o modificare campi personalizzati:

- "Personalizza applicazione"

  E

  "Gestisci Salesforce Knowledge"

VEDERE ANCHE:

Modifica dei layout dei tipi di articoli

Assegnazione dei modelli dei tipi di articoli

Utilizzo dell'elenco correlato Campi

Nell'elenco correlato Campi della pagina dei dettagli del tipo di articolo è possibile:

- Modificare i campi standard `Numero articolo`, `Riepilogo`, `Titolo` e `Nome URL`. Questi campi sono obbligatori per tutti i tipi di articoli e non si possono eliminare.
- Fare clic su **Nuovo** per creare un campo personalizzato. Tutti i tipi di articoli devono avere almeno un campo area di testo RTF per la redazione del testo dell'articolo e un campo File per allegare documenti agli articoli.Per decidere più agevolmente quali tipi di campi personalizzati sono necessari per un determinato tipo di articolo, consultare la sezione sui campi personalizzati per i tipi di articoli.
- Fare clic su **Imposta tracciamento cronologia** per tenere traccia degli aggiornamenti dei campi per il tipo di articolo.
- Fare clic su **Modifica layout** per eliminare i campi o modificarne la disposizione e modificare le sezioni per un determinato tipo di articolo.

VEDERE ANCHE:

Modifica dei layout dei tipi di articoli

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Salesforce Knowledge è disponibile nelle versioni **Performance Edition** e **Developer Edition**.

Salesforce Knowledge è disponibile con un supplemento di prezzo nelle versioni **Enterprise Edition** e **Unlimited Edition**.

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per creare o modificare campi personalizzati:

- "Personalizza applicazione"

Per modificare i layout dei tipi di articoli:

- "Gestisci Salesforce Knowledge"

Personalizzazione delle impostazioni di Salesforce Knowledge

Nota: Prima di abilitare Salesforce Knowledge, è necessario creare almeno un tipo di articolo.

Salesforce Knowledge è una Knowledge Base in cui gli utenti possono facilmente creare e gestire i contenuti, noti come articoli, nonché trovare e consultare rapidamente gli articoli desiderati. Per ulteriori informazioni, vedere Panoramica su Salesforce Knowledge.

Da Imposta, immettere *Impostazioni di Knowledge* nella casella Ricerca veloce, quindi selezionare **Impostazioni di Knowledge**. Se Salesforce Knowledge non è stato abilitato nella propria organizzazione, è disponibile l'opzione **Abilita Salesforce Knowledge**. Se Salesforce Knowledge è già abilitato, è possibile configurare le seguenti impostazioni facoltative.

Consenti agli utenti di creare e modificare articoli dalla scheda Articoli
Se questa casella di controllo è selezionata, gli utenti possono creare e modificare articoli dalla scheda Articoli.

Attivare il campo Stato convalida per gli articoli
Quando si attiva il campo Stato convalida, gli utenti possono selezionare i valori che mostrano se il contenuto dell'articolo è stato convalidato o meno.

Consentl agli utenti di aggiungere contenuti multimediali esterni all'editor HTML standard
Se la casella di controllo è selezionata, gli utenti possono tagliare e incollare HTML <iframe> per inserire contenuti multimediali dai seguenti siti: Dailymotion, Vimeo e YouTube.

Mostrare i riepiloghi degli articoli nelle visualizzazioni elenco degli articoli
Per ciascun canale, specificare se visualizzare i dettagli Riepilogo dell'articolo nella scheda Articoli.

Scegliere la lingua o le lingue per la Knowledge Base
La Lingua Knowledge Base predefinita deve essere la lingua principale utilizzata per la redazione degli articoli. L'impostazione predefinita è la lingua dell'organizzazione.

Se si prevede di pubblicare gli articoli in più di una lingua, selezionare Lingue multiple e scegliere le impostazioni di traduzione. Per le istruzioni, vedere Impostazione di una Knowledge Base multilingue a pagina 361.

Consenti agli utenti di creare un articolo da un caso
Se questa casella di controllo è selezionata, gli utenti possono creare una bozza di articolo che viene allegato al caso quando l'articolo viene pubblicato utilizzando una delle seguenti opzioni.

- Creare articoli utilizzando l'editor semplice solo durante la chiusura dei casi.
- Creare articoli utilizzando l'editor standard ogni volta che un utente crea un articolo. Accertarsi che gli utenti dispongano delle autorizzazioni "Gestisci articoli", "Lettura" e "Crea".

Selezionare un tipo di articolo predefinito. Per gli articoli creati durante la chiusura di un caso, assegnare l'articolo a un utente.

Per aiutare gli agenti a creare gli articoli più velocemente, selezionare una classe Apex che precompila i campi nella bozza. Per impostazione predefinita, il campo Titolo in tutte le bozze di articoli contiene l'oggetto del caso.

Se si seleziona questa opzione, fare clic su **Proprietà layout** nei layout di ogni pagina di chiusura dei casi e selezionare Abilita invii durante la chiusura dei casi e Invia articoli.

Utilizza un profilo per creare PDF degli articoli per i clienti sui casi
Per impostazione predefinita, quando un utente crea un articolo in formato PDF da un caso, il file PDF include tutti i campi dell'articolo visibili per quell'utente. Se si desidera che i file PDF vengano generati in base a un profilo diverso, ad esempio un profilo in grado di nascondere alcuni campi dei clienti, selezionare Utilizza un profilo per creare PDF degli articoli per i clienti sui casi e scegliere il profilo che può determinare la visibilità dei campi.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Salesforce Knowledge è disponibile nelle versioni **Performance Edition** e **Developer Edition**.

Salesforce Knowledge è disponibile con un supplemento di prezzo nelle versioni **Enterprise Edition** e **Unlimited Edition**.

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per abilitare Salesforce Knowledge:
- "Personalizza applicazione"

Abilitare l'elenco di casi collegati a un articolo

Gli agenti e i responsabili Salesforce Knowledge possono visualizzare un elenco dei casi cui è collegato un articolo. Ciò consente di convalidare più facilmente se l'articolo è la soluzione giusta per un caso e di visualizzare gli articoli più utilizzati, senza eseguire un rapporto. L'elenco correlato Casi collegati:

- È visibile nella pagina dei dettagli o di anteprima di qualsiasi articolo che sia stato pubblicato almeno una volta.
- Visualizza un massimo di 200 casi.
- È ordinato in ordine decrescente in base alla data di collegamento dell'articolo al caso. L'ordine non può essere modificato.
- Non è visualizzato negli articoli archiviati o nelle pagine di modifica o dei dettagli di una traduzione.
- Non è visualizzato per gli utenti esterni, ad esempio per gli utenti di portale o comunità o in Salesforce1.

Consenti agli utenti di condividere articoli tramite URL pubblici

Un articolo disponibile in una Public Knowledge Base può essere condiviso mediante un URL. Nell'elenco Siti disponibili, selezionare i siti da cui gli agenti potranno inviare URL e aggiungerli all'elenco Siti selezionati. Gli agenti possono quindi inviare ai clienti dell'assistenza clienti un URL tramite email che si colleghi direttamente all'articolo nella Public Knowledge Base.

Consenti agli utenti di creare un articolo a partire da una risposta

Se la casella di controllo è selezionata, i membri di una comunità di risposte o di una comunità Risposte Chatter possono convertire le risposte utili in articoli. Il tipo di articolo selezionato determina i campi visualizzati nell'articolo bozza. Tuttavia, in tutti gli articoli il campo `Titolo` contiene la domanda, mentre il campo `Riepilogo` contiene la risposta. Dopo aver promosso una risposta ad articolo, la risposta originale includerà un messaggio di stato che ne indica l'associazione all'articolo bozza. Quando l'articolo viene pubblicato, il messaggio nella risposta contiene un link all'articolo.

VEDERE ANCHE:

Impostazione di Salesforce Knowledge
Creazione di sinonimi di ricerca
Esempio di personalizzazione Apex per l'invio di articoli da casi

Esempio di personalizzazione Apex per l'invio di articoli da casi

Nota: È possibile aggiungere, modificare o eliminare Apex tramite l'interfaccia utente di Salesforce solo in un'organizzazione Developer Edition, in un'organizzazione di prova Enterprise Edition di Salesforce o in un'organizzazione Sandbox. In un'organizzazione di produzione Salesforce, è possibile apportare modifiche all'Apex solo utilizzando la chiamata `deploy` dell'API metadati, Force.com IDE o lo strumento di migrazione Force.com. Force.com IDE e lo strumento di migrazione Force.com sono risorse gratuite fornite da Salesforce a supporto dei propri utenti e partner, ma non sono considerati parte dei Servizi ai fini dell'Accordo Quadro di Sottoscrizione di Salesforce.

Se l'organizzazione consente agli agenti dell'assistenza clienti di creare articoli Salesforce Knowledge durante la chiusura di un caso, è possibile utilizzare Apex per precompilare i campi sulle bozze di articoli. A questo scopo, creare una classe Apex e assegnarla al tipo di articolo del caso utilizzando l'esempio seguente come guida. Per ulteriori informazioni sulla sintassi e l'utilizzo di Apex, vedere il manuale *Force.com Apex Code Developer's Guide*.

Impostare l'esempio creando il tipo di articolo, il campo e le categorie di dati seguenti. Non cambiare il `Nome API` predefinito assegnato a ogni nuovo oggetto.

1. Creare un tipo di articolo di nome *`FAQ`*.
2. Creare un campo personalizzato di testo di nome `Details`.
3. Creare un gruppo di categorie di nome *`Geography`* e assegnarlo a una categoria di nome *`USA`*.
4. Creare un gruppo di categorie di nome *`Topics`* e assegnarlo a una categoria di nome *`Maintenance`*.

Per terminare l'esempio, creare e assegnare una classe Apex:

1. Da Imposta, immettere *`Classi Apex`* nella casella `Ricerca veloce`, quindi selezionare **Classi Apex** e fare clic su **Nuova**.
2. Fare clic su **Impostazioni versione** per specificare la versione di Apex e API utilizzata con questa classe. Se l'organizzazione ha installato pacchetti gestiti da AppExchange, è possibile specificare anche quale versione di ciascun pacchetto gestito utilizzare con questa classe. Utilizzare i valori predefiniti per tutte le versioni. In questo modo, la classe viene associata alla versione più recente di Apex, dell'API e a ciascun pacchetto gestito. È possibile specificare una versione precedente di un pacchetto gestito se si desidera accedere a funzionalità o componenti diversi da quelli presenti nella versione più recente. È possibile specificare una versione precedente di Apex e dell'API per mantenere uno specifico comportamento.
3. Nella casella di testo `Classe Apex`, immettere il seguente script e fare clic su **Salva**:

```
public class AgentContributionArticleController {
    // The constructor must take a ApexPages.KnowledgeArticleVersionStandardController
 as an argument
    public
AgentContributionArticleController(ApexPages.KnowledgeArticleVersionStandardController
 ctl) {
       SObject article = ctl.getRecord();   //this is the SObject for the new article.

                                            //It can optionally be cast to the proper
 article type, e.g. FAQ__kav article = (FAQ__kav) ctl.getRecord();

       String sourceId = ctl.getSourceId(); //this returns the id of the case that was
 closed.
```

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Salesforce Knowledge è disponibile nelle versioni **Performance Edition** e **Developer Edition**.

Salesforce Knowledge è disponibile con un supplemento di prezzo nelle versioni **Enterprise Edition** e **Unlimited Edition**.

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per modificare le impostazioni di Salesforce Knowledge:
- "Personalizza applicazione"

Per creare una classe Apex:
- "Apex autore"

```
        Case c = [select subject, description from Case where id=:sourceId];

        article.put('title', 'From Case: '+c.subject);  //this overrides the default
behavior of pre-filling the title of the article with the subject of the closed case.
        article.put('Details__c',c.description);

        ctl.selectDataCategory('Geography','USA');  //Only one category per category
group can be specified.
        ctl.selectDataCategory('Topics','Maintenance');
    }
```

4. Da Imposta, immettere *Impostazioni Knowledge* nella casella Ricerca veloce, quindi selezionare **Impostazioni Knowledge** e fare clic su **Modifica**.
5. Verificare le impostazioni del caso; per l'esempio utilizzato, il **Tipo di articolo predefinito** deve essere FAQ.
6. Dal menu Usa personalizzazione APEX, selezionare **AgentContributionArticleController** e fare clic su **Salva**.

Di conseguenza, in questo esempio, quando gli agenti creano un articolo dalla schermata di chiusura del caso:

- I dati del campo Descrizione del caso vengono visualizzati nel campo Details dell'articolo.
- Il titolo dell'articolo contiene *From case:* e l'oggetto del caso.
- L'articolo viene assegnato automaticamente alla categoria di dati *USA* e alla categoria di dati *Maintenance*.

VEDERE ANCHE:

Impostazione di Salesforce Knowledge

Invio di articoli dai casi

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per impostare la funzionalità Email a caso o Email a caso on-demand:	"Personalizza applicazione"
Per abilitare la funzionalità Email a caso o Email a caso on-demand:	"Modifica tutti i dati" E "Personalizza applicazione"
Per personalizzare i layout di pagina:	"Personalizza applicazione"
Per creare o modificare modelli di email HTML:	"Modifica modelli HTML"
Per creare o modificare cartelle di modelli di email pubblici:	"Gestisci modelli pubblici"
Per creare o modificare modelli di email Visualforce:	"Personalizza applicazione"

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Salesforce Knowledge è disponibile nelle versioni **Performance Edition** e **Developer Edition**.

Salesforce Knowledge è disponibile con un supplemento di prezzo nelle versioni **Enterprise Edition** e **Unlimited Edition**.

Se gli articoli sono associati a un caso, gli utenti che lavorano al caso possono allegare versioni PDF degli articoli a un messaggio email semplicemente scegliendo un modello che si è creato. Questa funzionalità è disponibile se è stata impostata Email a caso o Email a caso on-demand e l'elenco correlato Email è visibile nei layout di pagina del caso.

Creazione di un modello di email per convertire gli articoli in file PDF

Per consentire agli utenti che si occupano di un caso di allegare automaticamente articoli in formato PDF a un messaggio email:

1. Da Imposta, immettere *Modelli di email* nella casella Ricerca veloce, quindi selezionare **Modelli di email**.
2. Fare clic su **Nuovo modello** per creare un modello dall'inizio o fare clic su **Modifica** accanto a un modello esistente. Il modello nuovo o modificato deve includere il campo caso Articoli come PDF.
3. Ad esempio, se si desidera modificare il modello *ASSISTENZA: risposta caso con soluzione (ESEMPIO)* in modo che includa gli articoli invece delle soluzioni, eseguire questi passaggi:
   a. Fare clic su **Modifica** accanto al modello *ASSISTENZA: risposta caso con soluzione (ESEMPIO)*.
   b. Modificare il Nome modello email in *ASSISTENZA: risposta caso con articolo (ESEMPIO)*.
   c. Modificare il Nome univoco modello secondo necessità.
   d. Scegliere **Campi caso** dal menu a discesa Seleziona tipo di campo.
   e. Scegliere **Articoli come PDF** dal menu a discesa Seleziona campo.
   f. Copiare il valore dal campo Copia valore campo di unione e incollarlo nel corpo del messaggio email.
4. Fare clic su **Salva**.

   Nella pagina dei dettagli del caso dell'elenco correlato Email, gli utenti possono ora fare clic su **Invia un messaggio email** e scegliere il nuovo modello. Gli articoli associati al caso vengono automaticamente convertiti in allegati PDF, che possono essere visualizzati in anteprima o eliminati, se necessario, prima di inviare il messaggio.

Nota: Sia l'articolo che la Knowledge Base devono essere nella stessa lingua. Ad esempio, se la lingua della Knowledge Base è l'inglese ma si desidera convertire in un file PDF un articolo in giapponese, cambiare la lingua della Knowledge Base in giapponese (in Imposta, immettere *Knowledge* nella casella Ricerca veloce, selezionare **Impostazioni di Knowledge** e fare clic su **Modifica**) prima di convertire l'articolo.

Note sulla visibilità dei campi nei file PDF degli articoli

Quando si utilizzano modelli di email dotati della funzione **Articoli come PDF**, prestare attenzione ai seguenti punti:

- I campi che compaiono nei file PDF degli articoli sono determinati dal profilo dell'utente se non è selezionata la casella di controllo Utilizza un profilo per creare PDF degli articoli per i clienti sui casi (da Imposta, immettere *Impostazioni di Knowledge* nella casella Ricerca veloce, quindi selezionare **Impostazioni di Knowledge**) Se sono visibili tutti i campi dell'articolo originale, essi compariranno anche nel file PDF generato automaticamente. Se la protezione a livello di campo impedisce a un utente di visualizzare un campo in un articolo, quel campo e i relativi dati non compariranno nel file PDF dell'articolo.
- Se è selezionata la casella di controllo Utilizza un profilo per creare PDF degli articoli per i clienti sui casi ed è stato scelto un profilo dal menu **Profilo** (da Imposta, immettere *Impostazioni di Knowledge* nella casella Ricerca veloce, quindi selezionare **Impostazioni di Knowledge**), il profilo scelto determina i campi inclusi nei file PDF generati automaticamente. Ad esempio, in caso di invio di articoli in formato PDF ai clienti, si può scegliere il profilo utente Portale Clienti per far sì che i campi per uso interno non compaiano nei file PDF.
- I campi della sezione Proprietà di un articolo, fra cui Prima pubblicazione, Ultima modifica, Ultima pubblicazione e Riepilogo non vengono inclusi nelle versioni PDF, indipendentemente dalle impostazioni o dal profilo.

VEDERE ANCHE:

Impostazione di Salesforce Knowledge

Abilitazione dell'invio del contenuto degli articoli via email (Beta)

Quando si utilizza Knowledge One, gli agenti possono inviare un'email con i contenuti di un articolo incorporati nel corpo del messaggio.

Nota: l'invio dei contenuti degli articoli via email è disponibile in un programma beta per gli articoli pubblicati sui canali esterni (knowledge base pubbliche, portali o comunità) e non è supportato su Internet Explorer 7. Per le nuove organizzazioni, l'autorizzazione utente è disattivata su tutti i profili standard ma è attivata per il profilo Amministratore del sistema. Per le organizzazioni già esistenti, rivolgersi al proprio rappresentante Salesforce per abilitare l'autorizzazione sul profilo Amministratore del sistema standard.

Gli agenti possono inviare i contenuti degli articoli all'interno di un'email anziché inviare solo un URL, consentendo ai clienti di accedere alle informazioni senza visitare un sito Web e agli agenti di inviare articoli non ancora pubblicati senza dover riscrivere o copiare e incollare un articolo interno. Gli amministratori possono assegnare l'autorizzazione solo agli agenti che hanno un'ottima conoscenza dei contenuti più adeguati a un pubblico esterno.

Per abilitare e impostare i campi degli articoli da inserire nei messaggi per ogni tipo di articolo:

1. Dalle impostazioni di gestione degli oggetti per i casi, accedere a Layout di pagina.
2. La modalità di accesso alla pagina Impostazioni di Feed caso dipende dal tipo di layout di pagina che si sta utilizzando.
   - Per un layout nella sezione Layout di pagina dei casi, fare clic su **Modifica** e quindi su **Visualizzazione feed** nell'editor di layout di pagina.
   - Per un layout nel Layout di pagina per gli utenti Feed caso, fare clic su e scegliere `Modifica visualizzazione feed`. (Questa sezione viene visualizzata solo per le organizzazioni create prima del rilascio Spring '14.)

   se si è già deciso di utilizzare l'editor di layout di pagina avanzato per configurare il publisher per un layout, scegliere `Modifica visualizzazione dettagliata` per aggiungere, modificare o eliminare le azioni.
3. In `Impostazioni strumento Articoli`, selezionare **Abilita collegamento di articoli in linea**.
4. Fare clic su **Salva**.
5. Da Imposta, immettere *`Tipi di articoli Knowledge`* nella casella `Ricerca veloce`, quindi selezionare **Tipi di articoli Knowledge**.
6. Fare clic sull'etichetta o sul nome del tipo di articolo che si desidera condividere via email.
7. In Mappature canali di comunicazione, fare clic su **Nuovo** o **Modifica**.
8. Immettere un'etichetta e un nome.
9. Selezionare e aggiungere `Email` all'elenco dei canali selezionati.
10. Selezionare e aggiungere i campi che si desidera includere nel corpo di un messaggio email.

    Nota: Non è possibile includere link intelligenti nell'email e i seguenti campi non sono supportati:
    - Tipo di articolo
    - È eliminato
    - Lingua
    - Elenco di selezione a selezione multipla

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Salesforce Knowledge è disponibile nelle versioni **Performance Edition** e **Developer Edition**.

Salesforce Knowledge è disponibile con un supplemento di prezzo nelle versioni **Enterprise Edition** e **Unlimited Edition**.

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per gestire Salesforce Knowledge e creare, modificare ed eliminare layout di pagina:
- "Personalizza applicazione"

  E

  "Gestisci Salesforce Knowledge"

- Elenco di selezione
- Stato pubblicazione
- Origine
- Stato convalida

11. Fare clic su **Salva**.

Esempio: Quando si risolvono casi di clienti, gli agenti con autorizzazione possono inserire i contenuti degli articoli nel corpo di un messaggio email. Gli agenti possono allegare gli articoli ai casi in qualsiasi posto, ad esempio nell'intestazione laterale di Knowledge One nella console Salesforce, nell'elenco Articoli nel feed caso, nel widget Articolo o gli articoli suggeriti in una ricerca di Knowledge One e possono inviare in un messaggio email qualsiasi articolo di quel tipo, selezionando **Invia per email l'articolo in formato HTML** nel menu a discesa delle azioni. Il contenuto dell'articolo viene inserito all'inizio del thread del messaggio o nel punto in cui l'agente ha lasciato il cursore. Quando viene inviato via email un articolo sul caso, a sinistra del titolo dell'articolo appare un'icona a forma di busta. Se alcuni file dell'articolo superano il limite di 10 MB stabilito per gli allegati, verrà chiesto agli agenti di selezionare i file da allegare e di riprovare a inviare il messaggio.

Nota: se nel layout del feed caso per il tipo di articolo non è abilitato il contenuto RTF, nel messaggio verrà incorporato solo il testo dell'articolo e l'azione diventa **Invia per email solo il testo dell'articolo**.

Creazione di sinonimi di ricerca

Creare gruppi di sinonimi per definire parole e frasi da trattare come equivalenti nelle ricerche.

Durante la creazione dei gruppi di sinonimi, collaborare con i gestori della Knowledge Base e gli altri esperti specializzati dell'organizzazione per creare sinonimi pertinenti.

Per creare un gruppo di sinonimi:

1. Da Imposta, immettere *`Sinonimi di Knowledge`* nella casella `Ricerca veloce`, quindi selezionare **Sinonimi di Knowledge**.
2. Fare clic su **Nuovo**.
3. Immettere almeno due sinonimi. Un sinonimo può essere qualsiasi parola o frase.
4. Selezionare almeno una lingua. Se i sinonimi sono specifici di una sola lingua, selezionare solo quella lingua. Ad esempio, se *zum Beispiel* e *zB* sono validi solo per gli utenti tedeschi, selezionare solo il tedesco. Se i sinonimi sono validi indipendentemente dalla lingua in cui gli utenti effettuano le ricerche, selezionare più lingue per un singolo gruppo di sinonimi. Ad esempio, se il gruppo di sinonimi *Business Objects* e *BO* è valido per gli utenti inglesi, tedeschi e spagnoli, selezionare tutte queste lingue.
5. Fare clic su **Salva**.

È possibile aggiungere fino a 1.000 gruppi di sinonimi.

Nota: nei sinonimi non è possibile utilizzare i seguenti simboli:

Simbolo	Descrizione
*	Asterisco
?	Punto interrogativo
"	Virgolette

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Salesforce Knowledge è disponibile nelle versioni **Performance Edition** e **Developer Edition**.

Salesforce Knowledge è disponibile con un supplemento di prezzo nelle versioni **Enterprise Edition** e **Unlimited Edition**.

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per creare, modificare ed eliminare gruppi di sinonimi:
- "Gestisci sinonimi"

Simbolo	Descrizione
(	Parentesi aperta
)	Parentesi chiusa

Ricerca di sinonimi

I sinonimi sono parole o frasi considerate equivalenti nelle ricerche in modo tale da poter ottimizzare i risultati delle ricerche. Durante le ricerche negli articoli Salesforce Knowledge, gli utenti possono immettere termini di ricerca che con corrispondono ad alcun termine negli articoli ma sono sinonimi di tali termini.

Ad esempio, se si definisce un gruppo di sinonimi con i seguenti sinonimi:

CRM, *gestione delle relazioni con i clienti*, *Salesforce*

la ricerca di `gestione delle relazioni con i clienti` restituisce gli articoli contenenti *gestione delle relazioni con i clienti* e gli articoli contenenti *CRM* o *Salesforce*.

I sinonimi influiscono sul comportamento della ricerca nei modi descritti di seguito:

Priorità

Se un termine di ricerca fa parte di un gruppo di sinonimi, i risultati della ricerca elencano gli elementi che contengono il termine di ricerca, seguito dagli elementi che contengono gli altri termini nel gruppo di sinonimi.

Ad esempio, se è definito il gruppo di sinonimi:

frutta, *arance*

La ricerca di `arance` restituisce un elenco di elementi contenenti *arance*, seguito dagli elementi contenenti *frutta*.

Nota: nella scheda Gestione articoli, se si ordina l'elenco facendo clic su un'intestazione di colonna, nella ricerca corrente e in quelle successive permane l'ordinamento e non la priorità.

Caratteri jolly

Se in una ricerca viene utilizzato un carattere jolly, il carattere jolly espande i termini di ricerca, ma la ricerca non trova i sinonimi, anche se la frase cercata contiene un sinonimo definito.

Ad esempio, se sono definiti i seguenti gruppi di sinonimi:

frutta, *arance*, *mele*

cavolo, *lattuga*

La ricerca di `aranc* lattuga` restituisce gli elementi che contengono *arancia* e *arance*, ma non restituisce gli elementi che contengono *frutta*, *mele* e *cavolo*.

Operatori

Se una frase cercata contiene un operatore (`AND`/`OR`/`AND NOT`), i sinonimi corrispondenti vengono restituiti solo se l'intera frase cercata è un sinonimo definito.

Ad esempio, se sono definiti i seguenti gruppi di sinonimi:

frutta, *arance e mele*

verdura, *carote*

La ricerca di `arance e mele` restituisce corrispondenze per tutte le voci che contengono la stringa letterale *arance e mele* nonché le voci che contengono il termine *frutta*.

Tuttavia, se la frase cercata è `frutta e verdura`, che non è un sinonimo definito, la ricerca restituisce solo le voci che contengono entrambi i termini, *frutta* e *verdura*.

In questo caso, `AND` funziona come un operatore e i sinonimi non vengono restituiti nei risultati della ricerca. In questo esempio, le voci che contengono un sinonimo di *frutta* o di *verdura* (voci che contengono il termine *carote* o la frase *arance e mele*) non vengono restituite.

Corrispondenze di frasi esatte

Se un sinonimo definito è incluso nella ricerca di una frase esatta più lunga, la ricerca non lo considera come sinonimo.

Ad esempio, se è definito il gruppo di sinonimi:

arance mele, *frutta*

La ricerca della frase esatta `"lamponi arance mele"` non restituisce gli elementi che contengono la parola *frutta*.

Lemmatizzazione

I sinonimi non vengono lemmatizzati nei risultati delle ricerche, ma ne viene trovata la corrispondenza come frase esatta. Il termine di ricerca viene invece lemmatizzato.

Ad esempio, se è definito il gruppo di sinonimi:

dissetare, *bevi succo d'arancia*

La ricerca di `dissetare` restituisce gli elementi che contengono *dissetare*, *dissetato*, *dissetante*, e *bevi succo d'arancia*, ma non restituisce gli elementi che contengono *bere succo d'arancia*.

Parole ignorate

Le parole che normalmente vengono ignorate nelle ricerche, ad esempio *il*, *a* e *per*, vengono restituite se la parola fa parte di un sinonimo definito.

Ad esempio, se è definito il gruppo di sinonimi:

sbucciare l'arancia, *tagliare la mela*

Una ricerca di `sbucciare l'arancia` restituisce gli elementi che contengono la frase esatta *sbucciare l'arancia*.

Sinonimi sovrapposti

Se un termine di ricerca è costituito da sinonimi che si sovrappongono da diversi gruppi, la ricerca restituisce i sinonimi di tutti i gruppi di sinonimi che si sovrappongono.

Ad esempio, se sono definiti i seguenti gruppi di sinonimi:

- *marmellata di arance*, *agrumi*
- *ricetta marmellata*, *zucchero*

Una ricerca di `ricetta marmellata di arance` restituisce gli elementi che contengono *marmellata di arance*, *agrumi*, *ricetta marmellata* e *zucchero*.

Sottoinsiemi

Se un gruppo di sinonimi include un sinonimo che è un sottoinsieme di un sinonimo in un altro gruppo, la ricerca del termine del sottoinsieme non restituisce gli elementi che contengono i sinonimi del gruppo di sinonimi del sottoinsieme.

Ad esempio, se sono definiti i seguenti gruppi di sinonimi:

- *arancia*, *mela*
- *marmellata di arance*, *agrumi*
- *marmellata*, *confettura*

La ricerca di `marmellata di arance` restituisce gli elementi che contengono *marmellata di arance* e *agrumi*, ma non restituisce gli elementi che contengono *mela* o *confettura*.

Evidenziazioni nella ricerca e snippet

È possibile identificare rapidamente l'articolo migliore e vedere in che modo gli articoli corrispondono ai termini di ricerca con testo pertinente e termini di ricerca evidenziati nei risultati.

Le evidenziazioni nella ricerca e gli snippet forniscono ad agenti e utenti un contesto che consente di capire perché un determinato risultato corrisponde alla query di ricerca. Il testo pertinente appare sotto il titolo con i termini della ricerca in grassetto. È possibile abilitare le evidenziazioni e gli snippet della ricerca nella pagina delle impostazioni di Salesforce Knowledge a pagina 335.

Nota: Le evidenziazioni e gli snippet non vengono geenrati per le ricerche con caratteri jolly.

Le evidenziazioni nella ricerca e gli snippet vengono generati dai seguenti campi:

- Email
- Area di testo lungo
- Area di testo RTF
- Area di testo

Le evidenziazioni nella ricerca e gli snippet non vengono generati dai seguenti campi:

- Casella di controllo
- Valuta
- Data
- Data/ora
- File
- Formula
- Ricerca
- Elenco di selezione multipla
- Numero
- Percentuale
- Telefono
- Elenco di selezione
- URL

Nota: Se uno snippet non viene generato, viene visualizzato il campo di riepilogo dell'articolo.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Salesforce Knowledge è disponibile nelle versioni **Performance Edition** e **Developer Edition**.

Salesforce Knowledge è disponibile con un supplemento di prezzo nelle versioni **Enterprise Edition** e **Unlimited Edition**.

Gestione dei termini di ricerca promossi

Visualizzare, modificare ed eliminare, da un'unica pagina, tutti i termini di ricerca promossi associati ad articoli di Salesforce Knowledge.

1. Da Imposta, immettere *Termini di ricerca promossi* nella casella Ricerca veloce, quindi selezionare **Termini di ricerca promossi**.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Salesforce Knowledge è disponibile nelle versioni **Performance Edition** e **Developer Edition**.

Salesforce Knowledge è disponibile con un supplemento di prezzo nelle versioni **Enterprise Edition** e **Unlimited Edition**.

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per creare, modificare ed eliminare i termini di ricerca promossi:

- "Gestisci termini di ricerca promossi"

Suggerimenti, consigli ed esempi per Salesforce Knowledge

Suggerimenti per l'amministrazione avanzata di Salesforce Knowledge.

Ecco alcuni sistemi per personalizzare la knowledge base Salesforce Knowledge:

- Utilizzo di più parole chiave di un caso per trovare gli articoli a pagina 358
- Riprodurre video da qualsiasi provider con una pagina Visualforce personalizzata a pagina 360

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Salesforce Knowledge è disponibile nelle versioni **Performance Edition** e **Developer Edition**.

Salesforce Knowledge è disponibile con un supplemento di prezzo nelle versioni **Enterprise Edition** e **Unlimited Edition**.

Utilizzo di più parole chiave di un caso per trovare gli articoli

Utilizzare le parole chiave relative a un caso per eseguire una ricerca più circoscritta fra gli articoli.

Quando si cercano articoli a partire da un caso, per impostazione predefinita nella ricerca viene utilizzato solo il titolo del caso. Spesso può essere utile usare altre informazioni relative al caso per ottenere risultati più precisi dalla ricerca, oppure cercare in una fonte diversa da Salesforce Knowledge, o ancora creare un pulsante di ricerca personalizzato.

Per fortuna, le pagine di ricerca di Salesforce Knowledge accettano altri parametri:

- **id=<case id>**: l'ID del caso corrente.
- **search=<keywords>**: le parole chiave da cercare.
- **articleType_<article type dev name>=on**: più parametri possibili, tipi di articoli da selezionare (se non viene selezionato alcun tipo specifico, verranno selezionati tutti i tipi di articoli)
- **ct_<data category group internal name>=<data category internal name>**: più parametri possibili, preselezione filtro

Per sfruttare questi parametri, aggiungere alla pagina dei dettagli del caso un pulsante personalizzato contenente alcune righe di codice javascript che estraggono le parole chiave dal caso e nascondere il pulsante predefinito di ricerca fra gli articoli.

Nota: È possibile anche creare un widget personalizzato per gli articoli con `support:caseArticle`.

1. Dalle impostazioni di gestione degli oggetti per i casi, accedere a Pulsanti, Link e Azioni.
2. Fare clic su **Nuovo pulsante o link**.
3. Inserire un'`Etichetta`, un `Nome` e una `Descrizione` univoci.
4. Selezionare **Pulsante pagina dei dettagli** per `Tipo di visualizzazione`.
5. Selezionare **Esegui JavaScript** nell'elenco a discesa `Comportamento`.
6. Selezionare **JavaScript OnClick** nell'elenco a discesa `Origine contenuto`.
7. Inserire il codice per l'estrazione dei dati del caso e l'impostazione dei parametri per la pagina di ricerca negli articoli.

   Ad esempio:

```
// article search page URL
var url = '/knowledge/knowledgeHome.apexp';

// ID of the current case
url += '?id={!Case.Id}';

// use the case subject as the search keywords
url += '&search={!Case.Subject}';

// read case attributes
var caseType = '{!Case.Type}';
var caseProduct = '{!Case.Product__c}';

// if the case is of a certain type, select only 2 of the article types available
// in other cases, we keep the default behavior (all article types selected)

if (caseType=='Problem' || caseType=='Question') {
   url += '&articleType_FAQ_kav=on';
   url += '&articleType_How_To_kav=on';
```

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Salesforce Knowledge è disponibile nelle versioni **Performance Edition** e **Developer Edition**.

Salesforce Knowledge è disponibile con un supplemento di prezzo nelle versioni **Enterprise Edition** e **Unlimited Edition**.

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per creare o modificare pulsanti o link personalizzati e per creare una pagina Visualforce:

- "Personalizza applicazione"

```
}

// preselect a data category for search results based on the category

var product = '';
if (caseProduct=='Home')
   product = 'Home';
if (caseProduct=='SMB')
   product = 'Small_and_Medium_Business';
if (caseProduct=='Large enterprise')
   product = 'Large_Enterprise';

if (product.length>0)
   url += '&ct_Products2=' + product;

// once the logic is executed, we go to the article search page
window.location = url;
```

8. Fare clic su **Salva**.
9. Dalle impostazioni di gestione degli oggetti per i casi, accedere a Layout di pagina.
10. Fare clic su **Modifica** accanto a `Layout caso`.
11. Trascinare il pulsante personalizzato per la ricerca fra gli articoli nel layout del caso.
12. Fare clic su **Salva**.
13. Creare una pagina Visualforce denominata *`CaseDetailsWithoutStandardKBSearchButton`* con il codice seguente:

```
<apex:page standardController="Case">
    <style type="text/css">
        div.knowledgeBlock input {display: none}
    </style>
    <apex:detail/>
</apex:page>
```

14. Tornare nell'area Pulsanti, Link e Azioni per i casi e fare clic su **Modifica** accanto a `Visualizza`.
15. Selezionare **Pagina Visualforce** in `Sovrascrivi con`.
16. Selezionare **CaseDetailsWithoutStandardKBSearchButton** dall'elenco a discesa.
17. Fare clic su **Salva**.

Riprodurre video da qualsiasi provider con una pagina Visualforce personalizzata

Utilizzando una pagina Visualforce personalizzata e l'editor HTML, è possibile inserire video da qualsiasi provider negli articoli di Salesforce Knowledge.

Ad esempio, creare una pagina Visualforce:

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Salesforce Knowledge è disponibile nelle versioni **Performance Edition** e **Developer Edition**.

Salesforce Knowledge è disponibile con un supplemento di prezzo nelle versioni **Enterprise Edition** e **Unlimited Edition**.

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per creare una pagina Visualforce:
- "Personalizza applicazione"

Per creare gli articoli:
- "Gestisci articoli"

  E

  "Lettura" e "Crea" per il tipo di articolo

Per modificare le bozze di articolo:
- "Gestisci articoli"

  E

  "Lettura" e "Modifica" per il tipo di articolo

Per modificare gli articoli pubblicati o archiviati:
- "Gestisci articoli"

  E

  "Crea", "Lettura" e "Modifica" per il tipo di articolo

```
<apex:page showHeader="false" showChat="false" sidebar="false">
    <iframe width="560" height="315"
        src="http//myvideo.provider.com/embed/{!$CurrentPage.parameters.VideoID}"
        frameborder="0" allowfullscreen="true">
```

```
    </iframe>
</apex:page>
```

Quindi, con l'editor HTML, gli autori possono inserire riferimenti a video mediante il codice seguente:

```
<iframe frameborder="0" height="315"
    src="https://<salesforce_instance>/apex/Video?videoID=12345"
    width="560">
</iframe>
```

Impostazione di una Knowledge Base multilingue

Per impostare la Knowledge Base in modo che supporti più lingue:

1. Se si prevede di inviare gli articoli a un fornitore per la traduzione, è necessario creare un'area di attesa di traduzione. Per una descrizione della procedura di traduzione, vedere Supporto di lingue multiple nella Knowledge Base a pagina 362.
2. Da Imposta, immettere *Impostazioni Knowledge* nella casella Ricerca veloce, quindi selezionare **Impostazioni Knowledge** e fare clic su **Modifica**.
3. Selezionare Lingue multiple e aggiungere le lingue che si desidera includere nella Knowledge Base. Possono essere aggiunte solo le lingue supportate da Salesforce.

   Nota: Non è possibile rimuovere una lingua una volta che è stata aggiunta alla Knowledge Base.

4. Se necessario, scegliere le seguenti impostazioni per ciascuna lingua:

Impostazione	Descrizione
Attiva	Solo le lingue attive appaiono nelle finestre di dialogo Nuovo articolo e Invia per la traduzione. Inoltre, lo stato attiva/inattiva determina se un articolo pubblicato è visibile. Ad esempio, se gli articoli vengono pubblicati in spagnolo sul portale del partner e si rende inattiva la lingua spagnola, gli articoli non saranno più visibili per i partner.
Assegnatario predefinito	Questo valore appare nel campo Assegna a della finestra di dialogo Invia per la traduzione. Scegliere una persona o un'area di attesa: la persona responsabile della traduzione degli articoli in questa lingua o l'area di attesa utilizzata per l'esportazione degli articoli a un fornitore di servizi di localizzazione.
Revisore predefinito	Selezionare la persona a cui deve essere assegnata la revisione o la pubblicazione delle traduzioni importate in questa lingua.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Salesforce Knowledge è disponibile nelle versioni **Performance Edition** e **Developer Edition**.

Salesforce Knowledge è disponibile con un supplemento di prezzo nelle versioni **Enterprise Edition** e **Unlimited Edition**.

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per impostare più lingue per Salesforce Knowledge:

- "Personalizza applicazione"

  E

  "Gestisci Salesforce Knowledge"

5. Fare clic su **Salva**.

VEDERE ANCHE:

Impostazione di Salesforce Knowledge

Personalizzazione delle impostazioni di Salesforce Knowledge

Supporto di più lingue nella Knowledge Base

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Salesforce Knowledge è disponibile nelle versioni **Performance Edition** e **Developer Edition**.

Salesforce Knowledge è disponibile con un supplemento di prezzo nelle versioni **Enterprise Edition** e **Unlimited Edition**.

Grazie all'utilizzo di più lingue in Salesforce Knowledge è possibile ridurre i costi sostenuti per la traduzione degli articoli nelle lingue richieste dal pubblico. Una volta effettuata la selezione delle impostazioni delle lingue da parte di un amministratore, è possibile: tradurre direttamente gli articoli utilizzando l'editor della Knowledge Base o inviare gli articoli a un fornitore di servizi di localizzazione. Si possono utilizzare metodi diversi per le diverse lingue. Ad esempio, è possibile esportare gli articoli a un fornitore per la traduzione in francese e assegnare gli articoli a un utente di Salesforce Knowledge per la traduzione in spagnolo.

La traduzione di un articolo all'interno della Knowledge Base normalmente prevede la seguente procedura:

1. Un autore o revisore invia un articolo per la traduzione a un altro utente della Knowledge Base (l'assegnatario).
2. L'assegnatario traduce l'articolo utilizzando l'apposito editor, quindi assegna la traduzione completata a un revisore o editore.
3. Il revisore pubblica l'articolo. Pubblicando un articolo si include automaticamente sia l'articolo di origine che le traduzioni completate. Tenere presente che una versione tradotta di un articolo può essere pubblicata prima dell'articolo di origine, ma sarà visibile per i lettori solo quando viene pubblicato anche l'articolo di origine.

La traduzione di un articolo tramite un fornitore normalmente prevede la seguente procedura:

1. Un autore o revisore assegna un articolo a un'area di attesa per la traduzione.
2. Un amministratore crea un file di esportazione dall'area di attesa e invia il file al fornitore dei servizi di localizzazione.
3. Quando il fornitore restituisce gli articoli tradotti, un amministratore importa gli articoli tradotti nella Knowledge Base. Gli articoli importati possono essere pubblicati automaticamente o assegnati a un revisore.
4. Se le traduzioni non vengono pubblicate automaticamente, l'assegnatario le riesamina e le pubblica.

Suggerimenti per l'implementazione

- Prima di aggiungere le lingue alla Knowledge Base, decidere per ogni lingua se si desidera tradurre gli articoli direttamente in Salesforce o inviare gli articoli a un fornitore di servizi di traduzione. Comunicare la propria decisione alle persone coinvolte nel processo di traduzione (autori, revisori, responsabili delle traduzioni, editori).
- Quando si aggiunge una lingua alla Knowledge Base, tenere presente che non potrà essere eliminata, ma solo nascosta disattivandola. Una lingua disattivata non viene più visualizzata come opzione nella finestra di dialogo Nuovo articolo o Invia per la traduzione. Inoltre, se sono già stati pubblicati degli articoli nella lingua, tali articoli non saranno più visibili per i lettori non appena la lingua viene disattivata.
- Possono essere aggiunte alla Knowledge Base solo le lingue supportate da Salesforce.
- Per abilitare la funzione di esportazione degli articoli, è necessario creare una o più aree di attesa, che gli autori e i revisori selezioneranno quando inviano un articolo per la traduzione. Assicurarsi che conoscano l'area di attesa da scegliere e la lingua di destinazione.

- Tutti i file delle traduzioni (ovvero quelli esportati da Salesforce e tradotti dal fornitore) devono essere contenuti in una cartella il cui nome corrisponde al codice della lingua. Ad esempio, inserire gli articoli in francese nella cartella *fr*. Comprimere questa cartella per creare il file di importazione.

Procedure consigliate

- Per nascondere gli articoli tradotti per una lingua specifica, disattivare la lingua deselezionando `Attiva` nella pagina delle impostazioni.
- Per importare correttamente gli articoli tradotti, verificare che la struttura di file e le estensioni corrispondano alla struttura di file e alle estensioni dei file esportati da Salesforce Knowledge per la traduzione. Ad esempio, se la lingua di destinazione è il francese, la struttura di file inizierà con:

```
import.properties
 -fr
  --articletypearticlename_kav
   ---articlename.csv
   ---[Article collateral, html, images, etc.]
```

VEDERE ANCHE:

Impostazione di una Knowledge Base multilingue

Esportazione di articoli per la traduzione

Importazione di traduzioni di articoli

Prima di importare articoli tradotti in Salesforce, prestare attenzione ai seguenti punti:

- È possibile importare solo gli articoli esportati dalla stessa organizzazione Salesforce. Ad esempio, non è possibile esportare gli articoli dall'organizzazione di prova o sandbox e importarli nell'organizzazione di produzione.
- Tutti i file delle traduzioni (ovvero quelli esportati da Salesforce e tradotti dal fornitore) devono essere contenuti in una cartella il cui nome corrisponde al codice della lingua. Ad esempio, inserire gli articoli in francese nella cartella *fr*. Comprimere questa cartella per creare il file di importazione.
- Per importare correttamente gli articoli tradotti, verificare che la struttura di file e le estensioni corrispondano alla struttura di file e alle estensioni dei file esportati da Salesforce Knowledge per la traduzione. Ad esempio, se la lingua di destinazione è il francese, la struttura di file inizierà con:

```
import.properties
 -fr
  --articletypearticlename_kav
   ---articlename.csv
   ---[Article collateral, html, images, etc.]
```

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Salesforce Knowledge è disponibile nelle versioni **Performance Edition** e **Developer Edition**.

Salesforce Knowledge è disponibile con un supplemento di prezzo nelle versioni **Enterprise Edition** e **Unlimited Edition**.

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per importare gli articoli:

- "Gestisci Salesforce Knowledge"

  E

  "Gestisci articoli"

  E

  "Gestisci importazione/esportazione di articoli Knowledge"

  E

  "Lettura", "Crea", "Modifica" ed "Elimina" per il tipo di articolo

Per visualizzare gli articoli:

- "Lettura" per il tipo di articolo

Per creare gli articoli:

- "Gestisci articoli"

  E

  "Lettura" e "Crea" per il tipo di articolo

Per importare gli articoli tradotti:

1. Da Imposta, immettere *Importa traduzioni articoli* nella casella Ricerca veloce, quindi selezionare **Importa traduzioni articoli**.
2. Scegliere in che modo Salesforce dovrà gestire le traduzioni dopo l'importazione.

Opzione	Descrizione
Prima della pubblicazione rivedere le traduzioni importate dalla scheda Gestione articoli	Le traduzioni importate vengono aggiunte a un'area di attesa da cui gli utenti possono riesaminarle.
Pubblica subito le traduzioni all'importazione	Le traduzioni importate vengono pubblicate senza revisione.

3. Selezionare la lingua degli articoli importati.
4. Se si è scelto di revisionare gli articoli prima della pubblicazione, è possibile selezionare l'invio dei file a un utente o un'area di attesa e quindi selezionare il nome dell'utente o dell'area.
5. Fare clic su **Sfoglia**, scegliere il file .zip delle traduzioni da caricare e fare clic su **Apri**.
6. Fare clic su **Importa ora**.

   Se è necessario caricare più articoli tradotti, ripetere i passaggi da quattro a sei.

7. Fare clic su **Fine**.

   Al termine dell'importazione si riceverà una notifica via email. Per visualizzare lo stato dell'importazione, da Imposta, immettere *Importazioni ed esportazioni di articoli* nella casella Ricerca veloce, quindi selezionare **Importazioni ed esportazioni di articoli**.

VEDERE ANCHE:

Impostazione di una Knowledge Base multilingue
Esportazione di articoli per la traduzione

Esportazione di articoli per la traduzione

Se l'organizzazione invia articoli di Salesforce Knowledge a un fornitore per la traduzione, gli articoli vengono inseriti in un'area di attesa di traduzione.

Nota: Si possono effettuare fino a 50 esportazioni in 24 ore e si possono avere al massimo 15 esportazioni in sospeso (esportazioni il cui stato non è Completato, Non riuscito o Annullato).

Per generare un file di esportazione contenente gli articoli inviati per la traduzione:

1. Da Imposta, immettere *Esporta articoli per la traduzione* nella casella Ricerca veloce, quindi selezionare **Esporta articoli per la traduzione**.
2. Selezionare l'area di attesa che contiene gli articoli da esportare.
3. Fare clic su una delle seguenti opzioni:
   - **Tutti gli articoli** per esportare ogni articolo presente nell'area di attesa.
   - **Articoli aggiornati** per esportare solo gli articoli che sono stati modificati o aggiunti.
4. Fare clic su **Continua**.
5. Selezionare le coppie di lingue di origine e di destinazione da esportare. Salesforce crea un file .zip separato per ogni tipo di articolo in ogni coppia di lingue.

   Importante: Per eseguire correttamente l'importazione è necessario mantenere la stessa struttura del file .zip. Per ulteriori informazioni, vedere Importazione di traduzioni di articoli a pagina 364.
6. Per rivedere o pubblicare i file dopo la traduzione, selezionare un utente o un'area di attesa, quindi il nome dell'utente o dell'area.
7. Selezionare la codifica dei caratteri dei file:
   - ISO-8859-1 (General US & Westion European, ISO-LATIN-1)
   - Unicode
   - Unicode (UTF-8) *predefinita*
   - Giapponese (Windows)
   - Giapponese (Shift_JIIS)
   - Cinese standard (GB18030)
   - Cinese semplificato (GB2312)
   - Cinese tradizionale (Big5)
   - Coreano
   - Unicode (UTF-16, Big Endian)
8. Selezionare il delimitatore per i file .csv, ovvero il separatore delle colonne quando il file viene convertito nel formato tabella. Le opzioni sono:
   - Tabulatore (impostazione predefinita)
   - Virgola
9. Fare clic su **Esporta ora**.

   Al termine dell'esportazione si riceverà una notifica via email. È anche possibile verificare lo stato dell'esportazione visualizzando l'Area di attesa importazione ed eportazione. Da Imposta, immettere *Importazioni ed esportazioni di articoli* nella casella Ricerca veloce, quindi selezionare **Importazioni ed esportazioni di articoli**.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Salesforce Knowledge è disponibile nelle versioni **Performance Edition** e **Developer Edition**.

Salesforce Knowledge è disponibile con un supplemento di prezzo nelle versioni **Enterprise Edition** e **Unlimited Edition**.

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per esportare gli articoli:
- "Gestisci Salesforce Knowledge"

  E

  "Gestisci articoli"

  E

  "Gestisci importazione/esportazione di articoli Knowledge"

Per visualizzare gli articoli:
- "Lettura" per il tipo di articolo

Per creare gli articoli:
- "Lettura" e "Crea" per il tipo di articolo

Per la descrizione degli stati, vedere Visualizzazione dello stato delle importazioni e delle esportazioni in Salesforce Knowledge a pagina 430.

10. Decomprimere i file esportati, mantenendo la struttura di file per assicurare un'importazione corretta.

VEDERE ANCHE:

Impostazione di una Knowledge Base multilingue

Creazione e attivazione di Azioni Knowledge

Le Azioni Knowledge sono modelli che collegano un'azione di flusso di lavoro a un tipo di articolo.

Quando sono abilitate le azioni Knowledge, è possibile utilizzarle per collegare tipi di articoli ad azioni di flusso di lavoro specifiche degli articoli, quali la pubblicazione. Ad esempio, se si desidera avere ogni Domanda frequente pubblicata come nuova versione ogni volta che viene completato il processo di approvazione, è possibile creare un'azione Knowledge che collega il tipo di articolo Domande frequenti all'azione `Pubblica come nuovo`. Quindi, quando si crea un processo di approvazione per le domande frequenti, selezionare la nuova azione Knowledge.

Nota: Quando si crea il processo di approvazione, accertarsi di modificare l'azione di approvazione finale selezionando `Sblocca il record per consentirne la modifica` in modo che gli utenti possano pubblicare l'articolo.

Per ottimizzare l'utilizzo della memoria in caso di pubblicazione di grandi gruppi di articoli, Salesforce potrebbe ritardare la pubblicazione e aggiungere gli articoli all'area di attesa di pubblicazione. Ciò si verifica quando il numero di articoli e traduzioni moltiplicato per il numero di aree di testo RTF è maggiore di 100. È possibile visualizzare l'area di attesa di pubblicazione per verificare lo stato degli articoli nella pagina Azioni processo automatico.

1. Da Imposta, immettere *`Azione Knowledge`* nella casella `Ricerca veloce`, quindi selezionare **Azione Knowledge**.
2. Fare clic su **Nuova Azione Knowledge**.
3. Selezionare il tipo di articolo per l'azione. Le regole di flusso di lavoro e il processo di approvazione che vengono associati all'azione devono appartenere allo stesso tipo di articolo.
4. Immettere un nome univoco per l'azione Knowledge.
5. Selezionare il tipo di azione che si desidera applicare al tipo di articolo. Ad esempio, `Pubblica come nuovo` pubblica l'articolo sotto forma di nuova versione.
6. Immettere una descrizione.
7. Fare clic su **Salva**.
   Viene visualizzata la pagina dei dettagli dell'Azione Knowledge contenente le regole e i processi di approvazione che utilizzano quell'azione Knowledge.
8. Quando si è pronti a utilizzare l'azione Knowledge in un processo di approvazione o di flusso di lavoro, fare clic su **Attiva** nella pagina dei dettagli dell'azione Knowledge.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Salesforce Knowledge è disponibile nelle versioni **Performance Edition** e **Developer Edition**.

Salesforce Knowledge è disponibile con un supplemento di prezzo nelle versioni **Enterprise Edition** e **Unlimited Edition**.

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per abilitare le Azioni Salesforce Knowledge:

- "Personalizza applicazione"

Assegnazione di azioni articolo a gruppi pubblici

Le azioni articolo consentono agli utenti di gestire i processi di pubblicazione e traduzione degli articoli. Per impostazione predefinita, tutte le azioni articolo vengono assegnate agli utenti con l'autorizzazione utente "Gestisci articoli" e gli utenti possono completare un'azione purché dispongano delle autorizzazioni corrette per il tipo di articolo (come descritto nella tabella che segue). È possibile impostare un controllo più capillare per le azioni articolo limitandole ai gruppi pubblici.

Questa tabella contiene un riepilogo delle autorizzazioni per i tipi di articolo richieste per ogni azione articolo.

Azione articolo	Crea	Lettura	Modifica	Elimina
Pubblicazione di articoli	✓	✓	✓	✓
Archiviazione di articoli	✓	✓	✓	✓
Eliminazione di articoli		✓	✓	✓
Modifica di articoli pubblicati e archiviati		✓	✓	
Invio di articoli per la traduzione	✓	✓	✓	
Pubblicazione della traduzione	✓	✓	✓	✓
Modifica della traduzione	✓	✓	✓	

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Salesforce Knowledge è disponibile nelle versioni **Performance Edition** e **Developer Edition**.

Salesforce Knowledge è disponibile con un supplemento di prezzo nelle versioni **Enterprise Edition** e **Unlimited Edition**.

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per creare gruppi pubblici e assegnarli ad azioni articolo:

- "Personalizza applicazione"

  E

  "Gestisci utenti"

  E

  "Gestisci Salesforce Knowledge"

Per assegnare le azioni articolo ai gruppi pubblici:

1. Creare un gruppo pubblico per ciascun insieme di utenti.

   Nota: Sebbene sia possibile aggiungere qualsiasi utente di Salesforce a un gruppo pubblico, soltanto gli utenti con l'autorizzazione "Gestisci articoli" e le autorizzazioni appropriate per l'oggetto potranno eseguire azioni articolo.

2. Da Imposta, immettere *Azioni articoli Knowledge* nella casella Ricerca veloce, quindi selezionare **Azioni articoli Knowledge** e decidere quali utenti devono eseguire quali azioni. È possibile ad esempio specificare che un gruppo denominato Autori pubblicazioni debba pubblicare, archiviare ed eliminare articoli e che un gruppo denominato Traduttori debba inviare gli articoli per la traduzione e archiviare gli articoli tradotti.
3. Assegnare i gruppi pubblici alle azioni articolo:
   a. Da Imposta, immettere *Azioni articoli Knowledge* nella casella Ricerca veloce, quindi selezionare **Azioni articoli Knowledge** e fare clic su **Modifica**.
   b. Selezionare il pulsante di opzione appropriato per l'azione che si desidera modificare e scegliere un gruppo pubblico. Se l'azione articolo non viene modificata, tutti gli utenti con l'autorizzazione "Gestisci articoli" potranno eseguire l'azione.
   c. Fare clic su **OK** e **Salva**.

VEDERE ANCHE:

Impostazione di Salesforce Knowledge

Archiviazione di articoli e traduzioni

Con l'archiviazione si eliminano gli articoli pubblicati obsoleti, che in tal modo non sono più visualizzabili da agenti e clienti nei canali Salesforce Knowledge della propria organizzazione.

Per archiviare gli articoli:

1. Nella scheda Gestione articoli, selezionare `Articoli pubblicati` nell'area Visualizza, selezionare gli articoli da archiviare e fare clic su **Archivia...** In alternativa, fare clic su **Archivia...** nella pagina dei dettagli di un articolo pubblicato.
2. Selezionare `Archivia ora` o `Pianifica archiviazione il giorno` per scegliere in quale data archiviare l'articolo.
3. Fare clic su **OK**.

Gli articoli da archiviare subito vengono spostati direttamente nella visualizzazione Articoli archiviati. Gli articoli la cui archiviazione è pianificata per una data futura continuano a essere presenti nella visualizzazione Articoli pubblicati, ma con l'icona di stato in sospeso ( ) accanto al titolo dell'articolo. Per vedere la data di archiviazione, passare il mouse sopra l'icona. Alla data prevista per l'archiviazione, l'articolo viene spostato automaticamente nella visualizzazione Articoli archiviati.

Nota:

- Quando diversi utenti svolgono contemporaneamente delle azioni sugli stessi articoli, possono verificarsi dei conflitti. A seconda di quale utente ha svolto l'azione per primo, gli articoli non saranno disponibili per gli altri utenti, benché vengano momentaneamente visualizzati nell'elenco degli articoli. Lo svolgimento di un'azione su questi articoli genera un messaggio di errore dovuto a conflitto.
- se si modifica un articolo pubblicato di cui è stata pianificata l'archiviazione, se ne annulla anche l'archiviazione.
- Se per un articolo esiste una traduzione pubblicata con una versione bozza, questa viene eliminata al momento dell'archiviazione. Le traduzioni pubblicate sono archiviate insieme all'articolo.

Suggerimento: per annullare un'archiviazione pianificata, fare clic su **Annulla archiviazione** nella pagina dei dettagli dell'articolo.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Salesforce Knowledge è disponibile nelle versioni **Performance Edition** e **Developer Edition**.

Salesforce Knowledge è disponibile con un supplemento di prezzo nelle versioni **Enterprise Edition** e **Unlimited Edition**.

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per creare, modificare o eliminare articoli:

- "Gestisci articoli"

  E

  "Crea", "Lettura", "Modifica" o "Elimina" per il tipo di articolo

Per pubblicare o archiviare gli articoli:

- "Gestisci articoli"

  E

  "Crea", "Lettura", "Modifica" ed "Elimina" per il tipo di articolo

Per inviare gli articoli per la traduzione:

- "Gestisci articoli"

  E

  "Crea", "Lettura" e "Modifica" per il tipo di articolo

Per inviare gli articoli per l'approvazione:

- Le autorizzazioni variano in base alle impostazioni del processo di approvazione

Creazione e modifica di gruppi di categorie

I gruppi di categorie possono essere utilizzati da Salesforce Knowledge (articoli) o dalle comunità di risposte (domande). In entrambi i casi, i gruppi di categorie sono contenitori per singole categorie di dati. Ad esempio, un gruppo di categorie Contratti potrebbe contenere le categorie Prezzo fissato, Rimborso spese e Consegna non definita. Per ulteriori informazioni, vedere Definizione di categorie di dati a pagina 372.

Per creare o modificare un gruppo di categorie:

1. Da Imposta, immettere *Categoria di dati* nella casella Ricerca veloce, quindi selezionare **Impostazione categoria di dati**.
2. Per creare un nuovo gruppo, fare clic su **Nuovo** nella sezione Gruppi di categorie. Per impostazione predefinita, è possibile creare un massimo di cinque gruppi di categorie e tre gruppi di categorie attivi. Contattare Salesforce per richiedere ulteriori gruppi di categorie.

   Per modificare un gruppo di categorie esistenti, spostare il cursore sul nome del gruppo di categorie, quindi fare clic sull'icona **Modifica gruppo di categorie** ( )
3. Specificare il Nome gruppo. Questo nome viene visualizzato come titolo del menu a discesa delle categorie nelle schede Gestione articoli e Articoli e, se esiste, nella Public Knowledge Base. Il Nome gruppo non compare nella scheda Risposte.
4. Se lo si desidera, modificare il Nome univoco gruppo. Si tratta del nome univoco utilizzato per identificare il gruppo di categorie nell'API SOAP.
5. Se lo si desidera, immettere una descrizione del gruppo di categorie.
6. Fare clic su **Salva**. Al termine della procedura di salvataggio, si riceverà un messaggio email.

A questo punto, è possibile aggiungere categorie al gruppo di categorie. Quando si crea un nuovo gruppo di categorie, Salesforce crea automaticamente una categoria di primo livello nel gruppo, denominata Tutto. Se lo si desidera, fare doppio clic su Tutto per rinominare la categoria.

Attivazione di gruppi di categorie

Quando si aggiunge un nuovo gruppo di categorie, questo è disattivato per impostazione predefinita e viene visualizzato solo nelle pagine amministrative di impostazione relative a Categorie di dati, Ruoli, Insiemi di autorizzazioni e Profili. Mantenere i gruppi di categorie disattivati per impostare la gerarchia delle categorie e assegnare la visibilità. I gruppi di categorie non vengono visualizzati in Salesforce Knowledge o nella comunità di risposte fino a quando non vengono attivati manualmente. Per le comunità di risposte, oltre ad attivare il gruppo di categorie è necessario assegnare il gruppo di categorie a una zona per rendere visibili le categorie nella scheda Risposte.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Categorie di dati e risposte sono disponibili nelle versioni **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**.

Salesforce Knowledge è disponibile nelle versioni **Performance Edition** e **Developer Edition**.

Salesforce Knowledge è disponibile con un supplemento di prezzo nelle versioni **Enterprise Edition** e **Unlimited Edition**.

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per visualizzare la pagina Categorie di dati:
- "Visualizza categorie di dati"

Per creare, modificare o eliminare le categorie di dati:
- "Gestisci categorie di dati"

Per attivare un gruppo di categorie in modo che sia disponibile agli utenti, spostare il puntatore del mouse sopra il nome del gruppo di categorie e fare clic sull'icona `Attiva gruppi di categorie` ( ).

VEDERE ANCHE:

- Gestione delle categorie di dati
- Aggiunta di categorie di dati a gruppi di categorie
- Eliminazione di categorie di dati
- Informazioni sulla visibilità dei gruppi di categorie
- Gestione delle categorie di dati
- Aggiunta di categorie di dati a gruppi di categorie
- Eliminazione e annullamento dell'eliminazione di gruppi di categorie
- Informazioni sulla visibilità dei gruppi di categorie

Definizione di categorie di dati

Le categorie di dati possono essere utilizzate da Salesforce Knowledge (articoli e traduzioni di articoli) e dalle Risposte e Risposte Chatterper aiutare gli utenti a classificare e trovare gli articoli e le domande. Gli amministratori possono utilizzare le categorie di dati per controllare l'accesso ad articoli e domande.

Salesforce Knowledge supporta una gerarchia di categorie di dati a cinque livelli all'interno di ogni gruppo di categorie. Gli articoli della Knowledge Base si possono classificare secondo più categorie che facilitano la ricerca degli articoli da parte degli utenti. Ad esempio, per classificare gli articoli in base all'area geografica di vendita e alle unità aziendali, si possono creare due gruppi di categorie, Aree geografiche di vendita e Unità aziendali. Il gruppo di categorie Aree geografiche di vendita potrebbe essere formato da una gerarchia geografica con, ad esempio, Tutte le aree di vendita al livello più alto, Nord America, Europa e Asia al secondo livello e così via.

In una zona di risposte, le categorie di dati aiutano a organizzare le domande per facilitarne la consultazione. Ogni zona di risposte supporta un solo gruppo di categorie. Ad esempio, un'azienda che produce computer potrebbe creare un gruppo di categorie Prodotti che contiene quattro categorie: Portatili ad alte prestazioni, Computer portatili, Desktop per giochi e Desktop aziendali. Nella scheda Risposte, i membri della zona possono assegnare una delle quattro categorie a ogni domanda e in seguito consultare queste categorie alla ricerca di risposte a domande specifiche.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Categorie di dati e risposte sono disponibili nelle versioni **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**.

Salesforce Knowledge è disponibile nelle versioni **Performance Edition** e **Developer Edition**.

Salesforce Knowledge è disponibile con un supplemento di prezzo nelle versioni **Enterprise Edition** e **Unlimited Edition**.

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per visualizzare la pagina Categorie di dati:

- "Visualizza categorie di dati"

Per creare, modificare o eliminare le categorie di dati:

- "Gestisci categorie di dati"

Vantaggi delle categorie di dati

Classificazione logica degli articoli

Gli amministratori della Knowledge Base possono organizzare gli articoli in una gerarchia logica e assegnare agli articoli tag con attributi che sono significativi per l'azienda.

Facilità di accesso alle domande

Gli amministratori delle risposte possono decidere quali categorie di dati sono visibili nella scheda Risposte. I membri della zona possono assegnare a una domanda una categoria, il che rende più facile l'individuazione di domande e risposte per gli altri membri.

Controllo della visibilità degli articoli e delle domande

Gli amministratori della Knowledge Base o di una comunità di risposte possono controllare in modo centralizzato la visibilità degli articoli o delle domande tramite la mappatura dei ruoli, degli insiemi di autorizzazioni o dei profili alle categorie nei gruppi di categorie. Quando un articolo o una domanda è classificato, gli utenti con visibilità possono vederlo automaticamente.

Filtraggio degli articoli

Gli agenti dell'assistenza, quando gli articoli sono classificati in categorie logiche, possono individuare rapidamente e con facilità l'articolo richiesto eseguendo il filtraggio della knowledge base dell'organizzazione. Per garantire la visualizzazione di tutti gli articoli pertinenti, il filtraggio per categoria restituisce risultati che è possibile espandere e che comprendono le categorie superiori e inferiori nella gerarchia delle categorie. Ad esempio, se la gerarchia delle categorie per i prodotti prevede i livelli Tutti i prodotti > Computer > Portatili > Portatili per giochi e il cliente oggetto dell'assistenza ha un problema a un computer portatile, il filtraggio per Portatili restituisce gli articoli classificati con Portatili oltre a quelli classificati con Computer, Tutti i prodotti o Portatili per giochi. Il sistema segnala in modo efficace gli articoli utili correlati quali un'offerta di spedizione gratuita per tutti i prodotti o un'offerta di aggiornamento per i portatili per giochi (per evitare i risultati non rilevanti, il filtraggio per categorie non restituisce le categorie non lineari come quelle di pari livello. Gli articoli relativi a Desktop, categoria di pari livello di Portatili, non verrebbero visualizzate).

Navigazione tra articoli e domande

Gli utenti finali possono spostarsi tra le categorie della scheda Articoli o Risposte per trovare le informazioni necessarie per risolvere il problema.

Gestione dei gruppi di categorie per articoli e domande

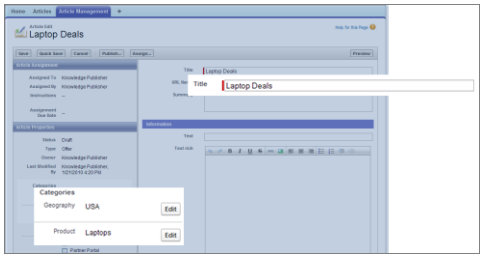
Se l'organizzazione dispone di Salesforce Knowledge e di una comunità di risposte, è possibile creare gruppi di categorie separati o utilizzare lo stesso gruppo di categorie per articoli e domande.

Panoramica delle categorie di dati negli articoli

Un gruppo di categorie è il contenitore di un insieme di categorie. In Salesforce Knowledge, esso corrisponde al nome dei menu a discesa delle categorie. Ad esempio, se si utilizza la pagina delle impostazioni Categorie di dati (immettere `Categoria di dati` nella casella `Ricerca veloce`, quindi selezionare **Impostazione categoria di dati**) per creare e attivare un gruppo di categorie denominato Prodotti, nella scheda Gestione articoli, nella pagina di modifica degli articoli, nella scheda Articoli in tutti i canali e nella Public Knowledge Base viene visualizzato un menu Prodotti.

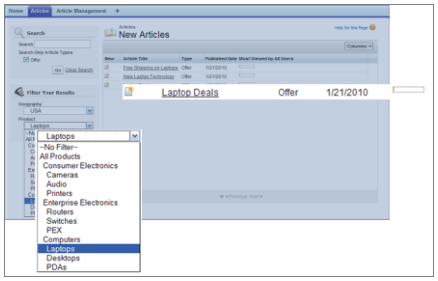
A fini illustrativi, la figura seguente mostra la visualizzazione di un amministratore di Knowledge Base di un articolo in merito a trattative in computer portatili; utilizzando la pagina di modifica degli articoli, l'amministratore lo ha classificato con Computer portatili nel gruppo di categorie Prodotti e con USA nel gruppo di categorie Geografia.

Articolo sulle trattative in computer portatili nella scheda Gestione articoli



La prossima figura mostra un agente che trova il medesimo articolo pubblicato nella scheda Articoli; l'agente ha selezionato Computer portatili e USA rispettivamente nei menu a discesa Prodotti e Geografia, per recuperare un articolo che sia classificato con Computer portatili e USA.

Articolo sulle trattative in computer portatili nella scheda Articoli



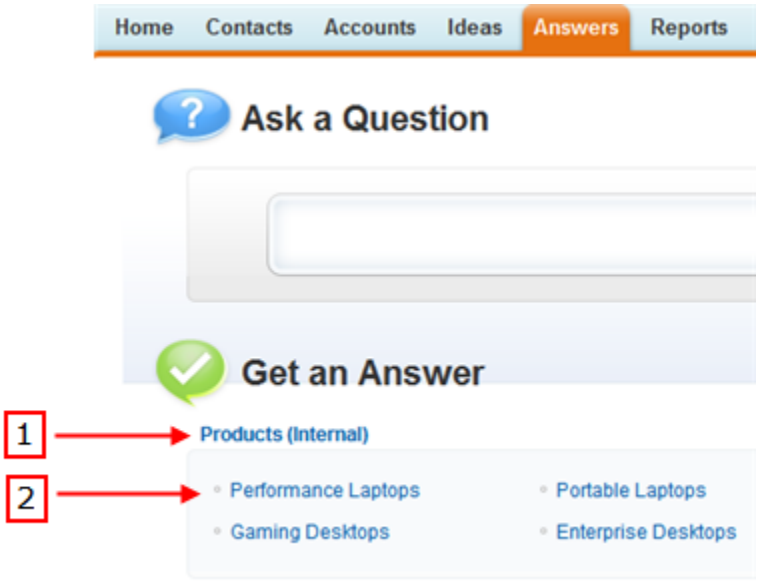
Quando si aggiungono categorie a un gruppo di categorie, si costruisce una gerarchia che può contenere un massimo di cinque livelli e fino a 100 categorie in totale. Ogni categoria può avere una categoria controllante, molte categorie di pari livello e molte categorie controllate. Una gerarchia di categorie solida e ben organizzata aiuta gli utenti a trovare gli articoli di loro interesse in modo rapido e agevole.

Per impostazione predefinita, tutti gli utenti di Salesforce Knowledge possono accedere a tutte le categorie; è tuttavia possibile limitare la visibilità delle categorie in base al ruolo, all'insieme di autorizzazioni o al profilo.

Panoramica delle categorie di dati nelle zone Risposte

Una zona di risposte supporta un solo gruppo di categorie e i membri possono assegnare una categoria a ogni domanda. Anche se è possibile creare fino a cinque livelli gerarchici in un gruppo di categorie, nella comunità di risposte sono supportate solo le categorie di primo livello. Le categorie controllate sotto il primo livello non sono visualizzate nella comunità e i membri della comunità non possono assegnarle alle domande. Le categorie all'interno del gruppo vengono visualizzate nella scheda Risposte sotto il nome della zona.

Scheda Risposte con visualizzazione delle categorie



Per impostazione predefinita, tutti i membri della zona possono accedere a tutte le categorie; è tuttavia possibile specificare la visibilità delle categorie.

Suggerimenti per l'implementazione

Nel pianificare e implementare le categorie di dati per la propria organizzazione, prestare attenzione ai seguenti punti:

- È possibile creare fino a tre gruppi di categorie con un massimo di cinque livelli gerarchici in ogni gruppo. Ogni gruppo di categorie può contenere in totale 100 categorie.
- Se si desidera utilizzare le categorie di dati con Risposte, dopo aver creato il proprio gruppo di categorie è necessario assegnarlo da Imposta, selezionando `Assegnazioni categoria di dati` nella casella `Ricerca veloce`, quindi selezionando **Assegnazioni categoria di dati** in Risposte. A una comunità di risposte è possibile assegnare un solo gruppo di categorie. Salesforce Knowledge supporta più gruppi di categorie.
- Anche se è possibile creare fino a cinque livelli gerarchici in un gruppo di categorie, nella comunità di risposte sono supportate solo le categorie di primo livello. Le categorie controllate sotto il primo livello non sono visualizzate nella comunità e i membri della comunità non possono assegnarle alle domande. Salesforce Knowledge supporta una gerarchia di categorie di dati.
- I gruppi di categorie non sono visibili agli utenti fino a quando non vengono attivati. Non attivare un gruppo di categorie prima di avere terminato di definirne le categorie e le impostazioni di accesso, compresa la visibilità.
- Quando si assegnano le categorie agli articoli è possibile scegliere fino a otto categorie in un gruppo di categorie.
- Gli articoli sprovvisti di categorie sono visualizzati solo quando si seleziona l'opzione `Nessun filtro` nel menu a discesa delle categorie.
- Quando si cerca un articolo o la traduzione di un articolo, la selezione di una categoria include automaticamente le rispettive categorie principali e secondarie e le eventuali categorie di livello superiore, fino a includere il livello massimo. Le categorie dello stesso livello

non sono incluse. Ad esempio, se la gerarchia di una categoria è composta dai livelli Tutti i prodotti, Switch, Reti ottiche e Metro Core, quando si seleziona “Reti ottiche” dal menu a discesa delle categorie vengono richiamati anche gli articoli assegnati alle altre quattro categorie. Tuttavia, se la categoria Switch ha una categoria di pari livello denominata Router, quando si seleziona "Reti ottiche" la ricerca non restituisce gli articoli classificati come Router. Le impostazioni di visibilità delle categorie possono limitare gli articoli specifici che è possibile richiamare.

- Dopo che sono state definite le impostazioni di visibilità per le categorie:
  - Gli utenti a cui non è stata assegnata visibilità visualizzano solo articoli e domande privi di categorie a meno che non sia stata impostata la visibilità delle categorie predefinita.
  - Per impostazione predefinita, per la visibilità basata sul ruolo, gli utenti del Portale Clienti e gli utenti del Portale partner ereditano le impostazioni di visibilità dei gruppi di categorie assegnate ai rispettivi responsabili account. È possibile modificare le impostazioni di visibilità dei gruppi di categorie per ogni ruolo del portale.
  - Se si è autorizzati ad accedere solo a una categoria di un gruppo di categorie, il menu a discesa delle categorie di quel gruppo non viene visualizzato nella scheda Articoli.
- L'eliminazione di una categoria:
  - La cancella in modo definitivo. Non ne consente il ripristino (è irreversibile). Non compare mai nel Cestino.
  - Cancella in modo definitivo le sue categorie secondarie.
  - A seconda dei casi, elimina la categoria e le sue controllate dalla scheda Risposte, dalla scheda Gestione articoli, dalla scheda Articoli in tutti i canali e dalla Public Knowledge Base della società.
  - Elimina le associazioni tra la categoria e gli articoli o le domande. Gli articoli e le domande si possono riassegnare a un'altra categoria.
  - Elimina la mappatura alla visibilità. Gli utenti perdono la facoltà di visualizzare gli articoli e le risposte associate alla categoria eliminata.
- L'eliminazione di un gruppo di categorie:
  - Ne determina lo spostamento nella sezione Gruppi di categorie eliminati, che è un cestino. Gli elementi in questa sezione si possono visualizzare, ma non modificare. I gruppi di categorie vi rimangono per 15 giorni prima di essere cancellati definitivamente, dopo di che non si possono ripristinare. In questo periodo di 15 giorni è possibile ripristinare un gruppo di categorie o cancellarlo subito in modo definitivo.
  - Determina l'eliminazione di tutte le categorie di quel gruppo.
  - Elimina tutte le associazioni tra le categorie di quel gruppo e gli articoli o le domande.
  - Elimina tutte le associazioni tra le categorie di quel gruppo e la visibilità.
  - A seconda dei casi, elimina il menu a discesa delle categorie dalla scheda Articoli in tutti i canali, dalla scheda Gestione articoli e dalla Public Knowledge Base della società.
- Le etichette delle categorie e dei gruppi di categorie si possono tradurre utilizzando l'Area di lavoro traduzione.

Procedure consigliate

Quando si utilizzano le categorie di dati, prestare attenzione ai seguenti suggerimenti:

- Per gestire rapidamente le categorie di dati, utilizzare le scelte rapide da tastiera.
- Dopo la creazione o l'aggiornamento delle categorie, impostare le regole di visibilità dei gruppi di categorie.
- Salvare frequentemente le modifiche. Più operazioni vengono eseguite prima di selezionare **Salva**, più tempo richiederà il salvataggio.

VEDERE ANCHE:

Gestione delle categorie di dati

Gestione delle categorie di dati

Gli amministratori possono creare categorie di dati per articoli Salesforce Knowledge o domande in una zona per aiutare gli utenti a classificare e trovare gli articoli e le domande. Gli amministratori possono inoltre utilizzare le categorie di dati per controllare l'accesso ad articoli e domande. Per ulteriori informazioni, vedere Definizione di categorie di dati a pagina 372.

Da Imposta, immettere *Categoria di dati* nella casella Ricerca veloce, quindi selezionare **Impostazione categoria di dati** per visualizzare la pagina Categorie di dati, nella quale è possibile:

- Creare un gruppo di categorie. Un gruppo di categorie è il contenitore di un insieme di categorie. In Salesforce Knowledge, esso è visualizzato come il nome del menu a discesa delle categorie nelle schede Gestione articoli e Articoli. Ad esempio, se si creano due gruppi di categorie, denominati Geografia e Prodotti, le schede Gestione articoli e Articoli conterranno due menu di categorie da cui selezionare le categorie specifiche: Geografia e Prodotti. Nelle zone Risposte Chatter, il menu a discesa delle categorie del gruppo è disponibile nella scheda Domande e risposte e nei siti e nei portali Risposte Chatter. Se sono state impostate le categorie per la propria zona, quando gli utenti inviano una domanda alla zona possono selezionare una categoria per la loro domanda.
- Aggiungere categorie a un gruppo di categorie. Dopo che è stato creato un gruppo di categorie, è possibile creare una gerarchia di categorie all'interno di quel gruppo. Questi sono i valori che gli utenti selezionano al momento dell'assegnazione di una categoria a un articolo o a una domanda e durante la ricerca di articoli o di domande.
- Modificare le categorie esistenti. È possibile cambiare il nome di una categoria, aggiornare gli altri attributi, spostarla in un altro punto della gerarchia e riordinare le categorie in ordine alfabetico.
- Eliminare un gruppo di categorie. È possibile eliminare, ripristinare e cancellare in modo definitivo un gruppo di categorie.
- Eliminare una categoria. È possibile rimuovere in via definitiva qualsiasi categorie.
- Tradurre le categorie. È possibile tradurre le categorie nelle lingue che si desidera supportare.
- Passare con il mouse sopra un gruppo di categorie per visualizzare le relative proprietà e vedere se è utilizzato in Salesforce Knowledge o in una comunità di risposte.

Nota: per impostazione predefinita, gli utenti di Salesforce Knowledge e i membri delle comunità di risposte possono accedere a tutti gli articoli e le domande associati a qualunque categoria. Per limitare l'accesso ad articoli e domande, è possibile modificare le impostazioni di visibilità delle categorie di dati.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Categorie di dati e risposte sono disponibili nelle versioni **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**.

Salesforce Knowledge è disponibile nelle versioni **Performance Edition** e **Developer Edition**.

Salesforce Knowledge è disponibile con un supplemento di prezzo nelle versioni **Enterprise Edition** e **Unlimited Edition**.

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per visualizzare la pagina Categorie di dati:

- "Visualizza categorie di dati"

Per creare, modificare o eliminare le categorie di dati:

- "Gestisci categorie di dati"

Eliminazione di categorie di dati

Avvertenza: l'eliminazione delle categorie può determinare lunghi tempi di elaborazione, modifiche della visibilità degli articoli e delle domande, modifiche della suddivisione in categorie degli articoli e delle domande e altre conseguenze significative. Prima di eliminare le categorie, leggere attentamente tutta questa sezione.

Per eliminare una categoria:

1. Da Imposta, immettere *Categoria di dati* nella casella Ricerca veloce, quindi selezionare **Impostazione categoria di dati**.
2. Fare clic sul nome di un gruppo di categorie.
3. Fare clic sul nome di una categoria. Se necessario, fare clic su **Espandi tutto** per visualizzare tutte le categorie contenute nel gruppo.
4. Premere CANC o selezionare **Elimina categoria** dall'elenco a discesa Azioni.
5. Fare clic su **OK** nella finestra di dialogo di conferma.
6. Scegliere in che modo si desidera riclassificare gli articoli associati alla categoria eliminata o agli elementi secondari della categoria eliminata:
   - Assegnare la categoria principale della categoria eliminata.
   - Assegnare una categoria diversa. È possibile selezionare qualsiasi altra categoria all'interno di questo gruppo di categorie.

     Nota: la categoria selezionata non può essere eliminata prima che sia stato salvato il lavoro.

   - Non assegnare agli articoli una nuova categoria in questo gruppo di categorie.

   In tutti i casi, gli articoli mantengono le loro categorie da altri gruppi di categorie.
7. Fare clic su **Salva**.

L'eliminazione di una categoria:

- La cancella in modo definitivo. Non ne consente il ripristino (è irreversibile). Non compare mai nel Cestino.
- Cancella in modo definitivo le sue categorie secondarie.
- A seconda dei casi, elimina la categoria e le sue controllate dalla scheda Risposte, dalla scheda Gestione articoli, dalla scheda Articoli in tutti i canali e dalla Public Knowledge Base della società.
- Elimina le associazioni tra la categoria e gli articoli o le domande. Gli articoli e le domande si possono riassegnare a un'altra categoria.
- Elimina la mappatura alla visibilità. Gli utenti perdono la facoltà di visualizzare gli articoli e le risposte associate alla categoria eliminata.

Importante: modificare la gerarchia delle categorie durante i periodi di minore attività da parte degli utenti. Poiché il salvataggio comporta calcoli potenzialmente lunghi e complessi, l'operazione potrebbe richiedere molto tempo. Durante l'elaborazione, gli

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Categorie di dati e risposte sono disponibili nelle versioni **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**.

Salesforce Knowledge è disponibile nelle versioni **Performance Edition** e **Developer Edition**.

Salesforce Knowledge è disponibile con un supplemento di prezzo nelle versioni **Enterprise Edition** e **Unlimited Edition**.

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per visualizzare la pagina Categorie di dati:
- "Visualizza categorie di dati"

Per creare, modificare o eliminare le categorie di dati:
- "Gestisci categorie di dati"

utenti potrebbero riscontrare problemi di prestazioni durante la ricerca di articoli o di domande o nell'utilizzo degli elenchi a discesa delle categorie.

VEDERE ANCHE:

- Definizione di categorie di dati
- Gestione delle categorie di dati
- Aggiunta di categorie di dati a gruppi di categorie
- Modifica e posizionamento di categorie di dati
- Scelte rapide da tastiera per categorie di dati

Modifica e posizionamento di categorie di dati

Avvertenza: la modifica delle categorie può determinare lunghi tempi di elaborazione, modifiche della visibilità degli articoli, modifiche della suddivisione in categorie degli articoli e delle domande e altre conseguenze significative. Prima di modificare le categorie, leggere attentamente tutta questa sezione.

Per modificare le categorie di dati di un gruppo di categorie e le rispettive posizioni gerarchiche:

1. Da Imposta, immettere *Categoria di dati* nella casella Ricerca veloce, quindi selezionare **Impostazione categoria di dati**.
2. Fare clic sul nome di un gruppo di categorie.
3. Se lo si desidera, fare clic su **Espandi tutto** per visualizzare tutta la gerarchia delle categorie oppure fare clic su **Comprimi tutto** per visualizzare solo le categorie di livello superiore.
4. Fare doppio clic sul nome di una categoria per modificare il nome o il nome univoco API.
5. Utilizzare la modifica con trascinamento della selezione per cambiare la posizione di una categoria nella gerarchia. Durante il trascinamento, un'icona rossa indica una destinazione non valida mentre un'icona verde indica una destinazione valida:
   - Trascinare una categoria e rilasciarla sopra un'altra categoria per posizionarla come categoria secondaria della categoria di destinazione. Ad esempio, trascinare USA sopra America del Nord per posizionare USA un livello al di sotto di America del Nord. Dopo il trascinamento, la categoria viene visualizzata sotto le altre categorie secondarie di quel livello.
   - Trascinare una categoria su una riga confinante con un'altra categoria per posizionarla come categoria di pari livello di quella categoria. Ad esempio, per posizionare USA tra Canada e Messico, trascinare USA sulla riga che si trova tra Canada e Messico.
6. Spostare il cursore del mouse sul nome di una categoria, quindi scegliere *Ordina categorie controllate in ordine alfabetico* dall'elenco a discesa Azioni per riordinare le categorie controllate di quella categoria in ordine alfabetico. Questa operazione ha effetto solo sulle controllate di primo livello e non su quelle dei livelli inferiori.
7. Durante la modifica della gerarchia delle categorie, fare clic su **Annulla** se si desidera annullare le ultime azioni. Allo stesso modo, fare clic su **Ripeti** per procedere in avanti all'interno del flusso di azioni eseguite.
8. Fare clic su **Salva**. Al termine della procedura di salvataggio, si riceverà un messaggio email.

Nota: Salvare frequentemente le modifiche. Più operazioni vengono eseguite prima di selezionare **Salva**, più tempo richiederà il salvataggio.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Categorie di dati e risposte sono disponibili nelle versioni **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**.

Salesforce Knowledge è disponibile nelle versioni **Performance Edition** e **Developer Edition**.

Salesforce Knowledge è disponibile con un supplemento di prezzo nelle versioni **Enterprise Edition** e **Unlimited Edition**.

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per visualizzare la pagina Categorie di dati:

- "Visualizza categorie di dati"

Per creare, modificare o eliminare le categorie di dati:

- "Gestisci categorie di dati"

Il salvataggio ricalcola quanto segue:

- Il contenuto del menu a discesa delle categorie.
- Gli articoli e le domande visibili per ciascun utente.
- Gli articoli e le domande associati alle categorie.

Importante: modificare la gerarchia delle categorie durante i periodi di minore attività da parte degli utenti. Poiché il salvataggio comporta calcoli potenzialmente lunghi e complessi, l'operazione potrebbe richiedere molto tempo. Durante l'elaborazione, gli utenti potrebbero riscontrare problemi di prestazioni durante la ricerca di articoli o di domande o nell'utilizzo degli elenchi a discesa delle categorie.

Esempio: possibile effetto delle modifiche della gerarchia sulla classificazione degli articoli

La classificazione di un articolo in una categoria principale garantisce implicitamente l'accesso alle controllate di quella categoria. Non è consentito applicare esplicitamente sia una categoria principale che una delle sue controllate a un articolo. Se si seleziona una categoria principale nella pagina di modifica di un articolo, le sue categorie controllate vengono disattivate, in quanto non è consentito selezionarle in aggiunta alla categoria principale. Salesforce rispetta questo fatto quando si sposta una categoria in una nuova categoria principale. Impedisce l'aggiunta esplicita di una categoria controllata a un articolo quando la nuova categoria principale è già presente.

Nell'esempio illustrato in precedenza, la categoria PDA si sposta dalla categoria principale originale, Computer, alla nuova categoria principale Elettronica al consumo. Di conseguenza, le classificazioni degli articoli potrebbero cambiare:

- Gli articoli precedentemente classificati sia con Elettronica al consumo che con PDA perdono la categoria PDA perché avere Elettronica al consumo ora implica anche avere PDA.
- Gli articoli precedentemente classificati solo con Elettronica al consumo ma non con PDA non cambiano. L'accesso a PDA è ora implicito.
- Gli articoli precedentemente classificati solo con PDA ma non con Elettronica al consumo, mantengono PDA.

VEDERE ANCHE:

Definizione di categorie di dati
Gestione delle categorie di dati
Aggiunta di categorie di dati a gruppi di categorie
Eliminazione di categorie di dati
Scelte rapide da tastiera per categorie di dati

Scelte rapide da tastiera per categorie di dati

Utilizzare le seguenti scelte rapide da tastiera per utilizzare rapidamente le categorie di dati.

Operazione	Azione	Scelta rapida da tastiera
Aggiunta di una categoria	Aggiunta di una categoria di pari livello alla categoria selezionata	INVIO
	Aggiunta di una categoria controllata alla categoria selezionata	INVIO+TAB
	Chiusura del campo Aggiungi categoria	ESC
	Salvataggio delle modifiche nel campo Aggiungi categoria	INVIO
Modifica di una categoria	Apertura del campo Modifica categoria per la categoria selezionata	BARRA SPAZIATRICE
	Chiusura del campo Modifica categoria	ESC
	Salvataggio delle modifiche nel campo Modifica categoria	INVIO
Spostamento di una categoria a un livello inferiore o superiore	Spostamento di una categoria a un livello inferiore, come categoria controllata della categoria di pari livello che si trova attualmente al livello superiore	TAB
	Spostamento di una categoria a un livello superiore, come categoria di pari livello della sua attuale categoria principale	MAIUSC+TAB
Eliminazione di una categoria	Eliminazione della categoria selezionata e delle sue controllate	CANC
Spostamento all'interno della gerarchia delle categorie	Spostamento ai livelli superiori della gerarchia delle categorie	FRECCIA SU
	Spostamento ai livelli inferiori della gerarchia delle categorie	FRECCIA GIÙ
	Compressione delle categorie controllate in una categoria principale	FRECCIA SINISTRA
	Espansione delle categorie controllate in una categoria principale	FRECCIA DESTRA
Annullamento o ripetizione di un'azione	Annullamento dell'ultima operazione	CTRL+Z
	Ripetizione dell'ultima operazione	CTRL+Y

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Categorie di dati e risposte sono disponibili nelle versioni **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**.

Salesforce Knowledge è disponibile nelle versioni **Performance Edition** e **Developer Edition**.

Salesforce Knowledge è disponibile con un supplemento di prezzo nelle versioni **Enterprise Edition** e **Unlimited Edition**.

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per visualizzare la pagina Categorie di dati:

- "Visualizza categorie di dati"

Per creare, modificare o eliminare le categorie di dati:

- "Gestisci categorie di dati"

Operazione	Azione	Scelta rapida da tastiera
Salvataggio delle modifiche	Salvataggio delle ultime modifiche nella gerarchia delle categorie	CTRL+S

VEDERE ANCHE:

- Gestione delle categorie di dati
- Aggiunta di categorie di dati a gruppi di categorie
- Modifica e posizionamento di categorie di dati
- Eliminazione di categorie di dati

Eliminazione e annullamento dell'eliminazione di gruppi di categorie

Avvertenza: l'eliminazione di un gruppo di categorie comporta l'eliminazione di tutte le categorie contenute nel gruppo e rimuove tutte le associazioni tra le categorie e gli articoli o le domande. Per comprendere le possibili conseguenze dell'eliminazione dei gruppi di categorie, leggere attentamente tutta questa sezione.

Per eliminare un gruppo di categorie:

1. Da Imposta, immettere *`Categoria di dati`* nella casella `Ricerca veloce`, quindi selezionare **Impostazione categoria di dati**.
2. Spostare il cursore sopra il nome del gruppo di categorie.
3. Fare clic sull'icona `Elimina gruppo di categorie` ( ).
4. Nella finestra di dialogo di conferma, selezionare la casella di controllo, quindi fare clic su **OK**.

Conseguenze dell'eliminazione di gruppi di categorie

L'eliminazione di un gruppo di categorie:

- Ne determina lo spostamento nella sezione Gruppi di categorie eliminati, che è un cestino. Gli elementi in questa sezione si possono visualizzare, ma non modificare. I gruppi di categorie vi rimangono per 15 giorni prima di essere cancellati definitivamente, dopo di che non si possono ripristinare. In questo periodo di 15 giorni è possibile ripristinare un gruppo di categorie o cancellarlo subito in modo definitivo.
- Determina l'eliminazione di tutte le categorie di quel gruppo.
- Elimina tutte le associazioni tra le categorie di quel gruppo e gli articoli o le domande.
- Elimina tutte le associazioni tra le categorie di quel gruppo e la visibilità.
- A seconda dei casi, elimina il menu a discesa delle categorie dalla scheda Articoli in tutti i canali, dalla scheda Gestione articoli e dalla Public Knowledge Base della società.

Annullamento dell'eliminazione di gruppi di categorie

Per ripristinare un gruppo di categorie eliminato:

1. Nella sezione Gruppi di categorie eliminati, spostare il cursore sopra il nome del gruppo di categorie.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Categorie di dati e risposte sono disponibili nelle versioni **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**.

Salesforce Knowledge è disponibile nelle versioni **Performance Edition** e **Developer Edition**.

Salesforce Knowledge è disponibile con un supplemento di prezzo nelle versioni **Enterprise Edition** e **Unlimited Edition**.

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per visualizzare la pagina Categorie di dati:

- "Visualizza categorie di dati"

Per creare, modificare o eliminare le categorie di dati:

- "Gestisci categorie di dati"

2. Fare clic sull'icona `Annulla eliminazione gruppo di categorie` ( ).

Il gruppo di categorie viene spostato nella sezione Gruppi di categorie come gruppo di categorie inattivo e le associazioni con gli articoli, le domande e la visibilità vengono ripristinate.

VEDERE ANCHE:

Creazione e modifica di gruppi di categorie
Gestione delle categorie di dati

Creazione e modifica di gruppi di categorie

I gruppi di categorie possono essere utilizzati da Salesforce Knowledge (articoli) o dalle comunità di risposte (domande). In entrambi i casi, i gruppi di categorie sono contenitori per singole categorie di dati. Ad esempio, un gruppo di categorie Contratti potrebbe contenere le categorie Prezzo fissato, Rimborso spese e Consegna non definita. Per ulteriori informazioni, vedere Definizione di categorie di dati a pagina 372.

Per creare o modificare un gruppo di categorie:

1. Da Imposta, immettere *`Categoria di dati`* nella casella `Ricerca veloce`, quindi selezionare **Impostazione categoria di dati**.
2. Per creare un nuovo gruppo, fare clic su **Nuovo** nella sezione Gruppi di categorie. Per impostazione predefinita, è possibile creare un massimo di cinque gruppi di categorie e tre gruppi di categorie attivi. Contattare Salesforce per richiedere ulteriori gruppi di categorie.

   Per modificare un gruppo di categorie esistenti, spostare il cursore sul nome del gruppo di categorie, quindi fare clic sull'icona **Modifica gruppo di categorie** ( )
3. Specificare il `Nome gruppo`. Questo nome viene visualizzato come titolo del menu a discesa delle categorie nelle schede Gestione articoli e Articoli e, se esiste, nella Public Knowledge Base. Il `Nome gruppo` non compare nella scheda Risposte.
4. Se lo si desidera, modificare il `Nome univoco gruppo`. Si tratta del nome univoco utilizzato per identificare il gruppo di categorie nell'API SOAP.
5. Se lo si desidera, immettere una descrizione del gruppo di categorie.
6. Fare clic su **Salva**. Al termine della procedura di salvataggio, si riceverà un messaggio email.

A questo punto, è possibile aggiungere categorie al gruppo di categorie. Quando si crea un nuovo gruppo di categorie, Salesforce crea automaticamente una categoria di primo livello nel gruppo, denominata `Tutto`. Se lo si desidera, fare doppio clic su `Tutto` per rinominare la categoria.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Categorie di dati e risposte sono disponibili nelle versioni **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**.

Salesforce Knowledge è disponibile nelle versioni **Performance Edition** e **Developer Edition**.

Salesforce Knowledge è disponibile con un supplemento di prezzo nelle versioni **Enterprise Edition** e **Unlimited Edition**.

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per visualizzare la pagina Categorie di dati:
- "Visualizza categorie di dati"

Per creare, modificare o eliminare le categorie di dati:
- "Gestisci categorie di dati"

Attivazione di gruppi di categorie

Quando si aggiunge un nuovo gruppo di categorie, questo è disattivato per impostazione predefinita e viene visualizzato solo nelle pagine amministrative di impostazione relative a Categorie di dati, Ruoli, Insiemi di autorizzazioni e Profili. Mantenere i gruppi di categorie disattivati per impostare la gerarchia delle categorie e assegnare la visibilità. I gruppi di categorie non vengono visualizzati in Salesforce Knowledge o nella comunità di risposte fino a quando non vengono attivati manualmente. Per le comunità di risposte, oltre ad attivare il gruppo di categorie è necessario assegnare il gruppo di categorie a una zona per rendere visibili le categorie nella scheda Risposte.

Per attivare un gruppo di categorie in modo che sia disponibile agli utenti, spostare il puntatore del mouse sopra il nome del gruppo di categorie e fare clic sull'icona `Attiva gruppi di categorie` ( ).

VEDERE ANCHE:

- Gestione delle categorie di dati
- Aggiunta di categorie di dati a gruppi di categorie
- Eliminazione di categorie di dati
- Informazioni sulla visibilità dei gruppi di categorie
- Gestione delle categorie di dati
- Aggiunta di categorie di dati a gruppi di categorie
- Eliminazione e annullamento dell'eliminazione di gruppi di categorie
- Informazioni sulla visibilità dei gruppi di categorie

Aggiunta di categorie di dati a gruppi di categorie

Gli amministratori possono creare categorie di dati per articoli Salesforce Knowledge o domande in una zona per aiutare gli utenti a classificare e trovare gli articoli e le domande. Gli amministratori possono inoltre utilizzare le categorie di dati per controllare l'accesso ad articoli e domande. Per ulteriori informazioni, vedere Definizione di categorie di dati a pagina 372.

Per impostazione predefinita, in un gruppo di categorie di dati è possibile creare un massimo di 100 categorie e avere un massimo di 5 livelli in una gerarchia di gruppi di categorie di dati. Per richiedere ulteriori categorie o livelli gerarchici, rivolgersi a Salesforce.

Nota: Poiché nella scheda Risposte sono visualizzate solo le categorie di dati di primo livello, quando si creano delle categorie di dati per un portale o per una comunità è opportuno verificare che le categorie che si desidera rendere visibili abbiano una relazione di pari livello anziché una relazione controllante-controllata.

Per aggiungere categorie a un gruppo di categorie:

1. Da Imposta, immettere *`Categoria di dati`* nella casella `Ricerca veloce`, quindi selezionare **Impostazione categoria di dati**.
2. Fare clic sul nome del gruppo di categorie.
3. Fare clic su una categoria direttamente al di sopra del punto in cui si vuole aggiungere una categoria (principale) o sullo stesso livello (di pari livello).
4. Fare clic su **Azioni**, quindi selezionare un'azione: **Aggiungi categoria controllata** o **Aggiungi categoria dello stesso livello**.
5. Immettere un nome per la categoria.

   Se possibile, Salesforce riutilizza automaticamente il nome immesso come `Nome univoco categoria`, un campo di sistema richiesto dall'API SOAP.
6. Fare clic su **Aggiungi**. In alternativa, premere Invio.
7. Fare clic su **Salva**. Salvare frequentemente le modifiche. Più operazioni vengono eseguite prima di selezionare **Salva**, più tempo richiederà il salvataggio.

Suggerimento: Per impostazione predefinita, tutti gli utenti di Salesforce Knowledge e i membri della zona possono visualizzare tutte le categorie di un gruppo di categorie attivo. Dopo avere impostato le categorie di dati è possibile limitare la visibilità delle categorie per far sì che gli utenti possano accedere solo agli articoli e alle domande che si desidera rendere loro disponibili.

VEDERE ANCHE:

Gestione delle categorie di dati
Modifica e posizionamento di categorie di dati
Eliminazione di categorie di dati
Scelte rapide da tastiera per categorie di dati

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Categorie di dati e risposte sono disponibili nelle versioni **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**.

Salesforce Knowledge è disponibile nelle versioni **Performance Edition** e **Developer Edition**.

Salesforce Knowledge è disponibile con un supplemento di prezzo nelle versioni **Enterprise Edition** e **Unlimited Edition**.

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per visualizzare la pagina Categorie di dati:

- "Visualizza categorie di dati"

Per creare, modificare o eliminare le categorie di dati:

- "Gestisci categorie di dati"

Filtraggio preliminare degli articoli mediante la mappatura delle categorie di dati — Beta

La mappatura delle categorie di dati consente di filtrare in via preliminare gli articoli in base alle informazioni sul caso nella scheda Articolo, nella ricerca avanzata e nel componente dell'intestazione laterale degli articoli.

Importante: Il filtraggio preliminare degli articoli in base alle informazioni sul caso è supportato solo nei campi di testo e di elenco di selezione.

La mappatura delle categorie di dati consente di definire quali articoli vengono visualizzati nella scheda Articoli, nella ricerca avanzata e nel componente dell'intestazione laterale degli articoli in base alle informazioni sul caso. Per informazioni sulle categorie di dati, vedere Definizione di categorie di dati a pagina 372.

Per implementare la mappatura delle categorie di dati, selezionare quali campi del caso mappare a quali gruppi di categorie di dati, quindi impostare una categoria di dati predefinita per i casi che non hanno valori per i campi mappati.

1. Da Imposta, immettere *`Mappature categorie di dati`* nella casella `Ricerca veloce`, quindi selezionare **Mappature categorie di dati**.
2. Nella colonna `Campo caso`, utilizzare l'elenco a discesa per aggiungere un campo.
3. Nella colonna `Gruppo di categorie di dati`, utilizzare l'elenco a discesa per mappare le informazioni dal campo di ricerca a un gruppo di categorie di dati.
4. Nella colonna `Categoria di dati predefinita`, utilizzare l'elenco a discesa per assegnare una categoria di dati quando il valore del campo non corrisponde ad alcuna delle categorie nel gruppo di categorie.
5. Fare clic su **Aggiungi**.

Esempio: Ad esempio, è possibile mappare il campo caso personalizzato di un prodotto a un gruppo di categorie di dati prodotto per filtrare gli articoli relativi ai prodotti del cliente.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Salesforce Knowledge è disponibile nelle versioni **Performance Edition** e **Developer Edition**.

Salesforce Knowledge è disponibile con un supplemento di prezzo nelle versioni **Enterprise Edition** e **Unlimited Edition**.

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per mappare gruppi di categorie di dati

- "Personalizza applicazione"

  E

  "Gestisci Salesforce Knowledge"

Modifica della visibilità dei gruppi di categorie

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per visualizzare i dettagli dei ruoli:	"Visualizza impostazione e configurazione"
Per modificare ed eliminare ruoli:	"Gestisci ruoli"
Per modificare ed eliminare insiemi di autorizzazioni e profili:	"Gestisci profili e insiemi di autorizzazioni"
Per visualizzare gli utenti:	"Visualizza impostazione e configurazione"
Per modificare gli utenti:	"Gestisci utenti interni"
Per visualizzare le categorie:	"Visualizza categorie di dati"

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Categorie di dati e risposte sono disponibili nelle versioni **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**.

Salesforce Knowledge è disponibile nelle versioni **Performance Edition** e **Developer Edition**.

Salesforce Knowledge è disponibile con un supplemento di prezzo nelle versioni **Enterprise Edition** e **Unlimited Edition**.

La visibilità delle categorie di dati può essere impostata tramite ruoli, insiemi di autorizzazioni o profili. La visibilità delle categorie di dati determina le singole categorie di dati, gli articoli classificati e le domande classificate che un utente può visualizzare. Esistono tre tipi di visibilità:

- Tutte le categorie: tutte le categorie sono visibili
- Nessuna: nessuna categoria è visibile
- Personalizzato: solo le categorie selezionate sono visibili

Con la visibilità personalizzata delle categorie di dati, gli utenti possono vedere solo le categorie di dati compatibili con il proprio ruolo, insieme di autorizzazioni o profilo.

Per modificare le impostazioni di visibilità delle categorie di dati:

1. Selezionare la pagina delle impostazioni di visibilità delle categorie di dati in Imposta.
   - Per i ruoli: immettere *`Ruoli`* nella casella `Ricerca veloce`, quindi selezionare **Ruoli**.
   - Per un ruolo sul Portale Clienti o sul Portale partner: immettere *`Utenti`* nella casella `Ricerca veloce`, quindi selezionare **Utenti**.
   - Per gli insiemi di autorizzazioni: immettere *`Insiemi di autorizzazioni`* nella casella `Ricerca veloce`, quindi selezionare **Insiemi di autorizzazioni**
   - Per i profili: immettere *`Profili`* nella casella `Ricerca veloce`, quindi selezionare **Profili**
2. Aprire il gruppo di categorie di dati da modificare.
   - Per i ruoli, nell'elenco correlato Impostazioni di visibilità gruppo di categorie, fare clic su **Modifica** accanto al gruppo di categorie da modificare.
   - Per gli insiemi di autorizzazioni e i profili:
     a. Selezionare un insieme di autorizzazioni o il nome di un profilo.
     b. Selezionare **Visibilità categorie di dati**.
     c. Fare clic su **Modifica** accanto al gruppo di categorie di dati che si desidera assegnare.
3. Selezionare un'impostazione di visibilità:

Impostazione visibilità	Descrizione
`Tutte le categorie`	Gli utenti possono visualizzare tutte le categorie del gruppo di categorie. L'opzione è disponibile solo per il ruolo di livello più alto nella gerarchia dei ruoli. Per impostazione predefinita, la visibilità assegnata ai nuovi gruppi di categorie è `Tutte le categorie`.
`Nessuno`	Gli utenti non possono visualizzare alcuna categoria del gruppo di categorie.
`Personalizzato`	Gli utenti visualizzano una selezione personalizzata di categorie. Per i ruoli, è possibile scegliere tra le categorie che sono visibili al ruolo principale. Se la visibilità del ruolo principale viene modificata in modo da risultare inferiore a quella del ruolo secondario, la visibilità dei ruoli secondari viene reimpostata in modo da riflettere quella del ruolo principale. Per selezionare le categorie, fare doppio clic sulla categoria nella casella `Categorie disponibili`. In alternativa, selezionare una categoria e fare clic su **Aggiungi**. La selezione di una categoria comporta implicitamente anche l'inclusione delle sue categorie controllate e principali. Le categorie disattivate non sono disponibili per la selezione in quanto la loro categoria principale è già stata selezionata. Nota: Se si sta personalizzando un ruolo, un insieme di autorizzazioni o un profilo che era precedentemente impostato su Tutte le categorie, è necessario deselezionare **Tutto** dalla casella `Categorie selezionate` prima di poter selezionare delle categorie specifiche.

4. Fare clic su **Salva**.

Suggerimenti per l'implementazione

- Per impostazione predefinita, la visibilità assegnata ai nuovi gruppi di categorie è `Tutte le categorie`.
- Quando si concede la visibilità a una categoria, si concede anche la visibilità alle categorie controllate e principali della categoria in questione. Se si desidera concedere l'accesso a tutte le categorie di un ramo della gerarchia delle categorie, selezionare la categoria di livello più alto `Tutte le categorie`.
- Gli utenti non assegnati alla visibilità di una categoria in base al ruolo, all'insieme di autorizzazioni o al profilo possono visualizzare solo gli articoli e le domande privi di categoria a meno che:
  - L'utente abbia l'autorizzazione "Visualizza tutti i dati".
  - Un gruppo di categorie è stato reso visibile a tutti gli utenti nella pagina Visibilità categorie di dati predefinita in Imposta.
- Per la visibilità basata sul ruolo, gli utenti del Portale Clienti e del Portale partner ereditano per impostazione predefinita il ruolo assegnato ai rispettivi responsabili account. È possibile modificare le impostazioni di visibilità dei gruppi di categorie per ogni ruolo del portale.

Procedure consigliate

- Mantenere i gruppi di categorie disattivati per impostare la gerarchia delle categorie e assegnare la visibilità. I gruppi di categorie vengono visualizzati in Salesforce Knowledge o nella comunità di risposte solo dopo essere stati attivati manualmente.

- Per la visibilità basata sul ruolo, impostare sempre la visibilità delle categorie di dati dall'alto verso il basso, dal livello superiore della gerarchia dei ruoli fino al livello inferiore. Assegnare ai ruoli più elevati la visibilità maggiore e ai ruoli subordinati una visibilità ridotta.

VEDERE ANCHE:

Informazioni sulla visibilità dei gruppi di categorie
Gestione delle categorie di dati
Esempi di impostazioni di visibilità dei gruppi di categorie per gli articoli

Informazioni sulla visibilità dei gruppi di categorie

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per visualizzare i dettagli dei ruoli:	"Visualizza impostazione e configurazione"
Per modificare ed eliminare ruoli:	"Gestisci ruoli"
Per modificare ed eliminare insiemi di autorizzazioni e profili:	"Gestisci profili e insiemi di autorizzazioni"
Per visualizzare gli utenti:	"Visualizza impostazione e configurazione"
Per modificare gli utenti:	"Gestisci utenti interni"
Per visualizzare le categorie:	"Visualizza categorie di dati"

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Categorie di dati e risposte sono disponibili nelle versioni **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**.

Salesforce Knowledge è disponibile nelle versioni **Performance Edition** e **Developer Edition**.

Salesforce Knowledge è disponibile con un supplemento di prezzo nelle versioni **Enterprise Edition** e **Unlimited Edition**.

La visibilità delle categorie di dati può essere impostata tramite ruoli, insiemi di autorizzazioni o profili. La visibilità delle categorie di dati determina le singole categorie di dati, gli articoli classificati e le domande classificate che un utente può visualizzare. Esistono tre tipi di visibilità:

- Tutte le categorie: tutte le categorie sono visibili
- Nessuna: nessuna categoria è visibile
- Personalizzato: solo le categorie selezionate sono visibili

Con la visibilità personalizzata delle categorie di dati, gli utenti possono vedere solo le categorie di dati compatibili con il proprio ruolo, insieme di autorizzazioni o profilo.

Imposizione delle impostazioni di visibilità

Per fare in modo che gli utenti possano ottenere un'ampia gamma di informazioni rilevanti, la visibilità dei gruppi di categorie viene interpretata in modo piuttosto flessibile. L'impostazione di una categoria come visibile rende quella categoria e tutte le categorie ad essa direttamente correlate per discendenza e ascendenza (categorie principali dei livelli superiori, categorie di livello immediatamente superiore, categorie secondarie primarie e categorie di altri livelli inferiori) visibili agli utenti. Si consideri ad esempio un gruppo di categorie Geografia con continenti come Asia ed Europa al livello più alto, vari paesi al secondo livello e delle città al terzo livello. Se Francia è l'unica categoria visibile selezionata, l'utente può visualizzare gli articoli classificati con Europa, Francia e tutte le città francesi. In altre parole, l'utente può visualizzare le categorie che hanno una relazione verticale diretta con la Francia ma non può vedere gli articoli classificati al livello dell'Asia o sotto di essa e degli altri continenti.

Nota: nella scheda Risposte sono visibili solo le categorie di primo livello del gruppo di categorie. Nell'esempio Geografia, solo le categorie dei continenti sono visualizzate nella scheda Risposte; pertanto, se Francia è la categoria selezionata come visibile nelle impostazioni di visibilità del gruppo di categorie, i membri della zona vedranno le domande classificate come Europa.

Le impostazioni di visibilità dei gruppi di categorie vengono applicate nella scheda Risposte, nella scheda Gestione articoli, nella scheda Articoli in tutti i canali (applicazione interna, Portale partner, Comunità di Salesforce.com e Portale Clienti) e nella Public Knowledge Base. Nelle seguenti aree, gli utenti possono visualizzare solo le categorie consentite dalle loro impostazioni di visibilità:

- Nella scheda Gestione articoli, durante la creazione o la modifica degli articoli
- Schede Gestione articoli e Articoli, nel menu a discesa delle categorie per la ricerca degli articoli
- Scheda Risposte, le categorie elencate sotto al nome della zona.

Impostazioni di visibilità iniziali

Se la visibilità delle categorie di dati in base al ruolo, all'insieme di autorizzazioni o al profilo non è stata impostata, tutti gli utenti possono vedere tutte le categorie di dati. Tuttavia, se è stata impostata la visibilità delle categorie di dati, gli utenti a cui non è assegnata la visibilità delle categorie di dati in base a un ruolo, a un insieme di autorizzazioni o a un profilo visualizzano solo articoli e domande privi di categorie a meno che le categorie associate non vengano rese visibili per impostazione predefinita. Le impostazioni di visibilità in base al ruolo, all'insieme di autorizzazioni o al profilo limitano le impostazioni di visibilità predefinite; in altre parole, anche se una categoria di dati è visibile per impostazione predefinita, non può essere visualizzata da un utente il cui ruolo vieta l'accesso a quella categoria di dati.

Nota: Se la visibilità delle categorie di dati è stata definita con ruoli, insiemi di autorizzazioni e profili, Salesforce utilizza un `OR` logico tra le definizioni per creare una regola di visibilità per ogni utente.

Eredità delle impostazioni di visibilità basate sui ruoli

I ruoli secondari ereditano le impostazioni del loro ruolo principale e vengono tenuti sincronizzati con le eventuali modifiche apportate al ruolo principale. È possibile personalizzare e ridurre la visibilità del ruolo secondario, ma non è consentito incrementarla in modo che risulti superiore a quella del ruolo principale. Per impostazione predefinita, gli utenti del Portale Clienti e del Portale partner ereditano le impostazioni di visibilità dei gruppi di categorie assegnate ai rispettivi responsabili account. È possibile modificare le impostazioni di visibilità dei gruppi di categorie per ogni ruolo del portale. Poiché gli utenti del portale a volume elevato non hanno ruoli, è necessario specificare le impostazioni di visibilità in base all'insieme di autorizzazioni o al profilo affinché questi utenti possano visualizzare gli articoli e le domande suddivisi in categorie.

Visibilità degli articoli suddivisi in categorie

Un utente può visualizzare un articolo se può visualizzare almeno una categoria del gruppo di categorie dell'articolo. Ad esempio, si supponga un articolo classificato con *`California`* e *`Ohio`*, nel gruppo di categorie Geografia, e *`Desktop`* nel gruppo di categorie Prodotti:

- Se si dispone della visibilità su Ohio e Desktop (ma non California), si può comunque visualizzare l'articolo.
- Se non si dispone della visibilità su California o Ohio ma si dispone della visibilità per Desktop, l'articolo non potrà essere visualizzato.
- Se si dispone della visibilità su California ma non Desktop, non si potrà visualizzare l'articolo.

Visibilità revocata

La visibilità di una categoria di dati può essere revocata (impostata su **Nessuna**) per un gruppo di categorie specifico. Gli utenti con il ruolo, l'insieme di autorizzazioni o il profilo interessato possono visualizzare solo gli articoli e le domande che non sono classificati con una categoria che fa parte di quel gruppo di categorie. Ad esempio, se il ruolo di un utente ha la visibilità revocata nel gruppo di categorie Geografia ma dispone della visibilità nel gruppo di categorie Prodotti, l'utente può visualizzare solo gli articoli che non hanno categorie in Geografia e sono classificati con una categoria in Prodotti. Dal momento che una zona di risposte può essere assegnata solo a un

gruppo di categorie, se il gruppo di categorie Geografia viene assegnato alla zona e al ruolo di un membro viene revocata la visibilità per quel gruppo, il membro potrebbe visualizzare solo le domande prive di categoria.

VEDERE ANCHE:

- Definizione di categorie di dati
- Modifica della visibilità dei gruppi di categorie
- Visualizzazione della visibilità di un gruppo di categorie nei ruoli
- Modifica della visibilità delle categorie di dati predefinita
- Esempi di impostazioni di visibilità dei gruppi di categorie per gli articoli

Differenze tra la visibilità delle categorie e altri modelli di Salesforce

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Categorie di dati e risposte sono disponibili nelle versioni **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**.

Salesforce Knowledge è disponibile nelle versioni **Performance Edition** e **Developer Edition**.

Salesforce Knowledge è disponibile con un supplemento di prezzo nelle versioni **Enterprise Edition** e **Unlimited Edition**.

La visibilità delle categorie di dati può essere impostata tramite ruoli, insiemi di autorizzazioni o profili. La visibilità delle categorie di dati determina le singole categorie di dati, gli articoli classificati e le domande classificate che un utente può visualizzare. Esistono tre tipi di visibilità:

- Tutte le categorie: tutte le categorie sono visibili
- Nessuna: nessuna categoria è visibile
- Personalizzato: solo le categorie selezionate sono visibili

Con la visibilità personalizzata delle categorie di dati, gli utenti possono vedere solo le categorie di dati compatibili con il proprio ruolo, insieme di autorizzazioni o profilo.

Queste impostazioni sono univoche per gli articoli e le domande e si differenziano da altri modelli Salesforce:

Riguardano esclusivamente articoli e domande

L'accesso agli articoli e alle domande è determinato dalle impostazioni di visibilità del gruppo di categorie. Malgrado siano oggetti standard, gli articoli e le domande non hanno impostazioni predefinite a livello dell'organizzazione, regole di condivisione, condivisione di record manuale o autorizzazioni a livello di oggetto quali "Creazione" o "Lettura".

Accesso

Le impostazioni di visibilità del gruppo di categorie si basano sui ruoli, sugli insiemi di autorizzazioni o sui profili degli utenti. I ruoli secondari non possono visualizzare più categorie rispetto al loro ruolo principale. Per modificare la visibilità delle categorie di un utente e, di conseguenza, quella degli articoli e delle domande suddivisi in categorie, è necessario modificare le impostazioni di visibilità per il ruolo, l'insieme di autorizzazioni o il profilo dell'utente o, se non è assegnata la visibilità personalizzata delle categorie di dati, rendere alcune categorie visibili a tutti gli utenti.

Interpretazione flessibile delle impostazioni di visibilità

Per fare in modo che gli utenti possano ottenere un'ampia gamma di informazioni rilevanti, la visibilità dei gruppi di categorie viene interpretata in modo piuttosto flessibile. L'impostazione di una categoria come visibile rende quella categoria e tutte le categorie ad essa direttamente correlate per discendenza e ascendenza (categorie principali dei livelli superiori, categorie di livello immediatamente superiore, categorie secondarie primarie e categorie di altri livelli inferiori) visibili agli utenti. Si consideri ad esempio un gruppo di categorie Geografia con continenti come Asia ed Europa al livello più alto, vari paesi al secondo livello e delle città al terzo livello. Se Francia è l'unica categoria visibile selezionata, l'utente può visualizzare gli articoli classificati con Europa, Francia e tutte le città francesi. In altre parole, l'utente può visualizzare le categorie che hanno una relazione verticale diretta con la Francia ma non può vedere gli articoli classificati al livello dell'Asia o sotto di essa e degli altri continenti.

Nota: nella scheda Risposte sono visibili solo le categorie di primo livello del gruppo di categorie. Nell'esempio Geografia, solo le categorie dei continenti sono visualizzate nella scheda Risposte; pertanto, se Francia è la categoria selezionata come visibile nelle impostazioni di visibilità del gruppo di categorie, i membri della zona vedranno le domande classificate come Europa.

VEDERE ANCHE:

Gestione delle categorie di dati

Informazioni sulla visibilità dei gruppi di categorie

Visualizzazione della visibilità di un gruppo di categorie nei ruoli

Esempi di impostazioni di visibilità dei gruppi di categorie per gli articoli

Modifica della visibilità delle categorie di dati predefinita

La visibilità delle categorie di dati può essere impostata tramite ruoli, insiemi di autorizzazioni o profili. La visibilità delle categorie di dati determina le singole categorie di dati, gli articoli classificati e le domande classificate che un utente può visualizzare. Esistono tre tipi di visibilità:

- Tutte le categorie: tutte le categorie sono visibili
- Nessuna: nessuna categoria è visibile
- Personalizzato: solo le categorie selezionate sono visibili

Con la visibilità personalizzata delle categorie di dati, gli utenti possono vedere solo le categorie di dati compatibili con il proprio ruolo, insieme di autorizzazioni o profilo.

Per modificare la visibilità predefinita per le categorie di dati:

1. Da Imposta, immettere *`Visibilità categorie di dati predefinita`* nella casella `Ricerca veloce`, quindi selezionare **Visibilità categorie di dati predefinita**. Vengono elencati tutti i gruppi di categorie attivi e inattivi.
2. Scegliere un gruppo di categorie e fare clic su **Modifica**.
3. Scegliere **Tutte le categorie** per rendere visibili per impostazione predefinita tutte le categorie di quel gruppo, **Nessuna** per fare in modo che nessuna delle categorie sia visibile per impostazione predefinita o **Personalizzato** per rendere visibili alcune categorie per impostazione predefinita.
4. Se si sceglie Personalizzato, spostare le categorie dall'area Categorie disponibili all'area Categorie selezionate secondo necessità. La selezione di una categoria comporta implicitamente anche l'inclusione delle sue categorie controllate e principali. Spostare le categorie dall'area Categorie selezionate all'area Categorie disponibili per rimuovere la visibilità predefinita.

Per informazioni importanti su come vengono applicate le impostazioni di visibilità, vedere Informazioni sulla visibilità dei gruppi di categorie a pagina 388.

VEDERE ANCHE:

Definizione di categorie di dati
Differenze tra la visibilità delle categorie e altri modelli di Salesforce

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Categorie di dati e risposte sono disponibili nelle versioni **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**.

Salesforce Knowledge è disponibile nelle versioni **Performance Edition** e **Developer Edition**.

Salesforce Knowledge è disponibile con un supplemento di prezzo nelle versioni **Enterprise Edition** e **Unlimited Edition**.

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per visualizzare le categorie:
- "Visualizza categorie di dati"

Per gestire le categorie di dati:
- "Gestisci categorie di dati"

Per assegnare gruppi di categorie predefiniti:
- "Gestisci categorie di dati"

Visualizzazione della visibilità di un gruppo di categorie nei ruoli

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per visualizzare i dettagli dei ruoli:	"Visualizza impostazione e configurazione"
Per modificare ed eliminare ruoli:	"Gestisci ruoli"
Per modificare ed eliminare insiemi di autorizzazioni e profili:	"Gestisci profili e insiemi di autorizzazioni"
Per visualizzare gli utenti:	"Visualizza impostazione e configurazione"
Per modificare gli utenti:	"Gestisci utenti interni"
Per visualizzare le categorie:	"Visualizza categorie di dati"

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Categorie di dati e risposte sono disponibili nelle versioni **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**.

Salesforce Knowledge è disponibile nelle versioni **Performance Edition** e **Developer Edition**.

Salesforce Knowledge è disponibile con un supplemento di prezzo nelle versioni **Enterprise Edition** e **Unlimited Edition**.

La visibilità delle categorie di dati può essere impostata tramite ruoli, insiemi di autorizzazioni o profili. La visibilità delle categorie di dati determina le singole categorie di dati, gli articoli classificati e le domande classificate che un utente può visualizzare. Esistono tre tipi di visibilità:

- Tutte le categorie: tutte le categorie sono visibili
- Nessuna: nessuna categoria è visibile
- Personalizzato: solo le categorie selezionate sono visibili

Con la visibilità personalizzata delle categorie di dati, gli utenti possono vedere solo le categorie di dati compatibili con il proprio ruolo, insieme di autorizzazioni o profilo.

Per comprendere le impostazioni e il loro impatto, vedere Informazioni sulla visibilità dei gruppi di categorie a pagina 388.

Visualizzazione della visibilità del gruppo di categorie di un ruolo

Per visualizzare l'impostazione di visibilità della categoria di un ruolo, da Imposta, immettere *`Ruoli`* nella casella `Ricerca veloce`, quindi selezionare **Ruoli** e scegliere un ruolo. Per visualizzare le impostazioni di visibilità delle categorie di un ruolo del Portale Clienti o del portale partner, da Imposta, immettere *`Utenti`* nella casella `Ricerca veloce`, quindi selezionare **Utenti** e fare clic sul nome del ruolo.

L'elenco correlato Impostazioni di visibilità gruppo di categorie indica quali categorie possono essere visualizzate dagli utenti di un ruolo, in base al gruppo di categorie. La tabella seguente illustra i valori possibili nella colonna Visibilità dell'elenco correlato:

Visibilità	Descrizione
`Tutte le categorie`	Gli utenti possono visualizzare tutte le categorie del gruppo di categorie. L'opzione è disponibile solo per il ruolo di livello più alto nella gerarchia dei ruoli. Per impostazione predefinita, la visibilità assegnata ai nuovi gruppi di categorie è `Tutte le categorie`.
`Nessuno`	Gli utenti non possono visualizzare alcuna categoria del gruppo di categorie.
`Personalizzato`	Gli utenti possono visualizzare alcune categorie del gruppo di categorie.

In Impostazioni di visibilità gruppo di categorie è possibile:

- Fare clic su un gruppo di categorie per visualizzare i dettagli delle relative impostazioni.
- Fare clic su **Modifica** accanto a un gruppo di categorie per modificarne le impostazioni di visibilità.

VEDERE ANCHE:

Gestione delle categorie di dati

Esempi di impostazioni di visibilità dei gruppi di categorie per gli articoli

Modifica delle assegnazioni dei gruppi di categorie in Salesforce Knowledge

Salesforce Knowledge utilizza le categorie di dati per classificare gli articoli. Gli autori possono assegnare a un articolo un massimo di otto categorie di dati da un gruppo di categorie per consentire agli utenti di cercare e filtrare gli articoli in base alla categoria. Per ulteriori informazioni, vedere Definizione di categorie di dati a pagina 372.

Le categorie di dati sono suddivise in gruppi di categorie. Dopo la creazione di gruppi di categorie, è possibile decidere quali gruppi utilizzare per gli articoli di Salesforce Knowledge. Ad esempio, se la propria organizzazione utilizza sia Risposte sia Salesforce Knowledge, conviene utilizzare un gruppo di categorie per la comunità di risposte e altri due gruppi di categorie per gli articoli. Le risposte e gli articoli possono utilizzare lo stesso gruppo di categorie.

Per impostazione predefinita, tutti i gruppi di categorie creati vengono assegnati a Salesforce Knowledge. Per modificare l'assegnazione:

1. Da Imposta, immettere *Assegnazioni categoria di dati* nella casella Ricerca veloce, quindi selezionare **Assegnazioni categoria di dati** in Knowledge. Viene visualizzato un elenco di tutti i gruppi di categorie.
2. Fare clic su **Modifica** e spostare i gruppi di categorie che non si desidera siano disponibili per gli articoli dall'elenco Gruppi di categorie selezionati all'elenco Gruppi di categorie disponibili. In seguito è possibile scegliere di rendere visibile un gruppo di categorie nascosto.
3. Fare clic su **Salva**.

   Nota: l'ordine dei gruppi di categorie non viene mantenuto passando dalla pagina di modifica alla pagina di assegnazione della categoria di dati.

Al termine della procedura di salvataggio, si riceverà un messaggio email. Gli autori possono ora assegnare le categorie nei gruppi selezionati agli articoli della scheda Gestione articoli. Tenere presente che gli autori possono accedere alle categorie solo se il gruppo di categorie è attivo e se le impostazioni di visibilità della categoria di dati consentono di accedere alla categoria.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Salesforce Knowledge è disponibile nelle versioni **Performance Edition** e **Developer Edition**.

Salesforce Knowledge è disponibile con un supplemento di prezzo nelle versioni **Enterprise Edition** e **Unlimited Edition**.

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per modificare le assegnazioni dei gruppi di categorie in Salesforce Knowledge:

- "Personalizza applicazione"

  E

  "Gestisci Salesforce Knowledge"

Esempi di impostazioni di visibilità dei gruppi di categorie per gli articoli

La visibilità delle categorie di dati può essere impostata tramite ruoli, insiemi di autorizzazioni o profili. La visibilità delle categorie di dati determina le singole categorie di dati, gli articoli classificati e le domande classificate che un utente può visualizzare. Esistono tre tipi di visibilità:

- Tutte le categorie: tutte le categorie sono visibili
- Nessuna: nessuna categoria è visibile
- Personalizzato: solo le categorie selezionate sono visibili

Con la visibilità personalizzata delle categorie di dati, gli utenti possono vedere solo le categorie di dati compatibili con il proprio ruolo, insieme di autorizzazioni o profilo.

Gli esempi che seguono si basano su due gruppi di categorie, Prodotti e Geografia:

Nota: Sebbene le impostazioni di visibilità dei gruppi di categorie siano disponibili con le comunità di risposte (domande) e con Salesforce Knowledge (articoli), gli esempi illustrati sotto sono validi solo per gli articoli. Le comunità di risposte supportano un gruppo di categorie e una categoria di dati per ogni domanda.

Gruppo di categorie Prodotti

- Tutti i prodotti
  - Elettronica al consumo
    - Fotocamere
    - Apparecchiature audio
    - Stampanti
  - Elettronica per le imprese
    - Router
    - Switch
    - PEX
  - Computer
    - Portatili
    - Desktop
    - PDA

Gruppo di categorie Geografia

- Tutti i paesi
  - Americhe
    - USA
    - Canada
    - Brasile
  - Asia
    - Cina
    - Giappone
    - India

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Categorie di dati e risposte sono disponibili nelle versioni **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**.

Salesforce Knowledge è disponibile nelle versioni **Performance Edition** e **Developer Edition**.

Salesforce Knowledge è disponibile con un supplemento di prezzo nelle versioni **Enterprise Edition** e **Unlimited Edition**.

- Europa
  - Francia
  - Regno Unito
  - Polonia

Esempio 1: gerarchia di ruoli

In questo esempio, la società Acme Electronics produce hardware e offre assistenza a clienti privati e a imprese. Il reparto Ingegneria è organizzato per prodotti. Il reparto Assistenza è organizzato su base geografica. L'Europa e le Americhe sono gestite da team aziendali, mentre l'Asia è affidata a società esterne. All'interno dei team aziendali ed esterni esistono dei team secondari che si occupano specificamente dell'assistenza ai privati o alle aziende.

La tabella riportata sotto mostra le categorie visibili per ogni ruolo nella società Acme Electronics e indica se le impostazioni di visibilità sono ereditate dal ruolo controllante o sono personalizzate.

Gerarchia dei ruoli di Acme Electronics	**Categorie geografiche visibili**	**Categorie di prodotti visibili**
CEO	Tutti i paesi	Tutti i prodotti
VP Ingegneria	Tutti i paesi *Eredita dal CEO*	Tutti i prodotti *Eredita dal CEO*
Team di assistenza tecnica ai privati	Tutti i paesi *Eredita da VP Ingegneria*	Elettronica al consumo *Personalizzato*
Team di assistenza tecnica alle aziende	Tutti i paesi *Eredita da VP Ingegneria*	Elettronica per le imprese *Personalizzato*
Team Ingegneria informatica	Tutti i paesi *Eredita da VP Ingegneria*	Computer *Personalizzato*
VP Assistenza tecnica	Tutti i paesi *Eredita dal CEO*	Tutti i prodotti *Eredita dal CEO*
VP Assistenza tecnica alle aziende	Europa, America *Personalizzato*	Tutti i prodotti *Eredita da VP Assistenza*
Direttore Assistenza consumatori aziendale	Europa, America *Eredita da VP Assistenza aziendale*	Elettronica al consumo, Computer *Personalizzato*
Direttore Assistenza alle aziende	Europa, America *Eredita da VP Assistenza aziendale*	Elettronica per le imprese, Computer *Personalizzato*
Assistenza esterna	Asia *Personalizzato*	Tutti i prodotti *Eredita da VP Assistenza*

Gerarchia dei ruoli di Acme Electronics	Categorie geografiche visibili	Categorie di prodotti visibili
Team di assistenza ai privati	Asia *Eredita da Assistenza in outsourcing*	Elettronica al consumo, Computer *Personalizzato*
Team di assistenza alle aziende	Asia *Eredita da Assistenza in outsourcing*	Elettronica per le imprese, Computer *Personalizzato*

Esempio 2: visibilità dell'articolo

La tabella riportata sotto è un esempio dettagliato di come le impostazioni di visibilità delle categorie limitano gli elementi visualizzati dagli utenti. In questo esempio vi sono tre utenti le cui impostazioni per le categorie sono indicate tra parentesi.

Tabella 1: Esempio: come le impostazioni di visibilità delle categorie limitano gli elementi visualizzati dagli utenti

Categorie	Quando la visibilità dell'utente 1 è Tutti i paesi/Computer, la categoria è:	Quando la visibilità dell'utente 2 è America/Tutti i prodotti, la categoria è:	Quando la visibilità dell'utente 3 è Francia/Nessuno, la categoria è:
Tutti i paesi/Portatili	VISIBILE	VISIBILE	NON VISIBILE
Canada/Computer	VISIBILE	VISIBILE	NON VISIBILE
USA/Tutti i prodotti	VISIBILE	VISIBILE	NON VISIBILE
Europa/Switch	NON VISIBILE	NON VISIBILE	NON VISIBILE
Europa/Nessuna categoria	VISIBILE	NON VISIBILE	VISIBILE

Utente 1: all'utente deve essere concessa la visibilità per ogni categoria che classifica l'articolo, oppure ogni categoria che classifica l'articolo deve essere visibile per impostazione predefinita. In questo esempio, l'Utente 1 può vedere l'Europa, poiché l'Europa è una categoria controllata di Tutti i paesi, ma non può vedere gli Switch, poiché gli Switch non appartengono alla categoria Computer. Per questo motivo, l'Utente 1 non può visualizzare gli articoli classificati con Europa/Switch.

Utente 2: quando una categoria viene resa visibile a un utente tramite impostazioni personalizzate o per impostazione predefinita, le relative categorie controllate e controllanti vengono incluse implicitamente; pertanto, l'Utente 2 può vedere gli articoli classificati con Tutti i paesi perché questa è la categoria controllante di America. Inoltre, può visualizzare gli articoli classificati con USA, che è la categoria controllata di America.

Utente 3: se un utente non ha accesso a tutto il gruppo di categorie, potrà visualizzare solo gli articoli che non sono classificati in quel gruppo. L'Utente 3 non può vedere gli articoli classificati con Tutti i paesi/Portatili perché non dispone di visibilità nel gruppo di categorie che comprende Portatili, ma può visualizzare gli articoli classificati con Europa/Nessuna categoria.

VEDERE ANCHE:

- Gestione delle categorie di dati
- Informazioni sulla visibilità dei gruppi di categorie
- Visualizzazione della visibilità di un gruppo di categorie nei ruoli
- Modifica della visibilità dei gruppi di categorie
- Differenze tra la visibilità delle categorie e altri modelli di Salesforce

Concessione di autorizzazioni per utenti Salesforce Knowledge

Le autorizzazioni utente controllano l'accesso a diverse funzionalità di Salesforce Knowledge. Si consiglia di utilizzare gli insiemi di autorizzazioni o i profili personalizzati per concedere agli utenti le autorizzazioni di cui hanno bisogno. Ad esempio, è possibile creare un insieme di autorizzazioni denominato "Responsabile articoli" che includa le autorizzazioni necessarie per creare, modificare, pubblicare e assegnare gli articoli.

Durante la creazione dei profili Salesforce Knowledge, tenere presente quanto segue.

- Gli utenti che creano i tipi di articoli, gestiscono le azioni articolo e modificano le impostazioni necessitano dell'autorizzazione "Gestisci Salesforce Knowledge". Tale autorizzazione è abilitata per impostazione predefinita nel profilo dell'amministratore di sistema.
- Gli utenti che eseguono ricerche e visualizzano articoli tramite la scheda Articoli devono disporre dell'autorizzazione "Lettura" per i tipi di articoli a cui devono accedere; vedere Creazione e assegnazione di utenti Salesforce Knowledge a pagina 403.
- Gli utenti che modificano le bozze di articoli, gestiscono il processo di pubblicazione o il processo di traduzione devono disporre dell'autorizzazione "Gestisci articoli" e delle autorizzazioni specifiche per il tipo di articolo. "Gestisci articoli" è abilitata per impostazione predefinita nel profilo dell'amministratore di sistema.
- Agli utenti con autorizzazione "Gestisci articoli" vengono assegnate automaticamente tutte le azioni articolo. Le azioni articolo a pagina 368 consentono agli utenti di eseguire operazioni come la pubblicazione e l'archiviazione di articoli o la gestione del processo di traduzione.
- Gli utenti che creano le categorie di dati devono disporre dell'autorizzazione "Gestisci categorie di dati". Tale autorizzazione è abilitata per impostazione predefinita nel profilo dell'amministratore di sistema.
- Gli utenti che importano gli articoli o importano/esportano le traduzioni devono disporre delle autorizzazioni "Lettura", "Crea", "Modifica" ed "Elimina".

Fare riferimento a questa tabella per i dettagli sulle autorizzazioni associate alle operazioni di Salesforce Knowledge.

Operazione di Salesforce Knowledge	Autorizzazioni utente richieste
Per creare i tipi di articoli:	"Gestisci Salesforce Knowledge"
Per gestire le azioni articolo:	"Gestisci Salesforce Knowledge"

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Salesforce Knowledge è disponibile nelle versioni **Performance Edition** e **Developer Edition**.

Salesforce Knowledge è disponibile con un supplemento di prezzo nelle versioni **Enterprise Edition** e **Unlimited Edition**.

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per creare o modificare utenti:

- "Gestisci utenti interni"

Per creare tipi di articoli e azioni articolo:

- "Personalizza applicazione"

  E

  "Gestisci Salesforce Knowledge"

Operazione di Salesforce Knowledge	Autorizzazioni utente richieste
Per creare articoli dai casi utilizzando l'editor semplice:	"Lettura" e "Crea" per il tipo di articolo
Per creare articoli dai casi utilizzando l'editor standard:	"Gestisci articoli" E "Lettura" e "Crea" per il tipo di articolo
Per cercare articoli dai casi e allegare articoli ai casi:	"Lettura" per il tipo di articolo
Per creare articoli dalle risposte:	"Lettura" e "Crea" per il tipo di articolo
Per cercare e leggere gli articoli dalla scheda Articolo o Knowledge:	"Lettura" per il tipo di articolo
Per creare o modificare articoli dalla scheda Gestione articoli:	"Gestisci articoli" E "Crea", "Lettura" e "Modifica" per il tipo di articolo
Per modificare le bozze di articoli dalla scheda Gestione articoli:	"Gestisci articoli" E "Lettura" e "Modifica" per il tipo di articolo
Per eliminare gli articoli dalla scheda Gestione articoli:	"Gestisci articoli" E "Lettura", "Modifica" ed "Elimina" per il tipo di articolo
Per eliminare gli articoli pubblicati dalla scheda Gestione articoli:	"Gestisci articoli" E "Lettura", "Modifica" ed "Elimina" per il tipo di articolo E Un'azione di eliminazione articolo
Per pubblicare gli articoli dalla scheda Gestione articoli:	"Gestisci articoli" E "Lettura", "Crea", "Modifica" ed "Elimina" per il tipo di articolo E Un'azione di pubblicazione articolo
Per assegnare gli articoli per la scheda Gestione articoli:	"Gestisci articoli" E "Lettura" e "Modifica" per il tipo di articolo
Per modificare gli articoli pubblicati o archiviati:	"Gestisci articoli" E "Crea", "Lettura" e "Modifica" per il tipo di articolo

Operazione di Salesforce Knowledge	Autorizzazioni utente richieste
	E Un'azione di pubblicazione o archiviazione articolo
Per archiviare gli articoli dalla scheda Gestione articoli:	"Gestisci articoli" E "Lettura", "Crea", "Modifica" ed "Elimina" per il tipo di articolo E Un'azione di archiviazione articolo
Per inviare gli articoli per la traduzione:	"Gestisci articoli" E "Crea", "Lettura" e "Modifica" per il tipo di articolo E Un'azione di traduzione articolo
Per eliminare gli articoli tradotti:	"Gestisci articoli" E "Lettura", "Modifica" ed "Elimina" per il tipo di articolo
Per eliminare gli articoli tradotti pubblicati:	"Gestisci articoli" E "Lettura", "Modifica" ed "Elimina" per il tipo di articolo E Un'azione di eliminazione articolo
Per pubblicare gli articoli tradotti:	"Gestisci articoli" E "Lettura", "Crea", "Modifica" ed "Elimina" per il tipo di articolo E Un'azione di pubblicazione articolo
Per modificare gli articoli tradotti:	"Gestisci articoli" E "Crea", "Lettura" e "Modifica" per il tipo di articolo E Un'azione di traduzione articolo
Per importare gli articoli:	“Gestisci Salesforce Knowledge” E

Operazione di Salesforce Knowledge	Autorizzazioni utente richieste
	"Gestisci articoli" E "Gestisci importazione/esportazione di articoli Knowledge" E "Lettura", "Crea", "Modifica" ed "Elimina" per il tipo di articolo
Per importare ed esportare gli articoli tradotti:	“Gestisci Salesforce Knowledge” E "Gestisci articoli" E "Gestisci importazione/esportazione di articoli Knowledge" E "Lettura", "Crea", "Modifica" ed "Elimina" per il tipo di articolo

VEDERE ANCHE:

- Impostazione di Salesforce Knowledge
- Concessione di autorizzazioni per utenti Salesforce Knowledge
- Creazione e assegnazione di utenti e gruppi Salesforce Knowledge

Panoramica sull'impostazione di utenti Salesforce Knowledge

Per consentire l'accesso a varie funzioni di Salesforce Knowledge nella propria società è necessario creare dei profili utente Knowledge dotati delle autorizzazioni necessarie e quindi assegnare gli utenti a tali profili. Occorre inoltre specificare quali utenti della società sono utenti Salesforce Knowledge. Se lo si desidera è possibile creare dei gruppi pubblici per determinate azioni articolo quali pubblicazione, traduzione o archiviazione.

- Concessione di autorizzazioni per utenti Salesforce Knowledge
- Creazione e assegnazione di utenti Salesforce Knowledge
- (Facoltativo) Assegnazione di azioni articolo a gruppi pubblici

VEDERE ANCHE:

Impostazione di Salesforce Knowledge

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Salesforce Knowledge è disponibile nelle versioni **Performance Edition** e **Developer Edition**.

Salesforce Knowledge è disponibile con un supplemento di prezzo nelle versioni **Enterprise Edition** e **Unlimited Edition**.

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per creare o modificare utenti:

- "Gestisci utenti interni"

Per creare tipi di articoli e azioni articolo:

- "Personalizza applicazione"

  E

  "Gestisci Salesforce Knowledge"

Creazione e assegnazione di utenti e gruppi Salesforce Knowledge

Creazione e assegnazione di utenti Salesforce Knowledge

L'organizzazione ha licenze Salesforce Knowledge disponibili se la casella di controllo Utente Knowledge è visualizzata nella pagina dei dettagli di un utente. Se non è visualizzata, verificare che l'organizzazione abbia acquistato un numero sufficiente di licenze.

Gli utenti con licenza Salesforce Completa possono leggere gli articoli pubblicati, ma non gli articoli archiviati o le bozze, senza licenza Utente Knowledge. Tuttavia, altre azioni (creazione, modifica, eliminazione e pubblicazione) richiedono la licenza Utente Knowledge, l'autorizzazione Gestisci articoli e l'azione articolo sul tipo di articolo.

Licenza	Accesso in lettura agli articoli pubblicati	Accesso in creazione, modifica, eliminazione e pubblicazione
Service Cloud (versioni Enterprise Edition e Unlimited Edition)	Lettura per il tipo di articolo	L'utente necessita di: • Licenza Utente Knowledge • Autorizzazione Gestisci articoli • Azione articolo sul tipo di articolo
Service Cloud (versione Performance Edition)	Lettura per il tipo di articolo	L'utente necessita di: • Autorizzazione Gestisci articoli • Azione articolo sul tipo di articolo
Service Cloud (versioni Enterprise Edition, Unlimited Edition e Performance Edition)	Lettura per il tipo di articolo	L'utente necessita di: • Licenza Utente Knowledge • Autorizzazione Gestisci articoli • Azione articolo sul tipo di articolo
Intranet sociale	Lettura per il tipo di articolo	Non applicabile
Comunità e portali	Lettura per il tipo di articolo	Non applicabile
Chatter Plus	L'utente necessita di: • Licenza Utente Knowledge • Lettura per il tipo di articolo	L'utente necessita di: • Licenza Utente Knowledge • Autorizzazione Gestisci articoli • Azione articolo sul tipo di articolo

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Salesforce Knowledge è disponibile nelle versioni **Performance Edition** e **Developer Edition**.

Salesforce Knowledge è disponibile con un supplemento di prezzo nelle versioni **Enterprise Edition** e **Unlimited Edition**.

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per creare o modificare utenti:
- "Gestisci utenti interni"

Per creare tipi di articoli e azioni articolo:
- "Personalizza applicazione"

  E

  "Gestisci Salesforce Knowledge"

Licenza	Accesso in lettura agli articoli pubblicati	Accesso in creazione, modifica, eliminazione e pubblicazione
Force.com	L'utente necessita di: • Licenza Utente Knowledge • Lettura per il tipo di articolo	L'utente necessita di: • Licenza Utente Knowledge • Autorizzazione Gestisci articoli • Azione articolo sul tipo di articolo

Per creare o assegnare utenti Salesforce Knowledge:

1. Da Imposta, immettere *Utenti* nella casella `Ricerca veloce`, quindi selezionare **Utenti**.
2. Fare clic su **Modifica** accanto al nome di un utente o fare clic su **Nuovo** per creare un nuovo utente.
3. Se si sta creando un nuovo utente, completare tutti i campi obbligatori.
4. Selezionare la casella di controllo `Utente Knowledge`.
5. Verificare che l'utente disponga delle autorizzazioni necessarie. Vedere Concessione di autorizzazioni per utenti Salesforce Knowledge.
6. Fare clic su **Salva**.

Assegnazione di azioni articolo a gruppi pubblici

L'autorizzazione utente "Gestisci articoli" fornisce agli utenti Salesforce Knowledge l'accesso a tutte le azioni articolo disponibili nella scheda Gestione articoli, comprese la pubblicazione, la traduzione e l'archiviazione degli articoli. È possibile controllare l'accesso alle azioni articolo assegnando gruppi pubblici alle azioni. Quindi, si aggiungono gli utenti Salesforce Knowledge che dovranno eseguire un'azione articolo al gruppo pubblico di tale azione. Ad esempio, è possibile creare un gruppo pubblico denominato Superutenti e assegnarlo all'azione Elimina gli articoli tradotti. Solo i responsabili degli articoli che appartengono al gruppo Superutenti potranno eliminare gli articoli tradotti. Vedere Assegnazione di azioni articolo a gruppi pubblici per ulteriori informazioni sulla limitazione dell'accesso alle azioni articolo mediante l'assegnazione ai gruppi pubblici.

VEDERE ANCHE:

Impostazione di Salesforce Knowledge

Abilitazione di Knowledge One con i profili

Per passare gli utenti dalla scheda Articoli alla scheda Knowledge, aggiungere l'autorizzazione `Knowledge One` ai loro profili.

Per aggiungere l'autorizzazione `Knowledge One` a un profilo:

1. Da Imposta, immettere *`Profili`* nella casella `Ricerca veloce`, quindi selezionare **Profili**.
2. Fare clic sul profilo al quale si desidera aggiungere l'autorizzazione Knowledge One.
3. Nella casella **Trova impostazioni...**, immettere *`Knowledge`*.
4. Selezionare **Knowledge One** dall'elenco dei suggerimenti.
5. Fare clic su **Modifica**.
6. In `Knowledge Management`, selezionare `Knowledge One`.
7. Fare clic su **Salva**.

Una volta che Knowledge One è disponibile per i propri utenti, è necessario definire le fonti di dati esterne. Le fonti di dati esterne vengono visualizzate sotto agli articoli sia nei risultati delle ricerche che nel riquadro sinistro.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Salesforce Knowledge è disponibile nelle versioni **Performance Edition** e **Developer Edition**.

Salesforce Knowledge è disponibile con un supplemento di prezzo nelle versioni **Enterprise Edition** e **Unlimited Edition**.

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per creare o modificare i profili:

- "Gestisci profili e insiemi di autorizzazioni"

Per creare e modificare fonti di dati esterne:

- "Personalizza applicazione"

Abilitazione di Knowledge One con gli insiemi di autorizzazioni

Per passare gli utenti dalla scheda Articoli alla scheda Knowledge, aggiungere l'autorizzazione `Knowledge One` ai loro insiemi di autorizzazioni.

Per aggiungere l'autorizzazione `Knowledge One` a un insieme di autorizzazioni:

1. Da Imposta, immettere *`Insiemi di autorizzazioni`* nella casella `Ricerca veloce`, quindi selezionare **Insiemi di autorizzazioni**.
2. Fare clic sull'insieme di autorizzazioni al quale si desidera aggiungere l'autorizzazione Knowledge One.
3. Nella casella **Trova impostazioni...**, immettere *`Knowledge`*.
4. Selezionare **Knowledge One** dall'elenco dei suggerimenti.
5. Fare clic su **Modifica**.
6. In `Knowledge Management`, selezionare la casella di controllo Abilitato per `Knowledge One`.
7. Fare clic su **Salva**.

Una volta che Knowledge One è disponibile per i propri utenti, è necessario definire le fonti di dati esterne. Le fonti di dati esterne vengono visualizzate sotto agli articoli sia nei risultati delle ricerche che nel riquadro sinistro.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Salesforce Knowledge è disponibile nelle versioni **Performance Edition** e **Developer Edition**.

Salesforce Knowledge è disponibile con un supplemento di prezzo nelle versioni **Enterprise Edition** e **Unlimited Edition**.

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per creare o modificare gli insiemi di autorizzazioni:
- "Gestisci profili e insiemi di autorizzazioni"

Per creare e modificare fonti di dati esterne:
- "Personalizza applicazione"

Personalizzazione di Salesforce Knowledge

In base a come si desidera personalizzare Salesforce Knowledge, ad esempio per integrare la Knowledge Base con i casi o consentire agli utenti del portale di accedere agli articoli, eseguire le seguenti operazioni facoltative.

- Impostare regole di flusso di lavoro o processi di approvazione per tutti i tipi di articoli o per alcuni di essi per agevolare la gestione della creazione e della pubblicazione di articoli da parte dell'organizzazione.
- Abilitare più lingue se l'organizzazione tradurrà e pubblicherà gli articoli in più di una lingua.
- Se si dispone di una Knowledge Base esistente, importare gli articoli in Salesforce Knowledge.
- Abilitare Salesforce Knowledge nel Portale Clienti per rendere visibili gli articoli agli utenti del portale.
- Abilitare Salesforce Knowledge nel portale partner per rendere visibili gli articoli agli utenti del portale partner.
- Creare un gruppo di sinonimi per consentire agli utenti di Salesforce Knowledge di cercare gli articoli utilizzando dei sinonimi come parole chiave.
- Aggiungere l'elenco correlato Articoli ai layout di pagina dei casi. L'elenco correlato Articoli consente agli utenti di ricercare gli articoli durante l'utilizzo di un caso. È anche possibile consentire agli utenti del caso di:
  - Allegare le versioni PDF degli articoli ai messaggi email del caso.
  - Creare articoli durante la chiusura di un caso.
  - Visualizzare un elenco di articoli suggeriti in base alle informazioni sul caso.
- Per consentire agli utenti di seguire gli articoli in Chatter, abilitare il tracciamento dei feed per i tipi di articoli.
- Per consentire ai visitatori del proprio sito Web pubblico di visualizzare gli articoli di Salesforce Knowledge, installare l'applicazione *Public Knowledge for Mobile, Web, and Facebook* da AppExchange. Per informazioni sull'installazione, la configurazione e la personalizzazione della knowledge base pubblica, vedere la guida disponibile con questo pacchetto.

VEDERE ANCHE:

Impostazione di Salesforce Knowledge

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Salesforce Knowledge è disponibile nelle versioni **Performance Edition** e **Developer Edition**.

Salesforce Knowledge è disponibile con un supplemento di prezzo nelle versioni **Enterprise Edition** e **Unlimited Edition**.

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per creare tipi di articoli e azioni articolo:
- "Personalizza applicazione"

  E

  "Gestisci Salesforce Knowledge"

Per gestire i sinonimi:
- "Gestisci sinonimi"

Per creare categorie di dati:
- "Gestisci categorie di dati"

Regole di flusso di lavoro e processi di approvazione di Salesforce Knowledge

La creazione di regole di flusso di lavoro e di processi di approvazione consente all'organizzazione di automatizzare molte delle operazioni previste dalla gestione della Knowledge Base. Durante l'implementazione di Salesforce Knowledge, è possibile creare regole di flusso di lavoro e processi di approvazione per alcuni o tutti i tipi di articoli utilizzati dall'organizzazione.

Le regole di flusso di lavoro consentono di creare avvisi via email, di aggiornare campi o di inviare messaggi API in uscita quando un articolo soddisfa alcuni criteri. Ad esempio, è possibile creare una regola di flusso di lavoro che invii un avviso tramite email al proprietario del tipo di articolo quando viene creato un nuovo articolo da un caso. Tenere presente che le operazioni non sono supportate dal flusso di lavoro del tipo di articolo.

I processi di approvazione consentono di automatizzare l'approvazione degli articoli. Quando vengono implementati con Salesforce Knowledge, i processi di approvazione forniscono un ulteriore controllo sul contenuto degli articoli e i processi utilizzati per approvarli. Ad esempio, è possibile creare un processo che richieda al personale dell'ufficio legale e al team direttivo di approvare gli articoli contenenti informazioni riservate di particolare importanza.

Nota: Le operazioni non sono disponibili per le regole di flusso di lavoro dei tipi di articoli.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Salesforce Knowledge è disponibile nelle versioni **Performance Edition** e **Developer Edition**.

Salesforce Knowledge è disponibile con un supplemento di prezzo nelle versioni **Enterprise Edition** e **Unlimited Edition**.

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per visualizzare le regole di flusso di lavoro e i processi di approvazione:
- "Visualizza impostazione e configurazione"

Per creare o modificare le regole di flusso di lavoro e i processi di approvazione:
- "Personalizza applicazione"

Suggerimenti per la creazione dei processi di approvazione

Tenere presente quanto segue durante le creazione dei processi di approvazione per i tipi di articoli.

- Prima di creare un processo di approvazione, determinare quale procedura guidata utilizzare per il processo.
- L'aggiunta di un processo di approvazione a un tipo di articolo consente all'organizzazione di accertarsi che i revisori richiesti approvino l'articolo prima della pubblicazione. Quando un processo di approvazione è abilitato per un tipo di articolo, l'elenco correlato Cronologia approvazioni viene visualizzato nella pagina dei dettagli dell'articolo.
- Quando si crea un processo di approvazione, modificare l'azione di approvazione definitiva selezionando "Sblocca il record per consentirne la modifica" per consentire agli utenti di pubblicare l'articolo.
- Gli articoli non vengono pubblicati automaticamente al termine di un processo di approvazione. Gli utenti devono fare clic su **Pubblica...** per rendere l'articolo disponibile nei canali di pubblicazione.
- Quando un processo di approvazione viene associato a un tipo di articolo, gli utenti con autorizzazione "Gestisci articoli" potrebbero visualizzare entrambi i pulsanti **Pubblica...** e **Invia per l'approvazione** dalla pagina dei dettagli di un articolo (i pulsanti visualizzati dipendono sia dalle autorizzazioni che dalle azioni articolo). Tali utenti possono pubblicare un articolo senza inviarlo per l'approvazione. Per impedire che ciò si verifichi con molti utenti, assegnare l'azione articolo "Pubblica articoli" a un gruppo limitato di utenti anziché a tutti gli utenti con autorizzazione "Gestisci articoli". Per ulteriori informazioni, vedere Assegnazione di azioni articolo a gruppi pubblici a pagina 368. Può comunque essere necessario verificare se gli utenti con possibilità di pubblicare direttamente sanno per quali articoli è necessaria l'approvazione prima della pubblicazione.
- Per l'approvazione degli articoli sono richieste l'autorizzazione "Gestisci articoli" e almeno l'autorizzazione "Lettura" per il tipo di articolo associato agli articoli revisionati. Tali autorizzazioni consentono ai responsabili approvazioni di accedere agli articoli in stato di bozza. Senza queste autorizzazioni, i responsabili approvazione possono riassegnare ma non approvare gli articoli.
- Le regole di flusso di lavoro e i processi di approvazione sono validi per la porzione "Da bozza a pubblicazione" del ciclo di pubblicazione dell'articolo. Le regole di flusso di lavoro non sono disponibili per l'archiviazione. I processi di approvazione non sono disponibili per la traduzione o l'archiviazione.

Nota: quando un articolo viene pubblicato dalla pagina di modifica, viene prima salvato poi pubblicato. Le regole di flusso di lavoro sono valide per la bozza di articolo salvata ma non per l'articolo pubblicato.

VEDERE ANCHE:

Impostazione di Salesforce Knowledge

Definizione dei valori degli elenchi di selezione per gli stati di convalida

Questa pagina consente di aggiungere o modificare gli stati di convalida articolo per i tipi di articoli.

Quando il campo `Stato convalida` è abilitato nella pagina Impostazioni Knowledge, è possibile creare valori di elenchi di selezione che visualizzano lo stato dell'articolo nel ciclo di vita della pubblicazione dell'articolo. Ad esempio, nel ciclo di vita dell'articolo, è possibile utilizzare valori quali `Convalidato`, `Non convalidato` o `Richiede revisione`.

Nota: i valori degli elenchi di selezione degli stati di convalida non vengono mantenuti quando si esportano gli articoli per la traduzione. Tuttavia, gli articoli con valori di elenchi di selezione possono essere importati e i loro valori vengono mantenuti fino a che gli stessi esistono nell'organizzazione.

1. Da Imposta, digitare *`Stati convalida`* nella casella `Ricerca veloce` e quindi selezionare **Stati convalida**.
2. Nella pagina di modifica degli elenchi di selezione, fare clic su **Nuovo** per aggiungere nuovi valori al campo dello stato di convalida. È possibile inoltre modificare, eliminare, riordinare e sostituire valori di elenco di selezione.

   Quando si sostituisce un valore di elenco di selezione, il sistema effettua la sostituzione in tutte le versioni dell'articolo, incluse le versioni archiviate.
3. Aggiungere uno o più valori (uno per riga) nell'area di testo.
4. Per impostare il valore come predefinito per l'elenco di selezione, accertarsi di selezionare la casella di controllo `Predefinito`.
5. Fare clic su **Salva**.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Salesforce Knowledge è disponibile nelle versioni **Performance Edition** e **Developer Edition**.

Salesforce Knowledge è disponibile con un supplemento di prezzo nelle versioni **Enterprise Edition** e **Unlimited Edition**.

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per creare o modificare valori di elenchi di selezione degli stati di convalida:

- "Personalizza applicazione"

  E

  "Gestisci Salesforce Knowledge"

Creazione di un'area di attesa per gli articoli

Se l'organizzazione desidera utilizzare le aree di attesa nei processi di approvazione o inviare articoli per la traduzione all'esterno di Salesforce, è necessario creare una o più aree di attesa. Vedere Creazione di aree di attesa a pagina 455. Quando inviano un articolo per la revisione o la traduzione, gli autori o i revisori selezionano l'area di attesa appropriata. Per le revisioni, è possibile creare aree di attesa che includono revisori con diversi tipi di competenze. Per le traduzioni, è possibile creare una sola area di attesa per ogni lingua o combinare più lingue nelle aree di attesa.

Per creare un'area di attesa per l'approvazione di un articolo o una traduzione, aggiungere Versione articolo Knowledge come oggetto disponibile per l'area di attesa.

VEDERE ANCHE:

Esportazione di articoli per la traduzione

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Salesforce Knowledge è disponibile nelle versioni **Performance Edition** e **Developer Edition**.

Salesforce Knowledge è disponibile con un supplemento di prezzo nelle versioni **Enterprise Edition** e **Unlimited Edition**.

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per creare o modificare le aree di attesa:

- "Personalizza applicazione"

  E

  "Gestisci visualizzazioni elenchi pubblici"

Per creare o modificare le aree di attesa create da altri utenti:

- "Personalizza applicazione"

  E

  "Gestisci visualizzazioni elenchi pubblici"

  E

  "Gestisci utenti"

Tipi di campi personalizzati negli articoli

Il primo passo nella creazione di un campo personalizzato per gli articoli è la scelta del tipo di campo. Nella tabella seguente sono descritti tutti i tipi di campi personalizzati disponibili.

Tipo di campo	Descrizione
`Valuta articolo`	In un'organizzazione con più valute, un articolo può avere un campo valuta articolo per impostare il codice ISO della valuta dell'articolo.
`Valuta`	Consente agli utenti di specificare un importo valutario. Il sistema formatta automaticamente il campo come importo valutario. Questo è utile se si esportano i dati in un'applicazione foglio di calcolo. È possibile rendere questo campo obbligatorio in modo tale da imporre all'utente l'inserimento di un valore prima di salvare un articolo. Nota: Salesforce utilizza la regola di arrotondamento di mezzo punto a numero pari nei campi valuta. Ad esempio, 23,5 diventa 24, 22,5 diventa 22, –22,5 diventa –22 e –23,5 diventa –24. I valori perdono di precisione dopo 15 posizioni decimali.
`Data`	Consente agli utenti di specificare una data o di selezionarne una da un calendario popup. Nei rapporti, è possibile limitare i dati in base a date specifiche mediante il campo data personalizzato. È possibile rendere questo campo obbligatorio in modo tale da imporre all'utente l'inserimento di un valore prima di salvare un articolo.
`Data/ora`	Consente agli utenti di specificare una data o di selezionarne una da un calendario popup e di specificare un'ora del giorno. Gli utenti possono inoltre aggiungere la data e l'ora correnti facendo clic sul link della data e ora accanto al campo. L'ora del giorno include la notazione AM o PM. Nei rapporti, è possibile limitare i dati in base a date e ore specifiche mediante il campo data personalizzato. È possibile rendere questo campo obbligatorio in modo tale da imporre all'utente l'inserimento di un valore prima di salvare un articolo.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Salesforce Knowledge è disponibile nelle versioni **Performance Edition** e **Developer Edition**.

Salesforce Knowledge è disponibile con un supplemento di prezzo nelle versioni **Enterprise Edition** e **Unlimited Edition**.

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per creare o modificare campi personalizzati:
- "Personalizza applicazione"

Per modificare i tipi di articoli:
- "Gestisci Salesforce Knowledge"

Tipo di campo	Descrizione
`Indirizzo email`	Consente agli utenti di immettere un indirizzo email, che viene convalidato per garantire che sia nel formato appropriato. Il limite è di 80 caratteri. Se questo campo viene specificato per i referenti o i lead, gli utenti possono scegliere l'indirizzo quando fanno clic su **Invia un messaggio email**. Tenere presente che non è possibile utilizzare gli indirizzi email personalizzati per i messaggi email globali. È possibile rendere questo campo obbligatorio in modo tale da imporre all'utente l'inserimento di un valore prima di salvare un articolo.
`File`	Consente agli utenti di caricare un file e di allegarlo a un articolo. È possibile rendere questo campo obbligatorio in modo tale da imporre all'utente l'inserimento di un valore prima di salvare un articolo.Tenere presente i seguenti punti relativi ai campi File: • La dimensione massima di un allegato è 25 MB. • È possibile aggiungere fino a 5 campi File a ogni tipo di articolo; per aumentare tali limiti, contattare Salesforce. • Se l'impostazione di protezione `Non consentire documenti HTML e allegati` è abilitata, i campi File non supportano i file HTML. • Il contenuto di testo nell'allegato di un campo File è ricercabile. È possibile cercare nei primi 25 MB dei file allegati a un articolo. Ad esempio, se un articolo ha sei file allegati da 5 MB, è possibile cercare nei primi 4,16 MB di ogni file. • Non è possibile allegare file Salesforce CRM Content utilizzando il campo File. • Il tipo di campo File non è supportato nella versione Developer Edition. • Il nome di file non può essere più lungo di 40 caratteri. • Non è possibile convertire un tipo di campo File in un altro tipo di dati.
`Formula`	Consente agli utenti di calcolare automaticamente i valori in base ad altri valori o campi, quali i campi unione. Nota: Salesforce utilizza la regola di arrotondamento di mezzo punto per eccesso per i numeri nei campi formula. Ad esempio, 12,345 diventa 12,35 e –12,345 diventa -12,34. In Database.com, l'editor formule non è dotato di un pulsante **Controlla sintassi**. Il controllo della sintassi avviene quando l'utente tenta di salvare la formula.
`Relazione di ricerca`	Crea una relazione tra due record in modo tale che possano essere associati l'uno all'altro. Ad esempio, le opportunità hanno una relazione di ricerca con i casi che consente di associare un caso particolare a un'opportunità. Una relazione di ricerca crea un campo

Tipo di campo	Descrizione
	che consente agli utenti di fare clic su un'icona di ricerca e di selezionare un altro record da una finestra popup. A questo punto è possibile visualizzare sul record associato un elenco correlato che mostra tutti i record collegati ad esso. È possibile creare campi di relazione di ricerca per stabilire collegamenti con utenti, oggetti standard oppure oggetti personalizzati. Se un campo di ricerca fa riferimento a un record eliminato, Salesforce cancella il valore del campo di ricerca per impostazione predefinita. In alternativa è possibile decidere di impedire l'eliminazione dei record se si trovano in una relazione di ricerca. È possibile rendere questo campo obbligatorio in modo tale da imporre all'utente l'inserimento di un valore prima di salvare un articolo. I campi di relazione di ricerca non sono disponibili nella versione Personal Edition. Non sono disponibili campi di relazione di ricerca a membri della campagna. Sono tuttavia disponibili campi di relazione di ricerca da membri della campagna ad altri oggetti.
`Numero`	Consente agli utenti di immettere qualsiasi numero. Viene considerato come un numero reale ed eventuali zeri iniziali vengono rimossi. È possibile rendere questo campo obbligatorio in modo tale da imporre all'utente l'inserimento di un valore prima di salvare un articolo. Nota: Salesforce utilizza la regola di arrotondamento di mezzo punto per eccesso per i campi numerici. Ad esempio, 12,345 diventa 12,35 e –12,345 diventa -12,34. Salesforce arrotonda i numeri a cui fanno riferimento i campi unione in base alle impostazioni internazionali dell'utente e non al numero di spazi decimali specificati nella configurazione del campo numerico.
`Percentuale`	Consente agli utenti di immettere un valore percentuale, ad esempio 10. Il sistema aggiunge automaticamente il segno di percentuale al numero. È possibile rendere questo campo obbligatorio in modo tale da imporre all'utente l'inserimento di un valore prima di salvare un articolo. Nota: Se il valore decimale è maggiore di 15 e si aggiunge il segno di percentuale al numero, si verifica un errore di esecuzione. I valori perdono di precisione dopo 15 posizioni decimali.
`Telefono`	Consente agli utenti di immettere qualsiasi numero di telefono. Il limite è di 40 caratteri. È possibile rendere questo campo obbligatorio in modo tale da imporre all'utente l'inserimento di un valore prima di salvare un articolo.

Tipo di campo	Descrizione
	Salesforce formatta automaticamente il numero come numero di telefono. Se si sta utilizzando Salesforce CRM Call Center, i campi telefono personalizzati vengono visualizzati con il pulsante , che consente di utilizzare la funzionalità "clic per comporre numero". Pertanto, Salesforce consiglia di non utilizzare un campo telefono personalizzato per i numeri di fax.
`Elenco di selezione`	Consente agli utenti di selezionare un valore da un elenco definito.
`Elenco di selezione (dipendente)`	Consente agli utenti di selezionare un valore da un elenco dipendente dal valore di un altro campo.
`Elenco di selezione (selezione multipla)`	Consente agli utenti di selezionare più di un valore di selezione da un elenco definito. In questi campi ogni valore viene separato da un punto e virgola.
`Testo`	Consente agli utenti di immettere qualsiasi combinazione di lettere, numeri o simboli. È possibile impostare una lunghezza massima di 255 caratteri. È possibile rendere questo campo obbligatorio in modo tale da imporre all'utente l'inserimento di un valore prima di salvare un articolo.
`Area di testo`	Consente agli utenti di immettere fino a 255 caratteri visualizzati su righe separate come in un campo `Descrizione`. È possibile rendere questo campo obbligatorio in modo tale da imporre all'utente l'inserimento di un valore prima di salvare un articolo.
`Area di testo (lungo)`	Consente agli utenti di immettere fino a 131.072 caratteri visualizzati su righe separate come in un campo `Descrizione`. È possibile impostare la lunghezza di questo tipo di campi su un limite inferiore, se lo si desidera. È consentita qualsiasi lunghezza compresa tra i 256 e i 131.072 caratteri. Il valore predefinito è 32.768 caratteri. Ogni volta che un utente preme il tasto `Invio` in un campo area di testo lungo, vengono aggiunti al testo un'interruzione di riga e un carattere di ritorno a capo, conteggiati entrambi per il limite di caratteri. Inoltre, i link intelligenti aggiungono più caratteri rispetto a quelli visualizzati. Nota: Se si riduce il limite di caratteri e alcuni articoli superano tale limite, non sarà possibile modificare gli articoli finché il limite non viene ristabilito su un valore superiore al numero dei caratteri.
`Area di testo (RTF)`	Consente agli utenti di immettere fino a 131.072 caratteri di testo con supporto HTML inclusi esempi di codice ( ) e link intelligenti tra gli articoli di Salesforce Knowledge. Sono disponibili due modi per creare link intelligenti:

Tipo di campo	Descrizione
	• Cercare l'articolo. • Inserire l'URL dell'articolo. **Nota:** • È possibile utilizzare fino a 100 link a diversi articoli di Salesforce Knowledge in un unico campo di testo RTF. • Quando si converte un campo di area di testo RTF in un campo di area di testo lungo, i link vengono visualizzati come numeri di riferimento, non come URL. • L'editor aggiornato non supporta Internet Explorer versione 7 o versione 8 in modalità di compatibilità. Se si utilizzano questi browser, utilizzare la versione più datata dell'editor.
URL	Consente agli utenti di immettere fino a 255 caratteri di un qualsiasi indirizzo Web valido. Quando gli utenti fanno clic sul campo, l'URL si apre in una finestra separata del browser. Nelle pagine dei dettagli dei record verranno visualizzati solo i primi 50 caratteri. È possibile rendere questo campo obbligatorio in modo tale da imporre all'utente l'inserimento di un valore prima di salvare un articolo.

VEDERE ANCHE:

Aggiunta di campi personalizzati ai tipi di articoli

Impostazione del widget Knowledge One

Knowledge One è disponibile come widget che può essere integrato nella Console Salesforce per Service.

Se si utilizza la scheda Knowledge, viene visualizzata la stessa interfaccia di facile uso per gli articoli e le fonti esterne sui casi e all'interno della Console Salesforce per Service. È possibile effettuare ricerche, inviare e creare articoli, tutto senza uscire dal caso.

Tra tutti i widget per articoli di Salesforce Knowledge, il widget Knowledge One consente di:

- Allegare un articolo Salesforce Knowledge pubblicato al caso con un solo clic.
- Condividere un articolo come URL, se è condiviso su un canale pubblico.
- Inviare un articolo via email come PDF, se è condiviso su un canale pubblico.
- Creare e gestire articoli.
- Effettuare regolazioni in base alla larghezza della finestra. Nella console, nelle finestre inferiori a 600 pixel, gli oggetti disponibili per la ricerca sono visualizzati in un menu a discesa.

Nota: il widget per gli articoli in una ricerca di feed caso non utilizza necessariamente la lingua dell'agente. Se la lingua dell'agente non è una lingua supportata da Salesforce Knowledge ma la lingua locale è supportata, la lingua locale è la lingua di ricerca. Se né la lingua dell'agente né quella locale sono supportate, la lingua di ricerca è la lingua predefinita di Salesforce Knowledge, che è possibile trovare e impostare nella pagina delle impostazioni di Knowledge.

1. Dalle impostazioni di gestione dell'oggetto per i casi, accedere a Layout di pagina e aprire il layout di pagina del caso per la modifica.
2. Disabilitare i componenti dell'intestazione laterale dell'articolo precedente.
   - Per disabilitare l'intestazione laterale di Knowledge, fare clic su **Proprietà layout** e verificare che l'opzione `Intestazione laterale Knowledge Mostra nella console` sia deselezionata.
   - Per disabilitare lo strumento Articoli feed caso, fare clic su **Visualizzazione feed** e assicurarsi che l'opzione `Utilizza strumento Articoli feed caso nella console` sia deselezionata.
3. Nell'editor di layout di pagina, fare clic su **Componenti console personalizzati**.
4. Nell'intestazione laterale in cui si desidera inserire il widget Knowledge One, selezionare `Knowledge One` nell'elenco a discesa Tipo e impostare i parametri dell'intestazione laterale.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Salesforce Knowledge è disponibile nelle versioni **Performance Edition** e **Developer Edition**.

Salesforce Knowledge è disponibile con un supplemento di prezzo nelle versioni **Enterprise Edition** e **Unlimited Edition**.

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per l'amministrazione di Salesforce Knowledge e della Console Salesforce per Service:

- "Personalizza applicazione"

  E

  "Gestisci Salesforce Knowledge"

Confronto rapido tra widget per articoli per i casi

È possibile decidere quale widget per gli articoli Salesforce Knowledge è più adatto alla propria organizzazione.

Il widget...	Widget per articoli	Widget per feed caso di Articoli	Widget Knowledge One
Filtra in base alla categoria di dati	Sì	No	Sì
Crea un nuovo articolo	No	No	Sì
Esegue la ricerca di un oggetto esterno	No	No	Sì
Accede alle bozze di articoli	No	No	Sì
Collega un articolo a un caso	Sì	Sì	Sì
Invia un articolo come PDF	No	Sì	Sì
Condivide l'URL pubblico di un articolo	No	Sì	Sì
Si adegua alla dimensione della finestra	No	No	Sì
Utilizza più modi per suggerire gli articoli	No	No	Sì

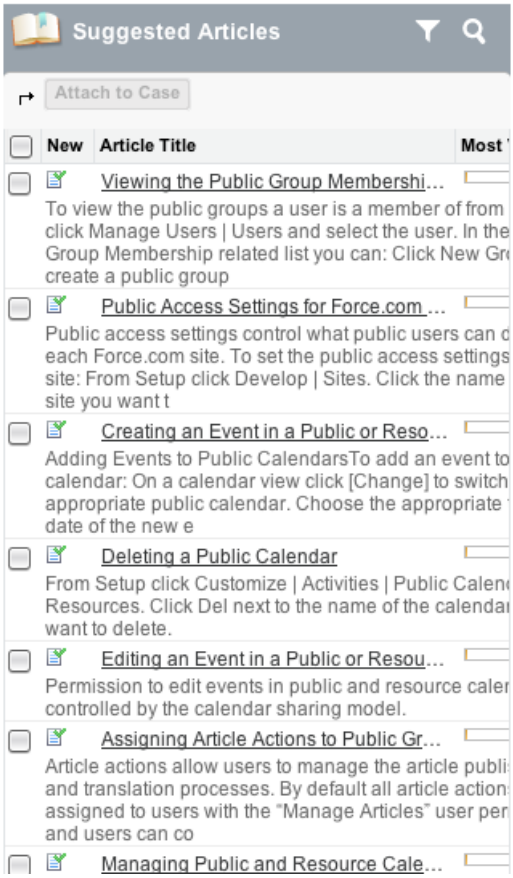
EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

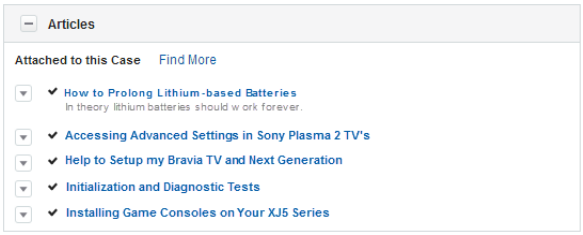
Salesforce Knowledge è disponibile nelle versioni **Performance Edition** e **Developer Edition**.

Salesforce Knowledge è disponibile con un supplemento di prezzo nelle versioni **Enterprise Edition** e **Unlimited Edition**.

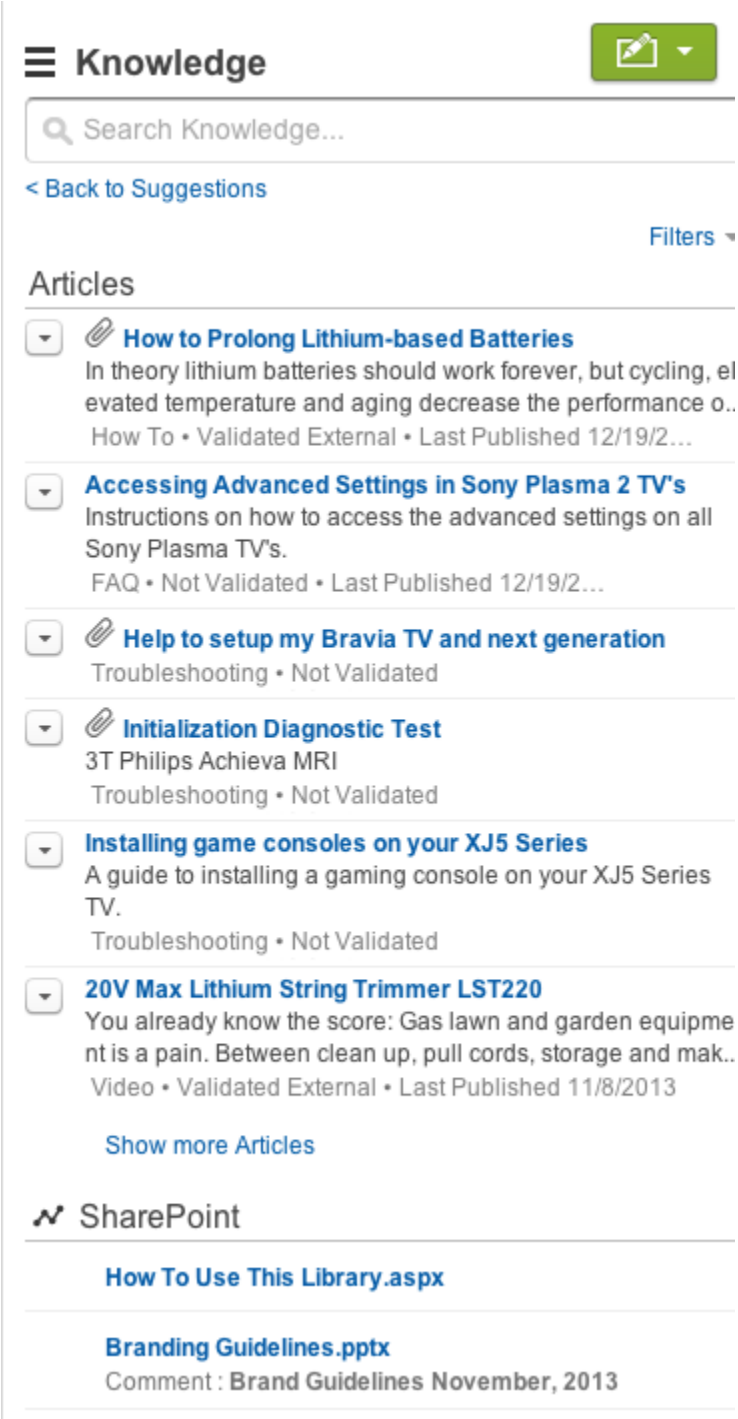
Widget per articoli



Widget per feed caso di Articoli



Widget Knowledge One



Abilitazione di Salesforce Knowledge nel Portale partner

È possibile utilizzare il Portale partner per consentire ai partner di accedere agli articoli di Salesforce Knowledge. Gli utenti del portale possono visualizzare e classificare gli articoli, ma non crearli o modificarli.

Dopo avere impostato Salesforce Knowledge nell'organizzazione e abilitato il Portale partner, eseguire le seguenti operazioni per abilitare Salesforce Knowledge nei portali.

1. Aggiornare i profili Utente partner clonati:
   a. Includere l'autorizzazione utente "Lettura" per i tipi di articoli da condividere con i partner.
   b. Verificare che la visibilità della scheda Articoli sia impostata su Impostazioni predefinite attivate.
2. Nella parte inferiore della pagina dei dettagli del Portale partner, fare clic su **Modifica profili** e attivare il nuovo profilo.
3. Aggiungere la scheda Articoli a ogni Portale partner.
4. Assegnare i profili clonati agli utenti del Portale partner:
   a. Per creare un nuovo utente del Portale partner, fare clic su **Gestisci utente esterno** e scegliere **Abilita utente partner** nella pagina dei dettagli del referente. Per aggiornare un utente esistente, fare clic su **Gestisci utente esterno** e scegliere **Visualizza utente partner** nella pagina dei dettagli del referente.
   b. Per un nuovo utente, selezionare il profilo clonato dal menu a discesa **Profilo**. Per un utente esistente, fare clic su **Modifica** e quindi selezionare il profilo.
   c. Fare clic su **Salva**.
5. Se si desidera che gli utenti del Portale partner abbiano impostazioni di visibilità dei gruppi di categorie diverse dal titolare dell'account, modificare le impostazioni di visibilità dell'utente del Portale partner.

   Per impostazione predefinita, gli utenti del Portale partner ereditano le categorie alle quali possono accedere dal titolare dell'account. Ad esempio, se il titolare dell'account ha un ruolo di CEO e tale ruolo offre un accesso completo a tutte le categorie di dati nel gruppo di categorie assegnato a Salesforce Knowledge, anche gli utenti del Portale partner possono accedere a tutte le categorie nella Knowledge Base. In alcuni casi, è possibile limitare le categorie alle quali può accedere un utente del Portale partner.
6. Avvisare gli utenti che creano articoli che devono selezionare **Partner** come opzione di canale durante la creazione o la modifica di un articolo. Se il canale Partner non è selezionato, l'articolo non apparirà nel portale.
7. Per consentire agli utenti di cercare articoli dalla scheda Pagina iniziale, aggiungere il componente di ricerca degli articoli al layout della pagina iniziale. Avere cura di assegnare il layout ai profili utente partner.

VEDERE ANCHE:

Impostazione di Salesforce Knowledge

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Salesforce Knowledge è disponibile nelle versioni **Performance Edition** e **Developer Edition**.

Salesforce Knowledge è disponibile con un supplemento di prezzo nelle versioni **Enterprise Edition** e **Unlimited Edition**.

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per impostare e aggiornare il Portale partner:
- "Personalizza applicazione"

Per creare e modificare profili:
- "Gestisci profili e insiemi di autorizzazioni"

Per gestire gli utenti del portale:
- "Gestisci utenti del portale"

  OPPURE

  "Gestisci utenti esterni"

Per visualizzare gli articoli di Salesforce Knowledge:
- Autorizzazione "Lettura" per i tipi di articoli disponibile sul portale partner

Importazione di articoli

È possibile importare gli articoli esistenti e le relative traduzioni in Salesforce Knowledge. Questa utilità di importazione è destinata agli articoli e alle traduzioni non archiviati in Salesforce Knowledge.

Nota: Per le istruzioni relative all'importazione degli articoli tradotti inviati a un fornitore di servizi di localizzazione, vedere Importazione di traduzioni di articoli a pagina 364.

Dopo aver impostato Salesforce Knowledge, portare a termine le operazioni sotto elencate per importare gli articoli:

1. Preparazione degli articoli per l'importazione in Salesforce Knowledge
2. Creazione di un file .csv per l'importazione degli articoli
3. Definizione dei parametri per l'importazione degli articoli
4. Creazione di un file .zip per l'importazione degli articoli
5. Visualizzazione dello stato delle importazioni e delle esportazioni in Salesforce Knowledge

VEDERE ANCHE:

Impostazione di Salesforce Knowledge

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Salesforce Knowledge è disponibile nelle versioni **Performance Edition** e **Developer Edition**.

Salesforce Knowledge è disponibile con un supplemento di prezzo nelle versioni **Enterprise Edition** e **Unlimited Edition**.

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per importare gli articoli:

- "Gestisci Salesforce Knowledge"

  E

  "Gestisci articoli"

  E

  "Gestisci importazione/esportazione di articoli Knowledge"

  E

  "Lettura", "Crea", "Modifica" ed "Elimina" per il tipo di articolo

Per visualizzare gli articoli:

- "Lettura" per il tipo di articolo

Per creare gli articoli:

- "Gestisci articoli"

  E

  "Lettura" e "Crea" per il tipo di articolo

Preparazione degli articoli per l'importazione in Salesforce Knowledge

Importante: è necessario importare un tipo di articolo alla volta.

Per preparare gli articoli per l'importazione:

1. Ordinare gli articoli esistenti in base al tipo di informazioni. Ad esempio: domande frequenti, informazioni su un prodotto o offerta.
2. Verificare che a ogni tipo di informazioni corrisponda un tipo di articolo Salesforce Knowledge con uguale struttura e contenuto. Ad esempio, quando si importano le Domande frequenti, verificare che in Salesforce Knowledge esista un tipo di articolo Domande frequenti con un numero di campi domanda e risposta sufficiente per accogliere l'articolo più lungo delle Domande frequenti.

   Nota: L'utilità di importazione degli articoli non supporta i campi secondari. Se nei campi sono presenti altri campi, sarà necessario modificare la struttura e i contenuti prima di effettuare l'importazione in Salesforce Knowledge.

3. Controllare che le impostazioni di protezione a livello di campo dell'articolo consentano di modificare i campi.

Se gli articoli contengono file .html, utilizzare un tipo di articolo dotato di un campo area di testo RTF e verificare che il codice HTML sia compatibile con i tag e gli attributi supportati nel campo area di testo RTF.

Suggerimento: Verificare l'importazione utilizzando una breve serie di articoli.

VEDERE ANCHE:

Importazione di articoli

Creazione di un file .csv per l'importazione degli articoli

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Salesforce Knowledge è disponibile nelle versioni **Performance Edition** e **Developer Edition**.

Salesforce Knowledge è disponibile con un supplemento di prezzo nelle versioni **Enterprise Edition** e **Unlimited Edition**.

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per importare gli articoli:

- "Gestisci Salesforce Knowledge"

  E

  "Gestisci articoli"

  E

  "Gestisci importazione/esportazione di articoli Knowledge"

  E

  "Lettura", "Crea", "Modifica" ed "Elimina" per il tipo di articolo

Per visualizzare gli articoli:

- "Lettura" per il tipo di articolo

Per creare gli articoli:

- "Gestisci articoli"

  E

  "Lettura" e "Crea" per il tipo di articolo

Creazione di un file .csv per l'importazione degli articoli

Ogni file .csv importa gli articoli in un solo tipo di articolo e associa il contenuto degli articoli importati ai campi del tipo di articolo. Ad esempio, un file .csv può associare i titoli degli articoli al campo `Titolo` standard di un tipo di articolo, importando in tal modo il titolo di ogni singolo articolo nel campo `Titolo`.

1. Creare un file .csv per ogni tipo di articolo.

- Può contenere solo un file .csv e un file .properties.
- Il file .csv e il file .properties si devono trovare nella directory principale.
- La compressone deve conservare la struttura delle cartelle e delle sottocartelle.
- Il nome del file .zip non può contenere caratteri speciali.
- Il file .zip non deve superare i 10 MB e i file non compressi non devono superare i 100 MB.
- I file .csv non possono avere più di 10.000 righe, compresa quella dell'intestazione. Di conseguenza, è possibile avere al massimo 9.999 articoli e traduzioni.
- Le righe dei file .csv non possono superare i 400.000 caratteri.
- Le celle dei file .csv non possono superare i 32 KB.
- I singoli articoli presenti nel file .csv non possono avere più di 49 traduzioni.

2. Nella prima riga, specificare i campi e i metadati (ad esempio le categorie di dati delle lingue o i canali) del tipo di articolo. Immettere una voce in ogni colonna. Per importare il contenuto è possibile utilizzare i seguenti campi e metadati:

- `isMasterLanguage`—identifica l'articolo come principale (1) o traduzione (0). Necessario per importare gli articoli con traduzioni, ma non può essere inserito in un file .csv per importare articoli senza traduzioni. Le traduzioni devono seguire i relativi articoli principali in modo da essere associate all'articolo principale che le precede.
- `Titolo`—il titolo dell'articolo o della traduzione. Obbligatorio per tutte le importazioni.
- Campi standard o personalizzati: fare riferimento ai campi standard di un tipo di articolo utilizzando i nomi dei campi e ai campi personalizzati utilizzando i nomi API. Se si lascia vuota la cella di una riga, è possibile che gli articoli vengano saltati se il campo del tipo di articolo corrispondente è obbligatorio.
- Campo Area di testo RTF: utilizzare i campi personalizzati area di testo RTF per importare file .html o immagini. Fare riferimento al campo area di testo RTF di un tipo di articolo utilizzando il nome API corrispondente.
- Campo File: utilizzare i campi personalizzati file per importare qualsiasi tipo di file (.doc, .pdf, .txt, ecc.). Fare riferimento al campo file di un tipo di articolo utilizzando il nome API corrispondente.
- Per suddividere per categorie gli articoli importati, utilizzare i gruppi di categorie: fare riferimento a un gruppo di categorie mediante il relativo nome univoco preceduto da `datacategorygroup.` Ad esempio, utilizzare `datacategorygroup.Products` per specificare il gruppo di categorie Prodotti.
- Per specificare dove sono disponibili gli articoli importati, utilizzare la parola chiave `Channels`.
- Lingua: specificare la lingua dell'articolo. Obbligatorio per importare gli articoli con traduzioni. Facoltativo per importare gli articoli senza traduzioni. Se non si include questa colonna, gli articoli apparterranno automaticamente alla lingua predefinita della Knowledge Base e non sarà possibile importare le traduzioni insieme ai relativi articoli principali.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Salesforce Knowledge è disponibile nelle versioni **Performance Edition** e **Developer Edition**.

Salesforce Knowledge è disponibile con un supplemento di prezzo nelle versioni **Enterprise Edition** e **Unlimited Edition**.

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per importare gli articoli:
- "Gestisci Salesforce Knowledge"

  E

  "Gestisci articoli"

  E

  "Gestisci importazione/esportazione di articoli Knowledge"

  E

  "Lettura", "Crea", "Modifica" ed "Elimina" per il tipo di articolo

Per visualizzare gli articoli:
- "Lettura" per il tipo di articolo

Per creare gli articoli:
- "Gestisci articoli"

  E

  "Lettura" e "Crea" per il tipo di articolo

3. Nelle righe successive, specificare gli articoli che si desidera importare. Utilizzare una riga per ogni articolo e immettere le informazioni pertinenti nelle colonne di campi o di metadati di ogni tipo di articolo.
   - Campi standard o personalizzati: immettere i dati degli articoli per ogni singolo campo, ad eccezione dei campi area di testo RTF dove occorre inserire il percorso relativo al file .html corrispondente nel file zip.

     Nota: L'utilità di importazione degli articoli non supporta i campi secondari. Se nei campi sono presenti altri campi, sarà necessario modificare la struttura e i contenuti prima di effettuare l'importazione in Salesforce Knowledge.

   - Campo area di testo RTF: immettere sempre il percorso del file .html relativo alla posizione del file .csv. Non immettere testo non formattato. Se il percorso specificato non esiste, l'articolo correlato non viene importato. Tenere presente quanto segue sull'importazione di HTML e immagini:
     - Si consiglia di creare cartelle separate per i file .html (ad esempio `/dati`) e per le immagini (ad esempio `dati/immagini`).
     - Per importare le immagini, inserirle in un file .html mediante il tag `<img>` e l'attributo `src`. Verificare che il valore di `src` sia un percorso relativo dal file .html alla cartella delle immagini.
     - Le immagini devono essere file `.png`, `.gif` o `.jpeg`.
     - I singoli file di immagine non possono superare 1 MB.
     - I file .html non possono superare le dimensioni massime per il loro campo.
     - Se una data non corrisponde al formato data specificato nel file delle proprietà, il relativo articolo non viene importato.
     - Se un file .html fa riferimento a un file non consentito, l'articolo correlato non viene importato.
     - Se un file .html fa riferimento a un'immagine mancante, l'articolo correlato viene comunque importato senza l'immagine.
   - Campo File: immettere il percorso relativo alla posizione del file. Se il percorso specificato non esiste, l'articolo correlato non viene importato. Tenere presente quanto segue sull'importazione di file:
     - Si consiglia di creare una cartella per i file (ad esempio, `/file`).
     - Ciascun file non può superare i 5 MB.
   - Gruppi di categorie: per suddividere gli articoli in categorie, utilizzare nomi di categorie univoci. Utilizzare il simbolo più (+) per specificare più di una categoria, ad esempio `Laptop+Desktop`. Tenere presente quanto segue in relazione ai gruppi di categorie dei dati:
     - Se si lascia vuota la riga di celle, l'articolo verrà impostato su Nessuna categoria.
     - Se si specifica una categoria e la relativa categoria principale (ad esempio Europa+Francia), l'importazione salta la categoria secondaria Francia e mantiene la categoria principale Europa, perché l'applicazione di una categoria principale comprende implicitamente anche tutte le categorie secondarie.
     - Quando si importano articoli con traduzioni e categorie di dati associate, le categorie di dati vengono mantenute solo per l'articolo principale. Le traduzioni degli articoli non hanno categorie di dati associate in sede di importazione.
   - Canali: specificare i canali degli articoli mediante le parole chiave:
     - `application` per Applicazione interna. Se non si specifica un canale, il canale predefinito è `application`.
     - `sites` per Public Knowledge Base.
     - `csp` per Cliente.
     - `prm` per Partner.

     Utilizzare il simbolo più (+) per specificare più canali (ad esempio `application+sites+csp` in modo da rendere l'articolo disponibile in tutti i canali).

     Nota: quando si importano articoli con traduzioni e canali associati, i canali vengono mantenuti solo per l'articolo principale. Le traduzioni degli articoli non hanno canali associati in sede di importazione.

I seguenti file .csv di esempio importano articoli nel tipo di articoli Offerta prodotti. Il primo esempio riguarda l'importazione di articoli senza traduzioni, il secondo l'importazione di articoli con traduzioni. Il file .csv contiene titoli, riepiloghi e descrizioni. Il file classifica inoltre gli articoli nel gruppo di categorie Prodotti e li rende disponibili per canali specifici. Il campo `description__c` è un'area di testo RTF e supporta unicamente i percorsi di file .html. Il campo `summary__c` è un campo di testo e supporta unicamente testo non formattato. L'articolo "Migliori offerte di computer desktop" è sprovvisto di riepilogo: la cella è vuota perché il campo `summary__c` non è obbligatorio.

Titolo	summary__c	description__c	datacategorygroup .Products	Canali
Offerta: fotocamera digitale gratuita	Non perdetevi questa nuova, fantastica fotocamera digitale	data/freecam.html	Consumer_ Electronics	application+csp
Migliori offerte di computer desktop		data/bestdeals.html	Desktop	application+csp
Spese di spedizione gratuite su portatili e desktop		data/freeship.html	Laptop+Desktop	application+csp

File `articlesimport.csv` di esempio:

```
Title,summary__c,description__c,datacategorygroup.Products,Channels
Free Digital Camera Offer, Get the new Digital
Camera.,data/freecam.html,Consumer_Electronics,application+csp
Best Desktop Computer Deals,,data/bestdeals.html,Desktop,application+csp
Free Shipping on Laptop and Desktops,,data/freeship.html,Laptop+Desktops,application+csp
```

isMaster Language	Titolo	summary__c	description__c	datacategorygroup .Products	Canali	Lingua
1	Offerta: fotocamera digitale gratuita	Non perdetevi questa nuova, fantastica fotocamera digitale	data/freecam.html	Consumer_ Electronics	application +csp	en_US
0	Libérer l'Offre d'Appareil photo digital	Obtenir le nouvel Appareil photo digital.	data/freecam/fr.html			fr
0	Liberte Oferta Digital de Cámara	Consiga la nueva Cámara Digital.	data/freecam/es.html			es
1	Migliori offerte di computer desktop		data/bestdeals.html	Desktop	application +csp	en_US
0	Meilleures Affaires d'ordinateurs de bureau		data/bestdeals/fr.html			fr
0	Mejores Tratos de ordenadores		data/bestdeals/es.html			es
1	Spese di spedizione gratuite su portatili e desktop		data/freeship.html	Laptop+ Desktop	application +csp	en_US
0	Libérer Affranchissement sur Portables et Ordinateurs		data/freeship/fr.html			fr

isMaster Language	Titolo	summary__c	description__c	datacategorygroup .Products	Canali	Lingua
0	Liberte Franqueo en Laptops y Ordenadores		data/freeship/es.html			es

File `articlestranslationsimport.csv` di esempio:

```
isMasterLanguage,Title,summary__c,description__c,datacategorygroup.Products,Channels,Language
1,Free Digital Camera Offer,Get the new Digital
Camera,data/freecam.html,Consumer_Electronics,application+csp,en
0,Libérer l'Offre d'Appareil photo digital,Obtenir le nouvel Appareil photo
digital.,data/freecam/fr.html,,,fr
0,Liberte Oferta Digital de Cámara,Consiga la nueva Cámara Digital.,data/freecam/es.html,,,es
1,Best Desktop Computer Deals,,data/bestdeals.html,Desktops,application+csp,en
0,Meilleures Affaires d'ordinateurs de bureau,,data/bestdeals/fr.html,,,fr
0,Mejores Tratos de ordenadores,,data/bestdeals/es.html,,,es
1,Free Shipping on Laptop and
Desktops,,data/freeship.html,Laptops+Desktops,application+csp,en
0,Libérer Affranchissement sur Portables et Ordinateurs,,data/freeship/fr.html,,,fr
0,Liberte Franqueo en Laptops y Ordenadores,,data/freeship/es.html,,,es
```

VEDERE ANCHE:

- Importazione di articoli
- Preparazione degli articoli per l'importazione in Salesforce Knowledge
- Definizione dei parametri per l'importazione degli articoli

Definizione dei parametri per l'importazione degli articoli

Specificare i parametri di importazione in un file di proprietà mediante dei nomi chiave e i valori corrispondenti. Ad esempio, utilizzare la chiave `DateFormat` per specificare che un campo data personalizzato venga visualizzato nel formato `DateFormat=dd/MM/YYYY` o per specificare la codifica dei caratteri da utilizzare per l'importazione.

Creare un file con estensione `.properties` e specificare i parametri obbligatori, come descritto in questa tabella:

Chiave	Descrizione	Valore predefinito
DateFormat	Formato della data da riportare nel file .csv	aaaa-MM-gg
DateTimeFormat	Formato della data e dell'ora da riportare nel file .csv	aaaa-MM-gg HH:mm:ss
CSVEncoding	Codifica dei caratteri utilizzati per leggere il file .csv	ISO8859_15_FDIS
CSVSeparator	Separatore del file .csv	,
RTAEncoding	Codifica predefinita utilizzata per i file HTML (se non specificata nell'attributo `charset` del tag HTML `meta`). **Nota:** Salesforce non supporta la codifica caratteri UTF-32. Si consiglia di utilizzare la codifica UTF-8. Se si indica la codifica caratteri UTF-16, verificare che i file HTML riportino il BOM (Byte Order Mark) corretto.	ISO8859_15_FDIS

Nota: È necessario specificare solo formati di data Java. Assicurarsi che il formato di data non sia fuorviante. Ad esempio, se si sceglie il formato aaaa-M-g, una data immessa come 2011111 può essere interpretata come 2011-01-11 oppure 2011-11-01. Specificare almeno:

- due cifre per il formato del mese e del giorno (MM, gg)
- quattro cifre per il formato dell'anno (aaaa)

Se una data del file .csv non corrisponde al formato data specificato nel file delle proprietà, il relativo articolo non viene importato.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Salesforce Knowledge è disponibile nelle versioni **Performance Edition** e **Developer Edition**.

Salesforce Knowledge è disponibile con un supplemento di prezzo nelle versioni **Enterprise Edition** e **Unlimited Edition**.

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per importare gli articoli:

- "Gestisci Salesforce Knowledge"

  E

  "Gestisci articoli"

  E

  "Gestisci importazione/esportazione di articoli Knowledge"

  E

  "Lettura", "Crea", "Modifica" ed "Elimina" per il tipo di articolo

Per visualizzare gli articoli:

- "Lettura" per il tipo di articolo

Per creare gli articoli:

- "Gestisci articoli"

  E

  "Lettura" e "Crea" per il tipo di articolo

Esempio di file di proprietà `offerarticlesimport.properties`:

```
DateFormat=yyyy-MM-dd
DateTimeFormat=yyyy-MM-dd HH:mm:ss
CSVEncoding=ISO8859_15_FDIS
CSVSeparator=,
RTAEncoding=UTF-8
```

VEDERE ANCHE:

Importazione di articoli
Creazione di un file .csv per l'importazione degli articoli
Creazione di un file .zip per l'importazione degli articoli

Creazione di un file .zip per l'importazione degli articoli

Per completare l'importazione, creare un file .zip contenente:

- Il file .csv.
- La cartella che contiene i file .html da importare.
- La cartella che contiene i file di immagine a cui si fa riferimento nei file .html.
- Il file .properties.

Il file .zip da importare deve soddisfare i requisiti seguenti:

- Può contenere solo un file .csv e un file .properties.
- Il file .csv e il file .properties si devono trovare nella directory principale.
- La compressone deve conservare la struttura delle cartelle e delle sottocartelle.
- Il nome del file .zip non può contenere caratteri speciali.
- Il file .zip non deve superare i 10 MB e i file non compressi non devono superare i 100 MB.
- I file .csv non possono avere più di 10.000 righe, compresa quella dell'intestazione. Di conseguenza, è possibile avere al massimo 9.999 articoli e traduzioni.
- Le righe dei file .csv non possono superare i 400.000 caratteri.
- Le celle dei file .csv non possono superare i 32 KB.
- I singoli articoli presenti nel file .csv non possono avere più di 49 traduzioni.

Caricare il file .zip:

1. Da Imposta, immettere *`Importazioni articoli`* nella casella `Ricerca veloce`, quindi selezionare **Importazioni articoli**.
2. Selezionare il **Tipo di articolo** adeguato per gli articoli importati.
3. Scegliere **Sfoglia** per selezionare il file .zip e fare clic su **OK**.
4. Se l'importazione contiene delle traduzioni, selezionare la casella di controllo `Contiene traduzioni?`.

   Nota: Se questa casella è selezionata, il file .csv deve contenere le colonne isMasterLanguage, Titolo e Lingua. Se non è selezionata, il file csv non può contenere la colonna isMasterLanguage ma deve contenere la colonna Titolo. Per l'importazione di articoli senza traduzioni, la colonna Lingua è facoltativa.

5. Fare clic su **Importa ora**.

   Una volta terminata l'importazione, viene inviato un messaggio con allegato il file di registro che fornisce i dettagli dell'importazione.

VEDERE ANCHE:

Importazione di articoli

Definizione dei parametri per l'importazione degli articoli

Visualizzazione dello stato delle importazioni e delle esportazioni in Salesforce Knowledge

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Salesforce Knowledge è disponibile nelle versioni **Performance Edition** e **Developer Edition**.

Salesforce Knowledge è disponibile con un supplemento di prezzo nelle versioni **Enterprise Edition** e **Unlimited Edition**.

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per importare gli articoli:
- "Gestisci Salesforce Knowledge"

  E

  "Gestisci articoli"

  E

  "Gestisci importazione/esportazione di articoli Knowledge"

  E

  "Lettura", "Crea", "Modifica" ed "Elimina" per il tipo di articolo

Per visualizzare gli articoli:
- "Lettura" per il tipo di articolo

Per creare gli articoli:
- "Gestisci articoli"

  E

  "Lettura" e "Crea" per il tipo di articolo

Visualizzazione dello stato delle importazioni e delle esportazioni in Salesforce Knowledge

Per verificare lo stato di importazioni ed esportazioni, da Imposta, immettere *Importazioni articoli* nella casella Ricerca veloce, quindi selezionare **Importazioni articoli**. Se per Salesforce Knowledge sono state abilitate più lingue, vengono visualizzate due tabelle: una per le importazioni di articoli e traduzioni e un'altra per le esportazioni di traduzioni.

Le informazioni sull'importazione includono:

- Azioni possibili
- Nomi dei file .zip
- Autore e data dell'invio
- Stato
- Data di inizio e di fine processo
- Tipi di articoli

Le informazioni sull'esportazione includono:

- Azioni possibili
- Nomi dei file zip
- Autore e data dell'invio
- Stato
- Data di inizio e di fine processo

Le descrizioni dello stato sono:

Stato	Descrizione	Azione possibile
In sospeso	L'importazione o esportazione inizierà subito dopo la conclusione dell'importazione o esportazione in sospeso precedente.	Per annullare l'importazione o l'esportazione, fare clic su **Annulla**.
Elaborazione in corso	L'importazione o esportazione è in corso.	Per interrompere il processo o se questo è stato interrotto, rivolgersi al servizio di assistenza Salesforce. Salesforce può interrompere un'importazione o esportazione se deve essere svolta un'operazione di manutenzione o se l'importazione o esportazione impiega più di un'ora.
Arresto in corso/Arrestato	L'assistenza Salesforce sta interrompendo o ha già interrotto l'importazione o l'esportazione.	Contattare l'assistenza di Salesforce per riavviare l'importazione o l'esportazione oppure fare clic su **Annulla** per annullarla.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Salesforce Knowledge è disponibile nelle versioni **Performance Edition** e **Developer Edition**.

Salesforce Knowledge è disponibile con un supplemento di prezzo nelle versioni **Enterprise Edition** e **Unlimited Edition**.

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per importare gli articoli:
- "Gestisci Salesforce Knowledge"

  E

  "Gestisci articoli"

  E

  "Gestisci importazione/esportazione di articoli Knowledge"

  E

  "Lettura", "Crea", "Modifica" ed "Elimina" per il tipo di articolo

Per visualizzare gli articoli:
- "Lettura" per il tipo di articolo

Per creare gli articoli:
- "Gestisci articoli"

  E

  "Lettura" e "Crea" per il tipo di articolo

Stato	Descrizione	Azione possibile
Interrotto	L'importazione o esportazione è stata annullata. Gli articoli già importati o esportati correttamente sono comunque disponibili in Salesforce.	È possibile riavviare un'importazione o esportazione, fare clic su **Canc** per eliminare una voce o fare clic su **Registro di email** per ricevere la conferma del completamento e verificare i dettagli dell'importazione o esportazione.
Completato	L'importazione o esportazione è stata completata. Gli articoli importati correttamente sono visibili nella scheda Gestione articoli, nella sottoscheda `Articoli`. Le traduzioni importate correttamente sono visibili nella scheda Gestione articoli, nella sottoscheda `Traduzioni`.	Tenere presente che questo stato non significa che l'importazione o esportazione sia stata completata correttamente. Fare clic su **Registro di email** per visualizzare il file di registro allegato al messaggio email di completamento e controllare i dettagli dell'importazione o esportazione. Fare clic sul nome del file .zip esportato per salvare o aprire il file sul proprio sistema.

VEDERE ANCHE:

Importazione di articoli

Suggerimenti per l'implementazione di Salesforce Knowledge

Nel pianificare e implementare Salesforce Knowledge per la propria organizzazione, prestare attenzione ai seguenti punti.

- Per istruzioni dettagliate sull'implementazione, vedere Impostazione di Salesforce Knowledge a pagina 335.
- Per consentire ai visitatori del proprio sito Web di visualizzare gli articoli, installare l'applicazione *Sample Public Knowledge Base for Salesforce Knowledge* da AppExchange.
- Gli utenti della Public Knowledge Base non possono valutare gli articoli.
- Il tipo di campo personalizzato File consente agli utenti di allegare documenti agli articoli. Tenere presente i seguenti punti relativi ai campi File:
  - La dimensione massima di un allegato è 25 MB.
  - È possibile aggiungere fino a 5 campi File a ogni tipo di articolo; per aumentare tali limiti, contattare Salesforce.
  - Se l'impostazione di protezione `Non consentire documenti HTML e allegati` è abilitata, i campi File non supportano i file HTML.
  - Il contenuto di testo nell'allegato di un campo File è ricercabile. È possibile cercare nei primi 25 MB dei file allegati a un articolo. Ad esempio, se un articolo ha sei file allegati da 5 MB, è possibile cercare nei primi 4,16 MB di ogni file.
  - Non è possibile allegare file Salesforce CRM Content utilizzando il campo File.
  - Il tipo di campo File non è supportato nella versione Developer Edition.
  - Il nome di file non può essere più lungo di 40 caratteri.
  - Non è possibile convertire un tipo di campo File in un altro tipo di dati.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Salesforce Knowledge è disponibile nelle versioni **Performance Edition** e **Developer Edition**.

Salesforce Knowledge è disponibile con un supplemento di prezzo nelle versioni **Enterprise Edition** e **Unlimited Edition**.

- Se si converte un campo personalizzato di un tipo di articolo in un altro tipo di campo, si perderanno i dati. Non convertire i campi personalizzati, a meno che non contengano alcun dato.
- Quando si rinominano le etichette di Salesforce Knowledge, ricordare che i nomi dei campi standard, come titolo e tipo, sono fissi. Questi campi non cambiano le etichette nelle pagine di creazione e modifica dell'articolo. Se l'organizzazione è impostata su un'altra lingua, i campi restano nell'etichetta fissa della lingua.
- Il motore di ricerca di Salesforce Knowledge supporta la lemmatizzazione, ovvero il processo di riduzione di una parola alla sua radice. Con la lemmatizzazione è possibile trovare corrispondenze con le forme estese di un termine di ricerca. Ad esempio, se si cerca `correndo` saranno restituiti risultati contenenti *correre*, *correndo* e *corsi*. La lemmatizzazione è disponibile soltanto per gli articoli in una delle seguenti lingue: danese, olandese, inglese, francese, tedesco, ebraico, italiano, coreano, norvegese, portoghese, rumeno, russo, spagnolo e svedese. È inoltre necessario che la ricerca venga avviata da un utente che visualizza l'applicazione in una delle lingue elencate. La lingua predefinita dell'organizzazione può essere modificata nella pagina Informazioni sulla società.
- Assicurarsi di sapere con esattezza quali tipi di articoli verranno implementati nell'organizzazione e in che modo gli utenti dovranno interagire con tali tipi di articoli. In questo modo sarà possibile determinare le autorizzazioni per i tipi di articoli e le azioni articolo da assegnare agli utenti di Salesforce Knowledge e che verranno utilizzate per creare il gruppo di profili o gli insiemi di autorizzazioni richiesti dall'organizzazione. Per ulteriori informazioni, vedere Concessione di autorizzazioni per utenti Salesforce Knowledge a pagina 398.
- Determinare se è necessario creare regole di flusso di lavoro per alcuni tipi di articoli. Ad esempio, è possibile creare una regola per inviare un messaggio email a un responsabile articolo quando un agente crea un nuovo articolo alla chiusura di un caso.
- Determinare se è necessario creare processi di approvazione per alcuni tipi di articoli. Ad esempio, se per la pubblicazione esterna di un tipo di articolo è necessaria l'approvazione dell'ufficio legale e del team direttivo, sarà necessario creare un processo di approvazione per quel tipo di articolo.

Tenere presente i seguenti suggerimenti se l'organizzazione prevede di utilizzare le categorie di dati.

- È possibile creare fino a tre gruppi di categorie con un massimo di cinque livelli gerarchici in ogni gruppo. Ogni gruppo di categorie può contenere in totale 100 categorie.
- Se si desidera utilizzare le categorie di dati con Risposte, dopo aver creato il proprio gruppo di categorie è necessario assegnarlo da Imposta, selezionando `Assegnazioni categoria di dati` nella casella `Ricerca veloce`, quindi selezionando **Assegnazioni categoria di dati** in Risposte. A una comunità di risposte è possibile assegnare un solo gruppo di categorie. Salesforce Knowledge supporta più gruppi di categorie.
- Anche se è possibile creare fino a cinque livelli gerarchici in un gruppo di categorie, nella comunità di risposte sono supportate solo le categorie di primo livello. Le categorie controllate sotto il primo livello non sono visualizzate nella comunità e i membri della comunità non possono assegnarle alle domande. Salesforce Knowledge supporta una gerarchia di categorie di dati.
- I gruppi di categorie non risultano visibili agli utenti fino a quando non vengono attivati. Non attivare un gruppo di categorie prima di avere terminato di definirne le categorie e le impostazioni di accesso, compresa la visibilità.
- Quando si assegnano le categorie agli articoli è possibile scegliere fino a otto categorie in un gruppo di categorie.
- Gli articoli sprovvisti di categorie sono visualizzati solo quando si seleziona l'opzione `Nessun filtro` nel menu a discesa delle categorie.
- Quando si cerca un articolo o la traduzione di un articolo, la selezione di una categoria include automaticamente le rispettive categorie principali e secondarie e le eventuali categorie di livello superiore, fino a includere il livello massimo. Le categorie dello stesso livello non sono incluse. Ad esempio, se la gerarchia di una categoria è composta dai livelli Tutti i prodotti, Switch, Reti ottiche e Metro Core, quando si seleziona "Reti ottiche" dal menu a discesa delle categorie vengono richiamati anche gli articoli assegnati alle altre quattro categorie. Tuttavia, se la categoria Switch ha una categoria di pari livello denominata Router, quando si seleziona "Reti ottiche" la ricerca non restituisce gli articoli classificati come Router. Le impostazioni di visibilità delle categorie possono limitare gli articoli specifici che è possibile richiamare.
- Dopo che sono state definite le impostazioni di visibilità per le categorie:

  - Gli utenti a cui non è stata assegnata visibilità visualizzano solo articoli e domande privi di categorie a meno che non sia stata impostata la visibilità delle categorie predefinita.
  - Per impostazione predefinita, per la visibilità basata sul ruolo gli utenti del Portale Clienti e gli utenti del Portale partner ereditano le impostazioni di visibilità dei gruppi di categorie assegnati ai rispettivi responsabili account. È possibile modificare le impostazioni di visibilità dei gruppi di categorie per ogni ruolo del portale.
  - Se si è autorizzati ad accedere solo a una categoria di un gruppo di categorie, il menu a discesa delle categorie di quel gruppo non viene visualizzato nella scheda Articoli.

- L'eliminazione di una categoria:
  - La cancella in modo definitivo. La categoria non può essere ripristinata. Non compare mai nel Cestino.
  - Cancella in modo definitivo le sue categorie secondarie.
  - A seconda dei casi, elimina la categoria e le sue controllate dalla scheda Risposte, dalla scheda Gestione articoli, dalla scheda Articoli in tutti i canali e dalla Public Knowledge Base della società.
  - Elimina le associazioni tra la categoria e gli articoli o le domande. Gli articoli e le domande si possono riassegnare a un'altra categoria.
  - Elimina la mappatura alla visibilità. Gli utenti perdono la facoltà di visualizzare gli articoli e le risposte associate alla categoria eliminata.
- L'eliminazione di un gruppo di categorie:
  - Ne determina lo spostamento nella sezione Gruppi di categorie eliminati, che è un cestino. Gli elementi in questa sezione si possono visualizzare, ma non modificare. I gruppi di categorie vi rimangono per 15 giorni prima di essere cancellati definitivamente, dopo di che non si possono ripristinare. In questo periodo di 15 giorni è possibile ripristinare un gruppo di categorie o cancellarlo subito in modo definitivo.
  - Determina l'eliminazione di tutte le categorie di quel gruppo.
  - Elimina tutte le associazioni tra le categorie di quel gruppo e gli articoli o le domande.
  - Elimina tutte le associazioni tra le categorie di quel gruppo e la visibilità.
  - A seconda dei casi, elimina il menu a discesa delle categorie dalla scheda Articoli in tutti i canali, dalla scheda Gestione articoli e dalla Public Knowledge Base della società.
- Le etichette delle categorie e dei gruppi di categorie si possono tradurre utilizzando l'Area di lavoro traduzione.

VEDERE ANCHE:

Impostazione di Salesforce Knowledge

Procedure consigliate per Salesforce Knowledge

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Salesforce Knowledge è disponibile nelle versioni **Performance Edition** e **Developer Edition**.

Salesforce Knowledge è disponibile con un supplemento di prezzo nelle versioni **Enterprise Edition** e **Unlimited Edition**.

Durante la pianificazione e l'utilizzo di Salesforce Knowledge prestare attenzione ai seguenti punti:

- Sfruttare al meglio più tipi di articoli come contenitori personalizzati per gli articoli. La suddivisione degli articoli in base al tipo aiuta a differenziarne il contenuto e offre agli utenti una maggiore flessibilità nelle ricerche di articoli.
- Creare gruppi di sinonimi in Salesforce Knowledge. I sinonimi sono parole o frasi considerate equivalenti nelle ricerche negli articoli, per ottimizzare i risultati delle ricerche. Per ulteriori informazioni, vedere Creazione di sinonimi di ricerca a pagina 353.
- Prima di impostare delle categorie di dati, pianificare con cura i gruppi di categorie e le relative gerarchie. Tenere inoltre presente in che modo la gerarchia delle categorie sarà mappata alla gerarchia dei ruoli. Per ulteriori informazioni, vedere Informazioni sulla visibilità dei gruppi di categorie a pagina 388.
- Creare rapporti personalizzati sui dati di Salesforce Knowledge. È anche possibile installare l'applicazione *Cruscotti digitali e rapporti Knowledge Base* di AppExchange per ricevere oltre una ventina di rapporti utili.
- Lo stesso articolo può essere modificato da più utenti contemporaneamente. In casi del genere, le proprie modifiche possono essere sovrascritte senza alcun preavviso da un altro collega, anche in caso di salvataggio frequente. Per evitare la perdita accidentale dei dati, raccomandare a tutti gli utenti che modificano gli articoli di intervenire solo sugli articoli loro assegnati.
- Conoscere i limiti massimi per articoli, tipi di articolo e categorie di dati.
- Verificare regolarmente l'utilizzo per evitare di ridurre eccessivamente lo spazio di archiviazione. Da Imposta, immettere *`Utilizzo della memoria`* nella casella `Ricerca veloce`, quindi selezionare **Utilizzo della memoria**.

VEDERE ANCHE:

Impostazione di Salesforce Knowledge

Aggiunta di soluzioni

Panoramica sulle soluzioni HTML

Le soluzioni HTML rappresentano un modo flessibile per creare soluzioni, consentendo di formattare facilmente i paragrafi e inserire immagini e link. Le soluzioni vengono create con un editor HTML e visualizzate agli utenti in Salesforce, nel portale Self-Service, nel Portale Clienti e come soluzioni pubbliche.

Tramite l'editor HTML è possibile:

- Cambiare i font
- Aumentare o diminuire le dimensioni dei font
- Inserire le immagini dalla scheda Documenti
- Impostare il colore del testo
- Impostare il colore di sfondo del testo
- Inserire i collegamenti ipertestuali
- Modificare l'allineamento del paragrafo
- Creare elenchi puntati e numerati

Nota: per impostazione predefinita le soluzioni vengono create e visualizzate in formato testo. L'amministratore deve abilitare le soluzioni HTML.

Prima di iniziare a creare soluzioni HTML per la propria organizzazione, rivedere i seguenti suggerimenti e procedure ottimali per l'implementazione.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per creare soluzioni:
- "Crea" per le soluzioni

Suggerimenti per l'implementazione

- Una volta abilitate le soluzioni HTML, non è più possibile disabilitarle.
- Se una soluzione in formato testo viene aperta con l'editor HTML e quindi salvata, la soluzione diventa una soluzione HTML.
- Le soluzioni HTML vengono presentate così come sono agli utenti del portale Self-Service, delle soluzioni pubbliche, del Portale Clienti e di Salesforce.
- Tutti i tag HTML immessi nell'editor HTML verranno visualizzati agli utenti come testo quando la soluzione viene salvata.
- Quando viene visualizzato il dettaglio della soluzione HTML nelle visualizzazioni elenco e nei risultati di ricerca, vengono visualizzati solo i primi 255 caratteri. Questo numero include i tag HTML e le immagini che vengono rimosse.
- Ciascuna soluzione HTML può contenere fino a 32.000 caratteri, inclusi i tag HTML.
- La formattazione HTML viene mantenuta anche nel formato stampabile della soluzione.
- Quando l'utente fa clic sui collegamenti ipertestuali nelle soluzioni HTML viene aperta una nuova finestra del browser.
- Tutte le immagini che si desidera includere nelle soluzioni HTML devono essere caricate nella scheda Documenti. Le immagini nei dettagli delle soluzioni HTML non appariranno nelle visualizzazioni elenco e nei rapporti.
- Le soluzioni HTML possono essere create in qualsiasi lingua supportata da Salesforce.

Procedure consigliate

Nelle soluzioni HTML importate in Salesforce sono consentiti i seguenti tag HTML:

`<a>`	`<dt>`	`<q>`

<abbr>		<samp>
<acronym>	<font>	<small>
<address>	<h1>	
<b>	<h2>	<strike>
<bdo>	<h3>	
<big>	<h4>	<sub>
<blockquote>	<h5>	<sup>
 	<h6>	<table>
<caption>	<hr>	<tbody>
<cite>	<i>	<td>
<code>	<img>	<tfoot>
<col>	<ins>	<th>
<colgroup>	<kbd>	<thead>
<dd>		<tr>
<del>		<tt>
<dfn>	<p>	
	<pre>	<var>
<dl>		

All'interno dei tag riportati sopra, è possibile includere i seguenti attributi:

alt	face	size
background	height	src
border	href	style
class	name	target
colspan	rowspan	width

Gli attributi riportati sopra possono includere un URL ma sono limitati a URL che iniziano con:

- http:
- https:
- file:
- ftp:
- mailto:

- #
- / per i rispettivi link

Panoramica sulle soluzioni multilingue

La funzionalità Soluzioni multilingue consente di tradurre soluzioni e categorie di soluzioni nelle lingue supportate da Salesforce in modo che i clienti e gli addetti al servizio di assistenza possano trovare risposte alle richieste nella lingua con cui hanno maggiore familiarità.

Le soluzioni multilingue possono ridurre i costi del servizio di assistenza:

- Migliorando il grado di soddisfazione dei clienti perché forniscono risposte alle richieste dei clienti nelle lingue che preferiscono.
- Riducendo il numero di chiamate in entrata non necessarie, perché forniscono soluzioni nelle lingue che sono più utili ai clienti.
- Consentendo di gestire le richieste in diverse lingue da un'unica sede dovunque e in qualsiasi momento.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

Rivedere i seguenti termini chiave relativi alle soluzioni multilingue:

Soluzione principale
Una soluzione creata in una delle lingue supportate da Salesforce. La soluzione principale può essere associata a più traduzioni o a nessuna, ma non può essere collegata a un'altra soluzione principale.

Soluzione tradotta
Si tratta di una soluzione che è stata tradotta in una delle lingue supportate da Salesforce e associata a una soluzione principale. Una soluzione tradotta non può essere nella stessa lingua della sua soluzione principale o di qualsiasi altra soluzione tradotta associata a quella soluzione principale. Una soluzione tradotta non può essere associata ad altre soluzioni tradotte. Le soluzioni tradotte vengono rappresentate dall' nella pagine dei dettagli delle soluzioni, nelle pagine di modifica delle soluzioni, nelle visualizzazioni elenco delle soluzioni e nei risultati della ricerca delle soluzioni.

È possibile lavorare con le soluzioni multilingue all'interno di:

Scheda Soluzioni
Durante la creazione di una nuova soluzione gli utenti possono scegliere la lingua in cui scrivere la soluzione dal campo di elenco di selezione `Lingua`. Una volta salvata, la soluzione diventa soluzione principale. Gli utenti possono quindi creare una soluzione tradotta facendo clic su **Nuovo** nell'elenco correlato Soluzioni tradotte della pagina dei dettagli della soluzione principale. Quando una soluzione principale viene modificata, gli utenti possono regolare lo stato delle relative soluzioni tradotte in modo da indicare l'eventuale necessità di una traduzione.

Scheda Casi
Quando gli utenti cercano soluzioni relative a un caso inserendo parole chiave nell'elenco correlato Soluzioni e facendo clic su **Trova soluzione**, i risultati della ricerca restituiscono soluzioni in tutte le lingue che contengono parole chiave corrispondenti. In alternativa, se per i casi sono abilitate le soluzioni suggerite, gli utenti possono fare clic su **Visualizza soluzioni suggerite** per trovare le soluzioni pertinenti in diverse lingue che condividano parole comuni con il caso.

Portale Self-Service
Se per il portale Self-Service è abilitata la ricerca di soluzioni multilingue, i clienti visualizzano automaticamente i risultati della ricerca nella lingua preferita specificata nelle impostazioni relative alle informazioni personali dell'utente Self-Service. Con l'elenco a discesa Lingua, i clienti possono anche scegliere di visualizzare i risultati delle ricerche delle soluzioni in una data lingua o in tutte le lingue supportate. La pagina di accesso al portale Self-Service viene visualizzata per impostazione predefinita nella lingua dell'organizzazione dell'utente.

Soluzioni pubbliche

Se per le soluzioni pubbliche è abilitata la ricerca di soluzioni multilingue, i clienti possono scegliere di visualizzare i risultati delle ricerche di soluzioni in una data lingua o in tutte le lingue supportate tramite l'elenco a discesa Lingua. Le soluzioni pubbliche vengono visualizzate per impostazione predefinita nella lingua utilizzata dall'organizzazione dell'utente.

Categorie soluzioni

Gli utenti con l'autorizzazione "Gestisci traduzione" possono utilizzare l'area di lavoro traduzioni per tradurre le categorie delle soluzioni in modo che vengano visualizzate nella lingua di ciascun utente nella scheda Soluzioni e nella lingua di ogni cliente nel portale Self-Service, come specificato nelle impostazioni utente del cliente. Le categorie delle soluzioni non vengono tradotte per le soluzioni pubbliche.

Rapporti

È possibile tenere traccia delle soluzioni tradotte contrassegnate come `Scaduta` scegliendo il rapporto Soluzioni tradotte. L'esecuzione di questo rapporto consente di ottenere il titolo e i dettagli delle soluzioni tradotte. È inoltre possibile creare un rapporto personalizzato per le soluzioni multilingue utilizzando il tipo di rapporto Soluzioni principali e tradotte.

Visualizzazioni elenco

È possibile verificare quali soluzioni tradotte sono contrassegnate come `Scaduta` e possono richiedere una traduzione creando una visualizzazione elenco personalizzata nella scheda Soluzioni e inserendo i seguenti criteri di ricerca: “Scaduta uguale Vero”.

Importa

L'importazione guidata dati comprende opzioni per importare soluzioni principali e tradotte e associarle reciprocamente.

Per ulteriori informazioni sull'abilitazione delle soluzioni multilingue, vedere Abilitazione delle soluzioni multilingue a pagina 444.

Panoramica sulle soluzioni suggerite

La funzionalità Soluzioni suggerite visualizza fino a dieci soluzioni pertinenti allo scopo di agevolare utenti e clienti nella risoluzione di casi specifici dalla pagina dei dettagli del caso, dal Portale Clienti Salesforce o dal portale Self-Service.

Le soluzioni suggerite possono ridurre i costi del servizio di assistenza:

- Riducendo il tempo necessario agli addetti del servizio assistenza clienti per risolvere i casi
- Migliorando la produttività degli addetti del servizio di assistenza clienti tramite un accesso proattivo a tutte le soluzioni disponibili per ciascun caso
- Consentendo ai clienti di risolvere e chiudere personalmente i propri casi

Le soluzioni visualizzate non vengono trovate attraverso una semplice ricerca per parole chiave. Ai fini della ricerca vengono anche utilizzate le seguenti variabili in una formula che calcola automaticamente la rilevanza di ciascuna soluzione rispetto a un dato caso:

- frequenza della parola in tutte le soluzioni
- frequenza della parola in casi simili con soluzioni correlate
- prossimità delle parole chiave all'interno delle soluzioni
- parole simili in casi chiusi automaticamente e soluzioni giudicate utili dagli utenti di Self-Service
- Numero di casi aggiuntivi associati a una soluzione

È possibile abilitare le soluzioni suggerite per:

Scheda Casi

Gli utenti possono fare clic su **Visualizza soluzioni suggerite** dalla pagina dei dettagli del caso per visualizzare un elenco di soluzioni pertinenti per il caso. Se per l'organizzazione sono abilitate le soluzioni multilingue, i risultati della ricerca restituiscono soluzioni in tutte le lingue che presentano parole chiave corrispondenti. Tuttavia, i risultati di ricerca in tutte le lingue potrebbero non essere affidabili poiché i termini cercati vengono elaborati in modo diverso da una lingua all'altra.

Portale Clienti e portale Self-Service

I clienti possono visualizzare le soluzioni pertinenti per il proprio caso quando inviano un caso o visualizzano casi online.

I clienti possono chiudere automaticamente i propri casi utilizzando le soluzioni suggerite.

Quando i clienti registrano nuovi casi oppure fanno clic sul pulsante **Visualizza soluzioni suggerite** in un caso esistente nel Portale Clienti o nel portale Self-Service, viene visualizzato un elenco di soluzioni suggerite che comprendono soluzioni in più lingue per le organizzazioni in cui sono state abilitate le soluzioni multilingue. Quando i clienti selezionano una soluzione dall'elenco, possono rispondere **Sì** alla domanda **Questa soluzione è stata utile?**, quindi selezionare il motivo della chiusura del caso. Il caso verrà chiuso con l'indicazione `Chiuso da utente Self-Service`. Se il cliente risponde **No**, verrà nuovamente visualizzato l'elenco delle soluzioni suggerite. Se non vengono trovate soluzioni suggerite, la pagina Soluzioni suggerite viene ignorata e il cliente viene reindirizzato al proprio caso.

Regole e messaggi email di risposta automatica ai casi

Il team del servizio assistenza clienti può aiutare i clienti a risolvere i propri casi senza ricorrere all'intervento umano. È sufficiente creare risposte automatiche ai casi inviati per posta elettronica, tramite la funzionalità Web a caso o il portale Self-Service. All'interno del modello di messaggio di risposta automatica, è necessario includere il campo di unione delle soluzioni suggerite, `{!Case_Suggested_Solutions}`, che include nei messaggi email in uscita i link diretti all'oggetto e alla descrizione di ciascuna soluzione per consentire ai clienti di trovare più facilmente una risposta ai propri quesiti.

Nota: l'invio globale di messaggi email utilizzando i modelli con il campo di unione delle soluzioni suggerite può richiedere diversi minuti e non è consigliabile.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per abilitare le soluzioni suggerite:
- "Personalizza applicazione"

Per modificare pagine Self-Service:
- "Gestisci portale Self-Service"

  E

  "Personalizza applicazione"

È possibile aggiungere ai layout di pagina dei casi il campo `Chiuso da utente Self-Service` unitamente a un campo `Chiuso al momento della creazione`. Tali campi vengono impostati automaticamente da Salesforce e non possono essere modificati. È possibile eseguire rapporti basati sui campi `Chiuso da utente Self-Service` e `Chiuso al momento della creazione` per verificare la modalità di chiusura dei casi.

- È inoltre possibile generare rapporti basati sul campo `Chiuso da utente Self-Service` per verificare quanti casi siano stati chiusi dagli utenti tramite la funzionalità delle soluzioni suggerite inclusa nel portale Self-Service.
- È infine possibile generare rapporti basati sul campo `Chiuso al momento della creazione` per verificare quanti casi siano stati salvati e immediatamente chiusi al momento della creazione dagli addetti del servizio di assistenza clienti.

Nota:

- La funzionalità Soluzioni suggerite non visualizza gli articoli di Salesforce Knowledge.
- La funzionalità Soluzioni suggerite non è disponibile per gli utenti delle soluzioni pubbliche, poiché non dispongono di un accesso autenticato che consenta loro di creare o di accedere ai casi.

VEDERE ANCHE:

Personalizzazione delle impostazioni di assistenza

Panoramica sulle soluzioni multilingue

Personalizzazione delle impostazioni delle soluzioni

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per modificare le impostazioni delle soluzioni:

- "Personalizza applicazione"

Per personalizzare le impostazioni delle soluzioni:

1. Da Imposta, immettere *`Impostazioni soluzione`* nella casella `Ricerca veloce`, quindi selezionare **Impostazioni soluzione**.
2. Fare clic su **Modifica**.
3. Selezionare `Abilita ricerca soluzioni` per abilitare la funzionalità di ricerca delle soluzioni per categoria.

   Questa impostazione consente di cercare le soluzioni nella scheda Soluzioni, nel Portale Clienti e quando si risolve un caso.
4. Selezionare `Abilita soluzioni multilingue` per abilitare la funzionalità di traduzione delle soluzioni in più lingue.
5. Selezionare `Abilita ricerca soluzioni multilingue nel portale Self-Service` per aggiungere un elenco a discesa di lingue al portale Self-Service che limiti automaticamente i risultati delle ricerche ai risultati nella lingua dell'utente del portale Self-Service. Dall'elenco a discesa delle lingue, gli utenti del portale Self-Service possono scegliere se desiderano cercare le soluzioni in una lingua specifica o in qualsiasi lingua supportata da Salesforce.
6. Selezionare `Abilita ricerca soluzioni multilingue per le soluzioni pubbliche` per aggiungere alle soluzioni pubbliche un elenco a discesa delle lingue in modo che gli utenti possano scegliere in che lingua cercare le soluzioni nelle soluzioni pubbliche. Dall'elenco a discesa delle lingue, gli utenti delle soluzioni pubbliche possono scegliere se desiderano cercare le soluzioni in una lingua specifica o in tutte le lingue supportate da Salesforce.
7. Selezionare `Abilita soluzioni HTML` per creare e visualizzare soluzioni in HTML. Se abilitate, le soluzioni vengono visualizzate in HTML in Salesforce, nelle soluzioni pubbliche, nel portale Self-Service e nel Portale Clienti di Salesforce. L'utilizzo delle soluzioni

HTML consente agli utenti di formattare con semplicità i dettagli delle soluzioni modificando font e colori e aggiungendo immagini e collegamenti ipertestuali.

Avvertenza: una volta selezionata, l'opzione `Abilita soluzioni HTML` non può essere disabilitata.

8. Selezionare `Riepilogo delle soluzioni` per visualizzare fino a 150 caratteri dei dettagli delle soluzioni nei risultati della ricerca delle soluzioni. Se si deseleziona questa casella di controllo, il riepilogo delle soluzioni viene rimosso dai risultati.
9. Selezionare `Breadcrumb categoria in linea` per visualizzare fino a 150 caratteri della traccia categoria a cui appartiene la soluzione nei risultati della ricerca. Se si deseleziona questa casella di controllo, i breadcrumb vengono rimossi dai risultati.
10. Fare clic su **Salva**.
11. Per abilitare la ricerca soluzioni da parte dei clienti nelle soluzioni pubbliche o nel portale Self-Service, vedere Abilitazione delle soluzioni pubbliche a pagina 446 e Attivazione delle impostazioni e delle funzioni del portale Self-Service a pagina 83.

    Inoltre, è possibile personalizzare la categoria di massimo livello accessibile dagli utenti delle soluzioni pubbliche e del portale Self-Service. Non è necessario modificare questa impostazione se si desidera che i clienti visualizzino tutte le categorie e tutte le soluzioni visibili nel portale Self-Service o nelle soluzioni pubbliche.

Nota: A partire dal rilascio Spring '12, il portale Self-Service non è disponibile per le nuove organizzazioni. Le organizzazioni esistenti continuano ad avere accesso al portale Self-Service.

VEDERE ANCHE:

Gestione delle categorie di soluzioni
Abilitazione delle soluzioni multilingue

Suggerimenti introduttivi sulle categorie

Per garantire una corretta implementazione delle soluzioni, seguire la procedura descritta di seguito:

1. Pianificare le categorie necessarie per il team di assistenza.

    Tenere presente che è anche possibile consentire ai clienti di cercare le soluzioni per categoria nelle soluzioni pubbliche e nel portale Self-Service. È possibile specificare che i clienti possano visualizzare solo le soluzioni di una determinata categoria e delle relative sottocategorie.

    Nota: A partire dal rilascio Spring '12, il portale Self-Service non è disponibile per le nuove organizzazioni. Le organizzazioni esistenti continuano ad avere accesso al portale Self-Service.

2. Definire le categorie; vedere Definizione delle categorie di soluzioni a pagina 442.
3. Attribuire le categorie alle soluzioni; vedere Attribuzione di categorie alle soluzioni. Gli amministratori e gli utenti che dispongono dell'autorizzazione "Gestisci categorie" possono assegnare le soluzioni alle categorie prima che le categorie di soluzioni siano state abilitate per l'intera organizzazione.
4. Creare un rapporto personalizzato del tipo Categorie di soluzioni per verificare che a tutte le soluzioni siano state assegnate le categorie corrette. Per trovare le soluzioni a cui non sono state attribuite categorie, utilizzare i filtri avanzati. Scegliere il campo `Nome categoria` e l'operatore "uguale a", lasciando vuoto il terzo campo. Gli amministratori e gli utenti che dispongono dell'autorizzazione "Gestisci categorie" possono creare rapporti sulle categorie di soluzioni prima che le categorie di soluzioni siano state abilitate per l'intera organizzazione.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per creare o modificare categorie di soluzioni:
- "Gestisci categorie"

5. Abilitare la ricerca delle categorie di soluzioni nella scheda Soluzioni; vedere Personalizzazione delle impostazioni delle soluzioni a pagina 440.
6. Abilitare la ricerca delle categorie di soluzioni per i clienti che utilizzano le soluzioni pubbliche e il portale Self-Service. Vedere Abilitazione delle soluzioni pubbliche a pagina 446 e Attivazione delle impostazioni e delle funzioni del portale Self-Service a pagina 83.
7. Specificare la categoria di livello massimo a cui i clienti possono accedere utilizzando le soluzioni pubbliche e il portale Self-Service. Questo è utile se si desidera che alcune categorie siano disponibili solo per il personale interno.

   Lasciare vuota questa impostazione se si desidera che i clienti visualizzino tutte le categorie e tutte le soluzioni visibili nel portale Self-Service o nelle soluzioni pubbliche.

VEDERE ANCHE:

Gestione delle categorie di soluzioni

Definizione delle categorie di soluzioni

Iniziare creando le categorie di soluzioni. Il sistema crea automaticamente la categoria Tutte le soluzioni come categoria principale della gerarchia di soluzioni. Gli utenti non possono aggiungere soluzioni a questa categoria né tradurla.

1. Da Imposta, immettere *Categorie soluzioni* nella casella Ricerca veloce, quindi selezionare **Categorie soluzioni**.
2. Fare clic su **Aggiungi categoria** per creare una sottocategoria sotto a una determinata categoria.
3. Immettere il nome della categoria. I nomi delle categorie non possono includere il carattere barra rovesciata "\".
4. Selezionare eventualmente un'altra categoria controllante. La categoria controllante è la categoria direttamente superiore alla categoria selezionata nella gerarchia.
5. Selezionare un ordinamento per le eventuali sottocategorie create sotto alla categoria.
   - Scegliere Ordine alfabetico per ordinare le sottocategorie in ordine alfabetico.
   - Scegliere Ordine personalizzato per ordinare le sottocategorie nell'ordine specificato; vedere Aggiunta e ordinamento delle sottocategorie a pagina 443.
6. Fare clic su **Salva**.
7. Dopo aver creato le categorie, assegnarvi le soluzioni. Vedere Attribuzione di categorie alle soluzioni. Gli amministratori e gli utenti che dispongono dell'autorizzazione "Gestisci categorie" possono assegnare le soluzioni alle categorie prima che le categorie di soluzioni siano state abilitate per l'intera organizzazione.
8. Dopo aver assegnato le soluzioni alle categorie, attivare la ricerca per categorie di soluzioni nella scheda Soluzioni. Vedere Personalizzazione delle impostazioni delle soluzioni a pagina 440.
9. Per abilitare la ricerca per categorie di soluzioni nella Public Knowledge Base o nel portale Self-Service, vedere Abilitazione delle soluzioni pubbliche a pagina 446.

Modifica ed eliminazione di categorie

Dall'elenco delle categorie di soluzioni è possibile:

- Fare clic su **Modifica** per modificare il nome della categoria, la categoria controllante o l'ordinamento.
- Fare clic su **Canc** per eliminare la categoria. Le soluzioni associate alla categoria non vengono eliminate.

  Nota: Non è possibile eliminare una categoria utilizzata da un Portale Clienti Salesforce. Per ulteriori informazioni, vedere Abilitazione dell'accesso e delle impostazioni del Portale Clienti a pagina 25.

- Fare clic sul nome di una categoria per visualizzare i dettagli della categoria.

Aggiunta e ordinamento delle sottocategorie

Dalla pagina dei dettagli della categoria è possibile:

- Fare clic su **Nuovo** per aggiungere una sottocategoria sotto alla categoria selezionata.
- Immettere un ordinamento personalizzato per le sottocategorie.
  1. Modificare la categoria per impostare l'`Ordinamento sottocategorie` su Ordine personalizzato.
  2. Immettere numeri nella colonna Ordine per specificare l'ordine delle sottocategorie.
  3. Fare clic su **Riordina**.

Gestione delle categorie di soluzioni

È possibile creare categorie di soluzioni in modo che gli utenti possano raggruppare fra loro soluzioni simili. Dopo aver assegnato le soluzioni a categorie, gli utenti possono utilizzarle per trovare le soluzioni in base alla categoria prescelta nella scheda Soluzioni o quando si risolve un caso. I clienti possono inoltre cercare soluzioni in base alla categoria tra le soluzioni pubbliche, nel portale Self-Service e nel Portale Clienti.

Nota: A partire dal rilascio Spring '12, il portale Self-Service non è disponibile per le nuove organizzazioni. Le organizzazioni esistenti continuano ad avere accesso al portale Self-Service.

VEDERE ANCHE:

Suggerimenti introduttivi sulle categorie
Definizione delle categorie di soluzioni

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per creare o modificare categorie di soluzioni:

- "Gestisci categorie"

Abilitazione delle soluzioni multilingue

È possibile attivare le soluzioni multilingue in modo da consentire agli utenti di tradurre le soluzioni in diverse lingue.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per abilitare le soluzioni multilingue:
- "Personalizza applicazione"

Preparazione per le soluzioni multilingue

Prima di abilitare le soluzioni multilingue:

- Eseguire rapporti sulle soluzioni per individuare qualsiasi soluzione esistente già tradotta e che dovrà essere convertita in soluzione tradotta dopo aver abilitato le soluzioni multilingue.

  Quando le soluzioni multilingue vengono abilitate la prima volta, tutte le soluzioni esistenti diventano automaticamente soluzioni principali. È possibile creare soluzioni tradotte partendo da soluzioni principali associando una soluzione principale priva di soluzioni tradotte a una soluzione principale di una lingua diversa tramite il campo di ricerca `Soluzione principale`.

- Tradurre qualsiasi categoria di soluzione esistente.

  Le soluzioni tradotte ereditano le categorie soluzione della loro soluzione principale. Si raccomanda di tradurre le categorie di soluzioni prima di abilitare le soluzioni multilingue e poi di associare le soluzioni tra di loro. In questo modo le soluzioni vengono associate alle categorie corrette.

Abilitazione delle soluzioni multilingue

Per abilitare le soluzioni multilingue:

1. Da Imposta, immettere *`Impostazioni soluzione`* nella casella `Ricerca veloce`, quindi selezionare **Impostazioni soluzione**.
2. Fare clic su **Modifica**.
3. Selezionare `Abilita soluzioni multilingue`.

   In alternativa selezionare `Abilita ricerca soluzioni multilingue nel portale Self-Service` e `Abilita ricerca soluzioni multilingue per la Public Knowledge Base` per consentire ai clienti di visualizzare i risultati della ricerca di soluzioni in una lingua specifica o in tutte le lingue supportate tramite un elenco a discesa lingue.

4. Fare clic su **Salva**.
5. Personalizzare i layout di pagina delle soluzioni per includere i campi `Titolo soluzione principale`, `Dettagli soluzione principale`, `Scaduto` e l'elenco correlato Soluzioni tradotte. Quando si abilitano le soluzioni multilingue, l'elenco di selezione `Lingua` e i campi di ricerca `Soluzione principale` vengono aggiunti automaticamente ai layout di pagina delle soluzioni.

   Suggerimento: è possibile semplificare la traduzione delle soluzioni multilingue impostando su due colonne la sezione sulle informazioni dettagliate delle pagine di modifica delle soluzioni e affiancando il campo `Titolo soluzione principale` al campo `Dettagli soluzione principale`. Sotto a questi ultimi, affiancare i campi `Titolo soluzione` e `Dettagli soluzione` in modo che gli utenti possano confrontare agevolmente le soluzioni principali e quelle tradotte. Tenere presente che i campi `Titolo soluzione principale` e `Dettagli soluzione principale` vengono visualizzati solo sulla pagina di modifica delle soluzioni tradotte.

6. Definire le impostazioni di protezione a livello di campo del campo di ricerca `Soluzione principale` in modo che siano modificabili per i profili o gli insiemi di autorizzazioni con autorizzazione "Crea" e "Modifica" per le soluzioni.

Quando il campo di ricerca `Soluzione principale` è editabile, gli utenti possono associare le soluzioni tradotte alle soluzioni principali.

La protezione a livello di campo è disponibile solo nelle versioni Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition e Developer Edition.

7. Impostare la protezione a livello di campo della casella di controllo `Scaduta` su Visibile per tutti i profili o gli insiemi di autorizzazioni con autorizzazione "Lettura" per le soluzioni.

   La protezione a livello di campo è disponibile solo nelle versioni Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition e Developer Edition.

8. Si consiglia di aggiungere alle soluzioni un campo personalizzato con area di testo lungo denominato `Commenti traduzione` e di includerlo nei layout di pagina delle soluzioni in modo che gli utenti possano aggiungere eventuali commenti riguardanti la traduzione della soluzione. Gli utenti devono datare i loro commenti in modo che gli altri utenti possano sapere quando è stato aggiunto ciascun commento.

Distribuzione delle soluzioni multilingue

Dopo aver abilitato le soluzioni multilingue:

- Associare le soluzioni tradotte esistenti alle soluzioni principali appropriate.

  È possibile farlo manualmente utilizzando il campo di ricerca `Soluzione principale` oppure è possibile esportare un rapporto di soluzioni tradotte esistenti e quindi importare queste soluzioni in modo da associarle a una soluzione principale. Per ogni soluzione tradotta da importare, includere il campo `ID soluzione` composto da 15-18 caratteri della relativa soluzione principale in una colonna della soluzione principale nel file di importazione. Per visualizzare il campo `ID soluzione` relativo alle soluzioni principali, eseguire il rapporto Soluzioni tradotte. Se si importano soluzioni per errore, è possibile rimuoverle dall'organizzazione utilizzando l'eliminazione globale.

VEDERE ANCHE:

Panoramica sulle soluzioni multilingue

Abilitazione delle soluzioni pubbliche

Nota: A partire dal rilascio Spring '12, il portale Self-Service non è disponibile per le nuove organizzazioni. Le organizzazioni esistenti continuano ad avere accesso al portale Self-Service.

Mediante la scheda Soluzioni, il team del servizio assistenza clienti può creare soluzioni utili per persone esterne all'organizzazione. Utilizzando il codice HTML fornito da Salesforce e con l'aiuto dell'amministratore del sito Web, è possibile aggiungere al sito Web una casella di ricerca e un pulsante per consentire ai clienti la ricerca di soluzioni. Questa funzionalità viene definita Soluzioni pubbliche.

Mediante le soluzioni pubbliche, i clienti possono trovare le risposte alle domande frequenti senza dover contattare il centro di assistenza clienti. Ogni soluzione contrassegnata con lo `Stato` Rivista e con il campo `Visibile in Public Knowledge Base` selezionato viene resa disponibile come soluzione pubblica, inclusi gli eventuali allegati.

Le soluzioni pubbliche sono diverse dal portale Self-Service e dal Portale Clienti Salesforce in quanto gli utenti non devono eseguire l'accesso e possono solo cercare soluzioni e non inoltrare casi. Per ulteriori informazioni sul portale Self-Service e sul Portale Clienti, vedere Impostazione di Self-Service a pagina 82 e Impostazione del Portale Clienti a pagina 17.

Nota:

- la casella e il pulsante di ricerca vengono visualizzati in un frame. Per poter utilizzare la funzione di ricerca soluzioni il sito Web utilizzato deve supportare i frame.
- La funzionalità Soluzioni suggerite non visualizza gli articoli di Salesforce Knowledge.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per abilitare l'accesso alle soluzioni dal Web:

- "Personalizza applicazione"

Per abilitare l'accesso alle soluzioni dal Web:

1. Da Imposta, immettere *`Soluzioni pubbliche`* nella casella `Ricerca veloce`, quindi selezionare **Soluzioni pubbliche**.
2. Fare clic su **Modifica**.
3. Selezionare `Soluzioni pubbliche abilitate`.
4. Se l'organizzazione utilizza categorie di soluzioni, selezionare `Abilita ricerca soluzioni` per consentire ai clienti di cercare soluzioni per categoria. Le categorie di soluzioni non possono essere tradotte in altre lingue per le soluzioni pubbliche.

   Se nell'organizzazione sono state abilitate le soluzioni multilingue, è possibile aggiungere alle soluzioni pubbliche un elenco a discesa lingue in modo che i clienti possano scegliere in che lingua cercare le soluzioni. Per ulteriori informazioni, vedere Personalizzazione delle impostazioni delle soluzioni a pagina 440.

5. Se è abilitata la ricerca di soluzioni per categoria, selezionare la `Categoria di livello massimo` accessibile dai clienti delle soluzioni pubbliche. I clienti possono visualizzare tutte le soluzioni in questa categoria e nelle relative sottocategorie se sono contrassegnate come `Visibile in Public Knowledge Base`.

   Lasciare vuota la `Categoria di livello massimo` se si desidera che i clienti visualizzino tutte le soluzioni in tutte le categorie quando sono visibili come soluzioni pubbliche.

6. Se lo si desidera, è possibile modificare l'aspetto del frame sul proprio sito Web specificando la `Larghezza massima pagina` e l'`Altezza minima pagina`.
7. Indicare l'URL della pagina CSS in `URL foglio di stile`. Il file CSS non deve essere esistente. È possibile scaricare un file di esempio come punto di inizio oppure utilizzare un proprio file.
8. È possibile modificare la parola o la frase utilizzata per la descrizione delle soluzioni nel frame in `Termine alternativo`. Fornire il termine al singolare e al plurale.
9. Fare clic su **Salva**.

10. Se si desidera, fare clic su **Scarica file CSS di esempio** per ricevere il foglio di stile di Salesforce.

11. Fare clic su **Genera HTML**.

12. Copiare il codice HTML risultante e fare clic su **Fine.**

13. Inviare l'HTML e il file CSS, se scaricato, all'amministratore del sito Web in modo da aggiungerlo al sito nel modo seguente:

- Aggiungere l'HTML alla pagina Web.
- Personalizzare il foglio di stile scaricato.
- Inserire il foglio di stile in una posizione accessibile pubblicamente sul server Web utilizzato.

Configurazione dei team di assistenza

Impostazione dei team caso

Un team caso è un gruppo di persone che lavorano insieme su un caso, ad esempio un addetto del servizio di assistenza, un responsabile dell'assistenza e un responsabile del prodotto.

Ciascun membro di un team caso ha un ruolo che riveste per il caso, ad esempio "Referente cliente" o "Responsabile caso". I ruoli determinano l'accesso al caso, ad esempio Sola lettura o Lettura/Scrittura, e indicano se il membro nel ruolo è visibile o meno agli utenti nel Portale Clienti.

Per impostare i team caso:

1. Definire i ruoli team caso.
2. Aggiungere l'elenco correlato Team caso ai layout di pagina caso.

   L'elenco correlato Team caso consente agli utenti di aggiungere ai casi i membri del team caso e i team caso predefiniti.
3. È anche possibile predefinire i team caso in modo che gli utenti possano aggiungere con facilità gli utenti con cui lavorano solitamente sui casi.
4. Impostare gli avvisi di flusso di lavoro per specificare quali azioni su un caso invieranno una notifica tramite email ai membri del team caso.
5. È anche possibile creare regole di assegnazione in modo che quando un caso soddisfa i criteri delle regole di assegnazione, un team caso predefinito venga aggiunto automaticamente al caso.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per impostare i team caso:
- "Personalizza applicazione"

  E

  "Gestisci utenti"

Per aggiungere membri del team:
- "Modifica" per i casi

Suggerimenti sull'impostazione dei team caso

Durante l'impostazione dei team caso, prestare attenzione ai seguenti punti:

- I team caso non sono disponibili per il portale partner.
- Gli utenti del Portale Clienti possono visualizzare l'elenco correlato Team caso se questo è incluso nei layout di pagina caso associati al loro profilo. Tuttavia, gli utenti del Portale Clienti non possono aggiornare i team caso o visualizzare i dettagli dei ruoli del team caso sui casi.

- I team caso vengono conteggiati nel limite di memoria complessivo della propria organizzazione. Ogni membro del team in un caso "vale" 2 KB di spazio di memoria.

VEDERE ANCHE:

Team caso

Team caso

Un team caso è un gruppo di persone che lavorano insieme su un caso, ad esempio un addetto del servizio di assistenza, un responsabile dell'assistenza e un responsabile del prodotto.

È possibile creare un team caso sull'elenco correlato Team caso di un caso. Quando si seleziona un membro del team, scegliere un ruolo per indicarne l'attività svolta per il caso. I ruoli dei team caso determinano il livello di accesso che ciascun membro del team caso ha sul caso. Ad esempio, è possibile scegliere un ruolo che assegna ad alcuni membri del team l'accesso Sola lettura e ad altri l'accesso Lettura/Scrittura al caso. Inoltre, gli amministratori possono impostare degli avvisi di flusso di lavoro per specificare quali azioni su un caso inviano una notifica tramite email ai membri del team caso. Ad esempio, un amministratore potrebbe impostare degli avvisi di flusso di lavoro in modo che i membri del team caso ricevano una notifica quando viene aggiunto un nuovo commento al caso.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

Se si è in possesso dell'autorizzazione "Personalizza applicazione" è possibile predefinire i team caso. I team caso predefiniti possono includere gli utenti con cui solitamente si lavora sui casi. Gli amministratori possono creare regole di assegnazione che aggiungono automaticamente i team caso predefiniti a tutti i casi che soddisfano i criteri relativi alle regole di assegnazione.

È possibile filtrare gli elenchi dei casi in base ai team caso di cui si è un membro. È sufficiente selezionare il filtro `Team caso personali` nelle visualizzazioni elenco dei casi. È possibile anche eseguire un rapporto sui team caso di cui si è membri. Dopo aver eseguito un rapporto casi, selezionare Casi del team personale dal filtro `Visualizza`.

VEDERE ANCHE:

Impostazione dei team caso

Definizione dei ruoli dei team caso

Un team caso è un gruppo di persone che lavorano insieme su un caso, ad esempio un addetto del servizio di assistenza, un responsabile dell'assistenza e un responsabile del prodotto. Ciascun membro di un team caso ha un ruolo che riveste per il caso, ad esempio "Referente cliente" o "Responsabile caso". I ruoli determinano l'accesso al caso, ad esempio Sola lettura o Lettura/Scrittura, e indicano se il membro nel ruolo è visibile o meno agli utenti nel Portale Clienti.

Per accedere alla pagina Ruoli team caso, da Imposta, immettere *Ruoli team caso* nella casella Ricerca veloce, quindi selezionare **Ruoli team caso**. Dalla pagina Ruoli team caso, fare clic sui link appropriati per eseguire le seguenti azioni.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per impostare i team caso:
- "Personalizza applicazione"

  E

  "Gestisci utenti"

Per aggiungere membri del team:
- "Modifica" per i casi

Creazione dei ruoli team

Per creare un ruolo team caso:

1. Fare clic su **Nuovo**.
2. Immettere un nome per il ruolo.
3. Dall'elenco di selezione Accesso caso, selezionare il livello di accesso del ruolo ai casi. I possibili livelli di accesso sono:

Livello di accesso	Descrizione
Lettura/scrittura	Gli utenti possono visualizzare e modificare il record, nonché aggiungervi record associati, note e allegati.
Sola lettura	Gli utenti possono visualizzare il record e aggiungervi record associati. Non possono, invece, modificare il record o aggiungere note o allegati.
Privato	Gli utenti non possono accedere al record in alcun modo.

4. È anche possibile selezionare Visibile in Portale Clienti se si desidera che gli utenti in questo ruolo siano visibili agli utenti del Portale Clienti che visualizzano i casi.

   Gli utenti del Portale clienti inclusi in un team caso possono vedere sé stessi nell'elenco correlato Team caso dei casi, anche se sono in un ruolo in cui la casella di controllo Visibile in Portale Clienti non è selezionata.

5. Fare clic su **Salva**. È anche possibile fare clic su **Salva e Nuovo** per salvare il ruolo e iniziare a creare un nuovo ruolo.

Dopo aver creato i ruoli dei team caso, è possibile predefinire i team caso.

Aggiornamento dei ruoli team

Per aggiornare un ruolo team caso:

1. Fare clic su **Modifica** accanto al nome del ruolo del team caso che si desidera aggiornare.
2. Aggiornare i campi appropriati.
3. Fare clic su **Salva**.

Sostituzione dei ruoli di team

Per sostituire un ruolo del team caso ed eseguire una sostituzione globale del ruolo in tutti i casi esistenti:

1. Fare clic su **Sostituisci** accanto al nome del ruolo del team caso che si desidera sostituire.
2. Scegliere un ruolo del team caso con cui sostituire il ruolo esistente.
3. Fare clic su **Salva**.

Suggerimenti sulla definizione dei ruoli team caso

Durante la definizione dei ruoli team caso, prestare attenzione ai seguenti punti:

- Per impostazione predefinita, i titolari dei casi hanno pieno accesso ai casi di cui sono titolari. I ruoli team caso non possono aggiornare il livello di accesso ai casi dei titolari del caso.
- È possibile aggiungere i referenti e gli utenti del Portale Clienti ai ruoli che hanno accesso in Lettura/Scrittura sui casi. Tuttavia, solo i referenti abilitati come utenti del Portale Clienti possono accedere ai casi, poiché i referenti non possono registrarsi in Salesforce.
- Attualmente, è possibile creare un numero illimitato di ruoli per i team caso. Tuttavia, dal momento che i ruoli team caso non possono essere eliminati, si consiglia di non creare più di 20 ruoli, in modo che gli utenti non debbano scegliere tra un numero eccessivo di ruoli quando lavorano con i team caso.
- Se l'organizzazione dispone di un solo ruolo del team caso, questo non può essere sostituito.

VEDERE ANCHE:

Team caso

Impostazione dei team caso

Team caso predefiniti

Un team caso è un gruppo di persone che lavorano insieme su un caso, ad esempio un addetto del servizio di assistenza, un responsabile dell'assistenza e un responsabile del prodotto.

Dopo aver definito i ruoli dei team caso, è possibile predefinire i team caso in modo che gli utenti possano aggiungere rapidamente un team di utenti specifici all'elenco correlato Membri del team caso sui casi.

Per accedere alla pagina Team caso predefiniti, da Imposta, immettere *Team caso predefiniti* nella casella Ricerca veloce, quindi selezionare **Team caso predefiniti**. Dalla pagina Team caso predefiniti, fare clic sui link appropriati per eseguire le seguenti azioni:

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per impostare i team caso:
- "Personalizza applicazione"

  E

  "Gestisci utenti"

Per aggiungere membri del team:
- "Modifica" per i casi

Creazione di team caso predefiniti

Per creare un team caso predefinito:

1. Fare clic su **Nuovo**.
2. Immettere un nome per il team.
3. Se lo si desidera immettere una descrizione per il team.
4. È possibile anche aggiungere membri del team:
   a. Selezionare il tipo di utente dall'elenco di selezione **Membro team**, tra i tipi Utente, Referente o Utente portale; quindi fare clic sull'icona di ricerca ( ) per scegliere un utente specifico da aggiungere al team.

      I referenti possono solo visualizzare i casi tramite un Portale Clienti.

   b. Selezionare il ruolo del team caso da applicare al membro del team dall'elenco di selezione Ruolo membro.

      Ciascun membro di un team caso ha un ruolo che riveste per il caso, ad esempio "Referente cliente" o "Responsabile caso". I ruoli determinano l'accesso al caso, ad esempio Sola lettura o Lettura/Scrittura, e indicano se il membro nel ruolo è visibile o meno agli utenti nel Portale Clienti.
5. Fare clic su **Salva**.

Aggiunta di membri del team ai team caso predefiniti

Per aggiungere un nuovo membro a un team caso predefinito:

1. Selezionare il nome del team caso predefinito.
2. Fare clic su **Aggiungi membro team**.
3. Selezionare il tipo di utente dall'elenco di selezione **Membro team**, tra i tipi Utente, Referente o Utente portale; quindi fare clic sull'icona di ricerca ( ) per scegliere un utente specifico da aggiungere al team.

   I referenti possono solo visualizzare i casi tramite un Portale Clienti.
4. Selezionare il ruolo del team caso da applicare al membro del team dall'elenco di selezione Ruolo membro.

   Ciascun membro di un team caso ha un ruolo che riveste per il caso, ad esempio "Referente cliente" o "Responsabile caso". I ruoli determinano l'accesso al caso, ad esempio Sola lettura o Lettura/Scrittura, e indicano se il membro nel ruolo è visibile o meno agli utenti nel Portale Clienti.
5. Fare clic su **Salva**.

Aggiornamento dei team caso predefiniti

Per aggiornare un team caso predefinito:

1. Fare clic su **Modifica** accanto al nome del team caso predefinito che si desidera aggiornare.

   È anche possibile fare clic su **Canc** per eliminare il team caso predefinito.

   Quando si elimina un team caso predefinito, il team caso viene rimosso automaticamente da tutti i casi a cui è associato. Inoltre, non è possibile recuperare dal Cestino i team casi predefiniti che sono stati eliminati.

2. Aggiornare i campi appropriati.
3. Fare clic su **Salva**.

Aggiornamento dei membri dei team caso predefiniti

Per aggiornare i membri del team su un team caso predefinito:

1. Selezionare il nome del team caso predefinito.
2. Se lo si desidera, fare clic su:
   - Un nome del membro per visualizzare i dettagli dell'utente.

     Se si dispone dell'autorizzazione "Gestisci utenti interni", è possibile aggiornare i dettagli dell'utente e reimpostare la password dell'utente dalla relativa pagina dei dettagli.

   - Il ruolo del team caso di un membro per aggiornare i dettagli del ruolo del team caso.

     Ciascun membro di un team caso ha un ruolo che riveste per il caso, ad esempio "Referente cliente" o "Responsabile caso". I ruoli determinano l'accesso al caso, ad esempio Sola lettura o Lettura/Scrittura, e indicano se il membro nel ruolo è visibile o meno agli utenti nel Portale Clienti.

3. Fare clic su **Modifica**.
4. Se lo si desidera:
   - Fare clic sul link **Rimuovi** accanto a un membro del team esistente per rimuoverlo dal team caso.

     Quando si rimuove un membro da un team caso predefinito, l'utente viene rimosso automaticamente da tutti i casi per i quali è un membro di quel team caso.

   - Fare clic sul link **Aggiungi 1 riga** per aggiungere una nuova riga mediante la quale è possibile aggiungere un membro del team caso.
   - Nelle righe dei membri del team esistenti, è possibile:
     - Selezionare il tipo di utente dall'elenco di selezione **Membro team**, tra i tipi Utente, Referente o Utente portale; quindi fare clic sull'icona di ricerca () per scegliere un utente specifico da aggiungere al team.

       I referenti possono solo visualizzare i casi tramite un Portale Clienti.

     - Selezionare il ruolo del team caso da applicare al membro del team dall'elenco di selezione `Ruolo membro`.

       Ciascun membro di un team caso ha un ruolo che riveste per il caso, ad esempio "Referente cliente" o "Responsabile caso". I ruoli determinano l'accesso al caso, ad esempio Sola lettura o Lettura/Scrittura, e indicano se il membro nel ruolo è visibile o meno agli utenti nel Portale Clienti.

5. Fare clic su **Salva**.

Suggerimenti sui team caso predefiniti

Durante la predefinizione dei team caso, prestare attenzione ai seguenti punti:

- Non è possibile eliminare un team caso predefinito se questo è associato a una regola di assegnazione. Per eliminare un team caso predefinito, è necessario prima rimuoverlo da qualsiasi regola di assegnazione.
- Quando si elimina un team caso predefinito, il team caso viene rimosso automaticamente da tutti i casi a cui è associato. Inoltre, non è possibile recuperare dal Cestino i team casi predefiniti che sono stati eliminati.
- Quando si rimuove un membro da un team caso predefinito, l'utente viene rimosso automaticamente da tutti i casi per i quali è un membro di quel team caso.

VEDERE ANCHE:

Team caso

Impostazione dei team caso

Impostazione degli avvisi tramite email per i membri dei team caso

Un team caso è un gruppo di persone che lavorano insieme su un caso, ad esempio un addetto del servizio di assistenza, un responsabile dell'assistenza e un responsabile del prodotto.

È possibile impostare gli avvisi tramite email per i membri dei team caso, in modo che i membri del team associati al caso vengano avvisati automaticamente ogni volta che un caso viene aggiornato o creato.

Per impostare gli avvisi tramite email per i membri dei team caso:

1. Creare modelli di email con cui notificare i membri dei team caso.

   Se si desidera, è possibile immettere dei campi di unione nell'oggetto e nel corpo del testo del modello. Questi campi verranno sostituiti dalle informazioni derivanti dai record quando si invia un messaggio email.

2. Impostare le regole di flusso di lavoro che specificano quali azioni su un caso attivano le notifiche tramite email ai membri del team caso:
   a. Da Imposta, immettere *Regole di flusso di lavoro* nella casella Ricerca veloce, quindi selezionare **Regole di flusso di lavoro**.
   b. Da qui fare clic su **Nuova regola**.
   c. Scegliere Caso dall'elenco di selezione Seleziona oggetto e fare clic su **Avanti**.
   d. Immettere il nome della regola.
   e. Se lo si desidera immettere una descrizione per la regola.
   f. Scegliere i criteri di valutazione.

      Si consiglia di impostare i criteri di valutazione su Valuta la regola quando un record è: creato e ogni volta che viene modificato perché in tal modo ogni caso viene valutato per verificare se deve attivare o meno le notifiche ai membri del team caso.

   g. Immettere i criteri relativi alle regole.

      Si consiglia di scegliere i seguenti criteri sono soddisfatti e di selezionare i criteri di filtro che un caso deve soddisfare per attivare le notifiche ai membri del team caso. Ad esempio, impostare il filtro su *Stato caso: uguale a*

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Disponibile nelle versioni: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** e **Developer Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per impostare i team caso:
- "Personalizza applicazione"

  E

  "Gestisci utenti"

Per creare o modificare le regole di flusso di lavoro:
- "Personalizza applicazione"

Per creare o modificare gli avvisi tramite email:
- "Personalizza applicazione"

Nuovo se si desidera che i membri del team caso ricevano una notifica ogni volta che lo stato di un caso viene impostato su Nuovo.

h. È anche possibile immettere la logica dei filtri.

i. Fare clic su **Salva e Avanti**.

3. Aggiungere avvisi tramite email alla regola di flusso di lavoro, in modo che le notifiche siano inviate ai membri del team caso quando le azioni sui casi soddisfano i criteri della regola:

   a. Fare clic su **Aggiungi azione di flusso di lavoro** e scegliere **Nuovo avviso tramite email** dal pulsante a discesa.

   b. Immettere una descrizione per l'avviso.

   L'oggetto è di sola lettura se il nuovo avviso tramite email è associato a una regola di flusso di lavoro per un particolare oggetto.

   c. Scegliere un modello di email.

   d. Selezionare il tipo di destinatari che dovrà ricevere questo avviso tramite email.

   È anche possibile selezionare Team caso dall'elenco di selezione `Tipo di destinatario` per scegliere come destinatari tutti gli utenti con un particolare ruolo nel team caso.

   I destinatari che corrispondono ai risultati della ricerca vengono visualizzati nell'elenco Destinatari disponibili.

   e. Selezionare i destinatari dell'avviso tramite email nell'elenco Destinatari disponibili e fare clic su **Aggiungi** per aggiungerli all'elenco Destinatari selezionati.

   f. È anche possibile immettere fino a cinque indirizzi email aggiuntivi.

   g. Fare clic su **Salva**.

4. Attivare la regola di flusso di lavoro e l'avviso tramite email associato:

   a. Da Imposta, immettere *Regole di flusso di lavoro* nella casella `Ricerca veloce`, quindi selezionare **Regole di flusso di lavoro**

   b. Fare clic su **Attiva** accanto al nome della regola.

   Nota: è possibile fare clic su **Disattiva** in qualsiasi momento per impedire che la regola si attivi quando sono soddisfatte le relative condizioni. Tuttavia, se si disattiva una regola che presenta delle azioni in sospeso, Salesforce completerà tali azioni finché non viene aggiornato il record che ha attivato la regola.

VEDERE ANCHE:

Impostazione dei team caso

Creazione di aree di attesa

1. Da Imposta, immettere *Aree di attesa* nella casella Ricerca veloce, quindi selezionare **Aree di attesa**.
2. Fare clic su **Nuovo**.
3. Immettere l'etichetta e il nome dell'area di attesa. L'etichetta è quella dell'area di attesa visualizzata nell'interfaccia utente. Il nome dell'are di attesa è un nome univoco utilizzato dall'API e dai pacchetti gestiti e può contenere solo caratteri alfanumerici e di sottolineatura.
4. Scegliere le impostazioni di notifica tramite email per l'area di attesa:

Per notificare	È necessario
Un indirizzo email quando vengono inseriti nuovi record nell'area di attesa	Aggiungere un indirizzo email a Email dell'area di attesa. È possibile aggiungere un indirizzo email per un utente singolo o per un elenco di distribuzione.
Singolarmente tutti i membri dell'area di attesa quando vengono inseriti nuovi record nell'area di attesa	Lasciare vuoto il campo Email dell'area di attesa.
Singolarmente tutti i membri dell'area di attesa e l'Email dell'area di attesa quando vengono inseriti nuovi record nell'area di attesa	Aggiungere un indirizzo email a Email dell'area di attesa e selezionare Invia messaggio email ai membri.

5. Se l'organizzazione utilizza divisioni, selezionare la divisione predefinita per l'area di attesa.

   Questa impostazione determina la divisione di un record quando viene assegnato all'area di attesa tramite le regole di assegnazione o una modifica manuale della proprietà. Tenere presente che i casi ereditano la divisione del referente al quale sono correlati oppure vengono assegnati alla divisione globale predefinita se non è specificato alcun referente.
6. Scegliere gli oggetti disponibili all'area di attesa.
7. Scegliere i membri dell'area di attesa.

   È possibile selezionare singoli utenti, ruoli, gruppi pubblici, territori, connessioni o utenti partner. Solo i membri dell'area di attesa e gli utenti che occupano una posizione superiore alla loro nella gerarchia dei ruoli possono diventare titolari di record nell'area di attesa, a seconda delle impostazioni di condivisione dell'organizzazione.
8. Fare clic su **Salva**.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponibile nelle versioni: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** e **Database.com Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per creare o modificare le aree di attesa:
- "Personalizza applicazione"

  E

  "Gestisci visualizzazioni elenchi pubblici"

Per modificare le aree di attesa create da altri utenti:
- "Personalizza applicazione"

  E

  "Gestisci visualizzazioni elenchi pubblici" e "Gestisci utenti"

Suggerimenti per la creazione delle aree di attesa

- Quando si crea un'area di attesa, Salesforce crea automaticamente una visualizzazione elenco corrispondente. Gli utenti possono accedere alla visualizzazione elenco dell'area di attesa dalle schede Casi, Lead, Contratti di servizio o dalle schede degli oggetti personalizzati. Solo i membri dell'area di attesa e gli utenti che occupano una posizione superiore alla loro nella gerarchia dei ruoli hanno accesso alla visualizzazione elenco dell'area di attesa, a seconda delle impostazioni di condivisione.

- Una volta definita un'area di attesa, è possibile impostare le regole di assegnazione dei lead o dei casi in modo da riassegnare automaticamente la proprietà dei lead e dei casi all'area di attesa.
- Dopo aver definito un'area di attesa per un oggetto personalizzato, è possibile impostare una regola di flusso di lavoro che riassegni automaticamente la proprietà dei record oggetto personalizzato all'area di attesa tramite un aggiornamento di campo sul campo del titolare del record.

VEDERE ANCHE:

Panoramica sulle aree di attesa

Visualizzazione e modifica delle aree di attesa

Gestione delle aree di attesa

Panoramica sulle aree di attesa

Le aree di attesa consentono ai team di gestire con più facilità i lead, gli ordini, i casi, i contratti di servizio e gli oggetti personalizzati. Dopo che i record sono stati posizionati in un'area di attesa manualmente o mediante regole di assegnazione di lead e casi automatiche, essi rimangono nell'area di attesa finché non vengono assegnati a un utente o presi da uno dei membri dell'area di attesa. Tutti i membri dell'area di attesa e gli utenti al di sopra di loro nella gerarchia dei ruoli possono diventare titolari dei record di un'area di attesa. Ad esempio:

Aree di attesa lead
Consentono di gestire la distribuzione dei lead. È possibile, ad esempio, che siano presenti un'area di attesa per il team Area Ovest e una per il team Area Est. I lead possono essere inseriti in diverse aree di attesa, manualmente o automaticamente tramite una regola di assegnazione dei lead poiché i lead vengono importati, creati o modificati manualmente, oppure acquisiti dal Web. Rendere gli addetti alle vendite membri di una o più aree di attesa lead.

Aree di attesa casi
Consentono di gestire il carico di lavoro dell'assistenza e di differenziare i casi in base ai livelli di assistenza. Con le aree di attesa è possibile garantire la soluzione rapida dei casi anche se uno specifico utente è in ferie. Se si creano aree di attesa per diversi livelli di assistenza, ad esempio, Livello di servizio Oro e Livello di servizio Argento, la priorità dei casi viene stabilita automaticamente. I casi possono essere inseriti in diverse aree di attesa, manualmente o automaticamente tramite una regola di assegnazione dei casi poiché vengono generati dal Web oppure creati manualmente. Rendere gli agenti dell'assistenza membri delle aree di attesa casi.

Aree di attesa versioni articoli Knowledge
Consentono di gestire la distribuzione delle versioni degli articoli di Salesforce Knowledge per la traduzione. Ad esempio, se si utilizzano più lingue per la Knowledge Base, è possibile assegnare nuove versioni degli articoli a un'area di attesa di utenti che possono effettuare la traduzione in una lingua specifica.

Campi dei contratti di servizio
Consentono di gestire la distribuzione dei contratti di servizio. Ad esempio, è possibile avere un gruppo dedicato di utenti incaricato dell'esame dei contratti di servizio. Quando si crea un contratto di servizio, assegnarlo a un'area di attesa in modo che i membri di quell'area di attesa possano rivederlo.

Aree di attesa oggetti personalizzati
Consentono di gestire la distribuzione dei record degli oggetti personalizzati. Quando viene creato un record di oggetto personalizzato, assegnarlo manualmente a un'area di attesa in modo che gli utenti che sono assegnati all'area di attesa possano accedervi e diventarne titolari.

VEDERE ANCHE:

Creazione di aree di attesa
Visualizzazione e modifica delle aree di attesa
Gestione delle aree di attesa

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponibile nelle versioni: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** e **Database.com Edition**

Le aree di attesa lead, casi e contratto di servizio non sono disponibili nella versione **Database.com Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per creare o modificare le aree di attesa:
- "Personalizza applicazione"

  E

  "Gestisci visualizzazioni elenchi pubblici"

Per modificare le aree di attesa create da altri utenti:
- "Personalizza applicazione"

  E

  "Gestisci visualizzazioni elenchi pubblici" e "Gestisci utenti"

Visualizzazione e modifica delle aree di attesa

Per visualizzare o modificare un'area di attesa:

1. Da Imposta, digitare *Aree di attesa* nella casella Ricerca veloce, quindi selezionare **Aree di attesa** e selezionare il nome dell'area di attesa.
2. Fare clic su:
   - **Modifica** per apportare modifiche all'area di attesa.
   - **Elimina** per rimuovere l'area di attesa.

     Non è possibile eliminare un'area di attesa che si trova in una regola di assegnazione o che contiene record.
   - **Visualizza tutti gli utenti** per visualizzare i membri dell'area di attesa e gli eventuali utenti che dispongono dello stesso accesso dei membri dell'area di attesa in quanto si trovano a un livello superiore della gerarchia dei ruoli dell'organizzazione.

     Fare clic su **Visualizza membri area di attesa** per tornare all'elenco correlato Membri area di attesa.
3. Se l'area di attesa è stata modificata, fare clic su **Salva**.

VEDERE ANCHE:

Panoramica sulle aree di attesa

Creazione di aree di attesa

Gestione delle aree di attesa

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponibile nelle versioni: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** e **Database.com Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per creare o modificare le aree di attesa:

- "Personalizza applicazione"

  E

  "Gestisci visualizzazioni elenchi pubblici"

Per modificare le aree di attesa create da altri utenti:

- "Personalizza applicazione"

  E

  "Gestisci visualizzazioni elenchi pubblici" e "Gestisci utenti"

Gestione delle aree di attesa

Per visualizzare e gestire le aree di attesa, da Imposta immettere *Aree di attesa* nella casella Ricerca veloce, quindi selezionare **Aree di attesa**.

- Per creare un'area di attesa, fare clic su **Nuovo**.
- Per modificare un'area di attesa, fare clic su **Modifica** accanto al nome dell'area di attesa.
- Per eliminare un'area di attesa, fare clic su **Canc** accanto al nome dell'area di attesa.
- Fare clic sul nome di un'area di attesa per visualizzarne i dettagli, compresi i membri.

VEDERE ANCHE:

Panoramica sulle aree di attesa

Visualizzazione e modifica delle aree di attesa

Creazione di aree di attesa

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponibile nelle versioni: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** e **Database.com Edition**

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per creare o modificare le aree di attesa:

- "Personalizza applicazione"

  E

  "Gestisci visualizzazioni elenchi pubblici"

Per modificare le aree di attesa create da altri utenti:

- "Personalizza applicazione"

  E

  "Gestisci visualizzazioni elenchi pubblici" e "Gestisci utenti"

Aggiunta del Servizio clienti sociale

Benvenuti nel Servizio clienti sociale

Il Servizio clienti sociale consente di rispondere ai clienti tramite i social network e di acquisire informazioni importati sui casi.

Importante: per abilitare le autorizzazioni Social Objects e Social Publisher per l'organizzazione, è necessario inoltrare un ticket di assistenza Salesforce. Dopo l'attivazione, se gli account sociali da monitorare non sono più di due, si può utilizzare il pacchetto di base. In caso contrario è necessario disporre di un numero sufficiente di account gestiti Radian6 o di account sociali Social Studio. In caso di passaggio dal pacchetto Social Studio (Radian6) per Salesforce, annotarlo nel ticket di assistenza.

Il Servizio clienti sociale si integra con Radian6 e Social Studio e consente agli agenti dell'assistenza e di vendita di interagire con i clienti rispondendo ai casi e ai lead creati da Twitter e Facebook. Gli amministratori possono personalizzare le modalità di elaborazione dei contenuti sociali in entrata mediante una classe Apex e stabilire quali utenti dell'organizzazione sono autorizzati a rispondere mediante i canali sociali. Per i contenuti in entrata e in uscita vengono creati elementi di feed nel caso o nel lead, il che facilita la risoluzione delle domande dei clienti da parte degli agenti dell'assistenza e la comunicazione con i potenziali clienti da parte degli agenti di vendita.

Nota: quando un lead viene convertito in account o in referente, gli elementi sociali del feed vengono rimossi.

Se è abilitato Testo veloce, gli agenti possono creare risposte pronte per l'invio per i clienti sociali. Vedere Abilitazione di Testo veloce e Creazione di messaggi di Testo veloce.

In Salesforce1, gli agenti possono visualizzare i contenuti sociali e rispondervi da dispositivi mobili.

Per gli account Twitter, gli agenti possono utilizzare i feed caso e lead per visualizzare i contenuti a cui rispondono, per ritwittare contenuti, seguire tweet e inserirli tra i preferiti, inviare risposte a tweet e messaggi diretti ed eliminare i tweet gestiti dagli account sociali.

Per gli account Facebook, casi e lead vengono creati dalla pagina Facebook gestita e gli agenti possono utilizzare i feed per visualizzare i contenuti a cui rispondono, inserire "Mi piace" per post e commenti, inviare post, commenti, risposte e messaggi privati ed eliminare i post gestiti dagli account sociali.

VEDERE ANCHE:

Implementazione del Servizio clienti sociale

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Il Servizio clienti sociale è disponibile nelle versioni **Enterprise Edition**, **Performance Edition** e **Unlimited Edition**.

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per amministrare il Servizio clienti sociale:

- "Gestisci utenti"

  E

  "Personalizza applicazione"

Per creare elementi feed caso:

- Tracciamento dei feed per tutti gli oggetti correlati nell'oggetto Caso

Per inviare e ricevere post o messaggi dai social media:

- Feed caso abilitati

  E

  Accesso a un account sociale

Implementazione del Servizio clienti sociale

Abilitare il Servizio clienti sociale nell'organizzazione e personalizzare l'ambiente d'uso degli agenti dell'assistenza.

- Impostazione del Servizio clienti sociale
- Creazione dell'interfaccia per le azioni sociali
- Abilitazione della moderazione per il Servizio clienti sociale
- Modifica della classe Apex predefinita

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Il Servizio clienti sociale è disponibile nelle versioni **Enterprise Edition**, **Performance Edition** e **Unlimited Edition**.

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per amministrare il Servizio clienti sociale:

- "Gestisci utenti"

  E

  "Personalizza applicazione"

Per creare elementi feed caso:

- Tracciamento dei feed per tutti gli oggetti correlati nell'oggetto Caso

Impostazione del Servizio clienti sociale

Abilitare il Servizio clienti sociale, installare il pacchetto socialcustomerservice, sincronizzare gli account sociali e assegnare puntatori sociali.

Importante: per abilitare le autorizzazioni Social Objects e Social Publisher per l'organizzazione, è necessario inoltrare un ticket di assistenza Salesforce. Dopo l'attivazione, se gli account sociali da monitorare non sono più di due, si può utilizzare il pacchetto di base. In caso contrario è necessario disporre di un numero sufficiente di account gestiti Radian6 o di account sociali Social Studio. In caso di passaggio dal pacchetto Social Studio (Radian6) per Salesforce, annotarlo nel ticket di assistenza.

Per ricevere i contenuti sociali in entrata da Twitter e Facebook, l'organizzazione deve avere impostato Radian6 o Social Studio con una fonte di dati. Se si utilizza l'account base, Salesforce lo imposta automaticamente.

Importante: affinché vengano creati gli elementi del feed caso, deve essere abilitato il tracciamento dei feed caso per tutti gli oggetti correlati. Vedere Impostazione di Feed caso a pagina 250. Per i lead, da Imposta immettere *`Tracciamento feed`* nella casella `Ricerca veloce`, selezionare **Tracciamento feed** e controllare che `Abilita tracciamento dei feed` e `Tutti gli oggetti correlati` siano selezionate. Quando un lead viene convertito in account o in referente, gli elementi sociali del feed vengono rimossi.

1. Da Imposta, immettere *`Gestione clienti sociale`* nella casella `Ricerca veloce`, quindi selezionare **Impostazioni**.
2. Nella scheda Impostazioni, selezionare `Abilita Servizio clienti sociale`.

   Il pacchetto socialcustomerservice è installato.
3. In `Credenziali Radian6`, creare un account Radian6 o Social Studio con il pacchetto di base facendo clic su **Crea account**, oppure fare clic su **Accedi** e inserire le credenziali di Radian6 o di Social Studio.

   Nota: con il pacchetto di base Servizio clienti sociale è possibile abilitare il Servizio clienti sociale e fino a due account sociali di qualsiasi social network. Ad esempio, se si aggiunge un account Twitter è possibile aggiungere un solo account Facebook. Non è possibile passare da un account Radian6 o Social Studio al pacchetto di base. Il pacchetto di base non supporta la funzione di moderazione (tutti i post diventano casi) e l'Apex Code predefinito non si può personalizzare.
4. Nella scheda Account sociali, fare clic su **Aggiungi account** e selezionare il social network desiderato, ad esempio Twitter o Facebook.

   Il social network viene aperto e chiede di autenticare l'account. Una volta eseguita l'autenticazione dell'account, Salesforce visualizza nuovamente la scheda Account sociali.

   Nota: se viene visualizzato un messaggio di errore del tipo "Spiacenti, ma attualmente non supportiamo la registrazione di account aziendali Facebook" o "Impossibile aggiungere l'account Facebook a causa di funzioni non supportate", può essere necessario impostare un nome utente sulla propria pagina Facebook.
5. Fare clic sull'icona Aggiorna accanto a **Aggiungi account**.

   Nota: gli account sociali a cui un utente non è più autorizzato ad accedere vengono disabilitati automaticamente e nascosti dagli account attivi.
6. Se si utilizza lo Starter Pack, selezionare la casella `Creazione caso` per indicare che si desidera creare automaticamente i casi per i post provenienti dall'account sociale.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Il Servizio clienti sociale è disponibile nelle versioni **Enterprise Edition**, **Performance Edition** e **Unlimited Edition**.

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per amministrare il Servizio clienti sociale:

- "Gestisci utenti"

  E

  "Personalizza applicazione"

Per creare elementi feed caso:

- Tracciamento dei feed per tutti gli oggetti correlati nell'oggetto Caso

Ad esempio, se sono presenti due puntatori di Twitter, uno per le informazioni di assistenza e uno per le informazioni di marketing, è possibile fare in modo che vengano creati automaticamente casi solo per il puntatore relativo all'assistenza. I tweet del puntatore relativo al marketing passano in un'area di attesa per i post sociali, dove saranno esaminati. Vedere Gestione dei post sociali.

Nota: se si utilizza la versione completa del Servizio clienti sociale, è possibile impostare la moderazione dei casi tramite Radian6 o Social Studio. Vedere Abilitazione della moderazione per il Servizio clienti sociale a pagina 466.

7. Nella scheda `Impostazioni contenuto in entrata` si vede quale classe Apex controlla le modalità di elaborazione del contenuto in entrata nell'organizzazione e con quale utente è impostata per essere eseguita. Se si utilizza la classe Apex predefinita, è possibile selezionare le regole aziendali in entrata per specificare le modalità di gestione dei dati sociali in entrata.

   Abilita riapertura casi
   Se un nuovo post proveniente dallo stesso profilo sociale è associato a un caso chiuso, il caso viene riaperto entro il numero di giorni specificato. Il numero specificato deve essere maggiore o uguale a 1 e minore o uguale a 3000.

   Utilizza account personali
   Assegnare un account personale del tipo selezionato per il record principale del profilo sociale.

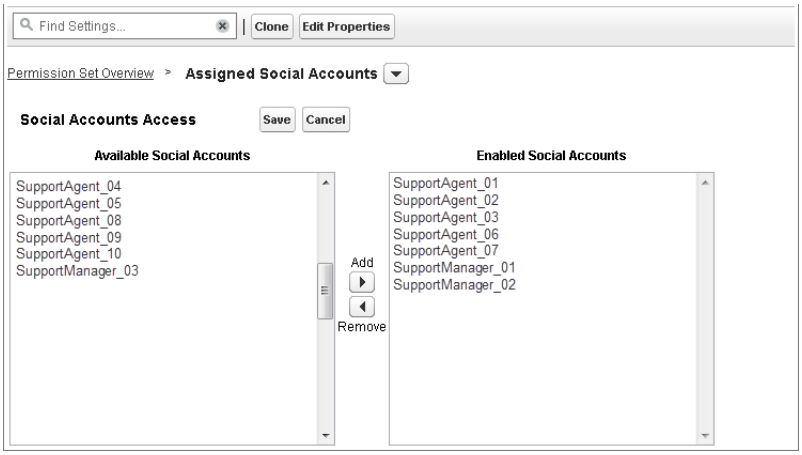
   Crea caso per i tag post
   Consente di ignorare le regole di creazione dei casi dell'hub sociale e di creare un caso quando i tag post selezionati sono presenti nei post sociali. I tag post vengono utilizzati per rispondere alla domanda "Qual è l'argomento di questo post?". I tag post, impostati nell'hub sociale, offrono ulteriori informazioni sull'argomento del singolo post.

   La classe Apex predefinita crea un post sociale, un profilo sociale, un caso, un referente e supporta i casi di uso comune. Per informazioni sulla modifica della classe Apex predefinita, vedere Modifica della classe Apex predefinita.

   Nota: se si utilizza il pacchetto di base non è possibile modificare la classe Apex ma è possibile modificare l'utente con cui viene eseguita.

8. Per assegnare puntatori sociali a un profilo o a un insieme di autorizzazioni, sempre da Imposta:
   - Immettere *`Profili`* nella casella `Ricerca veloce`, quindi selezionare **Profili**.
   - Immettere *`Insiemi di autorizzazioni`* nella casella `Ricerca veloce`, quindi selezionare **Insiemi di autorizzazioni**.

9. Fare clic su un profilo o insieme di autorizzazioni esistente o crearne uno nuovo.
10. Nella sezione Applicazioni, fare clic su **Account sociali assegnati**.
11. Fare clic su **Modifica**.



12. Assegnare gli account sociali che devono essere disponibili per gli utenti con quel profilo o insieme di autorizzazioni.

    Importante: tutti gli utenti devono avere il profilo o l'insieme di autorizzazioni scelto o creato nel passaggio 8.

13. Salvare le modifiche.
14. Controllare che il profilo o l'insieme di autorizzazioni abbia la visibilità dei campi appropriata.
    - Per i profili, da Imposta immettere *Profili* nella casella Ricerca veloce, selezionare **Profili** e quindi il profilo scelto o creato in precedenza. Poi, nella sezione Protezione livello campo, selezionare **Post sociale**.
    - Per gli insiemi di autorizzazioni, da Imposta immettere *Insiemi di autorizzazioni* nella casella Ricerca veloce, selezionare **Insiemi di autorizzazioni** e quindi selezionare l'insieme di autorizzazioni scelto o creato in precedenza. Fare clic su **Impostazioni oggetti** e selezionare **Post sociale**.
15. Fare clic su **Modifica**. In Autorizzazioni campi, controllare che tutti i campi disponibili siano impostati su Visibile (non Sola lettura) per i profili o su Modifica per gli insiemi di autorizzazioni. Fare clic su **Salva**.
16. Se lo si desidera, impostare Testo veloce per consentire agli agenti di creare risposte pronte per l'invio nei social network. Vedere Abilitazione di Testo veloce
17. Se lo si desidera, concedere l'accesso in lettura ai post sociali agli utenti dei portali e delle comunità esterne.

    Per rendere disponibili i post sociali nelle comunità e nei portali, i requisiti sono tre.
    - Verificare che l'utente abbia accesso ai casi nella comunità.
    - Concedere l'autorizzazione di lettura dei post sociali nei profili degli utenti.
    - Nell'oggetto Post sociale dell'organizzazione, abilitare la visibilità di singoli campi mediante le impostazioni di protezione a livello di campo.

    Nota: quando vengono soddisfatti questi requisiti, gli utenti esterni possono vedere tutti i post sociali che vengono loro presentati. Ad esempio, se il feed di un caso o di un lead viene reso visibile all'esterno, tutti i suoi post sociali saranno visibili. Attualmente non vi è modo di limitare la visibilità a livello di oggetto Post sociale.

Per i primi mesi di utilizzo del Servizio clienti sociale, si consiglia di attivare il tracciamento della cronologia per gli oggetti Profilo sociale e Post sociale. Il tracciamento della cronologia facilita l'identificazione dell'autore di una modifica e del momento in cui è avvenuta e la distinzione fra modifiche automatiche e manuali.

Creazione dell'interfaccia per le azioni sociali

L'azione sociale viene creata quando si installa il Servizio clienti sociale. È possibile aggiungere, eliminare e organizzare i campi in base alle esigenze della propria organizzazione.

L'azione sociale viene creata quando si abilita il Servizio clienti sociale.

1. Dalle impostazioni di gestione degli oggetti per i casi, accedere a Pulsanti, Link e Azioni.
2. Fare clic su **Layout** accanto all'azione sociale.
3. Modificare i campi desiderati.

   Nota: La modifica dei valori dei campi potrebbe rendere invalidi i post in entrata per la classe Apex del Servizio clienti sociale.

   Per poter inviare contenuti sociali, l'azione sociale deve disporre dei seguenti campi:

   - In risposta a:
   - Account sociale gestito
   - Tipo di messaggio
   - Contenuto

   Titoli e Nome sono campi obbligatori. Per rimuoverli, creare un valore predeterminato per ogni campo ed eliminarli dall'azione. Vedere Impostazione di valori di campo predeterminati per i campi azione.
4. Fare clic su **Salva**.
5. Dalle impostazioni di gestione degli oggetti per i casi, accedere a Layout di pagina.
6. In Layout di pagina caso, fare clic su **Modifica** accanto a Layout basato su feed.
7. Nella tavolozza, fare clic su **Azioni**.
8. Verificare che l'azione sociale sia nella sezione del layout Azioni nel publisher di Salesforce Classic.
9. Se lo si desidera, ripetere i passaggi da 5 a 8 per l'oggetto Lead per abilitare l'azione sociale nei lead (dalle impostazioni di gestione dell'oggetto per i lead, accedere a Layout di pagina).

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Il Servizio clienti sociale è disponibile nelle versioni **Enterprise Edition**, **Performance Edition** e **Unlimited Edition**.

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per amministrare il Servizio clienti sociale:

- "Gestisci utenti"

  E

  "Personalizza applicazione"

Per creare elementi feed caso:

- Tracciamento dei feed per tutti gli oggetti correlati nell'oggetto Caso

Abilitazione della moderazione per il Servizio clienti sociale

Utilizzare la moderazione per gestire i post in entrata e creare casi solo per i post che richiedono assistenza. In questo modo ci si concentra sui clienti che hanno effettivamente dei problemi e si evita di aprire casi inutilmente.

Non è necessario aprire un caso per tutti i post: ad esempio, un tweet o un post che contiene dei complimenti non richiede un intervento da parte dell'agente. Tuttavia, l'impostazione standard del servizio clienti sociale prevede la creazione automatica di un caso per ogni post sociale. Con la moderazione, gli agenti possono decidere per quali post creare dei casi e per quali no. La moderazione si abilita impostando nell'account Radian6 o Social Studio una regola di hub sociale che disattiva la creazione automatica dei casi.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Il Servizio clienti sociale è disponibile nelle versioni **Enterprise Edition**, **Performance Edition** e **Unlimited Edition**.

AUTORIZZAZIONI UTENTE

Per amministrare il Servizio clienti sociale:

- "Gestisci utenti"

  E

  "Personalizza applicazione"

Nota: se si utilizza lo Starter Pack, è possibile specificare se si desidera creare automaticamente i casi quando i post provengono da un determinato account sociale nella scheda Account sociali. Vedere Impostazione del Servizio clienti sociale a pagina 462.

1. Dall'account Radian6 o Social Studio, fare clic sulla scheda **Regole**.
2. Creare una regola, o utilizzarne una esistente per indicare che non vengono creati casi in Salesforce.

   Ad esempio, la regola dovrebbe essere impostata nel modo seguente.

   a. Azione: invia a Salesforce.

   b. Casella di controllo `Crea caso` deselezionata.
3. Salvare la regola e abilitarla.

Nota: la regola si può abilitare per tutti i post sociali o solo per quelli provenienti da determinati account gestiti.

La creazione dei casi si può personalizzare anche implementando una logica dei casi Apex personalizzata. Da Imposta, immettere *`Gestione clienti sociale`* nella casella `Ricerca veloce`, quindi selezionare **Impostazioni**. Vedere Modifica della classe Apex predefinita.

Modifica della classe Apex predefinita

È possibile personalizzare la classe Apex predefinita per specificare le modalità di elaborazione dei contenuti sociali in entrata.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic

Il Servizio clienti sociale è disponibile nelle versioni **Enterprise Edition**, **Performance Edition** e **Unlimited Edition**.

La classe Apex predefinita per il Servizio clienti sociale crea un post sociale, un profilo sociale, un caso, un referente e supporta i casi di uso comune. È possibile personalizzare le modalità di elaborazione delle informazioni con la creazione di una nuova classe Apex.

Se si modifica la classe Apex predefinita, avere cura di selezionare la nuova classe Apex nella pagina di impostazione, dove è anche possibile visualizzare gli errori di elaborazione Apex. Da Imposta, immettere *`Gestione clienti sociale`* nella casella `Ricerca veloce`, quindi selezionare **Impostazioni**. Se si verificano errori, all'amministratore viene inviato un messaggio email e, nella maggior parte dei casi, i dati vengono salvati e possono essere nuovamente elaborati. Se gli errori in attesa di essere rielaborati sono troppi, le regole dell'hub sociale Salesforce vengono messe automaticamente in pausa per evitare di perdere contenuti sociali.

Sono disponibili dei test per la classe Apex predefinita. Se si modifica la classe Apex è necessario modificare i test di conseguenza.

Nota: i profili sociali creati dopo il rilascio Summer '15 hanno un campo che indica il social network che ha creato il profilo: `App di origine`. Questo campo viene impostato alla creazione e non è aggiornabile. Se l'organizzazione utilizza una classe Apex

personalizzata è necessario aggiornarla per utilizzare questo campo. Tenere presente che nei profili creati prima del rilascio Summer '15 il campo è assente. Inoltre, ogni volta che si aggiungono nuovi campi all'azione sociale è necessario aggiornare la versione di Apex per consentire il salvataggio dei nuovi campi.

Per creare una nuova classe Apex, in Imposta immettere *Classi Apex* nella casella Ricerca veloce, quindi selezionare **Classi Apex**. Il codice seguente si può utilizzare per:

- Supportare gli account personali
- Specificare un ID account predefinito
- Modificare il numero di giorni che intercorrono prima della riapertura dei casi chiusi

```
global class MyInboundSocialPostHandlerImpl extends
Social.InboundSocialPostHandlerImpl implements Social.InboundSocialPostHandler {
    global override SObject createPersonaParent(SocialPersona persona) {
        String name = persona.Name;
        if (persona.RealName != null && String.isNotBlank(persona.RealName))
        name = persona.RealName;

        String firstName = '';
        String lastName = 'unknown';
        if (name != null && String.isNotBlank(name)) {
        firstName = name.substringBeforeLast(' ');
        lastName = name.substringAfterLast(' ');
        if (lastName == null || String.isBlank(lastName))
        lastName = firstName;
        }

        //You must have a default Person Account record type
        Account acct = new Account (LastName = lastName, FirstName = firstName);
        insert acct;
        return acct;
        }

    global override String getDefaultAccountId() {
        return '<account ID>';
    }

    global override Integer getMaxNumberOfDaysClosedToReopenCase() {
        return 5;
    }
}
```

Per implementare il proprio processo Servizio clienti sociale, si può utilizzare il codice seguente.

```
global class MyInboundSocialPostHandlerImpl implements Social.InboundSocialPostHandler {
    global Social.InboundSocialPostResult handleInboundSocialPost(SocialPost post,
    SocialPersona persona, Map<String,Object> data) {
        Social.InboundSocialPostResult result = new Social.InboundSocialPostResult();

        // Custom process

        return result;
    }
}
```

La classe Apex predefinita imposta come padre del profilo il referente. Per impostare come padre del profilo un account, un account personale o un lead, creare un metodo per ignorare il padre del profilo.

Guida alla classe Apex predefinita

Il codice completo della classe Apex predefinita del Servizio clienti sociale.

```
global virtual class InboundSocialPostHandlerImpl implements Social.InboundSocialPostHandler
 {

    final static Integer CONTENT_MAX_LENGTH = 32000;
    Boolean isNewCaseCreated = false;

    // Reopen case if it has not been closed for more than this number
    global virtual Integer getMaxNumberOfDaysClosedToReopenCase() {
        return 5;
    }

    // Create a case if one of these post tags are on the SocialPost, regardless of the
skipCreateCase indicator.
    global virtual Set<String> getPostTagsThatCreateCase(){
        return new Set<String>();
    }

    global virtual String getDefaultAccountId() {
        return null;
    }

    global Social.InboundSocialPostResult handleInboundSocialPost(SocialPost post,
SocialPersona persona, Map<String, Object> rawData) {
        Social.InboundSocialPostResult result = new Social.InboundSocialPostResult();
        result.setSuccess(true);
        matchPost(post);
        matchPersona(persona);

        if ((post.Content != null) && (post.Content.length() > CONTENT_MAX_LENGTH)) {
            post.Content = post.Content.abbreviate(CONTENT_MAX_LENGTH);
        }

        if (post.Id != null) {
            handleExistingPost(post, persona);
            return result;
        }

        setReplyTo(post, persona);
        buildPersona(persona);
        Case parentCase = buildParentCase(post, persona, rawData);
        setRelationshipsOnPost(post, persona, parentCase);

        upsert post;

        if(isNewCaseCreated){
            updateCaseSource(post, parentCase);
        }
```

```
        return result;
    }

    private void updateCaseSource(SocialPost post, Case parentCase){
        if(parentCase != null) {
            parentCase.SourceId = post.Id;
            update parentCase;
        }

    }

    private void handleExistingPost(SocialPost post, SocialPersona persona) {
        update post;
        if (persona.id != null)
            updatePersona(persona);
    }

    private void setReplyTo(SocialPost post, SocialPersona persona) {
        SocialPost replyTo = findReplyTo(post, persona);
        if(replyTo.id != null) {
            post.replyToId = replyTo.id;
            post.replyTo = replyTo;
        }
    }

    private SocialPersona buildPersona(SocialPersona persona) {
        if (persona.Id == null)
            createPersona(persona);
        else
            updatePersona(persona);

        return persona;
    }

    private void updatePersona(SocialPersona persona) {
        try{
            update persona;
        }catch(Exception e) {
            System.debug('Error updating social persona: ' + e.getMessage());
        }
    }

   private Case buildParentCase(SocialPost post, SocialPersona persona, Map<String, Object>
rawData){
        Case parentCase = findParentCase(post, persona);
        if (parentCase != null) {
            if (!parentCase.IsClosed) {
                return parentCase;
            }
            else if (caseShouldBeReopened(parentCase)) {
                reopenCase(parentCase);
                return parentCase;
            }
```

```
        }
        if(shouldCreateCase(post, rawData)){
            isNewCaseCreated = true;
            return createCase(post, persona);
        }

        return null;
    }

    private boolean caseShouldBeReopened(Case c){
        return c.id != null && c.isClosed && System.now() <
c.closedDate.addDays(getMaxNumberOfDaysClosedToReopenCase());
    }

    private void setRelationshipsOnPost(SocialPost postToUpdate, SocialPersona persona,
Case parentCase) {
        if (persona.Id != null) {
            postToUpdate.PersonaId = persona.Id;

            if(persona.ParentId.getSObjectType() != SocialPost.sObjectType) {
                postToUpdate.WhoId = persona.ParentId;
            }
        }
        if(parentCase != null) {
            postToUpdate.ParentId = parentCase.Id;
        }
    }

    private Case createCase(SocialPost post, SocialPersona persona) {
        Case newCase = new Case(subject = post.Name);
        if (persona != null && persona.ParentId != null) {
            if (persona.ParentId.getSObjectType() == Contact.sObjectType) {
                newCase.ContactId = persona.ParentId;
            } else if (persona.ParentId.getSObjectType() == Account.sObjectType) {
                newCase.AccountId = persona.ParentId;
            }
        }
        if (post != null && post.Provider != null) {
            newCase.Origin = post.Provider;
        }
        insert newCase;
        return newCase;
    }

    private Case findParentCase(SocialPost post, SocialPersona persona) {
        Case parentCase = null;
        if (post.ReplyTo != null && !isReplyingToAnotherCustomer(post, persona) &&
!isChat(post)) {
            parentCase = findParentCaseFromPostReply(post);
        }
        if (parentCase == null) {
            parentCase = findParentCaseFromPersona(post, persona);
        }
        return parentCase;
```

```
    }

    private boolean isReplyingToAnotherCustomer(SocialPost post, SocialPersona persona){
     return !post.ReplyTo.IsOutbound && post.ReplyTo.PersonaId != persona.Id;
    }

    private boolean isChat(SocialPost post){
     return post.messageType == 'Private' || post.messageType == 'Direct';
    }

    private Case findParentCaseFromPostReply(SocialPost post) {
        if (post.ReplyTo != null && String.isNotBlank(post.ReplyTo.ParentId)) {
            List<Case> cases = [SELECT Id, IsClosed, Status, ClosedDate FROM Case WHERE
Id = :post.ReplyTo.ParentId LIMIT 1];
            if(!cases.isEmpty()) {
                return cases[0];
            }
        }
        return null;
    }

    private Case findParentCaseFromPersona(SocialPost post, SocialPersona persona) {
        SocialPost lastestInboundPostWithSamePersonaAndRecipient =
findLatestInboundPostBasedOnPersonaAndRecipient(post, persona);
        if (lastestInboundPostWithSamePersonaAndRecipient != null) {
            List<Case> cases = [SELECT Id, IsClosed, Status, ClosedDate FROM Case WHERE
id = :lastestInboundPostWithSamePersonaAndRecipient.parentId LIMIT 1];
            if(!cases.isEmpty()) {
                return cases[0];
            }
        }
        return null;
    }

    private void reopenCase(Case parentCase) {
        SObject[] status = [SELECT MasterLabel FROM CaseStatus WHERE IsClosed = false AND
 IsDefault = true];
        parentCase.Status = ((CaseStatus)status[0]).MasterLabel;
        update parentCase;
    }

    private void matchPost(SocialPost post) {
            if (post.Id != null) return;

        performR6PostIdCheck(post);

        if (post.Id == null){
            performExternalPostIdCheck(post);
        }
    }


    private void performR6PostIdCheck(SocialPost post){
        if(post.R6PostId == null) return;
```

```
        List<SocialPost> postList = [SELECT Id FROM SocialPost WHERE R6PostId =
:post.R6PostId LIMIT 1];
        if (!postList.isEmpty()) {
            post.Id = postList[0].Id;
        }
    }


    private void performExternalPostIdCheck(SocialPost post) {
        if (post.provider == 'Facebook' && post.messageType == 'Private') return;
        if (post.provider == null || post.externalPostId == null) return;
        List<SocialPost> postList = [SELECT Id FROM SocialPost WHERE ExternalPostId =
:post.ExternalPostId AND Provider = :post.provider LIMIT 1];
        if (!postList.isEmpty()) {
            post.Id = postList[0].Id;
        }
    }


    private SocialPost findReplyTo(SocialPost post, SocialPersona persona) {
        if(post.replyToId != null && post.replyTo == null)
            return findReplyToBasedOnReplyToId(post);
        if(post.responseContextExternalId != null){
            if((post.provider == 'Facebook' && post.messageType == 'Private') ||
(post.provider == 'Twitter' && post.messageType == 'Direct')){
                SocialPost replyTo =
findReplyToBasedOnResponseContextExternalPostIdAndProvider(post);
                if(replyTo.id != null)
                 return replyTo;
            }
            return findReplyToBasedOnExternalPostIdAndProvider(post);
        }
        return new SocialPost();
    }

    private SocialPost findReplyToBasedOnReplyToId(SocialPost post){
       List<SocialPost> posts = [SELECT Id, ParentId, IsOutbound, PersonaId FROM SocialPost
 WHERE id = :post.replyToId LIMIT 1];
        if(posts.isEmpty())
            return new SocialPost();
        return posts[0];
    }

    private SocialPost findReplyToBasedOnExternalPostIdAndProvider(SocialPost post){
       List<SocialPost> posts = [SELECT Id, ParentId, IsOutbound, PersonaId FROM SocialPost
 WHERE Provider = :post.provider AND ExternalPostId = :post.responseContextExternalId LIMIT
 1];
        if(posts.isEmpty())
            return new SocialPost();
        return posts[0];
    }

   private SocialPost findReplyToBasedOnResponseContextExternalPostIdAndProvider(SocialPost
 post){
```

```
       List<SocialPost> posts = [SELECT Id, ParentId, IsOutbound, PersonaId FROM SocialPost
 WHERE Provider = :post.provider AND responseContextExternalId =
:post.responseContextExternalId ORDER BY posted DESC NULLS LAST LIMIT 1];
        if(posts.isEmpty())
            return new SocialPost();
        return posts[0];
    }

    private SocialPost findLatestInboundPostBasedOnPersonaAndRecipient(SocialPost post,
SocialPersona persona) {
        if (persona != null && String.isNotBlank(persona.Id) && post != null &&
String.isNotBlank(post.Recipient)) {
            List<SocialPost> posts = [SELECT Id, ParentId FROM SocialPost WHERE Provider
= :post.provider AND Recipient = :post.Recipient AND PersonaId = :persona.id AND IsOutbound
 = false ORDER BY CreatedDate DESC LIMIT 1];
            if (!posts.isEmpty()) {
                return posts[0];
            }
        }
        return null;
    }

    private void matchPersona(SocialPersona persona) {
        if (persona != null) {
            List<SocialPersona> personaList = new List<SocialPersona>();
            if(persona.Provider != 'Other' && String.isNotBlank(persona.ExternalId)) {
                personaList = [SELECT Id, ParentId FROM SocialPersona WHERE
                    Provider = :persona.Provider AND
                    ExternalId = :persona.ExternalId LIMIT 1];
           } else if(persona.Provider == 'Other' && String.isNotBlank(persona.ExternalId)
 && String.isNotBlank(persona.MediaProvider)) {
                personaList = [SELECT Id, ParentId FROM SocialPersona WHERE
                    MediaProvider = :persona.MediaProvider AND
                    ExternalId = :persona.ExternalId LIMIT 1];
            } else if(persona.Provider == 'Other' && String.isNotBlank(persona.Name) &&
String.isNotBlank(persona.MediaProvider)) {
                personaList = [SELECT Id, ParentId FROM SocialPersona WHERE
                    MediaProvider = :persona.MediaProvider AND
                    Name = :persona.Name LIMIT 1];
            }

            if (!personaList.isEmpty()) {
                persona.Id = personaList[0].Id;
                persona.ParentId = personaList[0].ParentId;
            }
        }
    }

    private void createPersona(SocialPersona persona) {
        if (persona == null || String.isNotBlank(persona.Id) ||
!isThereEnoughInformationToCreatePersona(persona))
            return;

        SObject parent = createPersonaParent(persona);
```

```
        persona.ParentId = parent.Id;
        insert persona;
    }

    private boolean isThereEnoughInformationToCreatePersona(SocialPersona persona) {
        return String.isNotBlank(persona.Name) &&
               String.isNotBlank(persona.Provider) &&
               String.isNotBlank(persona.MediaProvider);
    }

    private boolean shouldCreateCase(SocialPost post, Map<String, Object> rawData){
        return !hasSkipCreateCaseIndicator(rawData) || hasPostTagsThatCreateCase(post);
    }

    private boolean hasSkipCreateCaseIndicator(Map<String, Object> rawData) {
        Object skipCreateCase = rawData.get('skipCreateCase');
        return skipCreateCase != null &&
'true'.equalsIgnoreCase(String.valueOf(skipCreateCase));
    }

    private boolean hasPostTagsThatCreateCase(SocialPost post){
        Set<String> postTags = getPostTags(post);
        postTags.retainAll(getPostTagsThatCreateCase());
        return !postTags.isEmpty();
    }

    private Set<String> getPostTags(SocialPost post){
        Set<String> postTags = new Set<String>();
        if(post.postTags != null)
            postTags.addAll(post.postTags.split(',', 0));
        return postTags;
    }

    global String getPersonaFirstName(SocialPersona persona) {
        String name = getPersonaName(persona);
        String firstName = '';
        if (name.contains(' ')) {
            firstName = name.substringBeforeLast(' ');
        }
        firstName = firstName.abbreviate(40);
        return firstName;
    }

    global String getPersonaLastName(SocialPersona persona) {
        String name = getPersonaName(persona);
        String lastName = name;
        if (name.contains(' ')) {
            lastName = name.substringAfterLast(' ');
        }
        lastName = lastName.abbreviate(80);
        return lastName;
    }

    private String getPersonaName(SocialPersona persona) {
```

```
        String name = persona.Name.trim();
        if (String.isNotBlank(persona.RealName)) {
            name = persona.RealName.trim();
        }
        return name;
    }

    global virtual SObject createPersonaParent(SocialPersona persona) {

        String firstName = getPersonaFirstName(persona);
        String lastName = getPersonaLastName(persona);

        Contact contact = new Contact(LastName = lastName, FirstName = firstName);
        String defaultAccountId = getDefaultAccountId();
        if (defaultAccountId != null)
            contact.AccountId = defaultAccountId;
        insert contact;
        return contact;
    }


}
```

Test Apex per la classe Apex predefinita

Test del Servizio clienti sociale per il codice della classe Apex predefinita.

```
@isTest
public class InboundSocialPostHandlerImplTest {

    static Map<String, Object> sampleSocialData;
    static Social.InboundSocialPostHandlerImpl handler;

    static {
     handler = new Social.InboundSocialPostHandlerImpl();
        sampleSocialData = getSampleSocialData('1');
    }

    static testMethod void verifyNewRecordCreation() {
        SocialPost post = getSocialPost(sampleSocialData);
        SocialPersona persona = getSocialPersona(sampleSocialData);

        test.startTest();
        handler.handleInboundSocialPost(post, persona, sampleSocialData);
        test.stopTest();

        SocialPost createdPost = [SELECT Id, PersonaId, ParentId, WhoId FROM SocialPost];

        SocialPersona createdPersona = [SELECT Id, ParentId FROM SocialPersona];
        Contact createdContact = [SELECT Id FROM Contact];
        Case createdCase = [SELECT Id, ContactId FROM Case];

        System.assertEquals(createdPost.PersonaId, createdPersona.Id, 'Post is not linked
 to the Persona.');
```

```
       System.assertEquals(createdPost.WhoId, createdPersona.ParentId, 'Post is not linked
 to the Contact');
        System.assertEquals(createdPost.ParentId, createdCase.Id, 'Post is not linked to
the Case.');
        System.assertEquals(createdCase.ContactId, createdContact.Id, 'Contact is not
linked to the Case.');
    }

    static testMethod void matchSocialPostRecord() {
        SocialPost existingPost = getSocialPost(getSampleSocialData('2'));
        insert existingPost;

        SocialPost post = getSocialPost(sampleSocialData);
        post.R6PostId = existingPost.R6PostId;
        SocialPersona persona = getSocialPersona(sampleSocialData);

        test.startTest();
        handler.handleInboundSocialPost(post, persona, sampleSocialData);
        test.stopTest();

        System.assertEquals(1, [SELECT Id FROM SocialPost].size(), 'There should be only
1 post');
    }

    static testMethod void matchSocialPersonaRecord() {
     Contact existingContact = new Contact(LastName = 'LastName');
     insert existingContact;
     SocialPersona existingPersona = getSocialPersona(getSampleSocialData('2'));
     existingPersona.ParentId = existingContact.Id;
     insert existingPersona;

     SocialPost post = getSocialPost(sampleSocialData);
        SocialPersona persona = getSocialPersona(sampleSocialData);
        persona.ExternalId = existingPersona.ExternalId;

        test.startTest();
        handler.handleInboundSocialPost(post, persona, sampleSocialData);
        test.stopTest();

        SocialPost createdPost = [SELECT Id, PersonaId, ParentId, WhoId FROM SocialPost];

        SocialPersona createdPersona = [SELECT Id, ParentId FROM SocialPersona];
        Contact createdContact = [SELECT Id FROM Contact];
        Case createdCase = [SELECT Id, ContactId FROM Case];

        System.assertEquals(createdPost.PersonaId, createdPersona.Id, 'Post is not linked
 to the Persona.');
       System.assertEquals(createdPost.WhoId, createdPersona.ParentId, 'Post is not linked
 to the Contact');
        System.assertEquals(createdPost.ParentId, createdCase.Id, 'Post is not linked to
the Case.');
        System.assertEquals(createdCase.ContactId, createdContact.Id, 'Contact is not
linked to the Case.');
    }
```

```
    static testMethod void matchCaseRecord() {
     Contact existingContact = new Contact(LastName = 'LastName');
     insert existingContact;
     SocialPersona existingPersona = getSocialPersona(getSampleSocialData('2'));
     existingPersona.ParentId = existingContact.Id;
     insert existingPersona;
     Case existingCase = new Case(ContactId = existingContact.Id, Subject = 'Test Case');

     insert existingCase;
     SocialPost existingPost = getSocialPost(getSampleSocialData('2'));
     existingPost.ParentId = existingCase.Id;
     existingPost.WhoId = existingContact.Id;
     existingPost.PersonaId = existingPersona.Id;
     insert existingPost;

     SocialPost post = getSocialPost(sampleSocialData);
     post.responseContextExternalId = existingPost.ExternalPostId;

        test.startTest();
        handler.handleInboundSocialPost(post, existingPersona, sampleSocialData);
        test.stopTest();

        SocialPost createdPost = [SELECT Id, PersonaId, ParentId, WhoId FROM SocialPost
WHERE R6PostId = :post.R6PostId];
       System.assertEquals(existingPersona.Id, createdPost.PersonaId, 'Post is not linked
 to the Persona.');
        System.assertEquals(existingContact.Id, createdPost.WhoId, 'Post is not linked to
 the Contact');
        System.assertEquals(existingCase.Id, createdPost.ParentId, 'Post is not linked to
 the Case.');
        System.assertEquals(1, [SELECT Id FROM Case].size(), 'There should only be 1
Case.');
    }

    static testMethod void reopenClosedCase() {
     Contact existingContact = new Contact(LastName = 'LastName');
     insert existingContact;
     SocialPersona existingPersona = getSocialPersona(getSampleSocialData('2'));
     existingPersona.ParentId = existingContact.Id;
     insert existingPersona;
     Case existingCase = new Case(ContactId = existingContact.Id, Subject = 'Test Case',
Status = 'Closed');
     insert existingCase;
     SocialPost existingPost = getSocialPost(getSampleSocialData('2'));
     existingPost.ParentId = existingCase.Id;
     existingPost.WhoId = existingContact.Id;
     existingPost.PersonaId = existingPersona.Id;
     insert existingPost;

     SocialPost post = getSocialPost(sampleSocialData);
     post.responseContextExternalId = existingPost.ExternalPostId;

        test.startTest();
```

```
        handler.handleInboundSocialPost(post, existingPersona, sampleSocialData);
        test.stopTest();

        SocialPost createdPost = [SELECT Id, PersonaId, ParentId, WhoId FROM SocialPost
WHERE R6PostId = :post.R6PostId];
       System.assertEquals(existingPersona.Id, createdPost.PersonaId, 'Post is not linked
 to the Persona.');
        System.assertEquals(existingContact.Id, createdPost.WhoId, 'Post is not linked to
 the Contact');
        System.assertEquals(existingCase.Id, createdPost.ParentId, 'Post is not linked to
 the Case.');
        System.assertEquals(1, [SELECT Id FROM Case].size(), 'There should only be 1
Case.');
        System.assertEquals(false, [SELECT Id, IsClosed FROM Case WHERE Id =
:existingCase.Id].IsClosed, 'Case should be open.');
    }

    static SocialPost getSocialPost(Map<String, Object> socialData) {
        SocialPost post = new SocialPost();
        post.Name = String.valueOf(socialData.get('source'));
        post.Content = String.valueOf(socialData.get('content'));
        post.Posted = Date.valueOf(String.valueOf(socialData.get('postDate')));
        post.PostUrl = String.valueOf(socialData.get('postUrl'));
        post.Provider = String.valueOf(socialData.get('mediaProvider'));
        post.MessageType = String.valueOf(socialData.get('messageType'));
        post.ExternalPostId = String.valueOf(socialData.get('externalPostId'));
        post.R6PostId = String.valueOf(socialData.get('r6PostId'));
        return post;
    }

    static SocialPersona getSocialPersona(Map<String, Object> socialData) {
        SocialPersona persona = new SocialPersona();
        persona.Name = String.valueOf(socialData.get('author'));
        persona.RealName = String.valueOf(socialData.get('realName'));
        persona.Provider = String.valueOf(socialData.get('mediaProvider'));
        persona.MediaProvider = String.valueOf(socialData.get('mediaProvider'));
        persona.ExternalId = String.valueOf(socialData.get('externalUserId'));
        return persona;
    }

    static Map<String, Object> getSampleSocialData(String suffix) {
        Map<String, Object> socialData = new Map<String, Object>();
        socialData.put('r6PostId', 'R6PostId' + suffix);
        socialData.put('r6SourceId', 'R6SourceId' + suffix);
        socialData.put('postTags', null);
        socialData.put('externalPostId', 'ExternalPostId' + suffix);
        socialData.put('content', 'Content' + suffix);
        socialData.put('postDate', '2015-01-12T12:12:12Z');
        socialData.put('mediaType', 'Twitter');
        socialData.put('author', 'Author');
        socialData.put('skipCreateCase', false);
        socialData.put('mediaProvider', 'TWITTER');
        socialData.put('externalUserId', 'ExternalUserId');
        socialData.put('postUrl', 'PostUrl' + suffix);
```

```
        socialData.put('messageType', 'Tweet');
        socialData.put('source', 'Source' + suffix);
        socialData.put('replyToExternalPostId', null);
        socialData.put('realName', 'Real Name');
        return socialData;
    }
}
```

Rapporti sulle attività di assistenza

Utilizzare i rapporti assistenza per tenere traccia del numero di casi creati, dei commenti ai casi, dei casi generati da messaggi email, dei titolari dei casi, dei ruoli referenti dei casi, dei casi con soluzioni, dell'intervallo di tempo trascorso da quando il caso ha cambiato stato o titolare e della cronologia dei casi.

È anche possibile eseguire un rapporto sulle soluzioni dell'organizzazione che comprenda la cronologia delle soluzioni, le lingue in cui sono state redatte le soluzioni e lo stato di aggiornamento delle soluzioni tradotte. Se il portale Self-Service è abilitato, è possibile eseguire rapporti sull'utilizzo del portaleSelf-Service.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponibile nelle versioni: **tutte** le versioni tranne **Database.com** (i rapporti che si possono visualizzare sono determinati dalla versione).

IN QUESTA SEZIONE:

Utilizzo dei tipi di rapporto personalizzati per generare rapporti sulle attività di assistenza
Casi e soluzioni sono dotati di numerosi tipi di rapporto personalizzati utilizzabili per monitorare l'operato del proprio team con casi e soluzioni.

Suggerimenti per generare rapporti assistenza efficaci
Si possono ottenere moltissime informazioni utili dai dati di casi e soluzioni se si tengono presenti alcuni suggerimenti e alcune procedure consigliate.

Utilizzo dei tipi di rapporto personalizzati per generare rapporti sulle attività di assistenza

Casi e soluzioni sono dotati di numerosi tipi di rapporto personalizzati utilizzabili per monitorare l'operato del proprio team con casi e soluzioni.

Utilizzare i tipi di rapporto personalizzati integrati per creare rapporti relativi al numero di casi creati, ai commenti ai casi, ai casi generati da messaggi email, ai titolari dei casi, ai ruoli referenti dei casi, ai casi con soluzioni, all'intervallo di tempo trascorso da quando il caso ha cambiato stato o titolare e alla cronologia dei campi dei casi.

È anche possibile generare un rapporto sulle soluzioni dell'organizzazione che comprenda la cronologia delle soluzioni, le lingue in cui sono state redatte le soluzioni e lo stato di aggiornamento delle soluzioni tradotte.

Alcuni tipi di rapporto personalizzato diventano disponibili solo quando si abilitano le funzioni corrispondenti. Ad esempio, quando si abilitano i rapporti con trend storico per i Casi viene reso automaticamente disponibile un tipo di rapporto personalizzato Casi con trend storico.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponibile in: **tutte** le versioni tranne **Database.com** (i rapporti che si possono visualizzare sono determinati dalla versione).

Casi con trend storico

Utilizzare il tipo di rapporto personalizzato Casi con trend storico per analizzare le variazioni dei dati dei casi nel tempo. Il rapporto è disponibile quando sono abilitati i rapporti con trend storico.

Casi e messaggi email

È possibile creare un rapporto personalizzato per visualizzare un elenco di messaggi email in entrata e in uscita in base al caso selezionando il tipo di rapporto Casi e messaggi email. Questo tipo di rapporto è disponibile quando è abilitata la funzione Email a caso o Email a caso on-demand.

Soluzioni tradotte

Scegliere il rapporto Soluzioni tradotte per ottenere il riepilogo delle soluzioni tradotte associate a ogni soluzione principale.

Ruolo referente

Scegliere il rapporto Ruolo referente per visualizzare tutti i casi con i relativi ruoli referente associati.

Casi con articoli

Scegliere il rapporto Casi con articoli per visualizzare gli articoli collegati ai casi. Questo rapporto è disponibile se è abilitato Salesforce Knowledge.

Il rapporto visualizza gli articoli anche se non sono contrassegnati come disponibili per il canale dell'applicazione interna.

Ciclo di vita del caso

È possibile eseguire rapporti sul ciclo di vita del caso per visualizzare i risultati del campo `Intervallo`, che indica il periodo di tempo trascorso dall'ultima volta che il caso ha cambiato stato o titolare. A ogni modifica di questo tipo, il contatore viene azzerato.

Contratti di servizio con diritti

Utilizzare il tipo di rapporto Contratti di servizio con diritti per generare rapporti sui servizi a cui hanno diritto i clienti. Il rapporto è disponibile quando sono abilitati i contratti di servizio con diritti.

Account con diritti con referenti

Elenca gli account con diritti che includono i riferenti (denominati chiamanti). Il rapporto è disponibile quando sono abilitati i contratti di servizio con diritti.

Contratti di servizio con voci di contratto

Elenca i contratti di servizio con voci di contratto (prodotti). È disponibile quando sono abilitati i contratti di servizio con voci di contratto e diritti

Casi con punti salienti

È possibile creare un rapporto personalizzato per visualizzare un elenco di casi con punti salienti scegliendo il tipo di rapporto Casi con punti salienti. Questo tipo di rapporto è disponibile se sono abilitati i diritti.

Cronologia casi/Cronologia soluzioni

Utilizzare i tipi di rapporto Cronologia casi e Cronologia soluzioni per tenere traccia della cronologia dei campi standard e personalizzati relativa a casi e soluzioni per i quali sia impostato il tracciamento della cronologia dei campi. Utilizzare questi rapporti per visualizzare i valori vecchi e nuovi dei campi di cui viene tenuta traccia. Non è possibile utilizzare condizioni di filtro per eseguire una ricerca sui risultati dei campi `Vecchio valore` e `Nuovo valore`.

Diritti e contratti

Utilizzare i tipi di rapporto personalizzati per definire criteri dei rapporti dai quali gli utenti possono eseguire e creare rapporti sui diritti, contratti di servizio e voci di contratto. Una volta abilitata la gestione diritti, Salesforce include automaticamente i seguenti tipi di rapporto personalizzato:

Tipo di rapporto personalizzato	Descrizione	Posizione del tipo di rapporto
Account con diritti con referenti	Elenca gli account con diritti che includono i riferenti (denominati chiamanti).	Account e referenti
Contratti di servizio con voci di contratto	Elenca i contratti di servizio con voci di contratto (prodotti).	Rapporti assistenza clienti
Contratti di servizio con diritti	Elenca i contratti di servizio con diritti.	Rapporti assistenza clienti

Suggerimenti per generare rapporti assistenza efficaci

Si possono ottenere moltissime informazioni utili dai dati di casi e soluzioni se si tengono presenti alcuni suggerimenti e alcune procedure consigliate.

- Quando si esegue un rapporto sui casi, aggiungere il campo `Numero caso controllante` al rapporto. Questo campo indica se un caso è associato a un caso controllante.
- Quando si esegue un rapporto sulla soluzione di casi alla prima chiamata, aggiungere il campo `Chiuso al momento della creazione` al rapporto. Questo campo indica i casi che sono stati chiusi dagli addetti del servizio di assistenza clienti con il pulsante **Salva e chiudi** durante la creazione del caso.
- È possibile creare un rapporto casi con gli indirizzi email dei referenti, esportare tali dati in Excel e quindi utilizzarli per una stampa unione globale in Microsoft Word.

EDIZIONI

Disponibile nelle versioni: Salesforce Classic e Lightning Experience

Disponibile in: **tutte** le versioni tranne **Database.com** (i rapporti che si possono visualizzare sono determinati dalla versione).

Tipi di rapporto standard

- Scegliere il rapporto Soluzioni tradotte per ottenere il riepilogo delle soluzioni tradotte associate a ogni soluzione principale.
- Scegliere il rapporto Ruolo referente per visualizzare tutti i casi con i relativi ruoli referente associati.
- Scegliere il rapporto Casi con articoli per visualizzare gli articoli collegati ai casi. Questo rapporto è disponibile solo se è abilitato Salesforce Knowledge.

  Il rapporto visualizza gli articoli anche se non sono contrassegnati come disponibili per il canale dell'applicazione interna.

Tipi di rapporto personalizzato

- È possibile creare un rapporto personalizzato per visualizzare un elenco di casi con punti salienti scegliendo il tipo di rapporto Casi con punti salienti. Questo tipo di rapporto è disponibile solo se sono abilitati i diritti.
- Scegliere i tipi di rapporto Cronologia casi e Cronologia soluzioni per tenere traccia della cronologia dei campi standard e personalizzati relativa a casi e soluzioni per i quali sia impostato il tracciamento della cronologia. Utilizzare questi rapporti per visualizzare i valori vecchi e nuovi dei campi di cui viene tenuta traccia. Non è possibile utilizzare condizioni di filtro per eseguire una ricerca sui risultati dei campi `Vecchio valore` e `Nuovo valore`.
- È possibile creare un rapporto personalizzato per visualizzare un elenco di messaggi email in entrata e in uscita in base al caso selezionando il tipo di rapporto Casi e messaggi email. Questo tipo di rapporto è disponibile solo nelle organizzazioni in cui è abilitata la funzione Email a caso o Email a caso on-demand.
- È possibile eseguire rapporti sul ciclo di vita del caso per visualizzare i risultati del campo `Intervallo`, che indica il periodo di tempo trascorso dall'ultima volta che il caso ha cambiato stato o titolare. A ogni modifica di questo tipo, il contatore viene azzerato.

Casi nei portali

Se il portale Self-Service è abilitato, è possibile eseguire rapporti sull'utilizzo del portaleSelf-Service.

- Quando si esegue un rapporto sui commenti dei casi, utilizzare il campo `Caso pubblico commentato` per indicare se il commento è privato o pubblico. I commenti pubblici sono contrassegnati da un segno di spunta. Per limitare i risultati del rapporto ai commenti pubblici, personalizzare il rapporto e aggiungere un filtro dati dove *`Caso pubblico commentato uguale a Vero`*. Analogamente, il filtro *`Caso pubblico commentato uguale a 0`* restituisce solo i commenti privati dei casi.
- Scegliere il campo `Chiuso da utente Self-Service` per eseguire un rapporto sul numero di casi chiusi dagli utenti tramite le soluzioni suggerite presenti nel portale Self-Service.

Categorie soluzioni

Creare un rapporto personalizzato che ordina le soluzioni per categoria. Selezionare il campo `Nome categoria` per visualizzare la categoria della soluzione e il campo `Nome categoria controllante` per visualizzare la categoria immediatamente superiore alla categoria della soluzione.

- Se si limita il rapporto alle soluzioni di una determinata categoria, il rapporto comprenderà solo le soluzioni associate direttamente alla categoria selezionata ed escluderà le soluzioni appartenenti alle sottocategorie della categoria specificata.
- Per eseguire un rapporto sulle soluzioni senza categoria, utilizzare i filtri avanzati. Scegliere il campo `Nome categoria` e l'operatore "uguale a", lasciando vuoto il terzo campo.

Membri del team

- È possibile eseguire un rapporto sui team caso di cui si è membri. Dopo aver eseguito un rapporto casi, selezionare `Casi del team personale` dall'elenco a discesa `Mostra`.
- Il `Ruolo titolare` per i rapporti casi è definito in modo diverso rispetto agli altri oggetti. Per la maggior parte degli oggetti, `Ruolo titolare` viene definito nel campo `Nome ruolo come visualizzato sui rapporti` nel ruolo utente. I casi utilizzano invece il campo `Etichetta`.
- È possibile limitare un rapporto casi ai casi di cui sono titolari gli utenti o ai casi in area di attesa. Scegliere Casi di proprietà degli utenti o Casi di proprietà delle aree di attesa dall'elenco a discesa Visualizza nella parte superiore di un rapporto casi.

INDICE ANALITICO

A

Abilitazione
    Live Agent 175
Account
    account cliente 71
Account personali
    abilitazione Portale Clienti 65
Adattatori CTI
    distribuzione 159
allegato 267
Applicazione Community 124
Approvazioni
    creazione di un'area di attesa per l'approvazione 410
Archiviazione
    articoli 369
Aree di attesa
    casi 457
    contratti di servizio 457
    eliminazione 458
    gestione 459
    impostazione 455
    lead 457
    modifica 458
    oggetti personalizzati 457
    panoramica 457
    regola di inoltro dei casi al livello superiore 298
    versioni articolo Knowledge 457
    visualizzazione 459
    visualizzazione di membri 458
Articoli
    abilitare allegati PDF su email caso 350
    archiviazione 369
    classificazione 372
    file CSV per l'importazione in Salesforce Knowledge 423
    file zip per l'importazione 429
    importazione 421
    invio come file PDF da casi 350
    modello di accesso 390
    monitoraggio 297
    parametri di importazione per Salesforce Knowledge 427
    preparare gli articoli per l'importazione in Salesforce Knowledge 422
    stato dell'esportazione 430
    stato dell'importazione 430
    stato di convalida 409
Articoli *(continua)*
    Vedere anche Salesforce Knowledge 335, 407–408
    Vedere anche Tipi di articoli 335, 407–408
    visibilità dei campi nei file PDF 350
Assistenza
    avvio immediato Self-Service 81
    font e colori del portale Self-Service 88
    gestione degli utenti Self-Service 107
    gestione utenti del Portale Clienti 51
    impostazione 273
    impostazione degli orari 279–280
    impostazione dell'orario di ufficio 279–280
    impostazioni 275
    modelli 275
    vacanze 281–282
Assistenza clienti
    impostazioni 275
    modelli 275
Azione sociale
    personalizzazione 465
Azioni di invio
    creazione 272
azioni Knowledge
    attivazione 367
    creazione 367

B

Browser
    Open CTI 155

C

Call center
    abilitazione di HTTPS in un call center 170
    Adattatori CTI 159
    aggiunta di un utente a un call center 171
    clonazione di un call center 162
    creazione di call center 162
    CTI toolkit 156
    elenchi dei call center 164
    file di definizione call center 160
    gestione degli utenti di un call center 170
    gestione di call center 164
    importazione di call center 161
    impostazione 159
    informazioni su 158
    layout di SoftPhone 166

Call center *(continua)*
modifica di call center 163
Open CTI 155
rimozione di un utente da un call center 172
Campi personalizzati
Campo File 411
Salesforce Knowledge 357, 411
Canale di assistenza
impostazioni 218
Cartelle
esclusione degli utenti portale 21
Casi
aggiornamento all'interfaccia Feed caso 253
casi generati sul Web 16
configurazione per Risposte Chatter 142
elementi dei feed per punti salienti 328
generazione di casi sul Web 11
impostazione 270–271
impostazione dei team caso 447
impostazione delle regole di assegnazione 286
impostazione delle regole di inoltro al livello superiore 293
impostazione di filtri di ricerca correlati ai diritti 317
Lightning Experience 270–271
limitare lo spam 10
limiti 14
limiti per gli allegati in Email a caso 10
panoramica team caso 448
rapporti 479, 481
regole di inoltro dei casi al livello superiore 293
ricerca di articoli in Salesforce Knowledge 358
spam in Web a caso 16
Caso 154
Categorie
Vedere Categorie di dati 372, 384
Vedere Soluzioni 372
Categorie di dati
annullamento dell'eliminazione di gruppi di categorie 381
creazione 384
creazione di gruppi di categorie 370, 382
descrizione 372
eliminazione 377
eliminazione di gruppi di categorie 381
esempi di impostazioni di visibilità dei gruppi di categorie 395
gestione 376
modifica 378
modifica impostazioni visibilità 386
ripristino di gruppi di categorie 381
rispetto ad altri modelli 390
Categorie di dati *(continua)*
scelte rapide da tastiera 380
visibilità in base al ruolo 388
visibilità predefinita 392
visualizzazione visibilità in base al ruolo 393
Commenti alle idee
trigger 124
competenze
utente Live Agent 181
componente allegato 267
Comunità
assegnazione a risposte 116
Idee 118
Condivisione
record degli utenti del portale a volume elevato 62
rispetto alla visibilità del gruppo di categorie 390
configurazione 182
configurazione della presenza
creazione 222
Configurazione della presenza
impostazioni 223
configurazione di instradamento
impostazioni 219
configurazioni di Live Agent
impostazioni 182
Console agente
assegnazione dei layout 249
creazione di layout 245
definizione dei layout di mini pagina 248
eliminazione dei layout 246
gestione dei layout 246
impostazione 244
personalizzazione dei layout 245
selezione degli oggetti correlati 247
Console Live Agent
limiti 214
Console Salesforce per Service
widget articoli 416–417
Contratti di servizio
abilitazione nel Portale Clienti 40
impostazione 306
controllo versioni diritti
abilitazione 304
Conversione guidata accesso utente portale
informazioni su 21
utilizzo 22
CTI
Vedere Call center 155–156, 158

CTI Toolkit
Adattatori CTI 156
panoramica 156

D

diritti
punti salienti 310, 312–313
Diritti
abilitazione 304
abilitazione controllo versioni 304
abilitazione nel Portale Clienti 40
controllo versioni 304, 329–330
creazione di punti salienti 308
determinazione impostazione 301
impostazione 305
impostazione di filtri di ricerca sui casi 317
informazioni su 299
modelli 301
modelli di diritti 316
panoramica 300
processi diritti 323, 330–331
processo diritti 321
suggerimenti introduttivi 301
versioni processi diritti 331
distribuzione
impostazioni 188, 242
Distribuzione di Live Agent
impostazioni 188
distribuzione SOS
impostazioni 242
distribuzioni
Live Agent 187
SOS 242
Documentazione
Salesforce Knowledge 333
Domande
classificazione 372
zone 111
Domande frequenti
casi 14
casi generati sul Web 16
Email a caso 10
limitare lo spam 10
limiti per gli allegati in Email a caso 10
spam in Web a caso 16
Durata
casi 479, 481

E

Elenchi di selezione
stato di convalida 409
email
Email a caso 2–3, 8
Email a caso on-demand 5–6, 8
indirizzo di instradamento 8
Email
email a caso 1, 3
Email a caso 8
Email a caso on-demand 1, 6, 8
regole di risposta 287
Email a caso
abilitazione e configurazione 3
Email a caso on-demand 6
impostazione 1–2, 8
impostazioni 3
indirizzi di instradamento 8
regole di risposta via email 287
Email a caso on-demand
impostazione 1, 5
impostazioni 6
Esportazione
articoli 366
articoli per traduzione 410
stato di Salesforce Knowledge 430
evidenziazioni ricerca 356

F

feed caso
evidenzia gli elementi feed visibili esternamente 255
filtri feed personalizzati 259
Feed caso
abilitazione 251
abilitazione delle bozze di email 256
abilitazione nei profili personalizzati 253
aggiornamento di casi 253
aggiunta di azioni personalizzate 258
assegnazione di utenti 252
componenti personalizzati 257
configurazione del publisher 268
creazione di insiemi di autorizzazioni 252
impostazione 250, 258, 268
impostazioni 262
layout di pagina
260–261, 269
modifica dei layout di pagina
260
assegnazione dei layout di pagina 260

Feed caso *(continua)*
layout feed 261
modelli di email precaricati 271
modelli di email predefiniti 271
notifiche al cliente per le risposte sul portale 254
personalizzazione 261, 273
Publisher portale 254
ridenominazione dei filtri dei feed 273
ridenominazione delle azioni 273
riquadro evidenziazioni 261
File 267
File di registro
adattatore CTI 159
Adattatore CTI 159
Flusso di lavoro
differenze rispetto alle regole di risposta automatica 288

G

Generazione
casi sul Web 11
Gestione diritti
concessione dell'accesso degli utenti 318
elementi dei feed per punti salienti 328
impostazione 303
informazioni su 299
note e limitazioni 331
procedure consigliate 331
Gruppi di categorie
Vedere Categorie di dati 372
gruppi di condivisione 62

H

HTTPS
abilitazione in un call center 170

I

Idee
abilitazione 120
abilitazione dell'applicazione Community 124
aggiunta di categorie 126
amministrazione 119
campi 125
campi personalizzati 125
campi standard 125
categoria 125
categorie 120, 126, 128
Comunità 118
creazione di zone 112
disabilitazione 120
Idee *(continua)*
eliminazione di categorie 126
esperti di comunità 122
esperto 112
esperto di comunità 112
impostazioni 120
layout campi personalizzati 123
layout di pagina 123
modifica di zone 112
Portale Clienti 39
reputazione 121
Reputazione
121
Idee 121
stato 119, 125–126
Temi di idee 129
tempo di dimezzamento 120
valore predefinito elenco di selezione 126
zone 111
Importazione
articoli in Salesforce Knowledge 421
file CSV per l'importazione di articoli in Salesforce Knowledge
423
file di definizione call center 161
file zip per l'importazione di articoli in Salesforce Knowledge
429
parametri di importazione per Salesforce Knowledge 427
preparare gli articoli per l'importazione in Salesforce
Knowledge 422
stato di Salesforce Knowledge 430
traduzioni di articoli in Salesforce Knowledge 364
Impostazione
assistenza 273
call center 159
Testo veloce 294
inoltro domanda al livello superiore 154
Insiemi di condivisione
creazione 59
modifica 59
panoramica 57
per oggetto utente 60
visualizzazione 63
Introduzione 1
Inviti automatici alle chat
creazione 199
invito automatico
impostazioni 200

K

Knowledge 356

L

Lavoro dell'agente Omnicanale
- campi 231

Layout
- Vedere anche Layout di SoftPhone 166
- Vedere anche Tipi di articoli 340

Layout di SoftPhone
- assegnazione ai profili utente 169
- definizione 166
- personalizzazione 166

Lead
- impostazione delle regole di assegnazione 286

Lingue
- Vedere anche Soluzioni multilingue 437

link a video
- Salesforce Knowledge 360

link intelligenti
- Salesforce Knowledge 357

Live Agent
- abilitazione 175
- abilitazione con Omnicanale 230
- aggiunta a Salesforce Console 210–211
- autorizzazioni agenti 176, 178
- blocco 207
- competenze 181
- configurazione 182
- Console Live Agent 213–214
- creazione pulsanti 190
- creazione utenti 176
- dati sensibili 207
- distribuzione 188
- distribuzioni 187, 189, 197
- domini consentiti 189
- implementazione di base 174
- impostazione 174, 198, 210, 212
- impostazione della visibilità della scheda Supervisore tramite i profili 204
- impostazione di Testo veloce 294
- impostazioni 182
- Inviti automatici alle chat 199
- invito automatico 200
  - Live Agent 213
  - Salesforce Console 213
- modulo pre-chat 203
- notifiche audio 186

Live Agent *(continua)*
- notifiche di chat in entrata 186
- notifiche di stato 186
- opzioni di messa in attesa 194
- pagina post-chat 203
- personalizzazione finestre chat 197
- personalizzazione implementazione 198
- pulsante chat 191
- pulsanti chat 194
- riquadro supervisore 204, 213
- scheda Sessioni 205–206
- scheda Supervisore 204
- sessioni 205–206
- Siti Force.com 197
- Testo veloce 203, 296
- trasferimento chat 208–209

M

Modelli di diritti
- creazione 316

N

Numeri dell'elenco
- aggiunta di nuovi 165
- gestione aggiuntivi 164

O

Omnicanale
- abilitazione 217
- abilitazione con Live Agent 230
  - canali di assistenza 217
  - creazione 217
- configurazione della presenza 222
- configurazione di instradamento 221
  - configurazioni di instradamento 219
  - creazione 219
- esecuzione di test 229
- instradamento 234
- layout compatti 228
- oggetti supportati 218, 231
- opzioni del modello di instradamento 221
- stati presenza 226–227
- stato presenza 225
- widget Omnicanale 227

Open CTI
- browser supportati 155
- panoramica 155

Open CTI *(continua)*
requisiti 155
opzioni di instradamento 193
orario di ufficio
tracciamento punti salienti 328
Orario di ufficio
informazioni su 279–280
multipli 279–280
vacanze 281–282

P

pagine Visualforce personalizzate 135, 148
Panoramica
call center 158
CTI toolkit 156
Open CTI 155
Portale Clienti
abilitazione 20
abilitazione accesso per account personali 65
abilitazione accesso per referenti 65
accesso degli utenti portale 21
amministrazione delegata 73
assegnazione di profili utente 63
concessione dell'accesso ai record utente 60
Condivisione dei record degli utenti del portale a volume elevato 62
condivisione dei record utente 60
configurazione lingue 44
creazione di più portali 23
disabilitazione accesso per account personali 68
disabilitazione accesso per referenti 68
disabilitazione di account cliente 71
disattivazione accesso per account personali 68
disattivazione accesso per referenti 68
gestione degli utenti 51, 73
gestione degli utenti del portale a volume elevato 59
IdeaExchange 39
Idee 39
impostazione 17
impostazione utente 63
informazioni su 17
layout di pagina 43
limiti 50
ordine delle schede 35
preparazione per l'impostazione 89
Risposte 42
ruolo 67
Salesforce CRM Content 35, 37
Scheda Documenti 35
Portale Clienti *(continua)*
scheda Ideas 35
Scheda Rapporti 35
schede 35
Schede Web 35
suggerimenti e procedure consigliate 45
super utente portale 73
visualizzazione dei contratti di servizio 40
visualizzazione dei diritti 40
visualizzazione di articoli 41
Portale Clienti Salesforce
Vedere Portale Clienti 17
Portale partner
accesso degli utenti portale 21
disabilitazione accesso per referenti 68
disattivazione accesso per referenti 68
visualizzazione di articoli 420
Portale Self-Service
HTML supportato 98
Portali
controllo dello stato 76
protezione 76
scheda 106
single sign-on 51
Presenza assistenza utenti Omnicanale
campi 232
Presenza dell'assistenza 215
Procedure consigliate
Salesforce Knowledge 434
Processi di approvazione
Bozze di email 272
processi di approvazione 272
con bozze di email 272
Processi diritti 323
Processo diritti
aggiornamento 321
aggiunta di azioni punti salienti 326
aggiunta di punti salienti 324
area di attesa 299
creazione 321
creazione di punti salienti 308
Protezione
portali 76
Single Sign-On per i portali 51
Public Knowledge Base
prerequisiti 335
pulsante chat
impostazioni 191

Pulsanti
Live Agent 190
pulsanti chat 193
punti salienti
tracciamento punti salienti 328
Punti salienti
aggiunta ai processi diritti 324
aggiunta di azioni 326
creazione 308
punto saliente
momento interruzione 314
tempo effettivo trascorso 314

R

Referenti
abilitazione Portale Clienti 65
Regola di inoltro dei casi al livello superiore
area di attesa 298
Regole di assegnazione dei casi 286
Regole di assegnazione lead
Casi 286
Regole di condivisione
aggiornamento per gli utenti portale 21
Regole di risposta automatica
differenze rispetto agli avvisi di flusso di lavoro 288
impostazione 287
reputazioni 150
Reputazioni
Risposte Chatter 150
ricorrenza indipendente 312
ricorrenza sequenziale 313
riquadro supervisore 213
Risposte
abilitazione 116
categoria di dati 116
disabilitazione 116
impostazione 114
impostazioni 116
Portale Clienti 42
Vedere anche Categorie di dati 384
Risposte Chatter
abilitazione 131
abilitazione senza un sito Force.com 144
aggiunta a schede del portale 144
aggiunta a un Portale Clienti 144–145
aggiunta a un portale partner 144
aggiunta a un Portale partner 147
assegnazione di categorie di dati 143
configurazione categorie di dati 144
Risposte Chatter *(continua)*
configurazione degli utenti 139
configurazione dell'auto registrazione 139
configurazione di casi 142
configurazione di Salesforce Knowledge 144
configurazione di un Portale Clienti 138
configurazione di un sito Force.com 140
configurazione promuovi a articolo 144
creazione di zone 112
gestione degli utenti 149
impostazione 130
impostazione visibilità scheda Domande 143
impostazioni di notifica tramite email 137
istantanea del sito 149
lingua 149
modifica di zone 112
Pagine Visualforce 131, 134
panoramica sull'impostazione 129
personalizzazione dell'aspetto 129
procedure consigliate 154
risoluzione problemi di configurazione 149
scheda Domande 143
suggerimenti per l'implementazione 152
utenti 149
Ruoli
esempi di impostazioni di visibilità dei gruppi di categorie 395
modifica impostazioni visibilità gruppi di categorie 386
team caso 449
visibilità gruppi di categorie 388
visualizzazione visibilità gruppi di categorie 393

S

Salesforce Console
configurazione 182
configurazioni di Live Agent 182
riquadro supervisore 213
Salesforce CRM Content
Portale Clienti 37
Salesforce Knowledge
abilitazione nel Portale Clienti 41
abilitazione nel Portale partner 420
autorizzazioni 398
creazione dei tipi di articoli 337
creazione di campi per i tipi di articoli 345
creazione di gruppi pubblici 403
creazione processi di approvazione 408
creazione regole flusso di lavoro 408
creazione utenti 335, 402–403

Salesforce Knowledge *(continua)*
- definizione dell'accesso agli articoli 392
- definizione dell'accesso agli articoli in base al ruolo 388
- documentazione Apex 333
- documentazione API 333
- documentazione API dei metadati 333
- documentazione per l'amministrazione 333
- documentazione per l'impostazione 333
- documentazione per la gestione 333
- documentazione per lo sviluppo 333
- documentazione relativa ai casi 333
- documentazione relativa ai limiti 333
- documentazione relativa al Portale Clienti 333
- documentazione relativa al portale partner 333
- documentazione relativa alla console servizi 333
- documentazione relativa alla Public Knowledge Base 333
- documentazione relativa alle categorie di dati 333
- documentazione relativa alle ricerche 333
- documentazione relativa alle traduzioni 333
- esportazione articoli per traduzione 366, 410
- file CSV per l'importazione 423
- file zip per l'importazione di articoli 429
- importazione di articoli 421
- importazione traduzioni articoli 364
- impostazione 335, 398, 402–403, 407–408
- invio contenuti articoli nell'email 352
- Knowledge One 405–406
- limitazione dell'accesso del responsabile articolo 368
- lingua predefinita 347
- lingue multiple 361
- link a video 360
- modifica del layout dei tipi di articoli 340
- nascondere gruppi di categorie di dati 394
- parametri di importazione 427
- più lingue 362
- preparare gli articoli per l'importazione 422
- procedure consigliate 434
- ricerca di articoli a partire da casi 358
- scelta della visualizzazione canale 341
- Scheda Knowledge 405–406
- sinonimi, gestione 353
- suggerimenti e consigli 357–358, 360
- suggerimenti introduttivi 335, 402–403, 407
- suggerimenti per l'implementazione 431
- tipi di campi disponibili 411
- Vedere anche Public Knowledge Base 335, 407–408
- Vedere anche Tipi di articoli 337
- visibilità delle schede 335, 407
- visualizzazione dello stato dell'esportazione 430

Salesforce Knowledge *(continua)*
- visualizzazione dello stato dell'importazione. 430
- widget articoli 416–417

scheda Sessioni di Live Agent
- insiemi di autorizzazioni 205
- profili 206

Self-Service
- editor "point-and-click" 88
- font e colori 88
- funzione Avvio immediato 81
- gestione degli utenti 107
- portali 106
- preparazione per l'impostazione 89

Servizio clienti sociale
- amministrazione 461–462, 465–466
- azione sociale 465
- Classe Apex 466, 468
- impostazione 461–462
- insiemi di autorizzazioni 461
- moderazione 466
- profili 461
- Test Apex 475
- triage 466

Single Sign-On
- portali 51

Sinonimi
- comportamento delle ricerche 354
- gestione 353

Soluzioni
- abilitazione delle soluzioni multilingue 444
- definizione delle categorie 442
- definizione di categorie di soluzioni 443
- HTML 435
- impostazioni 440
- multilingue 437
- pubbliche 446
- rapporti 479, 481
- suggerite 439
- traduzione 437

soluzioni HTML 435

Soluzioni multilingue
- abilitazione 444

Soluzioni pubbliche
- abilitazione 446

SOS
  - configurazioni di instradamento 240
  - creazione 240
- distribuzione 242

SOS *(continua)*
distribuzioni 242
stati presenza 239
stato presenza 238
stati presenza
accesso attraverso i profili 227, 239
accesso tramite gli insiemi di autorizzazioni 226, 239
stato presenza
creazione 225, 238
Stato presenza
impostazioni 225
Suggerimenti per l'implementazione
Salesforce Knowledge 431

T

Team caso
impostazione 447
impostazione degli avvisi tramite email 453
notifiche per email 453
panoramica 448
predefinisci 451
ruoli 449
team caso predefinito 451
Temi di idee
abilitazione 129
Termini di ricerca promossi
amministrazione 357
Testo veloce
abilitazione 295
concessione dell'accesso agli agenti dell'assistenza 295
impostazione 294
Testo veloce>
creazione messaggi 203, 296
Tipi di articoli
aggiunta di sezioni al layout 340
assegnazione di modelli ai canali 341
creazione 337
creazione di campi 345
creazione di modelli personalizzati 343
Elenco correlato campi 346
eliminazione 339
gestione 344
modelli personalizzati 349
ridisposizione dei campi nel layout 340
tracciamento punti salienti 315
Traduzioni di articoli
area di attesa 410
esportazione 410
Traduzioni di articoli *(continua)*
importazione 364
Trigger
Commenti alle idee 124

U

Utente Knowledge
assegnazione 403
creazione 398, 402–403
utente Live Agent
creazione 176
Utenti
gestione di call center 170
Risposte Chatter 149
Utenti del portale a volume elevato
concessione dell'accesso ai record 59
concessione dell'accesso ai record utente 60
condivisione dei record 62
condivisione di record o utenti 57
informazioni su 56
insiemi di condivisione 59–60, 63
Licenze Portale Clienti a volume elevato 56
Licenze Sito Web autenticato 56
Utenti del Portale Clienti Salesforce
Gestione degli utenti del Portale Clienti 51

V

Vacanze
impostazione 281–282
Voci di contratto
impostazione 307

W

Web a caso
impostazione 11
limiti 14
note 14
regole di risposta via email 287
Web a lead
regole di risposta via email 287
Widget Knowledge One
impostazione 212
widget Omnicanale
aggiunta a Salesforce Console 227
aggiunta del widget alla console 241
Widget SOS
aggiunta del widget alla console 241