

מדריך קצר לפתיחת קריאת שירות במערכת salesforce

כל לקוח salesforce אשר ברשותו מערכת פעילה, רשאי לפתוח קריאה במחלקת התמיכה של חברת salesforce (בהנחה שקיבל הרשאות ממנהל המערכת בארגון, [למידע נוסף](#)).

תמיכת הבסיס ניתנת לכל לקוח וכל זאת ללא עלות נוספת.

קיימת תמיכה משופרת, עם SLA קצר יותר, תמיכה זאת נקראת Premier והיא בתשלום נוסף.

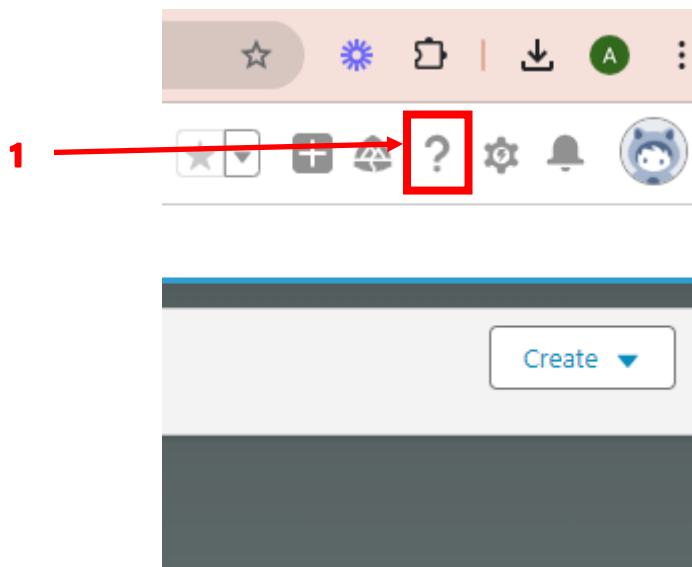
[למידע נוסף](#) על סוגי התמיכה השונים וההבדלים בניהם.

פתיחת קריאת שירות במחלקת השירות של salesforce הנה פעולה פשוטה המסתיימת במספר הקלקות. במדריך להלן נציג כיצד ניתן לפתוח קריאת תמיכה ללקוח בתמיכת הבסיס, המובנית בשירות הרגיל של המוצר.

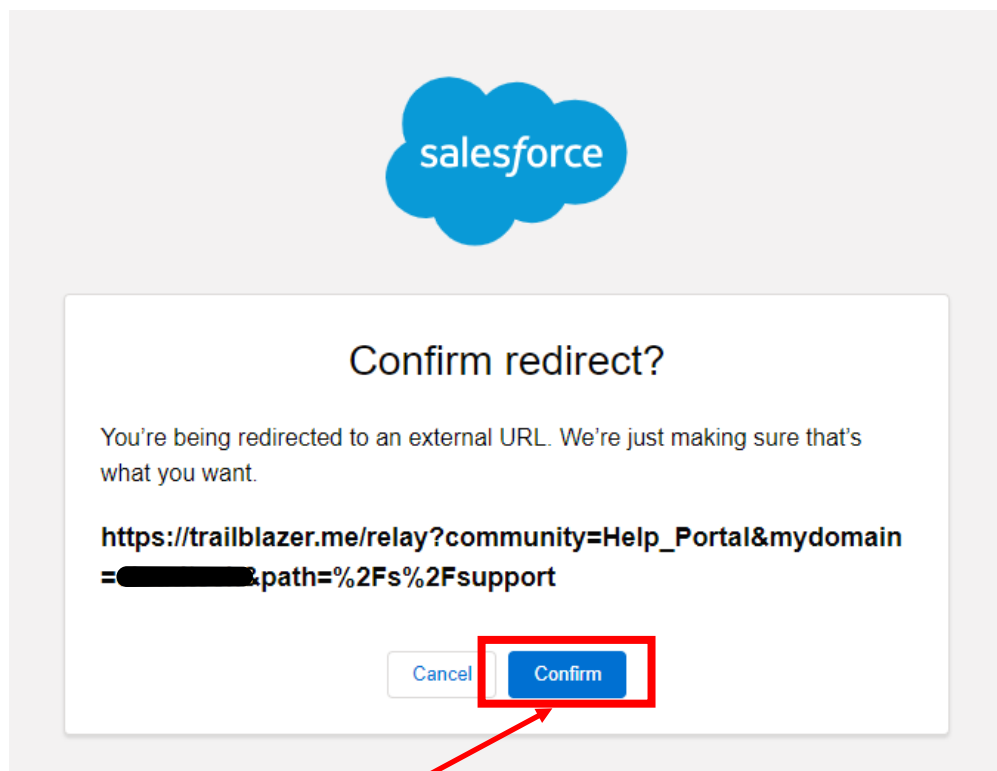
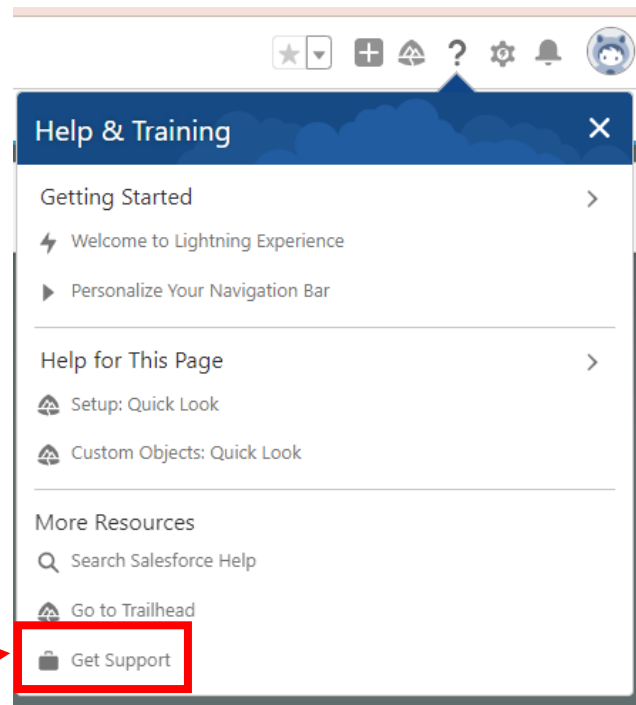
השלבים מלווים בצילומי מסך:

כנסו למערכת salesforce בארגונכם, צד ימין למעלה תמצאו את סרגל הגדרות המשתמש,

1. לחצו על אייקון סימן השאלה
2. לחצו על אייקון "Get Support"
3. ייתכן ויפתח לכם מסך Redirect, במידה וכן לחצו על כפתור Confirm
4. ייפתח מסך עם מספר ה- Org ID שלכם (זה מידע חשוב עבור תמיכה וחידושי רישוי)
5. בתחתית המסך יופיע כפתור "Create a Case", לחצו עליו לפתיחת הקריאה
6. ייפתח מסך Create a Case בו תמלאו את כל המידע הרלוונטי עבור בקשת הקריאה, מומלץ לצרף כל מידע רלוונטי כולל צילומי מסך. בסיום לחצו על כפתור "Create Case"



2



3



Cloud

PRTPremier Success Plan

Org ID: 00Db00000000...

4

Contact Support

**Create a Case**

Submit a case and your Support expert will get back to you soon

5

Create a Case

For faster help, don't forget to [grant login access for Support](#). [Click here](#) for more help on how to submit a case.

* Subject

* Description ⓘ

Type a case description...

Potential Solutions

Help articles and supporting documentation will appear here, based on your issue description.

Collaborators ⓘ

Enter email or search by name



Files ⓘ



Upload Files

Or drop files

Create Case**6**