

サポートの提供

コールセンター

コールセンターの概要

選択可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

Salesforce CRM Call Center は、Salesforce.com とサードパーティのコンピュータテレフォニー統合 (CTI) システムを融合します。軽量 CTI アダプタプログラムが Salesforce.com ユーザのコンピュータにインストールされると、サービスクラウドコンソールのフッターや各 Salesforce.com ページのサイドバーに表示されるカスタマイズ可能な通話制御ツールである [Salesforce.com ソフトフォン](#) を介して、ユーザは CTI システムの機能を使用できるようになります。

Salesforce.com ユーザは、ソフトフォンで次の操作を実行できます。

- ・ オンラインディレクトリから電話番号を選択するか、取引先責任者、リード、活動、または取引先の電話番号をクリックして、ソフトフォンにある電話番号に電話を発信する
- ・ 電話を受信する
- ・ 取引先責任者、ケース、取引先など、通話に関連するすべての Salesforce.com レコードを素早く参照する
- ・ 通話を転送する
- ・ 会議通話を開始する
- ・ 通話を保留する
- ・ 通話にレコードを添付する
- ・ 自動通話ログを作成する

システム管理者は、Salesforce CRM Call Center を次の方法で設定できます。

- ・ ソフトフォンレイアウトを変更し、選択したユーザプロファイルへソフトフォンレイアウトを割り当てる
- ・ コールセンターディレクトリへ電話番号を追加する

開発者は、Salesforce CRM Call Center コードライブラリを使用して次の操作を実行できます。

- ・ 既存の CTI アダプタの機能をカスタマイズする
- ・ 未サポートの電話システム用に新規 CTI アダプタを開発する

コールセンターユーザとして Salesforce CRM Call Center を使用方法についての詳細は、[ソフトフォンの使用](#) (ページ 2451) と [サービスクラウドコンソールでのソフトフォンの使用](#) (ページ 2597) を参照してください。

システム管理者として Salesforce CRM Call Center をリリースおよびカスタマイズする方法の詳細は、[Salesforce CRM Call Center の設定](#) (ページ 2467)を参照してください。

開発者として CTI アダプタをカスタマイズおよび開発する方法についての詳細は『[CTI ツールキット開発者ガイド](#)』を参照してください。



メモ: このヘルプシステムで説明されている Salesforce CRM Call Center 機能の一部は、組織でのカスタマイズまたはソフトフォンが構築された [CTI Toolkit](#) の状況によってはソフトフォンで使用できない場合があります。詳細については、システム管理者に問い合わせてください。

関連リンク

[Salesforce CRM Call Center システム要件](#)

[コールセンターのコンピュータへのアダプタの展開](#)

[Salesforce.com CTI Toolkit の概要](#)

Salesforce.com CTI Toolkit の概要

選択可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

開発者は、salesforce.com 提供の CTI (コンピュータテレフォニー統合) Toolkit を使用し、Salesforce.com をサードパーティの CTI システムと統合する CTI アダプタを構築します。CTI Toolkit を使用すると、[Salesforce.com ソフトフォン](#)を経由して CTI システムの機能を使用できるよう、Salesforce CRM コールセンターユーザがコンピュータにインストールし CTI アダプタを構築できます。

次の 3 種類の CTI Toolkit があります。それぞれのバージョンは、ユーザに異なる Salesforce CRM Call Center 機能を提供します。ただし、CTI Toolkit バージョン 3.0 以降のみを配布します。次の表には、CTI Toolkit を組み込んだ CTI アダプタで使用できる機能を示します。

機能	バージョン 1.0 以上	バージョン 2.0 以上	バージョン 3.0 以上
ソフトフォンで表示される項目および項目の順序を変更します。	✓	✓	✓
ソフトフォンで表示されるオブジェクトおよびオブジェクトへのリンクの順序を変更します。	✓	✓	✓
特定のオブジェクトの 1 つのレコードが見つかった場合、ソフトフォンに表示される項目を指定します。	✓	✓	✓

機能	バージョン 1.0 以上	バージョン 2.0 以上	バージョン 3.0 以上
単一のレコード一致、複数のレコード一致がある、またはレコード一致がないインバウンドコールに画面ポップ設定を指定します。		✓	✓
すでに開いているブラウザウィンドウ、または新しいブラウザウィンドウまたはタブで表示するよう、インバウンドコールの画面ポップを表示します。		✓	✓
画面ポップをインバウンドコールの Visualforce ページに指定します。		✓	✓
画面ポップを複数のレコード一致があるインバウンドコールの検索ページに指定します。		✓	✓
[バージョン] 項目にコールセンターのバージョンを表示します ([あなたの氏名] ► [設定] ► [カスタマイズ] ► [コールセンター] ► [コールセンター] をクリックし、コールセンターを選択します)。		✓	✓
サービスクラウドコンソールのフッターに強化されたソフトフォンユーザーインターフェースを表示します。			✓
サービスクラウドコンソールのカスタマイズ可能な相互関係ログに通話を記録します。			✓

CTI アダプタをカスタマイズおよび開発する方法についての詳細は『[CTI ツールキット開発者ガイド](#)』を参照してください。

パートナーおよび開発者は、developer.force.com から CTI Toolkit をダウンロードできます。CTI Toolkit は、独自の CTI アダプタを開発するために必要なすべてのソースコード、ライブラリ、およびファイルが提供されます。

関連リンク

- [コールセンターの概要](#)
- [カスタムソフトフォンレイアウトの設計](#)
- [CTI アダプタのバージョンのチェック](#)
- [ソフトフォンの概要](#)
- [サービスクラウドコンソールの概要](#)

ソフトフォンの概要

選択可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ソフトフォンは、カスタマイズ可能な通話管理ツールで、コールセンターに割り当てられていて、CTI アダプタがインストールされているマシンで作業しているユーザに表示されます。ソフトフォンの機能、ユーザインターフェース、表示位置は、ソフトフォンの開発に使用した CTI Toolkit のバージョンによって決まります。次のトピックを参照してください。

- [CTI 1.0 および 2.0 ソフトフォンについて](#) (ページ 2447)
- [CTI 3.0 ソフトフォンについて](#) (ページ 2449)

関連リンク

- [コールセンターの概要](#)
- [Salesforce.com CTI Toolkit の概要](#)
- [サービスクラウドコンソールの概要](#)
- [ソフトフォンの使用](#)
- [サービスクラウドコンソールでのソフトフォンの使用](#)
- [CTI アダプタのバージョンのチェック](#)

CTI 1.0 および 2.0 ソフトフォンについて

選択可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ソフトフォンは、カスタマイズ可能な通話管理ツールで、コールセンターに割り当てられていて、CTI アダプタがインストールされているマシンで作業しているユーザに表示されます。バージョン 1.0 または 2.0 の CTI Toolkit

で開発されたソフトフォンは、すべての Salesforce.com ページのサイドバーに表示されます。管理者および開発者は CTI 1.0 または 2.0 ソフトフォンをカスタマイズでき、通常、次のコンポーネントが含まれています。

コールセンターの状態エリア

通話を受信する準備ができているかどうかを指定するドロップダウンリストが表示されます。[コールセンターの状態の変更](#) (ページ 2453)を参照してください。

電話回線ヘッダー

電話回線の状態が表示されます。状態アイコンでは、色を変化させたり、点滅 (●) したり、テキストの説明を表示したりします。ユーザは回線名 (回線 1 など) をクリックして、回線のダイヤルパッドと通話情報エリアを表示または非表示にできます。

通話情報エリア

顧客が発信した電話番号、通話時間、通話に関連付けられている任意のレコードなど、通話に関するデータが表示されます。

通話ボタンエリア

発信する、電話を切る、通話者を保留にする、通話を転送する、会議を開始する、通話中に別の通話を開始するなどの通話コマンドを実行できるボタンが表示されます。[ソフトフォンの使用](#) (ページ 2451)を参照してください。

現在の通話ログエリア

通話に関するログ情報が表示されます。デフォルトでは、[件名] 項目に通話の日時が表示されますが、ユーザによる編集が可能です。[名前] 項目では、関連する取引先責任者、リード、または個人取引先を指定できます。また、[関連先] 項目では、通話が終了した後でレコードを通話ログに追加で添付できます。[コメント] テキストボックスには、通話に関する追加情報を入力できます。通話ログは活動レコードに保存され、ソフトフォンの[最後の通話]エリアか、関連するレコードの[活動履歴]関連リストから参照できます。[ソフトフォンでの通話ログの作成](#) (ページ 2462)を参照してください。

[最後の通話] エリア

最近完了した通話に関する保存済みのログが表示されます。ログの [件名] をクリックすると、詳細ページが表示されます。また、ログの [名前] または [関連先] リンクをクリックすると、関連するレコードが表示されます。[編集] をクリックすると、通話ログが再度表示され、ソフトフォンで編集できます。

[今日の自分の通話一覧] レポート

前日に発信または受信したすべての通話に関するレポートが開きます。

ソフトフォンロゴ

各 CTI アダプタのカスタマイズ可能なロゴが表示されます。



メモ: このヘルプシステムで説明されている Salesforce CRM Call Center 機能の一部は、組織でのカスタマイズまたはソフトフォンが構築された **CTI Toolkit** の状況によってはソフトフォンで使用できない場合があります。詳細については、システム管理者に問い合わせてください。

関連リンク

[ソフトフォンの概要](#)

[コールセンターの概要](#)

[Salesforce.com CTI Toolkit の概要](#)

[サービスクラウドコンソールの概要](#)

[ソフトフォンの使用](#)

CTI 3.0 ソフトフォンについて

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition (Service Cloud 付属)

ソフトフォンは、カスタマイズ可能な通話管理ツールで、コールセンターに割り当てられていて、CTI アダプタがインストールされているマシンで作業しているユーザに表示されます。バージョン 3.0 の CTI Toolkit で開発されたソフトフォンはサービスクラウドコンソールのフッターまたは各 Salesforce.com ページのサイドバーに表示されます。管理者および開発者は CTI3.0 ソフトフォンをカスタマイズできます。CTI3.0 ソフトフォンには、通常、次のコンポーネントが含まれています。

コールセンターの状態エリア

通話を受信する準備ができているかどうかを指定するドロップダウンリストが表示されます。 [コールセンターの状態の変更](#) (ページ 2453) を参照してください。

電話回線ヘッダー

電話回線の状態が表示されます。状態アイコンでは、色を変化させたり、点滅 (●) したり、テキストの説明を表示したりします。ユーザは回線名 (回線 1 など) をクリックして、回線のダイヤルパッドと通話情報エリアを表示または非表示にできます。

通話情報エリア

顧客が発信した電話番号、通話時間、通話に関連付けられている任意のレコードなど、通話に関するデータが表示されます。

通話ボタンエリア

発信する、電話を切る、通話者を保留にする、通話を転送する、会議を開始する、通話中に別の通話を開始するなどの通話コマンドを実行できるボタンが表示されます。 [ソフトフォンの使用](#) (ページ 2451) を参照してください。

[今日の自分の通話一覧] レポート

前日に発信または受信したすべての通話に関するレポートが開きます。

ソフトフォンロゴ

各 CTI アダプタのカスタマイズ可能なロゴが表示されます。



メモ: このヘルプシステムで説明されている Salesforce CRM Call Center 機能の一部は、組織でのカスタマイズまたはソフトフォンが構築された [CTI Toolkit](#) の状況によってはソフトフォンで使用できない場合があります。詳細については、システム管理者に問い合わせてください。

関連リンク

[ソフトフォンの概要](#)

[コールセンターの概要](#)

[Salesforce.com CTI Toolkit の概要](#)

[サービスクラウドコンソールの概要](#)

[サービスクラウドコンソールでのソフトフォンの使用](#)

Salesforce CRM Call Center システム要件

選択可能なエディション: Professional Edition、 Enterprise Edition、 Unlimited Edition、および Developer Edition
--

Salesforce CRM Call Center を利用するには、Salesforce.com ユーザの各コンピュータに軽量 CTI (computer-telephony integration) アダプタをインストールする必要があります。アダプタの最小システム要件は、次のとおりです。

- Internet Explorer 7.0 以上、Firefox 3.5 以上 (Safari はサポートされていません)
- Windows XP
- 256 MB の RAM (推奨: 512 MB)
- 最低 20 MB のハードディスク空き容量 (推奨: 250 MB 以上。ブリーフケースのサイズに依存します。)
- Pentium II 500Mhz 以上のプロセッサ

関連リンク

[コールセンターの概要](#)

[ソフトフォンの使用](#)


[Salesforce CRM Call Center の設定](#)

ソフトフォンの使用

選択可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

必要なユーザ権限	
ソフトフォンを表示および使用する	「コールセンターのメンバー」

Salesforce CRM Call Center ソフトフォンは、Salesforce.com ウィンドウの左側のサイドバー、または サービスクラウドコンソールのフッターに表示されます。ソフトフォンを使用して、次のことを実行できます。

- [コールセンターへログインする](#)
- [コールセンターの状態を変更](#)して、新規電話を受信する準備ができているかどうかを示す
- 組み込みソフトフォンを使うか、取引先責任者、リード、活動、または取引先に関連付けられている任意の電話番号の横にある  アイコンをクリックして、[電話番号をダイヤル](#)する
- カスタムコールセンターディレクトリで[電話番号を検索](#)する
- 別のコールセンターユーザまたは外線番号からの[電話に応答](#)する
- [通話者を保留](#)する
- 別のコールセンターユーザまたは外線番号との[会議通話を開始](#)する
- 別のコールセンターユーザまたは外線番号へ[電話を転送](#)する
- [自動通話ログへコメントを追加](#)するか、Salesforce.com [レコード](#)に関連付けて、通話に関する情報をすばやく記録する
- [個人の Salesforce CRM Call Center の設定を編集](#)して、ソフトフォンの動作のカスタマイズをする

Salesforce CRM Call Center ユーザは、サイドバーを折りたたみません。



メモ: このヘルプシステムで説明されている Salesforce CRM Call Center 機能の一部は、組織でのカスタマイズまたはソフトフォンが構築された [CTI Toolkit](#) の状況によってはソフトフォンで使用できない場合があります。詳細については、システム管理者に問い合わせてください。

関連リンク

[コールセンターの概要](#)

[Salesforce CRM Call Center システム要件](#)

[CTI 1.0 および 2.0 ソフトフォンについて](#)

[サービスクラウドコンソールでのソフトフォンの使用](#)


[ソフトフォンを使用した通話のラップアップ](#)

ソフトフォンへのログイン

選択可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

必要なユーザ権限	
Salesforce CRM Call Center へログインする	「コールセンターのメンバー」

[Salesforce CRM Call Center](#) では、最初に [Salesforce.com](#) にログインしてから、組織の電話システムにログインする必要があります。電話システムへのログインは、次の場合にサイドバーに表示されます。

- [Salesforce.com](#) のコールセンターに割り当てられている
- 適切なCTIアダプタがインストールされているコンピュータを使用している(コンピュータのシステムトレイにある  アイコンを探して、CTI アダプタがインストールされていることを簡単に確認できます。システムトレイはディスプレイの右下にある時計の横に表示されます。)

電話システムへのログインが表示されない場合は、システム管理者に問い合わせてください。

組織で使用している電話システムによっては、ログイン時にユーザ ID、パスワード、およびその他の認証情報を入力するように要求されることがあります。これらの値を入力し、[ログイン]をクリックして電話システムへの接続を完了します。

[ログイン] ボタンをクリックせずに電話システムへ自動的にログインする手順は、次のとおりです。

1. [\[あなたの氏名\]](#) ▶ [\[設定\]](#) ▶ [\[コールセンターの設定\]](#) ▶ [\[私の ソフトフォン設定\]](#) をクリックします。
2. [\[Salesforce.com にログインするとき、コールセンターに自動ログインする\]](#) を選択します。電話システムに一度ログインすると、[Salesforce.com](#) によってログイン情報が保持され、以降に [Salesforce.com](#) にログインすると自動的に電話システムに接続されます。



メモ: [Salesforce.com](#) にログインしたまま電話システムから明示的にログアウトすると、以降の [Salesforce.com](#) セッションでは自動ログインが無効になります。自動ログインを再度有効にするには、[Salesforce.com](#) からログアウトして、再度ログインします。

電話システムへのログイン後、コールセンターの状態が自動的に [\[通話準備未完了\]](#) に設定されます。電話の受信を許可するには、[コールセンターの状態を変更](#) して、[\[通話準備完了\]](#) に設定する必要があります。

関連リンク

[ソフトフォンの使用](#)


[CTI アダプタのバージョンのチェック](#)

[Salesforce CRM Call Center システム要件](#)

コールセンターの状態の変更

選択可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

必要なユーザ権限	
コールセンターの状態を変更する	「コールセンターのメンバー」

[Salesforce CRM Call Center](#) へのログイン中に、ソフトフォンに電話を受信したくない、または離席する必要がある場合があります。ソフトフォンの  アイコンの横にあるコールセンターの状態を設定することで、電話の受信を拒否できます。コールセンターの状態には次の値を設定できます。

コールセンターの状態	説明
通話準備完了	現在通話中でなく、次の直通またはキュー内の電話を受信する準備が整っている場合。
通話準備未完了	現在通話中ではないが、次の直通またはキュー内の電話を受信する準備が整っていない場合。 この状態では、自分の内線番号へ直接発信された電話は受信します。
通話中	現在通話中であり、直接またはキュー内の電話を受信できない場合。
ラップアップ	現在通話中で、この通話の終了後すぐに [通話準備未完了] 状態に移行したい場合。
ログアウト	コールセンターの電話システムからはログアウトするが、Salesforce.com へのログイン状態は保ちたい場合。 このオプションを選択すると、Salesforce CRM Call Center によってコールセンターへの接続が自動的に切断され、 ソフトフォンログイン画面 が表示されます。

Salesforce CRM Call Center への最初のログイン時には、コールセンターの状態は自動的に [通話準備未完了] に設定されます。電話を受信できるようにするには、ドロップダウンリストから [通話準備完了] を選択する必要があります。



メモ: このヘルプシステムで説明されている Salesforce CRM Call Center 機能の一部は、組織でのカスタマイズまたはソフトフォンが構築された **CTI Toolkit** の状況によってはソフトフォンで使用できない場合があります。詳細については、システム管理者に問い合わせてください。

関連リンク

- [ソフトフォンの使用](#)
- [ソフトフォンへのログイン](#)
- [ソフトフォンを使用した通話の発信](#)
- [ソフトフォンを使用した通話のラップアップ](#)

ソフトフォンを使用した通話の発信

選択可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

必要なユーザ権限	
通話を発信する	「コールセンターのメンバー」

Salesforce CRM Call Center では、3 つの方法で電話をかけることができます。

- [手動でダイヤルする](#)
- [コールセンターディレクトリを使用する](#)
- [クリック-to-ダイヤルを使用する](#)

通話中の場合、[新規回線]をクリックすると別の回線から通話を発信できます。元の通話者との回線を接続した状態で、新規回線で新たな電話番号を入力することができます。[発信]をクリックすると、元の通話者が保留状態になり、新しい通話が開始されます。

[コールセンターの状態](#)が [通話準備完了] に設定された状態で通話を発信すると、状態が [通話準備未完了] に移行します。理由コードを入力する必要があります。

発信した通話を終了するには、[通話を終了する]をクリックします。電話システムによっては、ソフトフォンからの発信に応答のない間は通話が終了できない場合があります。この場合、[通話を終了する]ボタンは表示されないため、受話器を使って通話を終了する必要があります。

ダイヤルした電話番号が話中の場合はメッセージが表示され、再度発信するか、発信をキャンセルできます。



メモ: このヘルプシステムで説明されている Salesforce CRM Call Center 機能の一部は、組織でのカスタマイズまたはソフトフォンが構築された **CTI Toolkit** の状況によってはソフトフォンで使用できない場合があります。詳細については、システム管理者に問い合わせてください。

関連リンク

- [ソフトフォンの使用](#)
- [ソフトフォンを使用した通話の保留](#)
- [ソフトフォンを使用した会議通話](#)
- [ソフトフォンを使用した通話の転送](#)
- [ソフトフォンを使用した通話のラップアップ](#)

手動で電話番号をダイヤルして通話を発信する

選択可能なエディション: **Professional Edition**、**Enterprise Edition**、**Unlimited Edition**、および **Developer Edition**

必要なユーザ権限	
通話を発信する	「コールセンターのメンバー」

Salesforce CRM Call Center で、手動で電話番号をダイヤルして電話をかける手順は、次のとおりです。

1. ソフトフォンで、通話可能な使用回線名を選択します。回線を選択すると、その回線のダイヤルパッドが開きます。
2. ダイヤルパッドにある番号ボタンをクリックするか、キーボードで番号を打ち込んで、発信する電話番号を入力します。
3. [発信] をクリックするか、キーボードの Enter キーを押します。



メモ: このヘルプシステムで説明されている Salesforce CRM Call Center 機能の一部は、組織でのカスタマイズまたはソフトフォンが構築された **CTI Toolkit** の状況によってはソフトフォンで使用できない場合があります。詳細については、システム管理者に問い合わせてください。

関連リンク


- [ソフトフォンの使用](#)
- [コールセンターディレクトリを使用して通話を発信する](#)
- [クリック-To-ダイヤルを使用して通話を発信する](#)

コールセンターディレクトリを使用して通話を発信する

選択可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

必要なユーザ権限	
通話を発信する	「コールセンターのメンバー」

[Salesforce CRM Call Center](#) で、コールセンターディレクトリを使用して電話をかける手順は、次のとおりです。

1. ソフトフォンで、通話可能な使用回線名を選択します。回線を選択すると、その回線のダイヤルパッドが開きます。
2. ダイヤルパッドの横にある  アイコンをクリックし、コールセンターディレクトリを開きます。
3. [ディレクトリ](#)を使用して、発信する電話番号を探します。
4. 電話番号が見つかったら、電話番号に関連付けられている名前をクリックして、ダイヤルパッドに番号を自動入力します。
5. [発信] をクリックするか、キーボードの Enter キーを押します。



メモ: このヘルプシステムで説明されている [Salesforce CRM Call Center](#) 機能の一部は、組織でのカスタマイズまたはソフトフォンが構築された [CTI Toolkit](#) の状況によってはソフトフォンで使用できない場合があります。詳細については、システム管理者に問い合わせてください。

関連リンク

[ソフトフォンの使用](#)

[手動で電話番号をダイヤルして通話を発信する](#)



[クリック-To-ダイヤルを使用して通話を発信する](#)

クリック-To-ダイヤルを使用して通話を発信する

選択可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

必要なユーザ権限	
通話を発信する	「コールセンターのメンバー」

[Salesforce CRM Call Center](#) を使用して、取引先責任者、リード、活動、または取引先の [電話] 項目から直接電話をかける手順は、次のとおりです。

1. 取引先責任者、リード、活動、または取引先で発信する電話番号を探します。
2. 電話番号の右側にある  ボタンをクリックします。最初の使用可能なソフトフォン回線から、電話番号に自動的に発信されます。
 - 電話番号を一度クリックすると、5 秒間は同じ番号を再度クリックできません。
 -  ボタンは Fax 番号の横には表示されません。



メモ: このヘルプシステムで説明されている Salesforce CRM Call Center 機能の一部は、組織でのカスタマイズまたはソフトフォンが構築された [CTI Toolkit](#) の状況によってはソフトフォンで使用できない場合があります。詳細については、システム管理者に問い合わせてください。

関連リンク

[ソフトフォンの使用](#)

[手動で電話番号をダイヤルして通話を発信する](#)

[コールセンターディレクトリを使用して通話を発信する](#)


コールセンターディレクトリの使用

選択可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

必要なユーザ権限	
コールセンターディレクトリを使用する	「コールセンターのメンバー」

各コールセンターには、システム内のレコードに関連付けられた電話番号だけでなく、そのコールセンターに属するユーザすべての名前と電話番号も格納したディレクトリがあります。

コールセンターディレクトリを使用する手順は、次のとおりです。

1. ソフトフォンで、通話可能な使用回線名を選択します。回線を選択すると、その回線のダイヤルパッドが開きます。ダイヤルパッドの横にある  アイコンをクリックし、コールセンターディレクトリを開きます。
2. コールセンターディレクトリで目的の電話番号を検索します。
 1. [オブジェクトの選択] ドロップダウンリストで、検索したいレコード種別を選択します。このリストには、電話番号項目が関連するオブジェクトがすべて含まれています。
 2. [検索] テキストボックスに、検索する名前またはその一部を入力します。特定のオブジェクトに関して検索された項目のリストについての詳細は、[ルックアップ検索項目](#) (ページ 342)を参照してください。
 3. **[Go]** をクリックして、検索テキストが含まれるレコードのみのリストを表示します。
3. 目的の電話番号が見つかったら、その電話番号に関連付けられているレコード名をクリックすると、ソフトフォンに自動的に電話番号が入力されます。

4. [発信] をクリックし、電話をかけます。

関連リンク

- [コールセンターの概要](#)
- [ソフトフォンの使用](#)
- [ソフトフォンを使用した通話の発信](#)
- [ソフトフォンを使用した会議通話](#)
- [ソフトフォンを使用した通話の転送](#)

ソフトフォンを使用した電話応答

選択可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

必要なユーザ権限	
ソフトフォンで電話に応答する	「コールセンターのメンバー」

ソフトフォンへのログイン中は、次の場合に電話を受信できます。

- ・ キューから発信され、コールセンターの状態が [通話準備完了] に設定されている場合
- ・ 自分の内線番号に直接発信され、自分が通話中でない場合

ソフトフォンの電話回線名の横にある点滅する赤いボタンと、「着信中」、「転送の着信」、または「会議の着信」の文字で、着信があることがわかります。

通話について情報がある場合は [応答] ボタンの上に表示され、通常は発信者の電話番号と、発信者がダイヤルした電話番号が表示されます。発信者の電話番号が Salesforce.com 既存のレコードと一致した場合は、そのレコードへのリンクも表示されます。同様に、担当者に電話がつながる前にコールセンターが発信者に取引先番号または他のデータの入力を促した場合には、ソフトフォンによってその情報を含むレコードが検索され、一致する結果へのリンクが自動的に表示されます。

電話の着信に応答する手順は、次のとおりです。

- ・ ソフトフォンで [応答] をクリックします。
- ・ 電話を受けるには受話器を使用します。

電話に応答すると、[通話時間] の時計が動き始め、コールセンターの状態が自動的に [通話中] に設定されます。応答しない場合は、システムによってその通話が別のユーザに転送され、自分のコールセンターの状態が自動的に [通話準備完了] に設定されます。

電話への応答後に実行できる操作は次のとおりです。

- ・ [コメントを記録し、Salesforce.com レコードとその通話を関連付ける](#)
- ・ [通話者を保留にする](#)

- [別のコールセンターユーザに通話を転送する](#)
- [別のコールセンターユーザを会議に参加させる](#)
- [通話を終了する](#)

ソフトフォンが複数回線をサポートし、回線 1 が通話中に回線 2 に出た場合、回線 1 は自動的に話し中になります。



メモ: このヘルプシステムで説明されている Salesforce CRM Call Center 機能の一部は、組織でのカスタマイズまたはソフトフォンが構築された [CTI Toolkit](#) の状況によってはソフトフォンで使用できない場合があります。詳細については、システム管理者に問い合わせてください。

関連リンク

[ソフトフォンの使用](#)

[コールセンターの状態の変更](#)

ソフトフォンを使用した通話の保留

選択可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

必要なユーザ権限	
通話を保留する	「コールセンターのメンバー」

[Salesforce CRM Call Center](#) では、通話を保留して通話者に会話が聞こえないようにすることができます。通話を保留するには、現在有効なソフトフォン回線で [保留] をクリックします。通話者の待ち時間を示す [保留時間] の時計が動き始め、回線のアイコン (●) が黄色に点滅し始めます。

- [通話の転送](#)の開始、第 2 の回線での発信、および[会議通話](#)の開始時には、通話が自動的に保留されます。
- 会議中に [保留] をクリックすると、自分の回線は無音になりますが、残りの会議参加者は互いに通話を継続できます。

通話を再開するには、[保留を解除する] をクリックします。保留を解除せずに通話を終了したい場合は、[通話を終了する] をクリックします。



メモ: このヘルプシステムで説明されている Salesforce CRM Call Center 機能の一部は、組織でのカスタマイズまたはソフトフォンが構築された [CTI Toolkit](#) の状況によってはソフトフォンで使用できない場合があります。詳細については、システム管理者に問い合わせてください。

関連リンク

[ソフトフォンの使用](#)

ソフトフォンを使用した会議通話

選択可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

必要なユーザ権限	
会議通話を開始する	「コールセンターのメンバー」

別のコールセンターユーザまたは外部電話番号と会議通話を開始する手順は、次のとおりです。

1. 通話中に、現在有効なソフトフォン回線で **[会議]** をクリックします。通話者が自動的に保留され、新規ダイヤルパッドが有効になります。
2. ダイヤルパッド、キーボード、または **電話帳** を使用して、会議に参加させたい個人の電話番号を入力します。
3. **[会議を開始する]** をクリックします。目的の電話番号に発信中は、最初の通話者は保留になったままです。ダイヤルした電話番号が話中の場合はメッセージが表示され、再度発信するか、発信をキャンセルできます。
4. 第2の通話者につながり、会議の開始準備が整ったら、**[会議を完了する]** をクリックします。第2の通話者が最初の電話回線に追加され、3者間で自由に通話できるようになります。第2の番号をダイヤルした後に会議を終了する場合は、**[会議をキャンセルする]** をクリックして第2の通話者への接続を切断し、最初の通話者との通話に戻ります。



メモ:

- 会議中に **[保留]** をクリックすると、自分の回線は無音になりますが、残りの会議参加者は互いに通話を継続できます。
- 電話システムによっては、1回線で会議に参加できる通話者の数が制限される場合があります。詳細については、システム管理者に問い合わせてください。

関連リンク

[コールセンターの概要](#)

[ソフトフォンの使用](#)

[ソフトフォンを使用した通話の保留](#)

ソフトフォンを使用した通話の転送

選択可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

必要なユーザ権限	
通話を転送する	「コールセンターのメンバー」

別のコールセンターユーザまたは外線電話番号へ通話を転送する手順は、次のとおりです。

1. 転送する通話に関連する [Salesforce.com レコード](#) を添付します。たとえば、その通話にケースを作成していた場合、ケースを保存し、現在の通話ログの「関連先」項目にそのケースが選択されていることを確認します。この操作を実行することで、通話の転送先のユーザがソフトフォンでこのケースにアクセスできます。
2. 転送するソフトフォン回線にある **[転送]** をクリックします。通話者と自分との回線はそのまま維持され、新規ダイアルパッドが有効になります。
3. ダイアルパッド、キーボード、または [コールセンターディレクトリ](#) を使用して、通話の転送先の電話番号を入力します。
4. **[転送を開始する]** をクリックします。目的の電話番号に発信中は、最初の通話者は自動的に保留になります。ダイアルした電話番号が話中の場合はメッセージが表示され、再度発信するか、発信をキャンセルできます。
5. 最初の通話者を転送先の電話番号に転送する準備が整ったら、**[転送を完了する]** をクリックします。通話を転送しない場合は、**[転送をキャンセルする]** をクリックします。

通話を完了すると、通話者と自分の回線が切断され、状態は **[通話準備完了]** に戻ります。

関連リンク

[コールセンターの概要](#)

[ソフトフォンの使用](#)

[ソフトフォンを使用した通話のラップアップ](#)

[ソフトフォンでの通話ログの作成](#)

ソフトフォンでの通話ログの作成

選択可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

必要なユーザ権限	
通話ログを作成する	「コールセンターのメンバー」

ソフトフォンを使用して外線通話を発信または受信すると、自動的に通話ログ活動レコードが作成されます。これらの通話ログは、通話に関連付けられている任意の Salesforce.com レコードの [活動履歴] 関連リストで参照するか、レポートを実行することで参照できます。自動的に作成された通話ログレコードには、次の内容を表す値が含まれています。

- その通話を受信または発信したコールセンターユーザ
- その通話を発信したか、コールセンターユーザから通話を受信した取引先責任者の電話番号
- 通話発信日時
- 通話時間 (秒単位)
- 着信通話か発信通話か
- 通話に対するコールセンターシステムの固有識別子

通話中に、通話ログに対して最大2件のレコードの関連付け、件名の編集、およびコメントの追加ができます。手順は、次のとおりです。

1. 通話ログに最大2件のレコードを関連付ける手順は、次のとおりです。

- 取引先責任者、リード、または個人取引先を参照または作成すると、通話ログ内に [名前] ドロップダウンリストが表示されます。このリストを使って、単一の取引先責任者、リード、または個人取引先レコードを通話に関連付けます。
- 任意の種別の Salesforce.com レコードを参照または作成すると、通話ログ内に [関連先] ドロップダウンリストが表示されます。このリストを使って、通話に関連付ける任意の種別の単一レコードを選択します。



メモ: カスタムオブジェクトレコードは、そのカスタムオブジェクトレコードが活動を追跡している場合にのみ通話ログに関連付けられます。[カスタムオブジェクトの定義](#) (ページ1522)を参照してください。

手動で異なるレコードを選択しない限り、[名前] および [関連先] リストには、最後に参照したレコードがデフォルトで表示されます。通話が完了すると、これらのリストで選択したレコードには、[活動履歴] 関連リスト中の通話ログが表示されます。これらのレコードには、通話が転送された場合は転送先の、会議を行った場合は別の Salesforce CRM Call Center ユーザが表示されます。

2. [件名] および [コメント] 項目を、通話中に発生した情報をもとに編集します。

通話の終了後、通話ログは自動的に完了した ToDo として保存されます。完了したばかりの通話の通話ログには、ソフトフォンの[最後の *N* 通話]セクションを展開してすばやくアクセスできます。このリストには、最近の通話が最大で 3 件表示され、最後の通話が最初に表示されます。

- 最近の通話ログを編集するには、その通話ログの [件名] 項目の横にある **[編集]** をクリックします。
- 保存済み通話ログを参照するには、その通話ログの [件名] をクリックします。
- 通話ログに関連付けられているレコードを参照するには、レコード名をクリックします。

前日に発信または受信したすべての通話のリストを参照するには、[今日の自分の通話一覧] をクリックします。このリンクをクリックすると、[今日の自分の通話一覧] レポートが [レポート] タブに表示されます。



メモ: このヘルプシステムで説明されている Salesforce CRM Call Center 機能の一部は、組織でのカスタマイズまたはソフトフォンが構築された **CTI Toolkit** の状況によってはソフトフォンで使用できない場合があります。詳細については、システム管理者に問い合わせてください。

関連リンク

[ソフトフォンの使用](#)

[レポートの実行](#)

[ソフトフォンを使用した通話のラップアップ](#)

ソフトフォンを使用した通話のラップアップ

選択可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

必要なユーザ権限	
通話を終了する	「コールセンターのメンバー」

通話の終了準備が整ったら、次の操作を実行します。

1. **関連する通話ログを更新します。**たとえば、通話中にケースを作成したり、取引先責任者を参照したりした場合は、これらがログ中の [関連先] の 1 つで選択されていることを確認します。また、[コメント] テキストボックスを使用して、通話に関するメモを入力します。

通話ログは、内線通話の場合は作成されません。

2. 有効なソフトフォン回線で [通話を終了する] をクリックするか、受話器を使用して電話を切ります。この操作によって通話が終了し、回線が解放されます。
3. ラップアップコードが有効でない場合は、コールセンターの状態が [通話準備完了] に戻り、通話ログが自動的に保存されます。
4. ラップアップコードが有効な場合は、**コールセンターの状態**が [ラップアップ] に設定され、ソフトフォンに理由コードのセットが表示されます。この状態では、電話を受信できません。

1. 通話結果を最も良く表す理由コードを選択します。
2. 必要に応じて、通話ログに変更を加えます。
3. [完了]をクリックします。コールセンターの状態が[通話準備完了]に戻り、通話ログが自動的に保存されます。

すべての保存済み通話ログは、ソフトフォンの[最後の N 通話]セクションからすばやく参照できます。これらの通話ログは、関連リンクをクリックすることで、詳細をレビューできます。

- [件名]リンク(「2006/01/06 12:34 に通話」など)をクリックすると、通話ログ詳細ページが表示されます。
- どちらの[関連先]リンクをクリックしても、特定のレコードの詳細ページが表示されます。



メモ: このヘルプシステムで説明されている Salesforce CRM Call Center 機能の一部は、組織でのカスタマイズまたはソフトフォンが構築された [CTI Toolkit](#) の状況によってはソフトフォンで使用できない場合があります。詳細については、システム管理者に問い合わせてください。

関連リンク

[コールセンターの概要](#)
[ソフトフォンの使用](#)

個人のソフトフォン設定の編集

選択可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

必要なユーザ権限	
個人のソフトフォン設定を編集する	「コールセンターのメンバー」

Salesforce.com 内の個人のソフトフォン設定は変更できます。個人設定を変更するには、[あなたの氏名] ► [設定] ► [コールセンターの設定] ► [私のソフトフォン設定] をクリックします。

使用可能な設定は次のとおりです。

設定	説明
Salesforce.com にログインするとき、コールセンターに自動ログインする	Salesforce.com で保存したログイン情報を使用して自動的に ソフトフォンにログイン したい場合に、このオプションを選択します。

設定	説明
着信検索でレコードが 1 件だけ見つかった場合	<p>着信に一致するレコードが 1 件だけだった場合のそのレコードの表示方法として、次のオプションのうち 1 つを選択します。</p> <ul style="list-style-type: none"> 「そのレコードを自動的に開く」。このオプションでは、レコードは、これまで表示されていた内容を上書きして Salesforce.com のメインウィンドウに表示されます。これまでのレコードの保存していない変更はすべて失われます。 「そのレコードを自動的に開かない」。このオプションでは、一致したレコードは表示されません。レコードを参照するには、ソフトフォンでそのレコードのリンクをクリックします。

関連リンク

[コールセンターの概要](#)

[ソフトフォンの使用](#)

[ソフトフォンへのログイン](#)

Salesforce CRM Call Center レポート

選択可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

必要なユーザ権限	
レポートを実行する	「レポート実行」 、 レポートに表示されているレコードに対する「参照」

[コールセンターレポート] フォルダのレポートは、自分または自分のチームが扱った Salesforce Call Center 通話の解析に役立ちます。

コールセンターレポートの特別な機能

コールセンターレポートを実行するときには、次の点を考慮してください。

標準レポート

- [今週のチームの通話一覧] レポートでは、前週に自分のチームのコールセンターユーザが扱った通話に関する情報が、関連レコードと各通話の結果とともに表示されます。
- [今日の自分の通話一覧] レポートでは、前日に自分が発信または受信した通話に関する情報が、関連レコードと各通話の結果とともに表示されます。
- [今週の自分の通話一覧] レポートでは、前週に自分が発信または受信した通話に関する情報が、関連レコードと各通話の結果とともに表示されます。

関連リンク

[レポートのカスタマイズ](#)


[コールセンターの概要](#)

[ソフトフォンの使用](#)

CTI アダプタのバージョンのチェック

選択可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

コンピュータにインストールした CTI アダプタのバージョンを確認する手順は、次のとおりです。

1. インストールした場所から CTI アダプタを実行します。たとえば、[スタート] メニューから、[すべてのプログラム] ► [salesforce.com] ► [CTI Adapter 2.0] ► [Salesforce.com Adapter 2.0] を選択します。
2. コンピュータのシステムトレイの  アイコンを右クリックします。システムトレイは画面右下にある時計の横に表示されます。
3. [バージョン情報...] をクリックします。

CTI アダプタのバージョンが [CTI コネクタ] の下に表示されます。

関連リンク

[コールセンターの概要](#)

[ソフトフォンへのログイン](#)

[Salesforce CRM Call Center システム要件](#)

Salesforce CRM Call Center の設定

選択可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

必要なユーザ権限
コールセンター、コールセンターユーザ、コールセン ターディレクトリ、およびソフトフォンレイアウトを 管理する

Salesforce.com ユーザが [Salesforce CRM Call Center 機能](#) にアクセスできるようにするには、システム管理者は次の操作を実行する必要があります。

1. 各コールセンターユーザのコンピュータに [コンピュータテレフォニー統合 \(CTI\) アダプタをインストール](#)します。CTI アダプタがインストールされていないコンピュータでは、Salesforce CRM Call Center 機能は使用できません。
2. 組織内で使用されている各 CTI システムに対して [新規コールセンターレコードを定義](#)します。
3. [Salesforce.com ユーザを適切なコールセンターに割り当て](#)ます。Salesforce CRM Call Center ユーザがソフトフォンユーザインターフェースを参照するには、そのユーザがコールセンターに割り当てられている必要があります。
4. 必要に応じて、追加のディレクトリ番号と更新した電話番号検索レイアウトを [コールセンターの電話帳に設定](#)します。
5. また、異なるユーザプロファイルに対して [ソフトフォンレイアウトをカスタマイズ](#)すると、販売担当者のソフトフォンに関連したリード、取引先、商談などを表示したり、サポート担当者のソフトフォンに関連するケースやソリューションを表示したりできます。

関連リンク

[ソフトフォンの使用](#)

[Salesforce CRM Call Center システム要件](#)

コールセンターのコンピュータへのアダプタの展開

選択可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

Salesforce CRM Call Center を使用するコンピュータには、[CTI アダプタ](#)をインストールする必要があります。CTI アダプタは、Salesforce.com ソフトフォンの表示方法と動作を制御する軽量のソフトウェアプログラムです。[CTI Developer の Toolkit](#) のバージョンによって、SoftPhone の機能が決まります。




CTI アダプタは個々の CTI システムと直接通信するため、組織では使用している CTI システムの各種類に対応した異なる CTI アダプタを使用する必要があります。たとえば、ある組織で Cisco IPCC Enterprise™ が稼働するコールセンターと Cisco IPCC Express™ が稼働するコールセンターを統合したい場合、その組織には使用可能な 2 種類の CTI アダプタが必要です。コールセンターのユーザのコンピュータでは、そのコンピュータが接続するコールセンター用のソフトフォン CTI アダプタが必要です。

ソフトフォン CTI アダプタをダウンロードするには、[AppExchange](#) にアクセスしてください。アダプタのインストールパッケージには、目的のアダプタと併用できるアダプタの設定ファイルと[コールセンター定義ファイル](#)が含まれています。

CTI アダプタを単一のコンピュータにインストールする場合は、Windows 管理者ユーザとして、CTI アダプタの Setup.exe アプリケーションを実行します。

CTI アダプタをコールセンターのすべてのコンピュータに展開するには、インストーラと選択設定されたソフトウェア管理システムに同梱されている .msi ファイルを使用します。

CTI アダプタをインストールすると、次の操作を実行できます。

- [スタート] ► [プログラム] ► [salesforce.com] ► [<CTI システム名> アダプタ] をクリックして、CTI アダプタアプリケーションを起動します。コンピュータのシステムトレイにある  アイコンをクリックし、実行されている CTI アダプタを検索して確認できます。
- CTI アダプタアプリケーションを停止するには、CTI アダプタシステムトレイアイコン () を右クリックして [終了] を選択します。
- CTI アダプタログ設定を変更するには、CTI アダプタシステムトレイアイコン () を右クリックして、[Logging...] を選択します。CTI ログ設定ダイアログでは、次の操作を実行します。

記録したいメッセージの種別を選択します。アダプタに関する問題のトラブルシューティングを実行する場合を除き、記録レベルは [Low - Errors] に保ちます。

CTI アダプタが作成する 2 つのログファイルの保存場所を指定します。

関連リンク

[Salesforce CRM Call Center の設定](#)

[コールセンターユーザの管理](#)

[Salesforce CRM Call Center システム要件](#)

コールセンターの作成

選択可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

必要なユーザ権限
インポートまたコピーによってコールセンターを作成 「コールセンターの管理」 する

[Salesforce CRM Call Center](#) のコールセンターは、組織ですでに設置されている単一の CTI (computer-telephony integration) システムに対応しています。Salesforce.com ユーザに Salesforce CRM Call Center 機能を提供するには、コールセンターレコードにそのユーザを割り当てる必要があります。

Salesforce.com でのコールセンターレコードの作成方法には、次の 2 つがあります。

- [Salesforce.com にコールセンター定義ファイルをインポートする](#)。この方法は、インストールされたばかりの CTI アダプタに最初のコールセンターを作成する際に使用します。
- [既存のコールセンター定義をコピーする](#)。この方法は、特定の CTI アダプタに追加のコールセンターを作成する際に使用します。たとえば、特定の場所に設置された Cisco IPCC Enterprise™ コールセンターのコールセンターレコードがすでにある場合は、このレコードをコピーして別の場所に Cisco IPCC Enterprise コールセンターのレコードを作成できます。

作成済みのコールセンターのリストを表示するには、[\[あなたの氏名\]](#) ▶ [\[設定\]](#) ▶ [\[カスタマイズ\]](#) ▶ [\[コールセンター\]](#) ▶ [\[コールセンター\]](#) をクリックします。

関連リンク

[Salesforce CRM Call Center の設定](#)
[コールセンター定義ファイル](#)
[コールセンターの管理](#)
[コールセンターの表示と編集](#)
[コールセンターユーザの管理](#)

コールセンター定義ファイル

選択可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

コールセンター定義ファイルは、特定の [CTI アダプタ](#) 向けの、Salesforce.com 内でコールセンターの定義に使用される一連の項目と値を指定します。Salesforce.com では、Salesforce CRM Call Center と複数の CTI システム業者との統合をサポートするためにコールセンター定義ファイルを使用します。

CTIアダプタのインストールパッケージには、デフォルトで、前述のアダプタとで限定的に動作するデフォルトのコールセンター定義ファイルが含まれています。このXMLファイルは、サポートするCTIシステムにちなんだ名前で、アダプタのインストールディレクトリに保存されています。たとえば、Cisco IPCC Enterprise・アダプタのデフォルトのコールセンター定義ファイルには、CiscoIPCCEnterprise7x.xml という名前が付けられます。

特定のCTIアダプタに対するコールセンターの最初のインスタンスは、Salesforce.com に[アダプタのコールセンター定義ファイルをインポート](#)することで定義する必要があります。その後のコールセンターは、最初のインポートで作成された[元のコールセンターをコピー](#)することで作成できます。

組織でアダプタを変更したり、新規アダプタを開発したりする場合は、元のアダプタのコールセンター定義ファイルをカスタマイズして、追加のコールセンターに必要な情報を含めるようにする必要があります。たとえば、バックアップサーバをサポートするシステムに対してCTIアダプタを開発している場合、コールセンター定義ファイルにはそのバックアップサーバのIPアドレスとポート番号を含める必要があります。バックアップサーバを使用しないシステムのCTIアダプタに関連付けられているコールセンター定義ファイルには、これらの項目は必要ありません。



メモ: コールセンター定義ファイルを一度Salesforce.comにインポートすると、ファイルで指定されている一連の項目を変更できなくなります。これらの項目に割り当てられている値は、Salesforce.com内で変更することができます。

関連リンク

[コールセンターの作成](#)

[コールセンターのコピー](#)

コールセンター定義ファイルのインポート

選択可能なエディション: **Professional Edition**、**Enterprise Edition**、**Unlimited Edition**、および **Developer Edition**

必要なユーザ権限	
コールセンター定義ファイルをインポートする	「コールセンターの管理」

インストールされたばかりの [CTI アダプタ](#) に最初のコールセンターを作成するには、[コールセンター定義ファイル](#) をSalesforce.comにインポートします。

1. **[あなたの氏名] ▶ [設定] ▶ [カスタマイズ] ▶ [コールセンター] ▶ [コールセンター]** をクリックします。
2. **[インポート]** をクリックします。
3. **[コールセンター定義ファイル]** 項目の横にある **[参照]** をクリックして、CTIアダプタインストールディレクトリにあるデフォルトのコールセンター定義ファイルへ移動します。このXMLファイルには、そのアダプタがサポートしているCTIシステムの種類にちなんだ名前が付いています。たとえば、Cisco IPCC Enterprise・アダプタのデフォルトのコールセンター定義ファイルには、CiscoIPCCEnterprise7x.xml という名前が付け

られます。[開く]をクリックして、[コールセンター定義ファイル]項目にインポートするファイルのパスを入力します。

4. [インポート]をクリックするとファイルがインポートされ、[すべてのコールセンター]ページに戻ります。組織の他のコールセンターのリストとともに、新規コールセンターのレコードが表示されます。



メモ:「この内部名を持つコールセンターがすでに存在します」というエラーが表示された場合は、この CTI アダプタに対するコールセンター定義ファイルが Salesforce.com にインポート済みになっています。同じ CTI アダプタに追加のコールセンターを作成したい場合は、[アダプタの既存のコールセンターをコピー](#)し、reqInternalName に異なる値を指定します。

5. 新規コールセンターの設定を変更するには、コールセンター名の横にある [編集] をクリックします。

特定の CTI アダプタに追加のコールセンターを作成するには、[コールセンターのコピー](#) (ページ 2471) を参照してください。

関連リンク

[コールセンターの作成](#)

[コールセンターの管理](#)

コールセンターのコピー

選択可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

必要なユーザ権限	
コールセンターを参照、コピーする	「コールセンターの管理」

特定の CTI アダプタを対象とする複数のコールセンターを作成するには、既存のコールセンターをコピーします。たとえば、特定の場所に設置された Cisco IPCC Enterprise™ コールセンターのコールセンターレコードがすでにある場合は、このレコードをコピーして別の場所に Cisco IPCC Enterprise コールセンターのレコードを作成できます。

コールセンターをコピーする手順は、次のとおりです。

1. [あなたの氏名] ▶ [設定] ▶ [カスタマイズ] ▶ [コールセンター] ▶ [コールセンター] をクリックします。
2. コピーするコールセンターの名前をクリックします。
3. [コピー] をクリックします。この操作によって新規コールセンターが開かれ、元のコールセンターと同じ項目と値を編集できます。新しい名前を指定できるように、[内部名] 項目だけが空白になっています。名前は、英字で始まる最大 40 文字の英数字で指定します。[内部名] 項目は、組織内で定義されている各コールセンターに対し一意の名前を指定します。
4. 必要に応じて、新規コールセンターに追加の変更を加えます。

5. 新規コールセンターを保存するには[保存]をクリックします。コピーしたコールセンターを保存せずに[すべてのコールセンター] ページに戻るには [キャンセル] をクリックします。



メモ: 項目に対するアクセス権が「参照のみ」の場合、その項目の値はコピーしたレコードには引き継がれません。

関連リンク

[Salesforce CRM Call Center の設定](#)

[コールセンターの作成](#)

[コールセンターの管理](#)

[コールセンターの表示と編集](#)

[コールセンター定義ファイルのインポート](#)

コールセンターの管理

選択可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

必要なユーザ権限	
コールセンターをインポート、参照、編集、または削除する	「コールセンターの管理」

[Salesforce CRM Call Center](#) のコールセンターは、組織ですでに設置されている単一の CTI (computer-telephony integration) システムに対応しています。Salesforce.com ユーザに Salesforce CRM Call Center 機能を提供するには、コールセンターレコードにそのユーザを割り当てる必要があります。

作成済みのコールセンターのリストを表示するには、[あなたの氏名] ▶ [設定] ▶ [カスタマイズ] ▶ [コールセンター] ▶ [コールセンター] をクリックします。このページでは、次の操作を実行できます。

- コールセンターの名前をクリックして、[コールセンターの詳細を表示](#)します。
- [インポート] をクリックして、作成済みの[コールセンター定義ファイルをインポート](#)します。
- コールセンターの横にある [編集] をクリックして、[コールセンターの詳細を変更](#)します。
- Salesforce.com からコールセンターのレコードを削除するには、コールセンターの横にある [削除] をクリックします。コールセンターを削除すると、そのコールセンターに関連付けられている[ディレクトリ番号](#)もすべて削除されます。削除されたコールセンターに関連付けられているユーザが Salesforce CRM Call Center の機

能を利用し続けられるようにするには、これらのユーザをすべて別のコールセンターに再度割り当てる必要があります。

関連リンク

[Salesforce CRM Call Center の設定](#)

[コールセンターの作成](#)

[コールセンター定義ファイル](#)

[コールセンターユーザの管理](#)

コールセンターの表示と編集

選択可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

必要なユーザ権限	
コールセンターを参照または編集する	「コールセンターの管理」

[Salesforce CRM Call Center](#) のコールセンターは、組織ですでに設置されている単一の CTI (computer-telephony integration) システムに対応しています。Salesforce.com ユーザに Salesforce CRM Call Center 機能を提供するには、コールセンターレコードにそのユーザを割り当てる必要があります。

コールセンターの詳細を参照する手順は、次のとおりです。

1. 「あなたの氏名」 ► [設定] ► [カスタマイズ] ► [コールセンター] ► [コールセンター] をクリックします。
2. 参照するコールセンターの名前をクリックします。

コールセンター詳細ページでは、次の操作を実行できます。

- コールセンターのプロパティを編集するには、[編集] をクリックします。
- Salesforce.com からコールセンターのレコードを消去するには、[削除] をクリックします。コールセンターを削除すると、そのコールセンターに関連付けられている [ディレクトリ番号](#) もすべて削除されます。削除されたコールセンターに関連付けられているユーザが Salesforce CRM Call Center の機能を利用し続けられるようにするには、これらのユーザをすべて別のコールセンターに再度割り当てる必要があります。
- 現在のコールセンターと同じ項目および値を持つ [コールセンターの重複コピーを作成](#) するには、[コピー] をクリックします。
- [Salesforce.com ユーザをこのコールセンターのメンバーとして指定](#) するには、[コールセンターユーザの管理] をクリックします。



メモ: このヘルプシステムで説明されている Salesforce CRM Call Center 機能の一部は、組織でのカスタマイズまたはソフトフォンが構築された **CTI Toolkit** の状況によってはソフトフォンで使用できない場合があります。詳細については、システム管理者に問い合わせてください。

関連リンク

[コールセンターの作成](#)

[コールセンターの管理](#)

コールセンターユーザの管理

選択可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

必要なユーザ権限	
コールセンターからユーザを追加または削除する	「コールセンターの管理」

Salesforce.com ユーザが Salesforce CRM Call Center 機能を参照できるのは、システム管理者がそのユーザをコールセンターに割り当てた場合のみです。手順については、次のトピックを参照してください。

- [「コールセンターへのユーザの追加」](#)
- [「コールセンターからのユーザの削除」](#)

各コールセンターユーザは、次の項目を設定する一連の[個人のソフトフォン設定](#)へアクセスできます。

- Salesforce.com へのログインする際に、ソフトフォンへ自動的にログインするかどうか
- 電話の着信に一致するレコードが 1 つだけだった場合のそのレコードの表示方法

新規コールセンターユーザ用のデフォルトの個人のソフトフォン設定を変更する場合は、Force.com API を使用します。詳細は、『[Force.com Web Services API Developer's Guide](#)』を参照してください。

関連リンク

[Salesforce CRM Call Center の設定](#)

[コールセンターの作成](#)

[コールセンターの管理](#)

「コールセンターへのユーザの追加」

選択可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

必要なユーザ権限	
コールセンターにユーザを追加する	「コールセンターの管理」

[Salesforce CRM Call Center](#) のコールセンターへユーザを追加する手順は、次のとおりです。

1. **[あなたの氏名] > [設定] > [カスタマイズ] > [コールセンター] > [コールセンター]** をクリックします。
2. Salesforce.com ユーザを割り当てるコールセンターの名前をクリックします。
3. **[コールセンターユーザ]** 関連リストで **[コールセンターユーザの管理]** をクリックします。
4. **[ユーザの追加]** をクリックします。
5. コールセンターに割り当てる Salesforce.com ユーザを検索するための検索条件を指定します。
6. **[検索]** をクリックして、検索条件を満たす Salesforce.com ユーザのリストを表示します。ユーザは一度に 1 つのコールセンターにのみ割り当てられるため、コールセンターにすでに属しているユーザはすべて検索結果から除外されます。
7. コールセンターに割り当てる各ユーザの横にあるチェックボックスをオンにして、**[コールセンターに追加]** をクリックします。

[ユーザ] ページで、特定のユーザが所属するコールセンターを変更することもできます。

1. **[あなたの氏名] > [設定] > [ユーザの管理] > [ユーザ]** をクリックします。
2. ユーザの名前の横にある **[編集]** をクリックします。
3. **[コールセンター]** 項目を適宜変更します。ユーザのコールセンターを変更するには、ルックアップアイコン (🔍) をクリックして、新規コールセンターを選択します。または、**[コールセンター]** 項目からコールセンター名を削除すると、現在のコールセンターからユーザを削除できます。

関連リンク

[Salesforce CRM Call Center の設定](#)

[コールセンターユーザの管理](#)

[コールセンターの作成](#)

「コールセンターからのユーザの削除」

選択可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

必要なユーザ権限	
コールセンターからユーザを削除する	「コールセンターの管理」

Salesforce CRM Call Center のコールセンターからユーザを削除する手順は、次のとおりです。

1. **[あなたの氏名]** ▶ **[設定]** ▶ **[カスタマイズ]** ▶ **[コールセンター]** ▶ **[コールセンター]** をクリックします。
2. Salesforce.com ユーザの削除元コールセンターの名前をクリックします。
3. **[コールセンターユーザ]** 関連リストで **[コールセンターユーザの管理]** をクリックします。
4. コールセンターから削除するユーザの名前の横にある **[削除]** をクリックします。

一度に複数のユーザを削除するには、削除したい各ユーザの横にある **[アクション]** チェックボックスをオンにし、**[ユーザの削除]** をクリックします。

[ユーザ] ページで、特定のユーザが所属するコールセンターを変更することもできます。

1. **[あなたの氏名]** ▶ **[設定]** ▶ **[ユーザの管理]** ▶ **[ユーザ]** をクリックします。
2. ユーザの名前の横にある **[編集]** をクリックします。
3. **[コールセンター]** 項目を適宜変更します。ユーザのコールセンターを変更するには、ルックアップアイコン (🔍) をクリックして、新規コールセンターを選択します。または、**[コールセンター]** 項目からコールセンター名を削除すると、現在のコールセンターからユーザを削除できます。

関連リンク

[Salesforce CRM Call Center の設定](#)

[コールセンターユーザの管理](#)

[コールセンターの作成](#)

コールセンターディレクトリのカスタマイズ

選択可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

必要なユーザ権限	
コールセンターディレクトリを管理する	「コールセンターの管理」

[Salesforce CRM Call Center](#) のすべてのコールセンターには、ユーザが組織全体を通じて電話番号を検索できるコールセンターディレクトリが含まれています。コールセンターディレクトリのカスタマイズをする手順は、次のとおりです。

- 単一のコールセンターまたは組織で定義されたすべてのコールセンターに対して、[追加ディレクトリ番号を追加](#)します。
- [電話番号の検索レイアウトを更新](#)します。

関連リンク

[Salesforce CRM Call Center の設定](#)

[コールセンターの管理](#)

[コールセンターユーザの管理](#)

コールセンターディレクトリへの番号の追加

選択可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

必要なユーザ権限	
追加ディレクトリ番号を参照、追加、編集、または削除する	「コールセンターの管理」

コールセンターのディレクトリをカスタマイズするには、単一のコールセンターまたは組織内で定義されたすべてのコールセンターに対して、追加ディレクトリ番号を追加します。

1. [\[あなたの氏名\]](#) ▶ [\[設定\]](#) ▶ [\[カスタマイズ\]](#) ▶ [\[コールセンター\]](#) ▶ [\[ディレクトリ番号\]](#) をクリックします。このページでは、次の操作を実行できます。
 - 既存の追加ディレクトリ番号を編集するには、[\[編集\]](#) をクリックします。
 - 既存の追加ディレクトリ番号を削除するには、[\[削除\]](#) をクリックします。

- 既存の追加ディレクトリ番号の名前をクリックすると、[追加ディレクトリ番号] ページに詳細が表示されます。このページから [編集] をクリックすると、番号が編集できます。[削除] をクリックすると、番号が削除できます。また、[コピー] をクリックすると既存の番号と同じ情報で追加のディレクトリ番号を作成できます。
- 新規の追加ディレクトリ番号を定義するには、[新規] をクリックします。
 - [名前] 項目で追加ディレクトリ番号を識別する表示ラベルを入力します。
 - [電話] 項目に、国際電話国番号を含む電話番号を入力します。9 や 1 などの外線発信番号を含める必要はありません。
 - [コールセンター] 項目で、新しくディレクトリ番号を追加したいコールセンターディレクトリを選択します。組織内のすべてのコールセンターディレクトリに番号を追加するには、[グローバル] を選択します。
 - 必要に応じて、[説明] 項目に、追加ディレクトリ番号に関する詳細情報を示すテキストを入力します。
 - [保存] をクリックすると番号が保存され、[すべての追加ディレクトリ番号] ページに戻ります。番号を保存して、別の番号を新規作成するには、[保存 & 新規] をクリックします。

関連リンク

[Salesforce CRM Call Center の設定](#)

[コールセンターディレクトリのカスタマイズ](#)

ソフトフォンレイアウトのカスタマイズ

選択可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

必要なユーザ権限
ソフトフォンレイアウトを参照、作成、編集、または 「コールセンターの管理」 削除する

ソフトフォンは、カスタマイズ可能な通話管理ツールで、コールセンターに割り当てられていて、CTI アダプタがインストールされているマシンで作業しているユーザに表示されます。ページレイアウトと同様、カスタムソフトフォンレイアウトを設計し、ユーザプロファイルに基づいて Salesforce CRM Call Center ユーザに割り当てることができます。次のトピックを参照してください。

- [カスタムソフトフォンレイアウトの設計](#)

- [ユーザプロファイルへのソフトフォンレイアウトの割り当て](#)

関連リンク

- [コールセンターの概要](#)
- [Salesforce CRM Call Center の設定](#)
- [コールセンターの管理](#)
- [ページレイアウトおよび項目レベルセキュリティの概要](#)

カスタムソフトフォンレイアウトの設計

選択可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

必要なユーザ権限
ソフトフォンレイアウトを参照、作成、編集、または 「コールセンターの管理」 削除する

ソフトフォンレイアウトでは、表示される通話関連項目と、着信電話対象に検索される Salesforce.com オブジェクトを制御できます。カスタムソフトフォンレイアウトを設計する手順は、次のとおりです。

1. [あなたの氏名] ▶ [設定] ▶ [カスタマイズ] ▶ [コールセンター] ▶ [ソフトフォンレイアウト] をクリックします。
2. [新規] をクリックし、新規ソフトフォンレイアウト定義を作成します。または、既存のレイアウト定義の名前の横にある [編集] をクリックし、定義を参照するか変更します。
3. [名前] 項目に、ソフトフォンレイアウト定義を一意に識別する表示ラベルを入力します。
4. [通話種別を選択する] 選択リストで、現在表示されているソフトフォンレイアウトを使用する通話の種類を選択します。どのソフトフォンレイアウトの定義でも、着信、発信、内線通話用に異なるレイアウトを指定できます。これらの3種類のレイアウトは、単一のソフトフォンレイアウト定義にまとめられます。
5. [表示する通話関連項目] セクションで [編集] をクリックすると、現在表示されているソフトフォンレイアウトの項目の追加、削除、または順序変更ができます。
 - ソフトフォンレイアウトに項目を追加するには、[利用可] リストで項目を選択し、[追加] をクリックします。
 - ソフトフォンレイアウトから項目を削除するには、[選択] リストで項目を選択し、[削除] をクリックします。
 - ソフトフォンレイアウトの項目の順序を変更するには、[選択] リストで項目を選択し、[上へ] または [下へ] をクリックします。

変更を加えると、ページの右側にあるソフトフォンレイアウトのプレビューに自動的に反映されます。[利用可] リストおよび [選択] リストを非表示にするには、[折りたたむ] をクリックします。

通話関連項目は、その項目に有効な値が使用できる場合にのみユーザのソフトフォンに表示されます。たとえば、[通話者 ID] 項目を発信通話のレイアウトに追加しても、[通話者 ID] は表示されません。

6. [表示する Salesforce.com オブジェクト] セクションで [オブジェクトを追加/削除する] をクリックすると、通話関連オブジェクトへのリンクの追加、削除、または順序変更ができます。
7. 選択したオブジェクトのリストの下で、[<オブジェクト>が 1 つだけ見つかった場合の表示] の各行の横にある [編集] をクリックし、該当するオブジェクトに見つかったレコードが 1 つのみだった場合にソフトフォンレイアウトに表示する項目を指定します。項目の追加、削除、または順序変更ができます。
8. [画面ポップ設定] セクション (インバウンドコールタイプ) で、レコード照合行の横にある [編集] をクリックし、Salesforce.com でインバウンドコールの詳細が既存レコードに一致するかどうかを表示する画面を指定します。次の表には、各レコード照合行およびその画面ポップオプションについて説明しています。

レコード照合行	説明	画面ポップオプション
画面ポップの表示範囲	画面ポップの表示場所を設定します。	<p>現在のブラウザウィンドウ 開いているブラウザウィンドウに表示します。</p> <p>新規のブラウザウィンドウまたはタブ 新しいブラウザウィンドウまたはタブに表示します。</p> <p>ユーザのブラウザは、これらの設定を次のように処理します。</p> <ul style="list-style-type: none"> • Internet Explorer 6.0 は、新しいウィンドウで画面のポップを表示します。 • Internet Explorer 7.0 は、タブ設定の選択内容に基づいて画面のポップが表示されます。 • Firefox 3.5 では、タブ設定の選択内容に基づいて画面のポップが表示されます。
レコードの一致なし	インバウンドコールの詳細が既存の Salesforce.com レコードに一致しない場合の画面ポップオプションを設定します。	<p>画面をポップしない 画面を表示しない場合に選択します。</p> <p>新規にポップ ドロップダウンリストから指定した新しいレコードページを表示します。</p>

レコード照合行	説明	画面ポップオプション
		Visualforce ページのポップ 特定の Visualforce ページを表示します。 CTI アダプタは URL を介してデータをコールから Visualforce ページに渡します。少なくとも ANI (発信者 ID) および DNIS (発信者がダイヤルした番号) が含まれます。URL は、必要に応じて追加データを Visualforce ページに渡すことができます。
1 件のレコードの一致	インバウンドコールの詳細が既存の Salesforce.com レコード 1 件に一致した場合の画面ポップオプションを設定します。	画面をポップしない 画面を表示しない場合に選択します。 詳細ページのポップ 該当レコードの詳細ページを表示します。 Visualforce ページのポップ 特定の Visualforce ページを表示します。 CTI アダプタは URL を介してデータをコールから Visualforce ページに渡します。少なくとも ANI (発信者 ID) および DNIS (発信者がダイヤルした番号) が含まれます。URL は、必要に応じて追加データを Visualforce ページに渡すことができます。
複数のレコードの一致	インバウンドコールの詳細が複数の既存 Salesforce.com レコードに一致した場合の画面ポップオプションを設定します。	画面をポップしない 画面を表示しない場合に選択します。 検索ページにポップ 検索ページを表示します。 Visualforce ページのポップ 特定の Visualforce ページを表示します。

レコード照合行	説明	画面ポップアップオプション
		CTI アダプタは URL を介してデータをコールから Visualforce ページに渡します。少なくとも ANI (発信者 ID) および DNIS (発信者がダイヤルした番号) が含まれます。URL は、必要に応じて追加データを Visualforce ページに渡すことができます。

レコード照合行を非表示にするには、[折りたたむ] をクリックします。

この項は、[CTI Developer の Toolkit 2.0 以上](#)を使用して CTI アダプタを構築した場合にのみ表示されます。

9. [通話種別を選択する] 選択リストで、残りの通話種別に対するソフトフォンレイアウトを設定します。

10. [保存] をクリックします。



メモ: このヘルプシステムで説明されている Salesforce CRM Call Center 機能の一部は、組織でのカスタマイズまたはソフトフォンが構築された [CTI Toolkit](#) の状況によってはソフトフォンで使用できない場合があります。詳細については、システム管理者に問い合わせてください。

関連リンク

[Salesforce CRM Call Center の設定](#)

[ユーザプロファイルへのソフトフォンレイアウトの割り当て](#)

ユーザプロファイルへのソフトフォンレイアウトの割り当て

選択可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

必要なユーザ権限
ユーザプロファイルにソフトフォンレイアウトを割り当てる 「コールセンターの管理」

1 つ以上のカスタムソフトフォンレイアウトの定義が完了したら、レイアウトをユーザプロファイルに割り当てるができます。

1. [あなたの氏名] ▶ [設定] ▶ [カスタマイズ] ▶ [コールセンター] ▶ [ソフトフォンレイアウト] をクリックします。
2. [レイアウトの割り当て] をクリックします。

3. このページに表示される各ユーザプロフィールに対して、適切なソフトフォンレイアウトを選択します。現在コールセンターに割り当てられているユーザを含んでいるか、カスタムソフトフォンレイアウトにすでに割り当てられているプロフィールのみが、このページに表示されます。
4. [保存] をクリックします。



メモ: 新しく割り当てられたソフトフォンレイアウトは、コールセンターユーザが次回 Salesforce.com にログインしたときに有効になります。

関連リンク

[Salesforce CRM Call Center の設定](#)

[ソフトフォンレイアウトのカスタマイズ](#)

ケース

ケースの概要

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ケースとは、顧客のフィードバック、問題、質問に関する説明です。顧客の問題の追跡および解決に使用します。[ケース] タブでケースを作成、編集、検索および表示できます。企業の Web サイトと顧客の電子メールから得た顧客のフィードバックをまとめるには、次の設定を行います。

- [Web-to-ケース](#)
- [電子メール-to-ケースまたはオンデマンド電子メール-to-ケース](#)

顧客も、セルフサービスポータルまたはカスタマーポータルでケースを作成できます。

サービスクラウドコンソールを設定すると、画面上でケースと関連レコードを検索、表示、および編集できます。

エンタイトルメントを設定すると、顧客がサポートの対象となるかどうかを指定し、既存のケースがエンタイトルメントプロセスに違反しているかどうかを確認できます。

関連リンク

- [ケースホームページ](#)
- [サービスクラウドコンソールの概要](#)
- [エンタイトルメント管理の概要](#)
- [サービスクラウドコンソールの概要](#)
- [管理者設定ガイド: ケース管理実装ガイド](#)

ケースホームページ

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

必要なユーザ権限	
[ケース] タブを参照する	ケースに対する「参照」
ケースを参照する	ケースに対する「参照」
ケースを作成する	ケースに対する「作成」

[ケース] タブをクリックすると、ケースホームページが表示されます。

- 項目の絞り込みリストを表示するには、[ビュー] ドロップダウンリストから事前定義済みのリストを選択するか、[新規ビューの作成] をクリックして、自分専用の[カスタムビュー](#)を定義します。作成したビューを編集または削除するには、[ビュー] ドロップダウンリストから選択し、[編集] をクリックします。

キューにあるケースを参照するには、そのキューをドロップダウンリストから選択します。Salesforce.com では、管理者がキューを作成すると、そのキューに対応するキューリストビューが追加されます。



メモ: オブジェクトに対する組織の共有モデルによって、ユーザがキュー内のそのオブジェクトに対して持つアクセス権が決まります。

公開/参照・更新・所有権の移行

ユーザは、任意のキューのレコードの所有権を参照し、また、その所有権を得ることができます。

公開/参照・更新可能または公開/参照のみ

ユーザは任意のキューを参照できますが、レコードの所有権が得られるのはユーザがそのキューのメンバーである場合、または、共有設定に従って、ロール階層またはテリトリー階層でキューメンバーより上位にある場合に限られます。

非公開

ユーザがキューからレコードを参照および引き受けできるのは、ユーザがそのキューのメンバーである場合、または、共有設定に従って、ロール階層またはテリトリー階層でキューメンバーより上位にある場合に限られます。

共有モデルに関係なく、ユーザが自分がメンバーであるキューからレコード所有権を取得するには、「編集」権限を持っている必要があります。システム管理者、ケースに対するオブジェクトレベルの「すべて変更」権限を持つユーザ、および「すべてのデータの編集」権限を持つユーザは、共有モデルやキュー内でのメンバーシップに関係なく、どのキューのレコードでも参照および取得できます。

- サービスクラウドコンソールを設定すると、画面上でケースと関連レコードを検索、表示、および編集できます。[サービスクラウドコンソールの使用](#) (ページ 2591)を参照してください。
- [最近使ったケース] セクションのドロップダウンリストから項目を選択すると、検索基準に一致する上位のケースの簡略リストが表示されます。リストのケース名をクリックすると、ケースの詳細に直接移動できます。表示する項目数を変更するには、**[25 件表示する]** と **[10 件表示する]** を切り替えます。表示される項目は、システム管理者が定義した[ケース] タブの検索レイアウトおよび項目レベルセキュリティ設定 (Enterprise Edition、Unlimited Edition、および Developer Edition で利用可能) によって決まります。[最近使ったケース] の選択項目は次のとおりです。

[最近使ったケース] の選択項目	説明
私のオープンケース	自分が所有している最新の 10 件または 25 件のオープンケースです。最も古いケースがリストの一番上に表示されます。このリストには、自分が所有するレコードのみが含まれます。
最近参照したデータ	最近参照した 10 件または 25 件のケースです。最後に参照したケースがリストの一番上に表示されます。このリストは、最近自分が参照した項目から作成され、自分または他のユーザが所有するレコードが含まれます。

- [最近使ったケース] セクションで、**[新規]** をクリックすると、新規ケースが作成できます。
- [レポート] でレポート名をクリックすると、そのレポートに移動できます。
- Professional Edition、Enterprise Edition、Unlimited Edition、および Developer Edition の組織では、[ケースツール] にあるリンクを選択すると、ケース用の管理ユーティリティにアクセスできます。

- Salesforce to Salesforce を使用して外部の取引先責任者とケースを共有している場合は、[接続先からのケース] の下のリストビューを 1 つ選択すると、ビジネスパートナーと共有しているケースが表示されます。

関連リンク

- [ケースの概要](#)
- [ケースの表示と編集](#)
- [ケースのクローズ](#)
- [カスタムリストビューの作成](#)
- [サービスクラウドコンソールの概要](#)

ケースの割り当て

ケースの割り当てオプションは、使用している Salesforce.com のエディションによって異なります。

必要なユーザ権限	
ケースを参照する	ケースに対する「参照」
キューからケースの所有権を取得する	ケースに対する「編集」

以下の方法でユーザまたはキューにケースを割り当てることができます。

- **Web-to-ケース**、**電子メール-to-ケース**用割り当てルール、または**オンデマンド電子メール-to-ケース**を使用
Professional Edition、Enterprise Edition、Unlimited Edition、および Developer Edition の組織では、Web および電子メールで生成されたケースは有効なケース割り当てルールの条件に基づいて、ユーザまたはキューに自動的に割り当てられます([割り当てルールの管理](#) (ページ 1126)を参照してください)。
割り当てルールの条件に一致しないケースは、サポートの設定で指定されているデフォルトのケース所有者に自動的に割り当てられます。
- ケースの作成または編集の際に割り当てルールを使用
Professional Edition、Enterprise Edition、Unlimited Edition、および Developer Edition の組織では、ケースを作成または編集するときに、有効なケース割り当てルールを使用して、ケースを自動的に割り当てることができます。ルール項目に一致したときの電子メールテンプレートがシステム管理者によって指定されている場合、新しい所有者に電子メールが自動的に送信されます。このチェックボックスをデフォルトでオンにする場合は、ユーザのシステム管理者が適切なページレイアウトを変更できます。
- 複数ケースの所有権の変更(システム管理者専用)
システム管理者、または「ケースの管理」権限を持つユーザは、1つ以上のケースをユーザまたはキューに手動で割り当てることができます。[複数ケースの変更](#) (ページ 2490)を参照してください。
- キューからのケースの取得

キューにあるケースの所有権を取得するには、キューのリストビューを表示し、1つ以上のケースの横にあるチェックボックスをオンにして、[引き受ける]をクリックします。[複数ケースの変更](#) (ページ 2490) を参照してください。



メモ: オブジェクトに対する組織の共有モデルによって、ユーザがキュー内のそのオブジェクトに対して持つアクセス権が決まります。

公開/参照・更新・所有権の移行

ユーザは、任意のキューのレコードの所有権を参照し、また、その所有権を得ることができます。

公開/参照・更新可能または公開/参照のみ

ユーザは任意のキューを参照できますが、レコードの所有権が得られるのはユーザがそのキューのメンバーである場合、または、共有設定に従って、ロール階層またはテリトリー階層でキューメンバーより上位にある場合に限られます。

非公開

ユーザがキューからレコードを参照および引き受けできるのは、ユーザがそのキューのメンバーである場合、または、共有設定に従って、ロール階層またはテリトリー階層でキューメンバーより上位にある場合に限られます。

共有モデルに関係なく、ユーザが自分がメンバーであるキューからレコード所有権を取得するには、「編集」権限を持っている必要があります。システム管理者、ケースに対するオブジェクトレベルの「すべて変更」権限を持つユーザ、および「すべてのデータの編集」権限を持つユーザは、共有モデルやキュー内でのメンバーシップに関係なく、どのキューのレコードでも参照および取得できます。

• 単一ケースの所有権の変更

自分が所有する、または「参照・更新」権限を持っている1つのケースの所有権を移行するには、ケースの詳細ページの「ケース 所有者」項目の横にある[変更]をクリックし、ユーザ、パートナーユーザキューを指定します。新しい所有者が、ケースに対する「参照」権限を持っていることを確認してください。[変更]リンクは詳細ページでのみ表示され、編集ページでは表示されません。

Professional Edition、Enterprise Edition、Unlimited Edition、および Developer Edition の組織では、「電子メールで通知する」チェックボックスをオンにすると、ケースの新しい所有者に自動的に電子メールが送信されます。この電子メールのテンプレートは、サポート設定で指定されます。

• 手動によるケースの作成 (デフォルトの割り当て)

割り当てルールによってケースを割り当てるチェックボックスをオンにしないかぎり、[ケース] タブでケースを作成すると、作成した本人が自動的にケース所有者になります。

関連リンク

[ケースの表示と編集](#)

[複数ケースの変更](#)

[パートナーポータルでのケースの有効化](#)

[パートナーポータルにケースを割り当てる](#)

ケースの一覧表示

使用可能なエディション: **Group Edition**、**Professional Edition**、**Enterprise Edition**、**Unlimited Edition**、および **Developer Edition**


必要なユーザ権限

ケースリストを参照する	ケースに対する「参照」
ケースを作成する	ケースに対する「作成」



メモ: システム管理者が拡張リストを有効化している場合は、追加のツールを使用してリストデータの **カスタマイズ**、**移動**、**管理**、および **編集** を行うことができます。

ケースのリストページでは、ケース一覧が現在のビューに表示されます。このページで、ケースの詳細情報を表示し、関連する他の情報にアクセスできます。サービスクラウドコンソールを設定した場合、ナビゲータタブで [ケース] を選択すると、ケースリストを参照できます ([ケース] が有効な場合)。 [サービスクラウドコンソールの使用](#) (ページ 2591) を参照してください。

- ケースに対するユーザ権限によっては、[編集] または [削除] リンクが表示されることがあります。 [特定のケースを編集する](#) には、[編集] をクリックします。ケースを削除するには、[削除] をクリックします。
- 項目の絞り込みリストを表示するには、[ビュー] ドロップダウンリストから事前定義済みのリストを選択するか、[新規ビューの作成] をクリックして、自分専用の [カスタムビュー](#) を定義します。作成したビューを編集または削除するには、[ビュー] ドロップダウンリストから選択し、[編集] をクリックします。
- 印刷できる形式で [現在のリストビューを表示する](#) には、[印刷用に表示] () をクリックします。
- ケースの横にある 1 つ以上のチェックボックスをオンにし、ビューの上部にあるボタンを使用してケースをクローズして、ケースの所有権を取得するか、ケースの状況または所有者を変更します。 [複数ケースの変更](#) (ページ 2490) を参照してください。
- 赤い矢印が付いているケースは、組織の [エスカレーションルール](#) によって自動的にエスカレーション済みになっています。
- キューにあるケースの所有権を取得するには、キューリストビューを表示し、1 つ以上のケースの横にあるチェックボックスをオンにして、[引き受ける] をクリックします。



メモ: オブジェクトに対する組織の共有モデルによって、ユーザがキュー内のそのオブジェクトに対して持つアクセス権が決まります。

公開/参照・更新・所有権の移行

ユーザは、任意のキューのレコードの所有権を参照し、また、その所有権を得ることができます。

公開/参照・更新可能または公開/参照のみ

ユーザは任意のキューを参照できますが、レコードの所有権が得られるのはユーザがそのキューのメンバーである場合、または、共有設定に従って、ロール階層またはテリトリー階層でキューメンバーより上位にある場合に限られます。

非公開

ユーザがキューからレコードを参照および引き受けできるのは、ユーザがそのキューのメンバーである場合、または、共有設定に従って、ロール階層またはテリトリー階層でキューメンバーより上位にある場合に限られます。

共有モデルに関係なく、ユーザが自分がメンバーであるキューからレコード所有権を取得するには、「編集」権限を持っている必要があります。システム管理者、ケースに対するオブジェクトレベルの「すべて変更」権限を持つユーザ、および「すべてのデータの編集」権限を持つユーザは、共有モデルやキュー内でのメンバーシップに関係なく、どのキューのレコードでも参照および取得できます。

- [新規ケース]をクリックするか、サイドバーの新規作成ドロップダウンリストから[ケース]を選択して、ケースを作成します。これらのオプションは、ケースに対する「作成」権限を持っている場合のみ表示されます。
- 任意の列のヘッダーをクリックすると、その列の情報を使用してケースが昇順に並べ替えられます。降順に並べ替えるには、ヘッダーをもう1度クリックします。
- リストの上と下にある文字をクリックすると、並べ替えた列のその文字で始まる行が表示されます。片仮名の場合はその行の文字で始まるデータが表示されます。
- [次のページ]または[前のページ]のリンクをクリックすると、次のまたは前のケースに移動します。
- リストビューの下部にある[減らす]または[増やす]をクリックして、表示件数を変更できます。



メモ: Professional Edition、Enterprise Edition、Unlimited Edition、および Developer Edition の組織では、共有モデルで許可されている以外の、ケースに対する他のユーザのアクセスを許可できます。[ケースの共有](#) (ページ 2507)を参照してください。

関連リンク

[ユーザインターフェース設定のカスタマイズ](#)

[拡張リストでの作業](#)

[リストでのインライン編集の使用](#)

複数ケースの変更

使用可能なエディション: **Group Edition**、**Professional Edition**、**Enterprise Edition**、**Unlimited Edition**、および **Developer Edition**

必要なユーザ権限	
ケース所有者を変更する	「ケース所有者の移行」または「所有権の移行」、 ケースに対する「編集」
ケースの状況をクローズおよび変更する	「ケースの管理」

システム管理者は、任意の [ケース一覧] ページから複数のケースを一度に一括更新できます。ユーザは、そのキューのメンバーの場合、ロール階層またはテリトリ階層内でキューのメンバーよりも上位にいる場合、組織のケースに対する共有のデフォルト設定が [公開/参照・更新・所有権の移行] である場合に、任意のキューリストビューから1つ以上のケースの所有権を取得できます。目的のケースの横にあるチェックボックスをオンにして、適切なボタンをクリックします。実行できるアクションは次のとおりです。

- 引き受ける - ユーザはキューリストビューで選択したケースの所有者として割り当てられます。関連する活動予定もユーザに移行されます。ケースの共有モデルが [公開/参照・更新・所有権の移行] ではない組織では、自分がキューのメンバーであるか、ロール階層でキューのメンバーよりも上位にいる場合にのみ、そのキューからケースを取得できます。
- 所有者の変更 - 指定した1人のユーザまたは1つのキューにケースを割り当てます。関連する活動予定も新しい所有者に移行されます。ケースをキューに入れるとき、活動予定は移行されません。

この機能に対し必要なユーザ権限の他に、更新中のケースへの参照共有アクセス権が必要です。



メモ: ケースの所有権を変更すると、現在のケース所有者が所有する関連の活動予定の所有権も新しい所有者に移行されます。

- 閉じる - 指定した値を使用して、**選択したケースをクローズ**します。一般的な [状況] と [理由] を設定し、コメントを追加できます。

この機能を使用するには、「ケースの管理」権限およびケースの参照・更新共有アクセス権が必要です。

- 状況の変更 - ケースの [状況] を設定した値に変更します。

この機能を使用するには、「ケースの管理」権限およびケースの参照・更新共有アクセス権が必要です。

関連リンク

[所有権の変更](#)

ケースの表示と編集

ケース割り当てルール、ケースエスカレーションルール、およびセルフサービスポータルが使用可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

必要なユーザ権限	
ケースを参照する	ケースに対する「参照」
ケースを変更する	ケースに対する「編集」

ケースの表示

ケースのホームページまたはリストページにケースを表示し、ケース名をクリックすると、詳細情報が表示されます。取引先、取引先責任者、またはソリューションの詳細ページで、[ケース]関連リストのケース番号をクリックして表示することもできます。[ケース]関連リストには、その項目に関連付けられているすべてのケースが表示されます。[詳細のフロート表示](#)が有効になっている場合、詳細ページで参照項目の上にカーソルを置くと、クリックしてレコードの詳細ページに入る前に、レコードに関する情報を表示できます。

サービスクラウドコンソールを設定すると、画面上でケースと関連レコードを検索、表示、および編集できます。[サービスクラウドコンソールの使用](#) (ページ 2591)を参照してください。

赤い矢印が表示されているケースは、エスカレーションルールに基づいて自動的にエスカレーションされているものです。赤いコメントアイコンが表示されているケースは、セルフサービスポータルで顧客が新しいコメントを追加したことを示します。

ケースの更新とコメントの表示 (Salesforce Chatter)

[ケースについての更新、コメント、投稿](#)の Chatter フィードを表示します。

Web ケースの表示

Professional Edition、Enterprise Edition、Unlimited Edition、および Developer Edition の組織では、[Web-to-ケース](#)で生成されたケースに、顧客が入力したすべてのデータを表示する **[Web-to-ケース情報]** というセクションが追加されます。

ケースの編集

ケースを更新するには、**[編集]** をクリックして、更新する項目を変更します。ケースの [取引先責任者名] 項目を更新しても、そのケースの保存時に、その取引先責任者に関連する取引先が [取引先名] に自動的にデフォルトとして設定されることはありません。ただし、[取引先名] 項目を後で変更することが可能になりました。取引先責任者がセルフサービスユーザである場合は、取引先責任者の取引先に関連するケースのみセルフサービスポータル上で参照できます。

有効になっている場合は、ケースの詳細の下にある [電子メールで取引先責任者に通知する] をオンにすると、ケースの更新を取引先責任者に自動的に通知できます (電子メールは取引先責任者へのアクセス権がある場

合にのみ送信されます)。また、[有効な割り当てルールによりケースを割り当てる]をオンにすると、有効な [ケースの割り当てルール](#) を使ってケースの自動再割り当てを実行できます。[有効な割り当てルールによりケースを割り当てる] チェックボックスがオンで、どの割り当てルール条件とも一致しない場合、ケースは [デフォルトのケース所有者] に割り当てられます。

ケースの編集が完了したら、[保存] をクリックします。[保存 & 新規] をクリックすると、ケースを保存してから新規のケースを作成できます。また、[保存 & クローズ] をクリックすると、ケースを保存して現在のケースをクローズできます。

詳細ページで項目を直接編集するには、[インライン編集](#) を使用します。インライン編集が有効になっていない場合は、salesforce.com のシステム管理者にお問い合わせください。





電子メールケースへの返答

電子メール-to-ケースまたはオンデマンド電子メール-to-ケースから作成したケースに返答し [連動](#) させるには、そのケースの [電子メール] 関連リストを使用します。

マイルストーンとエンタイトルメントプロセスの作業

ケースのマイルストーン (サポートプロセスの必須ステップ) を表示またはマイルストーンを完了した日付を追加するには、[ケースのマイルストーン](#) 関連リストを使用します。

システム管理者によって有効化されている場合、これらの項目を使用して、ケースを解決するために完了する必要のあるすべてのマイルストーンを含むエンタイトルメントプロセス (サポートプロセス) を表示および更新します。

項目	説明
スケジュール	<p>ケースの進捗状況は、エンタイトルメントプロセスのマイルストーンへの到達度となります。マイルストーンをクリックまたはマウスポインタを置くと、マイルストーンの詳細が表示されます。マイルストーンには、次のアイコンが表示されます。</p> <ul style="list-style-type: none">  完了したマイルストーン  中断したマイルストーン <p>スケジュールズームツールに沿ってハンドルアイコン () をドラッグすると、過去の将来のマイルストーンが表示されます。</p> <p>[スケジュール] 項目をケースのページレイアウトに追加する場合、隣のレンチアイコン () をクリックし、ケースに項目名が表示されるよう、[ラベルを表示] を選択します。</p>

項目	説明
資格処理開始時刻	<p>ケースがエンタイトルメントプロセスを開始した時刻。ケースに対する「編集」権限を持っている場合にのみ、時刻を更新またはリセットできます。時刻をリセットする場合、次のようになります。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 終了または完了したマイルストーンは影響を受けません。 ・ 完了していないマイルストーンは、新しい開始時刻に基づいて調整されます。
資格処理終了時刻	ケースがエンタイトルメントプロセスを終了した時刻。
中止	ケースのエンタイトルメントプロセスを停止します。顧客の回答を待機しているとき必要な場合があります。
中止開始日	ケースのエンタイトルメントプロセスが停止した日時を示します。

[エンタイトルメント管理の概要](#) (ページ 2627)を参照してください。

ケースのクローズ

[ケースをクローズ](#)するには、[ケースのクローズ] をクリックし、ケースの「状況」やその他の項目を必要に応じて編集してから、[保存] をクリックします。記事の登録が有効になっており、ケースのクローズに役立った情報を取り込む場合は、[記事の保存および作成] をクリックします。登録したドラフト記事が公開されると、自動的にケースに添付されて知識ベースで利用できるようになり、容易に検索や参照ができます。

管理者が有効化した場合、ケース編集ページの「状況」項目から[クローズ]を選択するだけで、ケースをクローズできます。

共有

Professional Edition、Enterprise Edition、Unlimited Edition、および Developer Edition の組織で、ケースとその関連情報を他のユーザ、グループ、またはロールと共有するには [共有] をクリックします。[ケースの共有](#) (ページ 2507)を参照してください。

記事の検索

[記事] 関連リストが使用可能な場合、[記事を検索] をクリックして、ケースの解決に役立ちそうな [知識ベース内の記事リストを参照](#)します。キーワードを使用して別の検索を行ったり、ケースに関連記事を添付したりできます。記事が添付されると、[記事] 関連リストに表示されます。ケースのクローズ中にドラフト記事を作成すると、そのドラフト記事は公開された後、関連リストに表示されます。

ソリューションの検索

[ソリューション]関連リストが使用可能な場合、関連性のあるキーワードを検索ボックスに入力し、検索対象カテゴリ (組織でソリューションカテゴリを使用している場合) を選択して、[ソリューションの検索] をクリックします。

または、推奨ソリューション機能が有効になっている場合は、[推奨ソリューションの参照] ボタンをクリックして、ケースの解決に役立つ関連ソリューションを検索します。ケース向けに推奨されたソリューションは、単語の出現頻度、ケースの類似性、および関連ソリューションを介して、各ソリューションと特定のケースの関連性を自動的に採点する数式で検出されます。

組織でマルチ言語ソリューションが有効である場合は、キーワードが一致するすべての言語のソリューションが検索結果として返されます。ただし、1つの言語から検索した用語は他の言語では処理が異なるため、すべての言語にわたる検索結果は、信頼できないことがあります。

ソリューションを利用したケースの解決についての詳細は、[ケースの解決](#) (ページ2505) を参照してください。

ケース関連リスト

詳細情報の下部には、活動、ソリューション、電子メール、履歴、コメント、取引先責任者の役割、関連ケース、ケースのマイルストーン、ケースチームメンバー、エンタイトルメント、納入商品、添付ファイルなど、ケースの関連情報が表示されます。

それぞれの情報をクリックすると、詳細を表示できます。表示する件数を増やすには、ページの下部にある [増やす] または関連リストの下部にある [さらに表示] をクリックします。[新規] ボタンをクリックすると、新規の項目を直接追加できます。たとえば、[新規 **ToDo**] をクリックすると、新規の **ToDo** を追加できます。

表示される関連リストは、ユーザが行った個人用のカスタマイズ設定、および管理者が行ったページレイアウトのカスタマイズ設定や関連データに対するユーザの権限によって異なります。

ケースの印刷

レコードの詳細の[印刷用表示](#)を開くには、ページの右上にある [印刷用に表示] をクリックします。

関連リンク

[レコードのタグ付け](#)

[ケース履歴](#)

[ケースのコメント](#)

[ケース電子メールとの連動](#)

[ケースの割り当て](#)

[サービスクラウドコンソールの概要](#)

[マルチ言語ソリューションとは?](#)

[ケースチームの概要](#)

[ケースのマイルストーン関連リストの使用](#)

ケース履歴

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

必要なユーザ権限

ケースを参照する	ケースに対する「参照」
----------	-------------

ケース詳細ページの[ケース履歴]関連リストでは、ケースに対する変更を追跡します。ケースの履歴を追跡するように設定した任意の標準項目またはカスタム項目をユーザが編集すると、常に新しい履歴が[ケース履歴]関連リストに追加されます。履歴は、変更の日付、時刻、変更内容、変更者で構成されます。ケースの関連リストに対する変更は、ケース履歴では追跡されません。項目が追跡される設定についての詳細は、[項目履歴管理](#) (ページ 943)を参照してください。

Professional Edition、Enterprise Edition、Unlimited Edition、および Developer Edition の組織では、Web-to-ケースやケースの割り当てルールまたはエスカレーションルールによってケースが自動的に変更された場合、履歴に表示されるユーザは、サポート設定で選択した自動ケース更新ユーザです ([サポート設定のカスタマイズ](#) (ページ 1183)を参照)。

ケースのコメント

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

必要なユーザ権限

ケースコメントを参照する	ケースに対する「参照」
ケースコメントを追加し、公開する	ケースに対する「編集」または「作成」
他のユーザによって追加されたケースコメントを編集または削除する	ケースに対する「すべて変更」
既存のケースコメントを編集、削除、または公開する	「ケースコメントの編集」

ケースの詳細ページにある[ケースコメント]関連リストでは、ケースに追加された社内コメント一覧が表示されます。ケースの「社内コメント」項目にテキストを入力して[保存]をクリックすると、このリストに非公開コメントを追加できます。

ケースコメントは非公開にしておくこともできますし、また、カスタマーポータルまたはセルフサービスポータルからケースの取引先責任者が使用できるように公開することもできます。

[ケースコメント] 関連リストで、次の項目のいずれかをクリックします。

- [新規コメントを追加](#)するには、[新規] をクリックします。
- [既存のコメントを変更](#)するには、[編集] をクリックします。
- 既存のケースコメントを削除するには、[削除] をクリックします。
- カスタマーポータルまたはセルフサービスポータルに対するコメントの公開状態を変更するには、[公開] または [非公開] をクリックします。



メモ: Salesforce to Salesforce から外部の取引先責任者に対しケースおよびケースコメントを公開すると、ケースを共有するときに、接続先と、すべての[公開ケースコメントを自動的に共有](#)します。コメントの共有を停止するには、[非公開] をオンにします。

顧客が自分のケースにコメントを入力できるよう、カスタマーポータルまたはセルフサービスポータルを設定できます。ポータルユーザがコメントを追加すると、ケースの所有者は電子メールで通知を受け取ります。さらに、ケースの所有者がそのケースを確認するまでは、ケース見出しのコメントアイコン(🗨️)は表示されたままになります。

関連リンク

- [セルフサービスの設定](#)
- [ケース参照ページのカスタマイズ](#)
- [ケースコメントの編集](#)
- [サポート設定のカスタマイズ](#)

ケースコメントの編集

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

必要なユーザ権限	
ケースコメントを参照する	ケースに対する「参照」
ケースコメントを追加し、公開する	ケースに対する「編集」または「作成」
他のユーザによって追加されたケースコメントを編集または削除する	ケースに対する「すべて変更」
既存のケースコメントを編集、削除、または公開する	「ケースコメントの編集」

[ケースコメントの編集] ページでは、ケースに対する新規コメントの作成、または既存のコメントの編集ができます。関連付けられているケースに関する詳細とこれまでのコメントすべてが[ケースの詳細とケースコメント] セクションに表示されます。

ケースコメントを作成または編集する手順は、次のとおりです。

1. 「コメント」項目にケースに関連するコメントを入力します。
2. 必要に応じて、「公開」チェックボックスをオンにすると、そのケースに関連付けられた取引先責任者がカスタマーポータルまたはセルフサービスでコメントを参照できるようになるほか、コメントの通知メールを取引先責任者に送付できます。
3. 必要に応じて、「通知メールを送信する」チェックボックスをオンにすると、新規の公開コメントがケースに関連した取引先責任者に通知されます。

「通知メールを送信する」チェックボックスは次の場合に表示されます。

- ・ システム管理者が、[\[サポート設定\]](#)または[\[セルフサービスポータル設定\]](#)ページで取引先責任者へのケースコメントの通知を有効にしている
- ・ コメントが「公開」に設定されている
- ・ 取引先責任者がケースと関連付けられている
- ・ ケースに関連付けられている取引先責任者が有効な電子メールアドレスを持っている

4. 「保存」をクリックします。

関連リンク

[ケースのコメント](#)

[ケースの表示と編集](#)

推奨記事を使用したケースの解決

選択可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

必要なユーザ権限	
サポート設定を変更する	「ケースの管理」 、 「アプリケーションのカスタマイズ」
記事を表示する	「記事の表示」

推奨記事は、知識ベースのユーザがケースを迅速に解決するのに役立ちます。新規ケースが保存されるとすぐに、検索エンジンが自動的にケースの件名とキーワードが共通する記事を検索します。ケースで作業しているユーザは、検索された記事を一覧して、必要に応じてケースに添付できます。または、キーワードを変えて別の検索を開始することもできます。ケースに添付した記事は、[\[記事\]](#) 関連リストに表示され、また、いつでも知識ベースを検索できる [\[記事を検索\]](#) ボタンも表示されます。

推奨記事を有効にする手順は、次のとおりです。

1. [\[あなたの氏名\]](#) ▶ [\[設定\]](#) ▶ [\[カスタマイズ\]](#) ▶ [\[ケース\]](#) ▶ [\[サポート設定\]](#) をクリックします。
2. [\[編集\]](#) をクリックして [\[推奨記事を有効化\]](#) を選択します。推奨記事と推奨ソリューションを同時に有効にすることはできません。
3. ケースを送信するときに推奨記事を受信する各利用者(チャンネル)を選択します。推奨記事は、内部アプリケーションとポータルで利用できます。
4. [\[サポート設定\]](#) ページの作業が終了したら、[\[保存\]](#) をクリックします。

関連リンク

[Salesforce Knowledge とは?](#)

[Salesforce Knowledge の設定](#)

[サポート設定のカスタマイズ](#)

ケースからの記事の送信

選択可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

必要なユーザ権限	
電子メール-to-ケースまたはオンデマンド電子メール-to-ケースを設定する	「アプリケーションのカスタマイズ」
電子メール-to-ケースまたはオンデマンド電子メール-to-ケースを有効にする	「すべてのデータの編集」 、 「アプリケーションのカスタマイズ」
ページレイアウトをカスタマイズする	「アプリケーションのカスタマイズ」
HTML 電子メールテンプレートを作成または変更する	「HTML テンプレートの編集」
公開電子メールテンプレートフォルダを作成または変更する	「公開テンプレートの管理」
Visualforce 電子メールテンプレートを作成または変更する	「アプリケーションのカスタマイズ」

記事がケースに関連付けられている場合、ケースで作業しているユーザは、作成したテンプレートを選択するだけで PDF 版の記事を電子メールに添付できます。この機能は、[電子メール-to-ケースまたはオンデマンド電子メール-to-ケース](#)が設定され、[\[電子メール\]](#) [関連リスト](#)がケースページレイアウトで参照可能な場合に使用できます。

記事を PDF ファイルに変換する電子メールテンプレートの作成

ケースを担当するユーザが、電子メールメッセージに記事 PDF を自動的に添付できるようにする手順は、次のとおりです。

1. [あなたの氏名] ▶ [設定] ▶ [コミュニケーションテンプレート] ▶ [電子メールテンプレート] をクリックします。
2. テンプレートを新規に作成するには、[新規テンプレート] をクリックします。または、既存のテンプレートの横にある [編集] をクリックします。新規または編集後のテンプレートには [PDF での記事] ケース項目を含める必要があります。
3. たとえば、[サポート: ソリューションが関連するケースレスポンス (サンプル)] テンプレートを編集してソリューションではなく記事を含める場合は、次の手順を実行します。
 1. [サポート: ソリューションが関連するケースレスポンス (サンプル)] テンプレートの横にある [編集] をクリックします。
 2. [電子メールテンプレート名] を「サポート: ソリューションが関連するケースレスポンス (サンプル)」に変更します。
 3. 必要に応じて、[テンプレートの一意の名前] を変更します。
 4. [差し込み項目の種類] ドロップダウンメニューから [ケースの項目] を選択します。
 5. [差し込み項目] ドロップダウンメニューから [PDF での記事] を選択します。
 6. [差し込み項目値] 項目から値をコピーして電子メールの本文に貼り付けます。
4. [保存] をクリックします。

これでユーザが、ケース詳細ページの [電子メール] 関連リストで [メールの送信] をクリックし、新規テンプレートを選択できるようになります。ケースに関連付けられた記事は自動的に PDF 添付ファイルに変換されます。添付ファイルは、電子メール送信前に必要に応じてプレビューまたは削除できます。

記事 PDF における項目の表示設定に関するメモ

PDF での記事 機能を持つ電子メールテンプレートを使用するときは、次の点に留意してください。

- [あなたの氏名] ▶ [設定] ▶ [カスタマイズ] ▶ [ナレッジ] ▶ [設定] ページで [プロファイルを使用してお客様が利用可能なケースに関する記事の PDF を作成] チェックボックスがオフの場合、記事 PDF に表示される項目はプロファイルによって異なります。元の記事のすべての項目を参照できる場合、自動的に生成される PDF にもすべての項目が表示されます。もう 1 つの例として、項目レベルセキュリティによって記事上の項目の参照が制限されている場合、それらの項目と項目のデータは記事 PDF には表示されません。
- [プロファイルを使用してお客様が利用可能なケースに関する記事の PDF を作成] チェックボックスがオンで、[あなたの氏名] ▶ [設定] ▶ [カスタマイズ] ▶ [ナレッジ] ▶ [設定] の [プロファイル] メニューでプロファイルが選択されている場合、自動的に生成される PDF に表示される項目は、選択されたプロファイルによって決まります。たとえば、記事 PDF を顧客に送信する場合、社外秘の項目が記事 PDF に表示されないように、[カスタマーポータルユーザ] プロファイルを選択します。

- ・ [初公開日]、[最終更新日]、[最終公開日]、[概要] など、記事の[プロパティ]セクションの各項目も、設定やプロフィールには関係なく、PDF 版には含まれません。

関連リンク

[Salesforce Knowledge の設定](#)

[Salesforce Knowledge とは?](#)

ケースの更新の表示 (Salesforce Chatter)

使用可能なエディション: **Group Edition**、**Professional Edition**、**Enterprise Edition**、**Unlimited Edition**、**Contact Manager Edition**、および **Developer Edition**

このケースについての更新、コメント、投稿の Chatter フィードを表示します。



メモ: (Salesforce Chatter が有効になっていない場合は、システム管理者にお問い合わせください)。

- ・ フィード上部にある **[Chatter を表示]** および **[Chatter を非表示]** リンクを使用して Chatter フィードを表示または非表示にします。
- ・ **1つのフィード更新を表示**するには、更新の下のタイムスタンプ、たとえば、**[昨日の 12:57 AM]** をクリックします。フィードをすべて表示するには、更新の上の **[すべての更新]** をクリックします。

ケースのフォロー

ケースをフォローすると、[ホーム] タブの **Chatter フィード** に **項目の変更** とケースフィードの更新情報が表示されます。

- ・ ケースをフォローするには、**+** **[フォロー]** をクリックします。フォローを停止するには、**✓** **[フォロー]** **×** をクリックします。
- ・ [フォローしている人] リストには、そのケースをフォローしているユーザが表示されます。完全なリストを表示するには、**[すべて表示]** をクリックします。
- ・ 自分が所有するレコードは自動的にフォローされます。**この機能を無効にする**には、**[あなたの氏名] > [設定] > [私の Chatter 設定] > [私のフィード]** に移動し、**[レコードの自動登録を停止]** を選択して、**[保存]** をクリックします。

関連リンク

[Chatter の概要](#)

[Chatter フィードの使用](#)

ケース階層の表示

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

必要なユーザ権限	
ケースを参照する	ケースに対する「参照」
親ケースを参照する	ケースに対する「参照」

ケース階層には、「親ケース」項目によって相互に関連付けられているケースが表示されます。ケースが親ケースに関連付けられると、類似したケースを追跡しやすいようにグループ化したり、1つのケースをさまざまなユーザによって解決できるように複数のケースに分割したりするなど、ケース間の関係を示します。ケース階層では、子ケースはその上の親ケースの下にインデントされて表示されます。

- ケースの階層を表示するには、ケース詳細ページの「ケース番号」項目の横にある「階層の表示」をクリックしてください。
- ケースを他のケースに関連付けるには、ケースを編集し、「親ケース」項目に参照先のケース番号を入力してください。または、ルックアップアイコンをクリックしてケースのケース番号を検索してください。



メモ: あらかじめ親ケースが存在しないと、「親ケース」項目に入力し保存をすることができません。

- ケース詳細ページを参照しているときにそのケースに自動的に関連付けられた新しいケースを作成するには、[関連ケース] 関連リスト上で [新規] ボタンをクリックしてください。[新規] ドロップダウンボタンから、空白のケースを作成するか、親ケースの情報を継承するケースを作成するかのいずれかを選択できます。[関連ケース] 関連リストの詳細は、[関連ケース](#) (ページ 2502)を参照してください。

関連リンク

[ケースの表示と編集](#)

関連ケース

使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

必要なユーザ権限	
ケースを参照する	ケースに対する「参照」
ケースを作成する	ケースに対する「作成」

システム管理者が設定した場合、ケース詳細ページには [関連ケース] 関連リストが表示され、直下階層のすべてのケースが表示されます。ケースは、ケース編集ページの「親ケース」ルックアップ項目によって相互に関連付けることができます。ケースが親ケースに関連付けられると、類似したケースを追跡しやすいようにグループ化したり、1つのケースをさまざまなユーザによって解決できるように複数のケースに分割したりするなど、ケース間の関係を示します。

[関連ケース] 関連リストから、次のどれかをクリックしてください。

- [既存のケースを変更](#)するには、[編集] をクリックします。
- [既存のケースを完了](#)するには、[完了] をクリックします。

[関連ケース] 関連リストから一括処理を実行するには、更新するケースの横にあるチェックボックスをオンにし、次のどれかをクリックします。

- [閉じる] - 選択されたケースを指定した値を使用してクローズします。
- [所有者の変更] - 指定した1人のユーザまたは1つのキューにケースを割り当てます。
- [状況の変更] - ケースの「状況」を設定した値に変更します。

ケースに対する一括アクションの詳細は、[複数ケースの変更](#) (ページ 2490)を参照してください。

関連リンク

[ケース階層の表示](#)

ケース電子メールとの連動

選択可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

必要なユーザ権限	
ケースを参照する	ケースに対する「参照」
ケース電子メールと連携させる	ケースに対する「編集」

電子メール-to-ケースまたはオンデマンド電子メール-to-ケースを使用して生成されたケースが、[電子メール関連リスト]に表示されます。[電子メール] 関連リストには、お客様とお客様の顧客との間の電子メールスレッドのほか、顧客が送信した特定のケースに関するすべての電子メールが表示されます。電子メールメッセージの最初の77文字が関連リストに表示されるため、メールをクリックしなくても、メッセージの内容を確認できます。

電子メール-to-ケースまたはオンデマンド電子メール-to-ケースを処理する

- [メールの送信]をクリックして、取引先責任者、別のユーザ、またはその他の電子メールアドレスに電子メールを送信します。詳細は、[電子メールの送信](#) (ページ 175)を参照してください。
- [返信]をクリックして、電子メールに返答します。返信メールには、お客様から受信した電子メール本文が自動的に含まれます。返答を入力して、[送信]をクリックします。

ケースの [電子メール] 関連リストにある電子メールメッセージに返信するとき、受信者には、電子メールの [差出人:] 項目が「no-reply@salesforce.com」または「support@company.com」と表示される場合があります。これは、受信者の電子メールアプリケーションが受信電子メールの [送信者] ヘッダーや [差出人] ヘッダーをどう受信するかによります。デフォルトでは、組織に対し [送信者 ID 準拠を有効化] 設定がオンになっています。そうすることにより、Salesforce.comから送信された電子メールメッセージが送信に [送信者] ヘッダーを必要とする電子メールアプリケーションに準拠することができます。詳細は[送信設定の定義](#) (ページ 876)を参照してください。

- 電子メールスレッドに参加している人全員に返答する場合は、[全員] をクリックします。
- 電子メールを表示するには、電子メールの件名をクリックします。電子メールから、送信者および全員への返答、電子メールの転送または削除を行うことができます。
- [電子メールメッセージリスト] をクリックすると、電子メールを表示しながら、そのケースと関連付けられているすべての電子メールを表示することができ、[次へ] または [前へ] をクリックすると、そのケースの他の電子メールに移動できます。



メモ: [電子メールメッセージリスト]、[次へ]、および [前へ] リンクは、カスタマーポータルおよびパートナーポータルでは利用できません。





- 電子メールを表示しながら [転送] をクリックすると、その電子メールが転送されます。その電子メールには、お客様から受信した電子メール本文が自動的に含まれます。必要に応じて、テキストを入力して、[送信] をクリックします。

- 元の電子メールが HTML メールの場合は、「**HTML 形式に変換**」リンクをクリックすると、HTML バージョンを表示できます。電子メールのヘッダー全体を表示する場合は、「元の電子メールヘッダーを表示するにはこちらをクリック」リンクをクリックします。
- 受信メールに添付されているファイルを表示するには、その電子メールの [添付ファイル] 関連リストにアクセスします。送信メールに添付されているファイルを表示するには、送信電子メールの [添付ファイル] 関連リストを表示します。

添付ファイルの容量制限は 10 MB です。電子メールのエージェントを構成したユーザは、添付ファイルが制限サイズを超えたかどうかを調べるために、ログファイルを表示できます。

- 電子メールを削除するには、[削除] をクリックします。削除された電子メールは、ごみ箱から取り出すことができます。ただし、ケースから電子メールを削除した場合は、その電子メールをごみ箱から取り出すことはできません。

[電子メール] 関連リストには、最後に受信した電子メールを先頭に、受信した順序で表示されます。関連リスト内の電子メールは、次のいずれかの状況で表示されます。

電子メール状況	説明
新規 	まだ読まれていない受信メール。 [状況] が「新規」の電子メールの [件名] 項目の内容は太文字で表示されます。
既読 	読まれたものの、返答されていない受信メール。
送信 	送信メール。
返答済み 	返答済みの受信メール。送信されたメールに返答すると、返答済みになります。

ケース内に新規 (未読) メールがあると、そのケースと関連付けられている「電子メール」ToDo がケース所有者のToDo リストに自動的に作成され、電子メールの件名が表示されます。所有者は、[ホーム] タブまたはケースの [活動予定] 関連リストから、新しいToDo を簡単に表示できます。所有者は、ToDo のリンクをクリックして、ケースと関連付けられている電子メールを参照できます。ユーザが電子メールに返答すると、そのToDo は所有者のToDo リストから削除され、ケースの [活動の履歴] 関連リストに追加されます。また、状況を「完了」に変えることによって、返答していない電子メールToDo を [活動履歴] 関連リストに移動することもできます。



メモ: 受信メールがケースを新規作成して、割り当てルールがそのケースをキューに転送すると、電子メールエージェントで設定されたユーザに「電子メール」ToDo が割り当てられます。

受信メールに既存の取引先責任者の電子メールアドレスが含まれていない場合、ケースの [Web 氏名] 項目がその電子メールの [差出人] 項目にある名前自動的に更新されるとともに、ケースの [Web 電子メール] 項目も受信メールにあるアドレスに自動的に更新されます。



ヒント: [電子メールが関連するケースレポート] の実行中、レポートウィザードの [項目の選択] ページで [受信] チェックボックスをオンにすると、[電子メール-to-ケース] で受信したケースを参照できます。

関連リンク

[電子メール-to-ケースまたはオンデマンド電子メール-to-ケースの設定](#)
[ケースからの記事の送信](#)

ケースの解決

選択可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

必要なユーザ権限

ケースを解決する	ケースに対する「編集」 、 ソリューションに対する「参照」
----------	-------------------------------------

ケースを解決する手順は、次のとおりです。

1. [ケースを表示](#)します。
2. ケースの質問への解答となる[記事を検索](#)または[ソリューションを検索](#)します。
3. 記事またはソリューションをケースに添付する手順は、次のとおりです。

ソリューションのリストに表示されているレビュー済みソリューションの横にある [選択] をクリックします。または、レビューが済んでいないソリューションのタイトルをクリックして、ソリューションの詳細ページの [選択] をクリックします。

4. [活動履歴] 関連リストで [メールの送信] をクリックすると、ソリューションが取引先責任者に電子メールで送信されます。

1. [テンプレートの選択] をクリックして、テンプレートを選択します。

管理者は、ケースの説明、ソリューションの詳細、ソリューションの添付ファイル、その他の項目を自動的に含めるような[電子メールのテンプレート](#)を作成できます。

2. [電子メールの項目に入力](#)します。
3. [送信] をクリックします。

電子メールで送信されたソリューションまたは記事が、[活動履歴] 関連リストに活動として記録されます。

5. ケースをクローズします。

関連リンク

[推奨ソリューションとは?](#)

[マルチ言語ソリューションとは?](#)

ケースのクローズ

使用可能なエディション: **Group Edition**、**Professional Edition**、**Enterprise Edition**、**Unlimited Edition**、および **Developer Edition**

必要なユーザ権限

ケースをクローズする

ケースに対する「編集」

いくつかの場所からケースをクローズし、組織の設定に応じて、ケースをクローズしながらソリューションや記事を作成できます。

1. ケース詳細ページの[ケースのクローズ]をクリックするか、[ケース]関連リストの[完了]をクリックします。ケース編集の場合は、[保存 & クローズ]をクリックします。

管理者が有効化した場合、ケース編集ページの「状況」項目から[クローズ]を選択し、[保存]をクリックします。他の手順に従う必要はありません。

2. 「状況」、「原因」、その他必要な項目を選択します。
3. 組織でソリューションを使用する場合は、ケースの「ソリューション詳細」に入力できます。ソリューション管理者によるレビューを受けるためにソリューションを登録しない場合は、「公開ソリューションに登録」をオフにします。この項目をオンにしたままであれば、ケースは自動的にソリューションにリンクされます。
4. このケースと関連付けられている取引先責任者が存在する場合に、ケースがクローズされたときに、ケースクローズテンプレートを基にした電子メールを送信するには、「取引先責任者にケースクローズを通知する」チェックボックスをオンします。
5. [保存] または [記事の保存および作成] をクリックします。記事のオプションは、組織で [Salesforce Knowledge](#) を使用し、[ケースクローズ時の記事の登録](#)が有効になっている場合に使用できます。

システム管理者、または「ケースの管理」権限を持つユーザは、ケースリストページの[閉じる]ボタンを使用して、複数のケースを一度にクローズできます。この手順は、同様の複数のケースに同一のソリューションを適用する場合にお勧めします。[複数ケースの変更](#) (ページ 2490)を参照してください。

関連リンク

[ソリューションの記述方法のヒント](#)

ケースの共有

選択可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

必要なユーザ権限

ケースを参照する

ケースに対する「参照」

システム管理者は、組織全体に対するデフォルトの共有モデルを定義します。このモデルを変更して、システム管理者が設定したデフォルトよりも多くのユーザを共有するように拡張できます。ただし、デフォルトよりも厳しくするために共有モデルを変更することはできません。

共有の詳細を表示および管理するには、ケースの詳細ページで **[共有]** をクリックします。共有の詳細ページには、ケースへの共有アクセス権を持つユーザ、グループ、ロール、およびテリトリーが一覧表示されます。このページでは、次の作業を実行できます。

- 項目の絞り込みリストを表示するには、**[ビュー]** ドロップダウンリストから事前定義済みのリストを選択するか、**[新規ビューの作成]** をクリックして、自分専用の **カスタムビュー** を定義します。作成したビューを編集または削除するには、**[ビュー]** ドロップダウンリストから選択し、**[編集]** をクリックします。
- **[追加]** をクリックすると、他のユーザ、グループ、ロール、またはテリトリーのレコードに **アクセス権を付与** できます。



メモ: 別のユーザとケースを共有するには、そのユーザにケースに関連する取引先へのアクセス権があり、ケースに対する「参照」権限を持っている必要があります。

- レコードへの **アクセス権を持つすべてのユーザを表示** には、**[リストの拡張]** をクリックします。
- 自分で作成した共有の手動による共有ルールについては、リスト内の項目の横にある **[編集]** か **[削除]** をクリックすると、**アクセスレベルを編集または削除** できます。

関連リンク

[レコードへのアクセスの許可](#)
[アクセス権があるユーザの表示](#)

ケースのマイルストーン関連リストの使用

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition (Service Cloud 付属)

必要なユーザ権限	
ケースのマイルストーンの参照に必要な権限	ケースに対する「参照」
ケースのマイルストーンの編集に必要な権限	ケースに対する「編集」

ケースの詳細ページのケースのマイルストーン関連リストには、[エンタイトルメントプロセス](#)により自動的にケースに適用されるマイルストーンのリストが表示されます。マイルストーンは、サポートプロセスで必要なステップで、各顧客に提供するサービスレベルを示す指標です。たとえば、マイルストーンには、ケースの最初の対応や解決時間が含まれます。

ケースのマイルストーン関連リスト表示されるのは、次のとおりです。

表示するレコードはありません

ケースに適用するマイルストーンがない場合に表示されるメッセージ。

アクション

マイルストーンに実行できるアクションが表示されます。たとえば、ケースに対する「編集」権限がある場合、[\[編集\]](#)をクリックして、マイルストーンの完了日を選択します。



メモ: カスタマーポータルユーザはケースマイルストーンを編集できません。

マイルストーン

ケースに適用されるエンタイトルメントプロセスの一連のステップの名前。「エンタイトルメントの管理」権限がある場合、マイルストーンの名前をクリックして、エンタイトルメントプロセス、ケースの条件、タイムトリガ、関連するアクションを参照できます。

次の表には、マイルストーンに関連するアクションの種類について説明しています。

アクションの種類	説明
🟢 成功時のアクション	マイルストーンが正常に完了した場合に実行するアクション。
⚠️ 警告時のアクション	マイルストーンが違反に近い場合に実行するアクション。
🔴 違反時のアクション	マイルストーンが違反した場合に実行するアクション。

管理者は、各アクションの種類について次のアクションを自動化するよう、マイルストーンを設定できます。

自動化の種類	説明	例
ToDo	ToDo を特定ユーザに割り当てます。ToDo の [件名]、[状況]、[優先度]、および [期日] を指定できます。	最初の対応が違反している場合に顧客に電話で通知する ToDo を作成します。
電子メールアラート	特定のテンプレートを指定の受信者に電子メールで送信します。	このケースの最初の対応が違反に近い場合、ケース所有者に通知します。
項目自動更新	選択した項目の値を変更します。固定値を設定することも、数式を作成して設定することもできます。	最初の対応が違反に近い場合、ケースの [優先度] 項目を高に更新します。
アウトバウンドメッセージ	メッセージを指定の受信者に電子メールで送信します。ユーザ名とそのメッセージに含めるデータを指定することもできます。	最初の対応が正常に終了した後、一部またはサービスに関するデータを外部システムに送信します。

目標日

マイルストーンを完了する日時。

完了日

マイルストーンが完了した日時。

ターゲットレスポンス

マイルストーンを完了する時間を示します。自動的に算出して、ケースに営業時間を追加します。管理者が設定した場合に表示されます。

残り時間

マイルストーンが違反となるまでの残り時間を示します。自動的に算出して、ケースに営業時間を追加します。管理者が設定した場合に表示されます。

経過時間

マイルストーンの完了に必要な時間を示します。自動的に算出して、ケースに営業時間を追加します。管理者が設定した場合に表示されます。

違反

マイルストーンの違反を示すアイコン (🚫)。

完了

マイルストーンの完了を示すアイコン (✓)。

適用されない場合でも、完了したマイルストーンはケースに残ります。これは、マイルストーンがケースの履歴の一部であるためです。

関連リンク

[エンタイトルメント管理の概要](#)

[営業時間の設定](#)

ケースチーム

ケースチームの概要

選択可能なエディション: **Enterprise Edition**、**Unlimited Edition**、および **Developer Edition**

ケースチームとは、ケースを担当するユーザで構成されるチームのことです。たとえば、サポート担当者、サポートマネージャ、および製品マネージャでケースチームを構成できます。

ケースチームは、ケースの [ケースチーム] 関連リストで作成できます。チームのメンバーを選出するときに、ケースに対するメンバーの役割を選択します。ケースチーム内の役割は、各ケースチームメンバーがそのケースに対して持つアクセスレベルを決定します。たとえば、あるメンバーにはケースに対して「参照のみ」の権限を与え、他のメンバーには「参照・更新」の権限を与える役割を選択できます。さらに、システム管理者は[ワークフローアラートを設定](#)して、ケースのどの操作によってケースチームメンバーに電子メール通知が送信されるかを指定します。たとえばシステム管理者は、新しいケースコメントがケースに追加されたらケースチームメンバーに通知を送信するよう、ワークフローアラートを設定できます。

「アプリケーションのカスタマイズ」権限を持つユーザは、[ケースチームを事前に定義](#)できます。定義済みケースチームには、通常はケースを担当するユーザを含めることができます。システム管理者は、割り当てルールの条件に一致するすべてのケースに定義済みのケースチームを自動的に追加する、という割り当てルールを作成することもできます。詳細は[割り当てルールの設定](#) (ページ 1127)を参照してください。

自分が所属するケースチームによって、ケースリストを絞り込むことができます。ケースリストビューで [私のケースチーム] を選択するだけです。詳細は[カスタムリストビューの作成](#) (ページ 185)を参照してください。自分が所属するケースチームに対してもレポートを実行できるようになりました。ケースレポートを実行した後、

[ビュー] 検索条件で[私のチームのケース]を選択してください。詳細は[レポートの実行](#) (ページ 2277)を参照してください。

関連リンク

[ケースチームの設定](#)

ケースチームの設定

選択可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

必要なユーザ権限	
ケースチームを設定する	「アプリケーションのカスタマイズ」 、 「ユーザの管理」
チームメンバーを追加する	ケースに対する「編集」

ケースチームとは、ケースを担当するユーザで構成されるチームのことです。たとえば、サポート担当者、サポートマネージャ、および製品マネージャでケースチームを構成できます。

ケースチームのすべてのメンバーに、「顧客窓口」や「ケースマネージャ」など、そのケースに対して果たす役割があります。役割は、「参照のみ」、「参照・更新」などのケースに対するアクセス権と、その役割のメンバーがカスタマーポータル内のユーザに表示されるかどうかを決定します。

ケースチームを設定する

1. [ケースチーム内の役割を定義](#)します。
2. [\[ケースチーム\] 関連リストをケースページレイアウトに追加](#)します。

[ケースチーム] 関連リストを使用して、ケースチームメンバーと定義済みのケースチームをケースに追加できます。

3. 必要に応じて[ケースチームを事前に定義](#)し、通常ケースを担当するユーザを簡単に追加できるようにします。
4. [ワークフローアラートを設定](#)して、ケースのどの操作によってケースチームメンバーに電子メール通知が送信されるかを指定します。
5. 必要に応じて[割り当てルールを作成](#)し、ケースが割り当てルールの条件に一致するときに、定義済みのケースチームをそのケースに自動的に割り当てるようにします。

ケースチーム設定のヒント

ケースチームを設定するときは、次の点に留意してください。

- ケースチームは、パートナーポータルでは使用できません。

- ・ カスタマーポータルユーザは、ユーザのプロファイルに関連付けられているケースページレイアウトに[ケースチーム]関連リストが含まれている場合に、その関連リストを参照できます。ただし、カスタマーポータルユーザは、ケースチームを更新したり、ケースにおけるケースチーム内の役割の詳細を参照したりすることはできません。詳細は[ページレイアウトのカスタマイズ](#) (ページ 1097)を参照してください。
- ・ ケースチームは、組織の全体的なディスク容量制限の対象となります。ケースの各チームメンバーは、2 KBのディスク容量の対象となります。組織全体のディスク使用制限についての詳細は、[リソースの監視](#) (ページ 657)を参照してください。

関連リンク

[ケースチームの概要](#)

ケースチームメンバー用の電子メールアラートの設定

選択可能なエディション: **Enterprise Edition**、**Unlimited Edition**、および **Developer Edition**

必要なユーザ権限	
ケースチームを設定する	「アプリケーションのカスタマイズ」 、 「ユーザの管理」
ワークフロールールを作成または変更する	「アプリケーションのカスタマイズ」
電子メールアラートを作成または変更する	「アプリケーションのカスタマイズ」

ケースチームとは、ケースを担当するユーザで構成されるチームのことです。たとえば、サポート担当者、サポートマネージャ、および製品マネージャでケースチームを構成できます。

ケースチームメンバー用の電子メールアラートを設定し、ケースが更新または作成されたときに、そのケースに関連付けられたチームメンバーに自動的に通知できます。

ケースチームのメンバーに対して電子メールアラートを設定する手順は、次のとおりです。

1. ケースチームメンバーに通知する電子メールのテンプレートを作成します。詳細は[電子メールテンプレートの管理](#) (ページ 445)を参照してください。

テンプレートの件名と本文中に差し込み項目を入力することもできます。電子メールを送信するとき、これらの項目はレコードからの情報に置き換えられます。差し込み項目の詳細は、[差し込み項目を使用するためのガイドライン](#) (ページ 435)を参照してください。

2. ワークフロールールを設定して、ケースにどのようなアクションが行われたときにケースチームメンバーに電子メールが送信されるかを指定します。

1. 「あなたの氏名」▶[設定]▶[作成]▶[ワークフローと承認申請]▶[ワークフロールール]をクリックします。
2. ワークフロールールリストページで、[新規ルール]をクリックします。
3. 「オブジェクトの選択」選択リストから[ケース]を選択して、[次へ]をクリックします。
4. ルールの名前を入力します。
5. 必要に応じてルールの説明を入力します。
6. [評価条件を選択します](#)。

評価条件として「レコードが作成されたか編集されたとき」を選択することをお勧めします。これにより、すべてのケースについて確実にケースチームメンバーへの通知を起動するかどうかを評価できます。

7. [ルール条件を入力します](#)。

「条件が一致する」を選択し、ケースチームメンバーへの通知を起動するためにケースが満たす必要のある検索条件を選択することをお勧めします。たとえば、ケースの状況が「新規」に設定されるたびにケースチームメンバーが通知を受け取るようにする場合は、検索条件を「ケース: 状況 次の文字列と一致する新規」に設定します。

8. 必要に応じて、[詳細オプションの検索条件を入力](#)します。
9. [保存 & 次へ]をクリックします。

3. 電子メールアラートをワークフロールールに追加して、ルール条件に一致するアクションがケースに対して行われたときに、ケースチームメンバーに通知が送信されるように設定します。

1. [ワークフローアクションの追加]をクリックして、ドロップダウンボタンから[新規電子メールアラート]を選択します。
2. 電子メールアラートの説明を入力します。

新しい電子メールアラートが特定のオブジェクトのワークフロールールに関連付けられている場合、オブジェクトは参照のみとなります。

3. 電子メールテンプレートを選択します。
4. この電子メールアラートを受信する受信者種別を選択します。

必要に応じて、「受信者種別」選択リストから[ケースチーム]を選択し、特定のケースチーム内の役割を持つすべてのユーザを受信者として選択します。

検索結果に一致する受信者は、[選択可能なメール受信者]リストに表示されます。

5. [選択可能なメール受信者]リストからこの電子メールアラートを受信する受信者を選択し、[追加]をクリックして、[選択済みメール受信者]リストに追加します。
6. 必要に応じて、最大5件の電子メールアドレスを追加できます。
7. [保存]をクリックします。

4. ワークフロールールおよびその関連電子メールアラートを有効にします。

1. 「あなたの氏名」▶[設定]▶[作成]▶[ワークフローと承認申請]▶[ワークフロールール]をクリックします。
2. ルール名の横にある[有効化]をクリックします。



メモ: [無効化] を随時クリックして、ルールが条件が一致しても、そのルールが実行されないようにすることができます。ただし、待機中のアクションが存在するルールを無効にした場合は、そのルールを起動したレコードが更新されない限り Salesforce.com は待機中のアクションを完了します。



ヒント: ワークフロールールと電子メールアラートの詳細は、以下を参照してください。

- [ワークフロールールの作成](#) (ページ 1560)
- [ワークフロールールの管理](#) (ページ 1558)
- [ワークフロー、承認申請、またはマイルストーンについての電子メールアラートの作成](#) (ページ 1572)
- [電子メールアラートの管理](#) (ページ 1571)

関連リンク

[ケースチームの設定](#)

ケースチーム内の役割の定義

選択可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

必要なユーザ権限	
ケースチームを設定する	「アプリケーションのカスタマイズ」 、 「ユーザの管理」
チームメンバーを追加する	ケースに対する「編集」

ケースチームとは、ケースを担当するユーザで構成されるチームのことです。たとえば、サポート担当者、サポートマネージャ、および製品マネージャでケースチームを構成できます。ケースチームのすべてのメンバーに、「顧客窓口」や「ケースマネージャ」など、そのケースに対して果たす役割があります。役割は、「参照のみ」、「参照・更新」などのケースに対するアクセス権と、その役割のメンバーがカスタマーポータル内のユーザに表示されるかどうかを決定します。

[ケースチーム内の役割] ページにアクセスするには、[あなたの氏名] ▶ [設定] ▶ [カスタマイズ] ▶ [ケース] ▶ [ケースチーム] ▶ [ケースチーム内の役割] をクリックします。[ケースチーム内の役割] ページから、次のアクションを実行できます。

チーム内の役割の作成

ケースチーム内の役割を作成する手順は、次のとおりです。

1. [新規] をクリックします。
2. 役割の名前を入力します。
3. [ケースのアクセス権] 選択リストから、ケースに対するその役割のアクセスレベルを選択します。次のアクセス権があります。

アクセスレベル	説明
参照・更新	ユーザは、レコードの参照と編集、およびレコードに関連付けるレコード、メモ、添付ファイルの追加ができます。
参照のみ	ユーザは、レコードの参照と、レコードに関連付けるレコードの追加ができます。レコードの編集や、メモや添付ファイルの追加はできません。
非公開	ユーザは、いずれの方法でもレコードにアクセスできません。

4. また、ケースを参照しているカスタマーポータルユーザからこの役割のユーザが見えるようにするには、カスタマーポータルに公開 をオンにします。

ケースチームに所属しているカスタマーポータルユーザは、カスタマーポータルに公開 チェックボックスがオフになっている場合でも、[ケースチーム] 関連リストに表示されます。

5. [保存] をクリックします。役割を保存して、別の新しい役割の作成を開始するには、[保存 & 新規] をクリックします。

ケースチーム内の役割を作成したら、ケースチームを事前に定義できます。詳細は[ケースチームの事前定義](#)(ページ 2516)を参照してください。

チーム内の役割の更新

ケースチーム内の役割を更新する手順は、次のとおりです。

1. 更新するケースチーム内の役割の名前の横にある [編集] をクリックします。
2. 該当する項目を更新します。
3. [保存] をクリックします。

チームロールの置き換え

ケースチームロールを置き換え、すべての既存ケース内でロールをグローバルに置換する手順は、次のとおりです。

1. 置換するケースチーム内の役割の横にある [置換] をクリックします。
2. 既存の役割を置換するケースチーム内の役割を選択します。
3. [保存] をクリックします。

ケースチーム内の役割定義のヒント

ケースチーム内の役割を定義するときは、次の点に留意してください。

- デフォルトでは、ケース所有者は、自身が所有するケースへの完全なアクセス権を持ちます。ケースチーム内の役割では、ケースに対するケース所有者のアクセスレベルは更新できません。
- ケースに対して「参照・更新」権限を持つロールに、取引先責任者とカスタマーポータルユーザを追加できます。ただし、取引先責任者は Salesforce.com にはログインできないため、カスタマーポータルユーザとして有効化された取引先責任者のみがケースにアクセスできます。詳細は[取引先責任者と個人取引先に対するカスタマーポータルの有効化](#) (ページ 135)を参照してください。
- 現在、ケースチームに対して作成できる役割の数に制限はありません。ただし、ケースチーム内の役割は削除できないため、ユーザがケースチームを利用するときに役割の選択肢が多くなりすぎないように、作成する役割数は 20 以下にすることをお勧めします。
- 組織にケースチーム内の役割が 1 つしか存在しない場合、その役割を置換することはできません。

関連リンク

[ケースチームの設定](#)

[ケースチームの概要](#)

ケースチームの事前定義

選択可能なエディション: **Enterprise Edition**、**Unlimited Edition**、および **Developer Edition**

必要なユーザ権限	
ケースチームを設定する	「アプリケーションのカスタマイズ」 、 「ユーザの管理」
チームメンバーを追加する	ケースに対する「編集」

ケースチームとは、ケースを担当するユーザで構成されるチームのことです。たとえば、サポート担当者、サポートマネージャ、および製品マネージャでケースチームを構成できます。


[ケースチーム内の役割を定義](#)したら、ケースチームを事前に定義して、特定のユーザが含まれるチームをケースの [ケースチームメンバー] 関連リストにすばやく追加できるようにします。

[定義済みのケースチーム] ページにアクセスするには、[\[あなたの氏名\]](#) ▶ [\[設定\]](#) ▶ [\[カスタマイズ\]](#) ▶ [\[ケース\]](#) ▶ [\[ケースチーム\]](#) ▶ [\[ケースチームの事前定義\]](#) をクリックします。[定義済みのケースチーム] ページから、次のアクションを実行できます。

定義済みのケースチームの作成

定義済みのケースチームを作成する手順は、次のとおりです。

1. [\[新規\]](#) をクリックします。


2. チームの名前を入力します。
3. 必要に応じてチームの説明を入力します。
4. 必要に応じてチームメンバーを追加します。
 1. [チームメンバー] 選択リストからユーザの種別 ([ユーザ]、[取引先責任者]、または [ポータルユーザ] のいずれか) を選択し、ルックアップアイコン () をクリックして、チームに追加する特定のユーザを選択します。

取引先責任者は、カスタマーポータルからのみケースを参照できます。取引先責任者がカスタマーポータルにアクセスできるようにするには、[取引先責任者と個人取引先に対するカスタマーポータルの有効化](#) (ページ 135) を参照してください。
 2. [メンバーロール] 選択リストからケースチームロールを選択して、チームメンバーに適用します。

ケースチームのすべてのメンバーに、「顧客窓口」や「ケースマネージャ」など、そのケースに対して果たす役割があります。役割は、「参照のみ」、「参照・更新」などのケースに対するアクセス権と、その役割のメンバーがカスタマーポータル内のユーザに表示されるかどうかを決定します。詳細は[ケースチーム内の役割の定義](#) (ページ 2514) を参照してください。
5. [保存] をクリックします。

定義済みのケースチームへのチームメンバーの追加

定義済みのケースチームに新規メンバーを追加する手順は、次のとおりです。

1. 定義済みのケースチームの名前を選択します。
2. [チームメンバーの追加] をクリックします。
3. [チームメンバー] 選択リストからユーザの種別 ([ユーザ]、[取引先責任者]、または [ポータルユーザ] のいずれか) を選択し、ルックアップアイコン () をクリックして、チームに追加する特定のユーザを選択します。

取引先責任者は、カスタマーポータルからのみケースを参照できます。取引先責任者がカスタマーポータルにアクセスできるようにするには、[取引先責任者と個人取引先に対するカスタマーポータルの有効化](#) (ページ 135) を参照してください。
4. [メンバーロール] 選択リストからケースチームロールを選択して、チームメンバーに適用します。

ケースチームのすべてのメンバーに、「顧客窓口」や「ケースマネージャ」など、そのケースに対して果たす役割があります。役割は、「参照のみ」、「参照・更新」などのケースに対するアクセス権と、その役割のメンバーがカスタマーポータル内のユーザに表示されるかどうかを決定します。詳細は[ケースチーム内の役割の定義](#) (ページ 2514) を参照してください。
5. [保存] をクリックします。

定義済みのケースチームの更新

定義済みのケースチームを更新する手順は、次のとおりです。

1. 更新する定義済みのケースチームの名前の横にある [編集] をクリックします。

定義済みのケースチームを削除する場合は、[削除] をクリックします。

定義済みのケースチームを削除すると、そのケースチームは、関連付けられているすべてのケースから自動的に削除されます。さらに、削除された定義済みのケースチームを[ごみ箱]から元に戻すことはできません。詳細は[ごみ箱](#) (ページ 41) を参照してください。

2. 該当する項目を更新します。
3. [保存] をクリックします。

定義済みのケースチームメンバーの更新


定義済みのケースチームのチームメンバーを更新する手順は、次のとおりです。

1. 定義済みのケースチームの名前を選択します。
2. 必要に応じて、次の操作を行います。
 - メンバー名をクリックすると、そのユーザの詳細を参照できます。

「ユーザの管理」権限を持っていれば、ユーザの詳細ページからユーザの詳細を更新したり、ユーザのパスワードを再設定したりできます。詳細は[ユーザの表示と編集](#) (ページ 471)を参照してください。
 - ケースチームロールの詳細を更新するメンバーのケースチームのロール。

ケースチームのすべてのメンバーに、「顧客窓口」や「ケースマネージャ」など、そのケースに対して果たす役割があります。役割は、「参照のみ」、「参照・更新」などのケースに対するアクセス権と、その役割のメンバーがカスタマーポータル内のユーザに表示されるかどうかを決定します。詳細は[ケースチーム内の役割の定義](#) (ページ 2514)を参照してください。
3. [編集] をクリックします。
4. 必要に応じて、次の操作が可能です。
 - 既存のチームメンバーまたは定義済みケースチームの隣にある[削除]リンクをクリックして、ケースからメンバーを削除します。

定義済みのケースチームからメンバーを削除すると、そのメンバーが属するケースチームを持つすべてのケースから、そのユーザが自動的に削除されます。
 - [1行を追加]リンクをクリックして、ケースチームメンバーを追加できる新しい行を追加します。詳細は[ケースチームの事前定義](#) (ページ 2517)を参照してください。
 - 既存のチームメンバーの行で、次の操作を実行できます。

[チームメンバー] 選択リストからユーザの種別 ([ユーザ]、[取引先責任者]、または [ポータルユーザ] のいずれか) を選択し、ルックアップアイコン () をクリックして、チームに追加する特定のユーザを選択します。

取引先責任者は、カスタマーポータルからのみケースを参照できます。取引先責任者がカスタマーポータルにアクセスできるようにするには、[取引先責任者と個人取引先に対するカスタマーポータルの有効化](#) (ページ 135)を参照してください。

[メンバーロール] 選択リストからケースチームロールを選択して、チームメンバーに適用します。

ケースチームのすべてのメンバーに、「顧客窓口」や「ケースマネージャ」など、そのケースに対して果たす役割があります。役割は、「参照のみ」、「参照・更新」などのケースに対するアクセス権と、その役割のメンバーがカスタマーポータル内のユーザに表示されるかどうかを決定します。詳細は[ケースチーム内の役割の定義](#) (ページ 2514)を参照してください。
5. [保存] をクリックします。

ケースチーム事前定義のヒント

ケースチームを事前に定義するときは、次の点に留意してください。

- 定義済みのケースチームが割り当てルールに関連付けられている場合、そのケースチームは削除できません。定義済みのケースチームを削除するには、まず割り当てルールから削除する必要があります。詳細は、[割り当てルールの設定](#) (ページ 1127)を参照してください。
- 定義済みのケースチームを削除すると、そのケースチームは、関連付けられているすべてのケースから自動的に削除されます。さらに、削除された定義済みのケースチームを[ごみ箱]から元に戻すことはできません。詳細は[ごみ箱](#) (ページ 41)を参照してください。
- 定義済みのケースチームからメンバーを削除すると、そのメンバーが属するケースチームを持つすべてのケースから、そのユーザが自動的に削除されます。

関連リンク

[ケースチームの設定](#)


[ケースチームの概要](#)

ケースチームメンバーの追加

選択可能なエディション: **Enterprise Edition**、**Unlimited Edition**、および **Developer Edition**

必要なユーザ権限	
ケースチームを設定する	「アプリケーションのカスタマイズ」 、 「ユーザの管理」
チームメンバーを追加する	ケースに対する「編集」

チームメンバーまたは定義済みケースチームをケースに追加する手順は、次のとおりです。

- ケースを表示します。
- [ケースチームメンバー] 関連リストで、[ケースチームメンバーの更新] をクリックします。
- メンバーをケースチームに追加する手順は、次のとおりです。
 - [チームメンバー] 選択リストからユーザの種別([ユーザ]、[取引先責任者]、[ポータルユーザ]または[パートナーユーザ]のいずれか)を選択し、ルックアップアイコン()をクリックして、特定のユーザを選択します。

ポータルユーザおよびパートナーユーザは、組織の[パートナーポータル](#)または[カスタマーポータル](#)が有効化されている場合にのみ表示されます。

[大規模ポータル・ユーザ](#)をチームに追加することはできません。

2. 「メンバーロール」選択リストからケースチームロールを選択して、チームメンバーに適用します。

ケースチームのすべてのメンバーに、「顧客窓口」や「ケースマネージャ」など、そのケースに対して果たす役割があります。役割は、「参照のみ」、「参照・更新」などのケースに対するアクセス権と、その役割のメンバーがカスタマーポータル内のユーザに表示されるかどうかを決定します。

4. 既存のケースチームを追加するには、[定義済みケースチーム] セクションのルックアップアイコン (🔍) をクリックし、特定のチームを選択します。

定義済みチームの詳細は、[ケースチームの事前定義](#) (ページ 2516)を参照してください。

5. [保存] をクリックします。

ケースチームへのユーザ追加のヒント

ユーザをケースチームに追加するときは、次の点に留意してください。

- ・ ユーザがすでにケースチームのメンバーである場合、ユーザをケースチームに追加できません。たとえば、定義済みのチームを、すでにそのチームのメンバーが含まれているケースに追加すると、ケースにチームを追加するときに、そのメンバーは定義済みのチームから自動的に削除されます。
- ・ 取引先責任者は、カスタマーポータルからのみケースを参照できます。取引先責任者がカスタマーポータルにアクセスできるようにするには、[取引先責任者と個人取引先に対するカスタマーポータルの有効化](#) (ページ 135)を参照してください。
- ・ カスタマーポータルユーザは、ユーザのプロファイルに関連付けられているケースページレイアウトに[ケースチーム]関連リストが含まれている場合に、その関連リストを参照できます。ただし、カスタマーポータルユーザは、ケースチームを更新したり、ケースにおけるケースチーム内の役割の詳細を参照したりすることはできません。詳細は[ページレイアウトのカスタマイズ](#) (ページ 1097)を参照してください。
- ・ 自分が所属するケースチームによって、ケースリストを絞り込むことができます。ケースリストビューで[私のケースチーム]を選択するだけです。詳細は[カスタムリストビューの作成](#) (ページ 185)を参照してください。自分が所属するケースチームに対してもレポートを実行できるようになりました。ケースレポートを実行した後、[ビュー] 検索条件で[私のチームのケース]を選択してください。詳細は[レポートの実行](#) (ページ 2277)を参照してください。
- ・ ケースに対するケースチームメンバーのアクセスレベルは、システム管理者がケースチーム内の役割を介して次のように定義します。

アクセスレベル	説明
参照・更新	ユーザは、レコードの参照と編集、およびレコードに関連付けるレコード、メモ、添付ファイルの追加ができます。
参照のみ	ユーザは、レコードの参照と、レコードに関連付けるレコードの追加ができます。レコードの編集や、メモや添付ファイルの追加はできません。

アクセスレベル	説明
非公開	ユーザは、いずれの方法でもレコードにアクセスできません。

関連リンク

[ケースチームの設定](#)

[ケースチームの概要](#)


ケースチームメンバーの更新

選択可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

必要なユーザ権限	
ケースチームを設定する	「アプリケーションのカスタマイズ」 、 「ユーザの管理」
チームメンバーを追加する	ケースに対する「編集」

ケース内のケースチームメンバーを更新できます。


1. ケースを表示します。
2. [ケースチームメンバー] 関連リストで、[ケースチームメンバーの更新] をクリックします。
3. 必要に応じて、次の操作が可能です。
 - 既存のチームメンバーまたは定義済みケースチームの隣にある「削除」リンクをクリックして、ケースからそれらのメンバーまたはチームを削除します。
 - [1行を追加] リンクをクリックして、ケースチームメンバーまたは定義済みケースチームを追加できる新しい行を追加します。詳細は[ケースチームメンバーの追加](#) (ページ 2519)を参照してください。
 - 既存のチームメンバーの行で、次の操作を実行できます。

[チームメンバー] 選択リストからユーザの種別 ([ユーザ]、[取引先責任者]、[ポータルユーザ] または [パートナーユーザ] のいずれか) を選択し、ルックアップアイコン () をクリックして、特定のユーザを選択します。

[メンバーロール] 選択リストからケースチームロールを選択して、チームメンバーに適用します。

ケースチームのすべてのメンバーに、「顧客窓口」や「ケースマネージャ」など、そのケースに対して果たす役割があります。役割は、「参照のみ」、「参照・更新」などのケースに対するアクセス権と、

その役割のメンバーがカスタマーポータル内のユーザに表示されるかどうかを決定します。詳細は[ケースチーム内の役割の定義](#) (ページ 2514)を参照してください。

- 既存の定義済みケースチームの行で、ルックアップアイコン()をクリックして、特定のケースチームを追加できます。

4. [保存] をクリックします。

ケースチームメンバー更新のヒント

ケースチームメンバーを更新するときは、次の点に留意してください。

- ユーザがすでにケースチームのメンバーである場合、ユーザをケースチームに追加できません。たとえば、定義済みのチームを、すでにそのチームのメンバーが含まれているケースに追加すると、ケースにチームを追加するときに、そのメンバーは定義済みのチームから自動的に削除されます。
- ケースからユーザまたは定義済みのケースチームを削除しても、そのユーザや定義済みのケースチームは、いつでも同じケースに再度追加できます。詳細は[ケースチームメンバーの追加](#) (ページ 2519)を参照してください。
- 取引先責任者は、カスタマーポータルからのみケースを参照できます。取引先責任者がカスタマーポータルにアクセスできるようにするには、[取引先責任者と個人取引先に対するカスタマーポータルの有効化](#) (ページ 135)を参照してください。
- ユーザを無効化すると、Salesforce.com により、ユーザをケースチームから削除するよう指示されます。
- カスタマーポータルユーザは、ユーザのプロファイルに関連付けられているケースページレイアウトに[ケースチーム]関連リストが含まれている場合に、その関連リストを参照できます。ただし、カスタマーポータルユーザは、ケースチームを更新したり、ケースにおけるケースチーム内の役割の詳細を参照したりすることはできません。詳細は[ページレイアウトのカスタマイズ](#) (ページ 1097)を参照してください。
- ケースに対するケースチームメンバーのアクセスレベルは、システム管理者がケースチーム内の役割を介して次のように定義します。

アクセスレベル	説明
参照・更新	ユーザは、レコードの参照と編集、およびレコードに関連付けるレコード、メモ、添付ファイルの追加ができます。
参照のみ	ユーザは、レコードの参照と、レコードに関連付けるレコードの追加ができます。レコードの編集や、メモや添付ファイルの追加はできません。
非公開	ユーザは、いずれの方法でもレコードにアクセスできません。

関連リンク

[ケースチームの概要](#)

[ケースチームメンバーの追加](#)

ケースチームの項目

選択可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

必要なユーザ権限	
ケースチームを設定する	「アプリケーションのカスタマイズ」 、 「ユーザの管理」
チームメンバーを追加する	ケースに対する「編集」

ケースチームメンバーには次の項目があります (アルファベット順に並べてあります)。

項目	説明
ケースのアクセス権	チームメンバーがケースに対して持つアクセスレベル。アクセスレベルは、「参照・更新」、「参照のみ」、または「非公開」ですが、組織のデフォルトのケース共有アクセス権より低い権限にはできません。
メンバーの名前	ケースチームの一員としてリストされるユーザの名前。
メンバーロール	チームメンバーがケースに対して果たす役割。たとえば、「ケースマネージャ」など。
カスタマーポータルに公開	ケースチームメンバーがカスタマーポータルに表示されるかどうかを示します。

関連リンク

[ケースチームの概要](#)

ポータル

[ポータル] タブの使用

選択可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

必要なユーザ権限	
セルフサービスポータルを設定する	「セルフサービスポータルの管理」
セルフサービスページを編集する	「セルフサービスポータルの管理」 、 「アプリケーションのカスタマイズ」

[ポータル] タブは、顧客向けのオンラインサポートチャネルを設定する場所です。これにより、セルフサービス顧客は、カスタマサービス担当者に連絡しなくても各自の疑問を解消できます。詳細は、[セルフサービスの設定](#) (ページ 1209) を参照してください。

[ポータル] タブをクリックすると、ポータルホームページが表示されます。ホームページから、次の操作が可能です。

- 顧客のセルフサービスポータルホームページを参照します。
- セルフサービスポータルページをクリックして、顧客がこれらのページをどのように使用しているかを確認します。
- [レポート] でレポート名をクリックすると、そのレポートに移動できます。
- [ツール] の下に表示されているリンクを選択すると、セルフサービスポータルおよびセルフサービス ユーザの管理用のユーティリティにアクセスします。



メモ: [ポータル] タブには、PRM ポータルとカスタマーポータルは含まれません。

関連リンク

[\[ポータル\] タブの表示](#)

[ポータル] タブの表示

選択可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

必要なユーザ権限	
セルフサービスポータルを設定する	「セルフサービスポータルの管理」
セルフサービスページを編集する	「セルフサービスポータルの管理」 、 「アプリケーションのカスタマイズ」

[ポータル] タブは、顧客向けのオンラインサポートチャネルを設定する場所です。これにより、セルフサービス顧客は、カスタマサービス担当者に連絡しなくても各自の疑問を解消できます。詳細は、[セルフサービスの設定](#) (ページ 1209)を参照してください。

[ポータル] タブを表示するには、ディスプレイをカスタマイズします。[ポータル] タブを表示できない場合は、システム管理者に連絡します。詳細は、[ディスプレイのカスタマイズ](#) (ページ 28)を参照してください。



メモ: [ポータル] タブには、PRM ポータルとカスタマーポータルは含まれません。

関連リンク

[\[ポータル\] タブの使用](#)

ソリューション

ソリューションの概要

選択可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ソリューションとは、顧客の問題とその問題の解決策を詳細に記述したものです。ソリューション管理者、管理者、および適切な権限を持つユーザは、ソリューションを作成、レビュー、および公開できます。また、セルフサービスポータルにソリューションを公開することもできます。

[ソリューション] タブによって表示されるホームページでは、ソリューションを簡単に検索したり管理できます。組織でソリューションカテゴリを使用している場合は、カテゴリ別にソリューションを参照および検索できます。標準のリストビューやカスタムのリストビューを使用して、ソリューションを並べ替えたり、検索条件に従って表示したりできます。

管理者と「ソリューションのインポート」権限のあるユーザは、ソリューションをインポートできます。[ソリューションにインポートされる情報は?](#) (ページ 689)を参照してください。



メモ: デフォルトでは、ソリューションはテキスト形式で作成および表示します。システム管理者がHTMLソリューションを有効にすれば、すべてのソリューションをHTML形式で表示し、HTMLエディタで作成できるようになります。

関連リンク

[ソリューションホームページ](#)

[ソリューションの記述方法のヒント](#)

[HTML ソリューションとは?](#)

[管理者設定ガイド: ソリューション実装ガイド](#)

HTML ソリューションとは?

選択可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

必要なユーザ権限	
ソリューションを作成する	ソリューションに対する「作成」

HTML ソリューションでは、段落の書式設定や、画像やリンクの挿入が簡単に実行できるため、ソリューションをより柔軟に作成できます。HTMLソリューションではHTMLエディタを使ってソリューションを作成し、そのソリューションをSalesforce.com、セルフサービスポータル、およびカスタマーポータルで公開ソリューションとしてユーザに表示します。

HTML エディタを使用して、次の操作を実行できます。

- フォントの変更
- フォントサイズの拡大または縮小
- [ドキュメント] タブからの画像の挿入
- テキストの色
- テキストの背景色の設定
- ハイパーリンクの挿入
- 段落の配置の変更
- 箇条書きや番号付き箇条書きの作成



メモ: デフォルトでは、ソリューションはテキスト形式で作成および表示します。システム管理者は、HTML ソリューションを有効にする必要があります。HTML ソリューションの有効化についての詳細は、[ソリューション設定のカスタマイズ](#) (ページ 1208)を参照してください。

組織で HTML ソリューションの作成を開始する前に、次の実装に関するヒントとベストプラクティスを確認してください。

実装のヒント

- HTML ソリューションは、一度有効にすると無効にはできません。
- HTML エディタでテキストソリューションを開いて保存すると、そのソリューションは HTML ソリューションになります。
- HTML ソリューションは、セルフサービスポータル、公開ソリューション、カスタマーポータル、および Salesforce.com ユーザに表示されます。
- ソリューションが保存されると、HTML エディタに入力された HTML タグはすべてテキストとして表示されます。
- HTML ソリューション詳細がリストビューと検索結果に表示されるときには、最初の 255 文字のみが表示されます。この文字数には、表示されない HTML タグや画像も含まれます。
- 各 HTML ソリューションには、HTML タグを含めて最大 32000 文字まで含めることができます。
- HTML の書式設定は、ソリューションの印刷用表示で保存されます。
- HTML ソリューション内のハイパーリンクをユーザがクリックすると、リンク先の内容が新しいブラウザウィンドウに開きます。
- HTML ソリューションに含める画像はすべて、[ドキュメント] タブにアップロードする必要があります。HTML ソリューション詳細内の画像は、リストビューとレポートには表示されません。
- HTML ソリューションは、Salesforce.com がサポートするいずれの言語でも作成できます。詳細は[マルチ言語ソリューションとは?](#) (ページ 2529)を参照してください。
- セキュリティ対策として、Salesforce.com は、すべての HTML ソリューションについて、潜在的に悪意のある HTML を自動的にフィルタで排除します。HTML ソリューションに潜在的に悪意のある HTML を検出すると、その HTML を自動的に削除するかテキストに変換してユーザに表示します。潜在的に悪意のある HTML が HTML ソリューションから削除されても、ユーザは気づきません。

ベストプラクティス

- HTML 形式で作成したソリューションは Salesforce.com にインポートできます。ただし、セキュリティ対策として、下にリストされている HTML タグのみが許可されます。下にリストされていない HTML タグは、HTML ソリューションに保存されるときに自動的に削除されます。また、<script> タグと <iframe> タグのコンテンツのすべては、JavaScript の場合と同様、HTML ソリューションに保存されるときには自動的に削除されます。さらに、カスケードスタイルシート (CSS) は、HTML ソリューションではサポートされていません。詳細は、[ソリューションのインポート準備](#) (ページ 699)を参照してください。

次の HTML タグは、Salesforce.com にインポートされる HTML ソリューションで使用できます。

<a>	<dt>	<q>
<abbr>		<samp>
<acronym>		<small>
<address>	<h1>	

	<h2>	<strike>
<bdo>	<h3>	
<big>	<h4>	<sub>
<blockquote>	<h5>	<sup>
 	<h6>	<table>
<caption>	<hr>	<tbody>
<cite>	<i>	<td>
<code>		<tfoot>
<col>	<ins>	<th>
<colgroup>	<kbd>	<thead>
<dd>		<tr>
		<tt>
<dfn>	<p>	
<div>	<pre>	<var>
<dl>		

上記のタグの中に、次の属性を含めることができます。

alt	face	size
background	height	src
border	href	style
colspan	rowspan	width

上記の属性のうち URL を含めることができるのは、次の文字列で始まる URL に限られます。

http:
 https:
 file:
 ftp:
 mailto:
 / (相対リンクの場合)

マルチ言語ソリューションとは?

選択可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

マルチ言語ソリューション機能を使用して、ソリューションおよびソリューションカテゴリを、[Salesforce.com がサポートする言語は?](#) (ページ 2791) に翻訳できるため、サポート担当者は、最も扱いやすい言語で問い合わせに対する答えを見つけることができます。

マルチ言語ソリューションでは、次の方法でサポート費用を削減できます。


- 顧客が希望する言語で問い合わせに答えることにより、営業やマーケティングがリアルタイムに顧客情報を把握する
- 顧客にとって最も都合の良い言語でソリューションを提供することにより、不要な電話の着信を削減する
- 時間と場所を問わず、1 か所から複数の言語で問い合わせを管理する

マルチ言語ソリューションに関する次のキーワードを確認します。

マスタソリューション

Salesforce.com がサポートしている言語で作成されたソリューション。マスタソリューションには、翻訳を関連付けることができます。ただし、別のマスタソリューションと関連付けることはできません。

翻訳ソリューション

Salesforce.com がサポートする言語に翻訳され、1 つのマスタソリューションと関連付けられたソリューションです。翻訳ソリューションが、マスタソリューションと同じ言語を使うことはできず、マスタソリューションと関連付けられている他の翻訳ソリューションと同じ言語を使うこともできません。翻訳ソリューションを、他の翻訳ソリューションと関連付けることはできません。翻訳ソリューションは、ソリューション詳細ページ、ソリューション編集ページ、ソリューションリストビュー、およびソリューションの検索結果に、 アイコンで表示されます。

次の場所からマルチ言語ソリューションを使用できます。

[ソリューション] タブ

新規ソリューションを作成するとき、ユーザは、[言語] 選択リストから、ソリューションを記述する言語を選択できます。ソリューションをいったん保存すると、マスタソリューションになります。その後ユーザは、マスタソリューション詳細ページの [翻訳ソリューション] 関連リストにある [新規] をクリックして、翻訳ソリューションを作成できます。マスタソリューションが変更されると、その翻訳ソリューションの状態を調整して、翻訳が必要であることを示すことができます。詳細は [マルチ言語ソリューション状況の設定](#) (ページ 2543) を参照してください。

[ケース] タブ

ユーザが、[ソリューション] 関連リストにキーワードを入力し、[ソリューションの検索] をクリックしてケースで関連ソリューションを検索すると、検索結果には、一致するキーワードを含む、すべての言語のソリューションが表示されます。または、推奨ソリューションがケースに対して有効にされている場合、そのソリューションがそのケースと共通語を共有していれば、[推奨ソリューションの参照] をクリックし

て、複数の言語で関連ソリューションを検索することができます。詳細は[ケースの解決](#) (ページ 2505) を参照してください。

セルフサービスポータル

マルチ言語ソリューションがセルフサービスポータルに対して有効にされている場合には、セルフサービスユーザ情報設定で指定された希望言語で自動的にソリューション検索結果が表示されます。また、言語ドロップダウンリストから、特定の言語またはすべての使用言語でソリューション検索結果を選択して表示することもできます。デフォルトでは、セルフサービスポータルのログインページは、組織の言語で表示されます。

公開ソリューション

マルチ言語ソリューション検索が公開ソリューションに対して有効にされている場合には、言語ドロップダウンリストから、特定の言語またはすべての使用言語でソリューション検索結果を選択して表示できます。デフォルトでは、公開ソリューションは、組織の言語で表示されます。

ソリューションカテゴリ

「翻訳の管理」権限を持つユーザは、ソリューションカテゴリを翻訳して、各ユーザの言語で [ソリューション] タブに表示したり、顧客のセルフサービスユーザ情報設定で指定されている各顧客の希望言語でセルフサービスポータルに表示したりすることができます。ソリューションカテゴリは、公開ソリューション用には翻訳されていません。

ソリューションカテゴリを翻訳するには、[翻訳用語の入力](#) (ページ 464) を参照してください。

レポート

[翻訳ソリューション] レポートを選択することにより、「変更あり」が表示されている翻訳ソリューションを追跡できます。このレポートを実行すると、翻訳ソリューションの名前と説明も一覧表示されます。また、「マスタおよび翻訳されたソリューション」レポートタイプを使用して、複数のソリューションのカスタムレポートを作成することもできます。詳細は[サポートレポート](#) (ページ 2368) を参照してください。

リストビュー

[ソリューション] タブでカスタムリストビューを作成し、「変更フラグ 次の文字列と一致する True」という条件を入力することによって、「変更あり」が表示されており、場合によっては翻訳する必要がある翻訳ソリューションを参照できます。

インポート

ソリューションインポートウィザードには、マスタおよび翻訳ソリューションをインポートし、相互に関連付けるためのオプションがあります。詳細は[ソリューションにインポートされる情報は?](#) (ページ 689) を参照してください。

マルチ言語ソリューションの有効化についての詳細は[マルチ言語ソリューションの有効化](#) (ページ 2531)を参照してください。

関連リンク

[ソリューションの分類](#)

[ソリューションの作成](#)

[セルフサービスの設定](#)

[セルフサービスユーザ情報の編集](#)

[カスタムリストビューの作成](#)

マルチ言語ソリューションの有効化

選択可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

必要なユーザ権限	
マルチ言語ソリューションを有効化する	「アプリケーションのカスタマイズ」

マルチ言語ソリューションをオンにすることにより、ユーザがソリューションを複数の言語に翻訳できるようになります。

マルチ言語ソリューションの準備

マルチ言語ソリューションを有効にする前に、次の手順を実行します。

- ソリューションレポートを実行して、既存の翻訳ソリューションと、マルチ言語ソリューションの有効化後に翻訳ソリューションに変換する必要があるソリューションを表示します。

マルチ言語ソリューションを初めて有効化した場合は、すべての既存ソリューションが自動的にマスタソリューションになります。[マスタソリューション] 参照項目から、翻訳ソリューションを持たないマスタソリューションを異なる言語のマスタソリューションと関連付けることにより、マスタソリューションから翻訳ソリューションを作成できます。

- 既存のソリューションカテゴリを翻訳します。

翻訳ソリューションは、マスタソリューションのソリューションカテゴリを継承します。自分のソリューションカテゴリを翻訳してからマルチ言語ソリューションを有効化し、ソリューションを相互に関連付けることをお勧めします。そうすることで、ソリューションを正しいカテゴリと関連付けることができます。ソリューションカテゴリの翻訳についての詳細は、[翻訳用語の入力](#) (ページ 464)を参照してください。

マルチ言語ソリューションの有効化

マルチ言語ソリューションを有効化する

1. [あなたの氏名] ► [設定] ► [カスタマイズ] ► [ソリューション] ► [ソリューション設定] をクリックします。

2. [編集] をクリックします。
3. [マルチ言語ソリューションを有効化] を選択します。

必要に応じて、[セルフサービスポータルでのマルチ言語ソリューション検索を有効化] および [公開知識ベースに対するマルチ言語ソリューション検索を有効化] を選択して、顧客が、言語ドロップダウンリストから、特定の言語またはサポートされているすべての言語でソリューション検索結果を表示できるようにします。詳細は [ソリューション設定のカスタマイズ](#) (ページ 1208) を参照してください。

4. [保存] をクリックします。
5. [ソリューションページレイアウトをカスタマイズ](#) して、[マスタソリューション名] 項目、[マスタソリューション詳細] 項目、[変更フラグ] 項目、および [翻訳ソリューション] 関連リストを含めます。[言語] 選択リストと [マスタソリューション] 参照項目は、マルチ言語ソリューションが有効になるとソリューションページレイアウトに自動的に追加されます。



ヒント: 詳細情報セクションを 2 列に設定し、[マスタソリューション名] および [マスタソリューション詳細] 項目を並べて配置すると、ソリューション編集ページでユーザがマルチ言語ソリューションを翻訳しやすくなります。これらの項目の下で、[ソリューション名] および [ソリューション詳細] 項目を並べて配置することにより、ユーザはマスタソリューションと翻訳ソリューションを簡単に比較できます。[マスタソリューション名] および [マスタソリューション詳細] 項目は、翻訳ソリューション編集ページにのみ表示されます。

6. [マスタソリューション] 参照項目の [項目レベルセキュリティの設定](#) を、ソリューションに対する「作成」および「編集」権限を持つプロファイルで編集できるようにします。

[マスタソリューション] 参照項目が編集可能である場合、ユーザは翻訳ソリューションをマスタソリューションに関連付けることができます。

項目レベルセキュリティは、Enterprise Edition、Unlimited Edition、および Developer Edition でのみ使用できます。

7. [変更あり] チェックボックスの [項目レベルセキュリティの設定](#) を、ソリューションに対して「参照」権限を持つすべてのプロファイルに表示されるように設定します。

項目レベルセキュリティは、Enterprise Edition、Unlimited Edition、および Developer Edition でのみ使用できます。

8. ベストプラクティスとして、[翻訳コメント] というソリューションに [ロングテキストエリアカスタム項目を追加](#) してソリューションページレイアウトに組み込み、ユーザがそのソリューションの翻訳に関するコメントを追加できるようにします。各コメントが追加された日付が他のユーザにもわかるように、コメントと一緒に日付も入れる必要があります。

マルチ言語ソリューションのロールアウト

マルチ言語ソリューションを有効化したら、次の手順を実行します。

- 既存の翻訳ソリューションを適切なマスタソリューションと関連付けます。

この作業は、[マスタソリューション] 参照項目を使用して手動で行うことも、既存の翻訳ソリューションのレポートをエクスポートし、次にそれらのソリューションをインポートしてマスタソリューションと関連付けることもできます。インポートする各翻訳ソリューションについて、インポートファイルのマスタソリューション列に、15 18 文字で構成されるマスタソリューションの [ソリューション ID] 項目を入れます。マスタソリューションの [ソリューション ID] 項目を表示するには、翻訳ソリューションレポートを実行します。ソ

ソリューションのインポートについての詳細は、[ソリューションにインポートされる情報は?](#) (ページ 689) を参照してください。ソリューションを間違えてインポートした場合でも、一括削除によってソリューションを組織から削除できます。[一括削除](#) (ページ 664) を参照してください。

関連リンク

[マルチ言語ソリューションとは?](#)

[ソリューションの分類](#)

推奨ソリューションとは?

選択可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

必要なユーザ権限	
推奨ソリューションを有効化する手順は、次のとおりです。	
セルフサービスページを編集する	「アプリケーションのカスタマイズ」
	「セルフサービスポータル」の管理
	、
	「アプリケーションのカスタマイズ」

推奨ソリューション機能により、ユーザや顧客がケースの詳細ページ、Salesforce.com カスタマーポータル、またはセルフサービスポータルから、特定のケースを解決するのに役立つ可能性のある関連ソリューションが、最大 10 件表示されます。

推奨ソリューションでは、次の方法でサポート費用を削減することができます。

- サポートデスク担当者がケースを解決するのにかかる時間を短縮する
- どんなケースの場合でも、そのケースに対応するソリューションに積極的にアクセスするようサポートデスク担当者を促し、生産性の改善を図る
- 顧客が自分のケースを解決してクローズできるようにする

表示されるソリューションは、単純にキーワード検索を行って見つけれられるものではありません。それよりも、次に示す変数を数式に入力し、特定のケースと各ソリューションとの関連性を自動的に計算させます。

- すべてのソリューションにおける単語の出現頻度
- 関連ソリューションのある類似ケースにおける単語の出現頻度
- ソリューション内でのキーワードの近似性
- 自分でクローズしたケースと、セルフサービスのユーザによって有用と評価されたソリューションとの単語の類似点
- ソリューションに関連付けられた追加ケースの数。

次の項目に対して、推奨ソリューションを有効にできます。

[ケース] タブ

ケースの詳細ページから[\[推奨ソリューションの参照\]](#)をクリックして、これらのケースに関連するソリューションを一覧表示できます。組織でマルチ言語ソリューションが有効である場合は、キーワードが一致するすべての言語のソリューションが検索結果として返されます。ただし、1つの言語から検索した用語は他の言語では処理が異なるため、すべての言語にわたる検索結果は、信頼できないことがあります。

ケースの推奨ソリューションの有効化についての詳細は、[サポート設定のカスタマイズ](#) (ページ 1183)を参照してください。

カスタマーポータルとセルフサービスポータル

セルフサービスユーザは、ケースを送信したりオンラインで参照する際に、自分のケースに関連するソリューションを参照できます。

セルフサービスユーザは、推奨ソリューションを使用して、自分のケースをクローズできます。

セルフサービスユーザが新しいケースを記録するか、カスタマーポータルまたはセルフサービスポータルにある既存のケースの[\[推奨ソリューションの参照\]](#) ボタンをクリックすると、マルチ言語ソリューションを有効にしている組織ではマルチ言語のソリューションなどの推奨ソリューションが一覧表示されます。顧客がリストからソリューションを選択すると、[\[このソリューションは役に立ちましたか?\]](#) と表示されます。[\[はい\]](#) をクリックして、ケースをクローズした理由を選択します。この手順でケースをクローズすると、[\[セルフサービスユーザによるクローズ\]](#) というケース項目がオンになります。[\[いいえ\]](#) をクリックした場合は、推奨ソリューションの一覧に戻ります。推奨ソリューションが見つからない場合、[\[推奨ソリューションページ\]](#) は省略され、ケース参照ページが表示されます。

カスタマーポータルの推奨ソリューションを有効化するには、[サポート設定のカスタマイズ](#) (ページ 1183)を参照してください。カスタマーポータルユーザが推奨ソリューションで自分のケースのクローズできるようにするには、[セルフ登録設定](#) (ページ 1455)を参照してください。

セルフサービスポータルの推奨ソリューションページの有効化についての詳細は、[推奨ソリューションページのカスタマイズ](#) (ページ 1228)を参照してください。

ケースの自動レスポンスルールと電子メール

ユーザのサポートチームは、サポートデスク担当者の援助なしで、顧客のケース解決を支援できます。これは、電子メール、Web-to-ケース、またはセルフサービスポータルで送信されたケースに対して、[電子自動レスポンスを作成](#)するだけで実行できます。自動レスポンス[電子メールテンプレート](#)には、推奨ソリューションの差し込み項目 (`{!Case_Suggested_Solutions}`) が含まれます。この項目は、ソリューションの件名および説明へのダイレクトリンクを記載した電子メールを送信します。これにより、顧客は問い合わせについての回答を得ることができます。



メモ: 推奨ソリューションの差し込み項目を含むテンプレートを使用して電子メールを一括送信すると、数分かかる可能性があるためお勧めしません。

[\[セルフサービスユーザによるクローズ\]](#) 項目と [\[作成時にクローズ\]](#) 項目は、ケースの[ページレイアウト](#)に追加できます。これらの項目は、Salesforce.comにより自動的に設定されます。変更はできません。[\[セルフサービスユーザ](#)

によるクローズ」項目と「作成時にクローズ」項目のレポートを実行して、ケースがクローズされた状況を確認することができます。

- ・ 「セルフサービスユーザによるクローズ」項目のレポートを作成して、セルフサービスポータルのおすすめソリューションによりユーザがクローズしたケースの数を確認します。
- ・ 「作成時にクローズ」項目のレポートを作成して、サポート担当者が即座に保存またはクローズしたケースの数を確認します。



メモ:

- ・ 推奨ソリューションでは [Salesforce Knowledge](#) の記事は表示されません。
- ・ 公開ソリューションのユーザにはケースの作成やケースへのアクセスを許可するログイン認証が付与されていないため、推奨ソリューションは公開ソリューションでは無効になります。

関連リンク

[推奨ソリューションページのカスタマイズ](#)
[サポート設定のカスタマイズ](#)
[ケースの解決](#)
[マルチ言語ソリューションとは?](#)

ソリューションホームページ

選択可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

必要なユーザ権限	
[ソリューション] タブを参照する	ソリューションに対する「参照」
ソリューションを参照する	ソリューションに対する「参照」
ソリューションを作成する	ソリューションに対する「作成」

[ソリューション] タブをクリックすると、ソリューションホームページが表示されます。

- ・ [ソリューションの検索] で、ソリューションを検索するためのキーワードを入力します。組織でカテゴリを使用している場合は、必要に応じて検索対象カテゴリを選択します。組織でマルチ言語ソリューションが有効である場合は、キーワードが一致するすべての言語のソリューションが検索結果として返されます。ただし、1つの言語から検索した用語は他の言語では処理が異なるため、すべての言語にわたる検索結果は、信頼できないことがあります。
- ・ [ソリューションを参照] セクションで、カテゴリ名をクリックして、対象カテゴリおよびサブカテゴリのソリューション一覧を表示します。

- 項目の絞り込みリストを表示するには、[ビュー] ドロップダウンリストから事前定義済みのリストを選択するか、[新規ビューの作成] をクリックして、自分専用の[カスタムビュー](#)を定義します。作成したビューを編集または削除するには、[ビュー] ドロップダウンリストから選択し、[編集] をクリックします。
- [最近使ったソリューション] セクションのドロップダウンリストから項目を選択して、検索基準と一致する上位ソリューションの簡略リストを表示します。このリストからソリューション名をクリックすると、ソリューションの詳細に直接移動できます。表示する項目数を変更するには、[25 件表示する] と [10 件表示する] を切り替えます。表示される項目は、管理者が定義した[ソリューション] タブの検索レイアウトおよび項目レベルセキュリティ設定 (Enterprise Edition、Unlimited Edition、および Developer Edition のみ利用可能) によって決まります。[最近使ったソリューション] の選択項目は次のとおりです。

最近使ったソリューションの選択項目	説明
最近参照したデータ	最近参照した 10 件または 25 件のソリューションです。最後に参照したソリューションがリストの一番上に表示されます。このリストは、最近自分が参照した項目から作成され、自分または他のユーザが所有するレコードが含まれます。

- [最近使ったソリューション] セクションから [新規] をクリックすると、ソリューションを作成できます。
- [レポート] からレポート名をクリックすると、そのレポートが表示されます。ソリューション一覧レポートでは、ソリューションのあらゆる項目についてレポートを作成できます。

関連リンク

[ソリューションの概要](#)

[マルチ言語ソリューションとは?](#)

[ソリューションの表示と選択](#)

[ソリューションの作成](#)

[ソリューションのレビュー](#)

[ソリューションの削除](#)

[ソリューションのレビュー](#)

[ソリューションの検索](#)

[カスタムリストビューの作成](#)

ソリューションの一覧表示


選択可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

必要なユーザ権限	
ソリューションリストを参照する	ソリューションに対する「参照」
ソリューションを作成する	ソリューションに対する「作成」
ソリューションを変更する	ソリューションに対する「編集」
ソリューションを削除する	ソリューションに対する「削除」



メモ: システム管理者が拡張リストを有効化している場合は、追加のツールを使用してリストデータの**カスタマイズ、移動、管理、および編集**を行うことができます。

[ソリューション] リストページには、現在のビューにおけるソリューションのリストが表示されます。このページで、ソリューションの詳細情報を表示し、関連する他の情報にアクセスできます。

- ソリューションの詳細ページを開くには、ソリューション名をクリックします。
- ソリューションに対するユーザ権限によっては、[編集] または [削除] リンクが表示されることがあります。ソリューションを変更する場合は [編集]、ごみ箱に移動する場合は [削除] をクリックします。[ソリューションの表示と選択](#) (ページ 2538) を参照してください。
- 項目の絞り込みリストを表示するには、[ビュー] ドロップダウンリストから事前定義済みのリストを選択するか、[新規ビューの作成] をクリックして、自分専用の[カスタムビュー](#)を定義します。作成したビューを編集または削除するには、[ビュー] ドロップダウンリストから選択し、[編集] をクリックします。
- 印刷できる形式で[現在のリストビューを表示する](#)には、[印刷用に表示] () をクリックします。
- ソリューションを作成するには、[新しいソリューション] をクリックするか、サイドバーの[新規作成] ドロップダウンリストから、[ソリューション] をクリックします。これらのオプションは、ソリューションに対する「作成」権限を持っている場合にのみ表示されます。[ソリューションの作成](#) (ページ 2540) を参照してください。
- 見出しをクリックすると、リストが名前順 (昇順) に並べ替えられます。降順に並べ替えるには、ヘッダーをもう 1 度クリックします。
- リストの上と下にある文字をクリックすると、並べ替えた列のその文字で始まる行が表示されます。片仮名の場合はその行の文字で始まるデータが表示されます。
- [次のページ] (または [前のページ]) をクリックすると、次のページ (または前のページ) が表示されます。

- リストビューの下部にある [減らす] または [増やす] をクリックして、表示件数を変更できます。

関連リンク

[ソリューションの概要](#)

[ユーザインターフェース設定のカスタマイズ](#)

[拡張リストでの作業](#)

[リストでのインライン編集の使用](#)

ソリューションの表示と選択

選択可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

必要なユーザ権限	
ソリューションを参照する	ソリューションに対する「参照」
ケースにソリューションを添付する	ソリューションおよびケースに対する「参照」、 ケースに対する「編集」
未公開のソリューションを変更する	ソリューションに対する「編集」
未公開のソリューションを削除する	ソリューションに対する「削除」
公開されたソリューションを変更する	「公開ソリューションの管理」
公開されたソリューションを削除する	「公開ソリューションの管理」

ソリューションの表示

ケース内から、あるいはソリューションのホームページまたはリストページから検索してソリューションを表示し、ソリューション名をクリックすると、詳細情報が表示されます。[詳細のフロート表示](#)が有効になっている場合、詳細ページで参照項目の上にカーソルを置くと、クリックしてレコードの詳細ページに入る前に、レコードに関する情報を表示できます。

ソリューションの更新とコメントの表示 (Salesforce Chatter)

[ソリューションについての更新、コメント、投稿](#)の Chatter フィードを表示します。

ソリューションの選択

ソリューションをケースに添付するには、ソリューションの詳細ページまたは検索結果リストで [選択] をクリックします。ソリューションは自動的にケースに追加されます。[選択] オプションは、ケース内部からソリューションを検索した場合、またはセルフサービスポータルホームページに追加するソリューションを検索した場合にのみ使用できます。

未公開のソリューションの編集と削除

ソリューションに対する「編集」権限を持つユーザは、未公開のソリューションを更新できます。[編集]をクリックし、必要な項目を変更した後、[保存]をクリックします。未公開のソリューションを削除するには、ソリューションに対する「削除」権限を持つユーザが[削除] ボタンをクリックします。



メモ: HTML ソリューションが有効になっている組織で、テキスト形式のソリューションを HTML エディタで開いて保存した場合は、そのソリューションは HTML ソリューションとなります。

公開されたソリューションの編集と削除

公開ソリューションを編集および削除できるのは、ソリューション管理者やシステム管理者など、「公開ソリューションの管理」権限を持つユーザに限られます。

ソリューション関連リスト

ソリューションの詳細情報の下には、ソリューションに対する変更の履歴、進行中または完了した活動、関連ケース、翻訳ソリューション、およびソリューションが属するカテゴリなど、ソリューションに関連する情報が表示されます。表示される関連リストは、ユーザが行った個人用のカスタマイズ設定、および管理者が行ったページレイアウトのカスタマイズ設定や関連データに対するユーザの権限によって異なります。

ソリューションの印刷

レコードの詳細の印刷用表示を開くには、ページの右上にある [印刷用に表示] をクリックします。



メモ: HTML ソリューションが有効になっている組織では、[印刷用に表示] で HTML 形式が使われているソリューションの詳細がすべて表示されます。

最後に表示したリストページに戻るには、ソリューションの詳細ページの上部にある [最後に開いたビューへ] をクリックします。折りたたみ可能なセクションを組織が有効にした場合、ユーザは、各詳細ページのセクションヘッダーの横にある矢印アイコンを使用して、詳細ページの各セクションを折りたたみまたは拡張します。

関連リンク

[ソリューションの履歴](#)

[レコードのタグ付け](#)

[ソリューションの作成](#)

[HTML ソリューションとは?](#)

[ソリューションのレビュー](#)

[ファイルの添付](#)

[ソリューションの分類](#)

ソリューションの履歴

選択可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

ソリューション詳細ページの[ソリューションの履歴]関連リストでは、ソリューションに加えられた変更を追跡します。ソリューションを追跡する履歴を設定した標準項目またはカスタム項目が変更されるたびに、[ソリューションの履歴]関連リストに新しいエントリが追加されます。履歴は、変更の日付、時刻、変更内容、変更者で構成されます。ソリューションの関連リストへの変更は、ソリューションの履歴では追跡されません。項目が追跡される設定についての詳細は、[項目履歴管理](#) (ページ 943)を参照してください。

ソリューションの作成

選択可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

必要なユーザ権限

ソリューションを作成する	ソリューションに対する「作成」
--------------	-----------------

新規ソリューションは、次の方法で作成できます。

- サイドバーまたは[ソリューション]タブから新規ソリューションを作成する手順は、次のとおりです。
 1. サイドバーの[新規作成]ドロップダウンリストから[ソリューション]を選択するか、ソリューションのホームページで[最近使ったソリューション]の横にある[新規]をクリックします。
組織でマルチ言語ソリューションが有効になっている場合は、翻訳したいマスタソリューションの[翻訳ソリューション]関連リストにある[新規]をクリックして、翻訳ソリューションを作成できます。
 2. 組織でマルチ言語ソリューションが有効になっている場合は、[言語]選択リストからソリューションに使う言語を選択します。

使用できる言語は Salesforce.com でサポートされている言語です。[言語]選択リストからは、マスタソリューションまたはマスタソリューションに関連付けられている他の翻訳ソリューションですでに使用されている言語が除外されます。

HTML ソリューションは、Salesforce.com がサポートするいずれの言語でも作成できます。詳細は[マルチ言語ソリューションとは?](#) (ページ 2529)を参照してください。

3. ソリューション名、詳細、およびその他の情報を入力します。



ヒント: ソリューション検索で、検索用語がソリューションタイトル内の語に一致した場合、そのソリューションが検索結果に表示されます。そのため、検索に使用する可能性の高い関連語とともにソリューションのタイトルを書くことをお勧めします。

組織で HTML ソリューションが有効になっている場合、HTML エディタでソリューションの詳細を入力できます。HTML エディタでは、ツールバーを使って画像を挿入したり、ソリューション内のテキストや段落の書式を設定したりできます。使用可能な書式設定オプションの詳細は、[書式設定ツールバーの使用](#) (ページ 455) を参照してください。

4. 組織でスペルチェッカーが有効になっている場合は、[スペルチェック] をクリックしてソリューションのスペルをチェックします。スペルチェッカーはソリューションの詳細のみチェックし、ソリューション名はチェックしません。

マルチ言語ソリューションを使用している組織では、[言語] 選択リストから選択した言語でスペルがチェックされます。スペルチェッカーは、Salesforce.com がサポートしているすべての言語をサポートしているわけではありません。たとえば、タイ語、ロシア語、そして日本語、韓国語、中国語などの 2 バイト文字の言語はサポートされていません。

5. [保存] をクリックします。



メモ: HTML ソリューション詳細内の画像は、リストビューとレポートには表示されません。

- ケースをクローズする際に新規のソリューションを作成する手順は、次のとおりです。
 1. ケースの詳細ページで [ケースのクローズ] を選択します。ケース編集中の場合は [保存 & クローズ] をクリックします。
 2. [ソリューション情報] でタイトルと詳細を入力します。レビューの目的でソリューションをソリューション管理者に提出する場合は、[このソリューションを提出する] チェックボックスをオンにします。
 3. [保存] をクリックします。

関連リンク

[HTML ソリューションとは?](#)

[ソリューションのレビュー](#)

[ソリューションの記述方法のヒント](#)

[ソリューションの分類](#)

ソリューションの更新の表示 (Salesforce Chatter)

使用可能なエディション: **Group Edition**、**Professional Edition**、**Enterprise Edition**、**Unlimited Edition**、**Contact Manager Edition**、および **Developer Edition**

ソリューションに関する更新、コメント、および投稿の Chatter [フィード](#) を表示します。



メモ: ([Salesforce Chatter](#) が有効になっていない場合は、システム管理者にお問い合わせください)。

- フィード上部にある **[Chatter を表示]** および **[Chatter を非表示]** リンクを使用して Chatter フィードを表示または非表示にします。
- **1つのフィード更新を表示**するには、更新の下タイムスタンプ、たとえば、**[昨日の 12:57 AM]** をクリックします。フィードをすべて表示するには、更新の上の **[すべての更新]** をクリックします。

ソリューションのフォロー

ソリューションをフォローすると、[ホーム] タブの **Chatter フィード** に **項目の変更** とソリューションフィードの更新情報が表示されます。

- ソリューションをフォローするには、**+** **[フォロー]** をクリックします。フォローを停止するには、**✓** **[フォロー]** **✕** をクリックします。
- **[フォロー実行者]** リストには、ソリューションをフォローしているユーザが表示されます。完全なリストを表示するには、**[すべて表示]** をクリックします。
- 自分が所有するレコードは自動的にフォローされます。**この機能を無効にする**には、**[あなたの氏名] > [設定] > [私の Chatter 設定] > [私のフィード]** に移動し、**[レコードの自動登録を停止]** を選択して、**[保存]** をクリックします。

関連リンク

[Chatter の概要](#)

[Chatter フィードの使用](#)

ソリューションのレビュー

選択可能なエディション: **Professional Edition**、**Enterprise Edition**、**Unlimited Edition**、および **Developer Edition**

必要なユーザ権限	
ソリューションをレビューする	ソリューションに対する「編集」
ソリューションを公開する	「公開ソリューションの管理」

ソリューション管理者、管理者、およびソリューションに対する「編集」権限を持つユーザは、既存のソリューションを確認できます。ソリューション管理者、システム管理者、「公開ソリューションの管理」権限を持つユーザは、ソリューションを公開できます。

1. ソリューションの詳細ページで **[編集]** をクリックします。
2. 必要な情報を編集し、**[状況]** を「レビュー済」に変更します。
3. **[セルフサービスポータルに公開]** をオンにすると、組織のカスタマーセルフサービスポータルおよび Salesforce.com カスタマーポータルにそのソリューションが公開されます。



メモ: ソリューションの「状況」選択リスト項目を「レビュー済みフラグ」に設定して、ソリューションがカスタマーポータルに表示されるようにする必要はありません。ソリューションで「セルフサービスポータルに公開」チェックボックスがオンになっている場合には、ソリューションがカスタマーポータルに表示されます。

4. 必要に応じて、公開ソリューションにアクセスしているユーザがソリューションを利用できるようにするには、「公開知識ベースに公開」チェックボックスをオンにします。

この項目は、[公開知識ベース](#)の記事ではなく、ソリューションにのみ適用されます。

5. 「保存」をクリックします。

マルチ言語ソリューションを使用している組織の場合は、翻訳ソリューションのマスタソリューションを修正すると、翻訳ソリューションの状況ページが表示されます。このページから、翻訳ソリューションの状態を調整し、ユーザにこれらの翻訳の更新を通知できます。詳細は[マルチ言語ソリューション状況の設定](#) (ページ 2543)を参照してください。

関連リンク

[マルチ言語ソリューションとは?](#)
[ソリューションの作成](#)
[ソリューションの記述方法のヒント](#)
[ソリューションの分類](#)
[セルフサービスの設定](#)

マルチ言語ソリューション状況の設定

選択可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

必要なユーザ権限	
翻訳ソリューションの状況を変更する	ソリューションに対する「編集」

マスタソリューションを変更した後、必要に応じて、関連付けられている各翻訳ソリューションの状態を調整し、ユーザにこれらの翻訳の更新を通知できます。

1. 「状況」選択リストから、翻訳ソリューションの状況を選択します。たとえば、「ドラフト」、「レビュー済み」、「重複」などです。選択可能な選択リスト値は、システム管理者が設定します。
2. マスタソリューションが更新され、翻訳ソリューションを翻訳する必要があることを示すには、「変更あり」チェックボックスをオンにします。その翻訳ソリューションには、マスタソリューションの「翻訳ソリューション」関連リスト上で「変更あり」が表示されます。

3. マスタソリューションが更新され、翻訳ソリューションを翻訳する必要があることを通知する電子メールをそのソリューションを作成または変更した最新の有効ユーザに送信する場合は、[通知の送信] チェックボックスをオンにします。

[通知受信者] 列に表示されているユーザが電子メールを受信します。電子メール通知は、システムで生成され、編集はできません。電子メール通知は、通知受信者の言語で生成されます。

4. [保存] をクリックします。

関連リンク

[マルチ言語ソリューションとは?](#)

ソリューションの記述方法のヒント

ケースの解決中のユーザを支援するためには、優れたソリューションを記述することが重要になります。下記のガイドラインを検討して、[ソリューションのヒント集](#) のドキュメントも参照してください。

再利用のしやすさ

- すべての事実と問題の兆候を含める。
- 必要な分析やトラブルシューティングのアイデアをすべて含める。
- 問題について原因と解決法に関する簡潔で正確な説明を含める。
- ソリューションごとに1つのケースと1つの解決法を含める。解決方法にいくつもの手順がある場合は、各手順に番号を付けて個別の行に記述します。
- テキストが明確であり、対象者(カスタマサポートのユーザおよび顧客)を考慮した言語を使用していることを確認する。
- タイトルが問題または質問を的確に表現していることを確認する。
- 特定のケースに該当するソリューションを可能な限り多く関連付けて、推奨ソリューション機能の実用性を向上させる。推奨ソリューションは、特定のケースと各ソリューションの関連性について、そのソリューションが同様のケースに適合する回数によって自動的にスコアを付ける数式を使用して検索されます。



メモ: 一貫性のある書式を使用して、すべてのソリューションを確実に再利用できるようにします。組織に最適な書式を自分で決定できますが、各ソリューションには、タイトル、問題の兆候、問題の原因および問題の解決法が、必ず含まれていることを確認してください。

検索のしやすさ

- 複数のトラブルシューティングの方針からでも、異なる方法で問題を記述するさまざまな人にでも、ソリューションが検索できることを確認する。
- ソリューションは独自のものであり、個別の知識の断片としても存続できることを確認する。
- ソリューションは組織にとって有意義であり、顧客と共有する価値があることを確認する。
- ソリューションに、顧客が使用する語句が含まれていることを確認する。これにより、顧客がセルフサービスポータルで自身のケースを記録すると、推奨ソリューション機能が語句の頻度に基づいて有用な結果を返すことが可能になります。たとえば、顧客が「ルータ」に「ハブ」という単語を使用する場合には、ソリュー

ソリューションに「ハブ」を含めることで、そのソリューションが推奨ソリューションの結果として返される可能性を高めます。

技術的な正確さ

- ソリューションは正確で最新であることを確認する。
- 技術的内容のレベルが対象者に適していることを確認する。

ソリューションのサンプル

この例では、特定の問題に対する明確なソリューションを示します。

How do I change an account's billing information?

Problem-Users aren't sure how to change an account's billing information, such as the credit card number or payment type.

Solution-Change billing information in the active contract on the account.

1. Open an account by clicking its name on the Accounts home page or an Accounts related list.
2. Scroll to the Contracts related list and click Edit next to the active contract on the account.
3. Enter the correct billing information.
4. Click Save.

ソリューションの分類

選択可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

必要なユーザ権限

ソリューションを分類する

ソリューションに対する「編集」

ソリューションカテゴリを使用して、類似グループをまとめます。各ソリューションは、複数のカテゴリに所属できます。ソリューションを分類すると、[ソリューション] タブから、またはケースを解決するときに、カテゴリ別にソリューションを参照および検索できます。顧客も、公開ソリューション、セルフサービスポータル、およびカスタマーポータルで、カテゴリ別にソリューションを参照できます。

システム管理者および「カテゴリの管理」権限を持つユーザは、組織全体でソリューションカテゴリを有効にする前にソリューションを分類できます。ソリューション参照を有効にすると、適切な権限を持つすべてのユーザが、ソリューションを分類できるようになります。

組織でマルチ言語ソリューションが有効である場合は、翻訳ソリューションがマスタソリューションからソリューションカテゴリを継承します。翻訳ソリューションのカテゴリは、マスタソリューションのカテゴリと同期します。翻訳ソリューションのカテゴリを変更するには、マスタソリューションのカテゴリを変更する必要があります。

1. 分類するソリューションを表示します。
2. [ソリューションカテゴリ] 関連リストで [カテゴリの選択] をクリックします。

システム管理者がカテゴリを定義および有効化していなければ、この関連リストは表示されません。カテゴリ参照の有効化についての詳細は、[ソリューション設定のカスタマイズ](#) (ページ 1208)を参照してください。

3. ソリューションカテゴリ階層で **[選択]** をクリックすると、カテゴリがソリューションに追加されます。該当するカテゴリがすべて追加されるまで繰り返します。

ソリューションが属するカテゴリ数は制限することをお勧めします。ソリューションを最も関連するカテゴリにのみ追加することで、ユーザや顧客は検索が容易になります。

必要に応じて、**[選択解除]** をクリックして、ソリューションからカテゴリを削除します。

4. **[保存]** をクリックします。

後でソリューションからカテゴリを削除するには、ソリューションの詳細ページの **[ソリューションカテゴリ]** 関連リストの **[削除]** をクリックします。



メモ: ソリューションカテゴリに関するカスタムレポートを作成できます。ただし、ソリューションカテゴリ情報は、リストビューには表示されません。

関連リンク

- [ソリューションカテゴリの管理](#)
- [ソリューション設定のカスタマイズ](#)
- [翻訳用語の入力](#)
- [ソリューションの検索](#)

ソリューションの削除

選択可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

必要なユーザ権限	
未公開のソリューションを削除する	ソリューションに対する「削除」
公開されたソリューションを削除する	「公開ソリューションの管理」

ソリューションを削除するには、ソリューションのリストページでソリューションの横にある **[削除]** をクリックするか、ソリューションの詳細ページで **[削除]** をクリックします。**[削除]** リンクは、ソリューション管理者、システム管理者、「公開ソリューションの管理」またはソリューションに対する「削除」権限を持つユーザに対してのみ表示されます。

ソリューションを削除すると、関連するすべての履歴と添付ファイルも削除されます。ソリューションはごみ箱に移動されます。ソリューションを削除しても関連するケースは削除されませんが、ケースの関連付けは削除されており、後でそのソリューションを復元しても元には戻りません。

マルチ言語ソリューションを有効にしている組織の場合:

- マスタソリューションを削除しても、それに関連する翻訳ソリューションは削除されません。代わりに、翻訳ソリューションそれぞれがマスタソリューションとなります。
- 翻訳ソリューションを削除すると、そのマスタソリューションとの関連付けが削除されます。
- ごみ箱からマスタソリューションまたは翻訳ソリューションを復元しても、他のマスタソリューションまたは翻訳ソリューションとの関連付けは元に戻りません。次の手順で翻訳ソリューションの編集ページで「マスタソリューション」ルックアップ項目を変更することにより、関連付けを手動で元に戻すことができます。
- 翻訳ソリューションを削除した後に、同じ言語で新しい翻訳ソリューションを作成できます。ただし、2番目の翻訳ソリューションを削除するまで、ごみ箱から元の翻訳ソリューションを復元することはできません。

関連リンク

[ごみ箱](#)

[マルチ言語ソリューションとは?](#)

[一括削除](#)

ソリューションの検索

選択可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

必要なユーザ権限

ソリューションを参照する

ソリューションに対する「参照」

ソリューションは、次の方法で検索できます。

- [ケースタブからの検索](#)
- [ソリューションタブからの検索](#)
- [カテゴリ別ソリューション参照](#)
- [グローバル検索を使用した検索](#)
- [カスタムリストビューの作成](#)

ソリューションを検索すると、ソリューションのすべての標準テキスト項目、および以下のカスタム項目種別が検索されます。

- 自動採番
- テキスト
- テキストエリア
- ロングテキストエリア
- 電子メール
- 電話
- 外部 ID として設定されたすべての項目

ソリューション検索の動作について、以下の動作を認識しておく必要があります。

- ソリューション検索では、キーワードのすべてまたはいずれかを含むソリューションが返されます。たとえば、「データローダ」を検索すると、「データ」のみ一致、「ローダ」のみ一致、またはこの順序で両方のキーワードに一致したものが返されます。キーワードを多く含むものや、語句内や前後にキーワードを含む結果が上位に表示されます。
- ソリューション検索は[語幹処理](#)を行うか、または検索用語のバリエーションを検索します。たとえば、「creating」を検索すると、「create」、「created」、および「creating」を含むものソリューションが検索されます。
- 検索[ワイルドカード](#)や[演算子](#)を使用すると、より良いソリューション検索の結果が得られます。
- 検索用語がソリューションタイトル内の語に一致した場合、そのソリューションが検索結果に表示されます。
- 検索結果の横に丸括弧および角括弧内で表示される数値は、見つかったソリューションの件数です。たとえば、「トラック」を検索して Truck (35) と表示された場合、組織には条件「Truck」に一致するソリューションが 35 件あります。

ケースタブからの検索

1. ケース詳細ページで、[ソリューション]関連リストの[検索]ボックスに、ソリューションに関連するキーワードを入力します。クエリには検索用の[ワイルドカード](#)と[演算子](#)を使用できます。
2. ソリューションカテゴリを使用している場合は、検索対象のカテゴリを選択します。
3. [ソリューションの検索]をクリックします。これにより、関連するソリューションのリストが表示されます。
 - 列のヘッダーをクリックすると、結果を昇順または降順に並べ替えることができます。

並べ替えは、後のページにあるデータも含めて、特定のオブジェクトのすべての検索結果に適用されます。

複数選択リスト項目種別は並べ替えることができないため、複数選択リスト項目の列ヘッダーはクリックできません。
 - 組織でマルチ言語ソリューションが有効である場合は、キーワードが一致するすべての言語のソリューションが検索結果として返されます。ただし、1つの言語から検索した用語は他の言語では処理が異なるため、すべての言語にわたる検索結果は、信頼できないことがあります。
 - ソリューション概要とインラインカテゴリのブレッドクラムが組織で有効になっている場合は、検索結果に、ソリューションの詳細と、ソリューションが属するカテゴリの経路が最大 150 文字まで表示されます。
 - HTMLソリューションが有効になっている場合は、タグと画像はすべてソリューションの詳細から削除されます。
 - [推奨ソリューション](#)が有効な場合、[推奨ソリューションの参照]をクリックすると、特定のケースに対するソリューションごとにキーワードのヒット数、単語の近似性、ケースの類似性、および関連ソリューションなどにより、その関連性を自動的に計算する数式を使用して、関連ソリューションが表示されます。
4. 組織で検索結果条件が有効になっている場合、[検索結果を絞り込む](#)ことができます。該当する結果の関連リストで[条件を表示]リンクをクリックして、検索条件を入力し、[条件の適用]をクリックします。

ソリューションタブからの検索

1. [ソリューション] タブで、ページ上部にある検索ボックスに、検索したいソリューションに関するキーワードを入力します。クエリには検索用の**ワイルドカード**と**演算子**を使用できます。
2. ソリューションカテゴリを使用している場合は、検索対象のカテゴリを選択します。
3. [ソリューションの検索] をクリックします。検索結果として、該当するレコードのリストが表示されます。

列のヘッダーをクリックすると、結果を昇順または降順に並べ替えることができます。



メモ: 並べ替えは、後のページにあるデータも含めて、特定のオブジェクトのすべての検索結果に適用されます。複数選択リスト項目種別は並べ替えることができないため、複数選択リスト項目の列ヘッダーはクリックできません。

組織でマルチ言語ソリューションが有効である場合は、キーワードが一致するすべての言語のソリューションが検索結果として返されます。ただし、1つの言語から検索した用語は他の言語では処理が異なるため、すべての言語にわたる検索結果は、信頼できないことがあります。ソリューション概要とインラインカテゴリのブレッドクラムが組織で有効になっている場合は、検索結果に、ソリューションの詳細と、ソリューションが属するカテゴリの経路が最大150文字まで表示されます。HTMLソリューションが有効になっている場合は、タグと画像はすべてソリューションの詳細から削除されます。

4. 組織で検索結果条件が有効になっている場合、**検索結果を絞り込む**ことができます。該当する結果の関連リストで [条件を表示] リンクをクリックして、検索条件を入力し、[条件の適用] をクリックします。
5. リストからレコードを選択すると、そのレコードを表示します。該当するレコードが見つからない場合は、ソリューションカテゴリを使用して関連ソリューションを参照します。

検索結果に表示される項目は、システム管理者が定義した検索レイアウトおよび項目レベルセキュリティ設定 (Enterprise Edition、Unlimited Edition、および Developer Edition のみ利用可能) によって決まります。

カテゴリ別ソリューション参照

1. [ソリューション] タブの [カテゴリ別にソリューションを参照] セクションで、ソリューションのカテゴリをクリックして、対象カテゴリおよびそのサブカテゴリのソリューション一覧を表示します。
2. 必要に応じて、ドロップダウンリストを使用して、ソリューションを、カテゴリ別、使用頻度、または更新順に並べ替えます。
3. 結果からレコードを選択すると、そのレコードが表示されます。

グローバル検索を使用した検索

1. ヘッダーテキストボックスに検索語を入力します。
クエリには検索用の**ワイルドカード**と**演算子**を使用できます。
2. ドロップダウンから [検索オプション...] を選択し、[ソリューション] を選択して検索結果を絞り込みます。

3. [検索] をクリックします。

関連リンク

[ケースの解決](#)

[マルチ言語ソリューションとは?](#)

[\[ヘルプ&トレーニング\] ウィンドウの使用](#)

[記事の検索](#)

Salesforce Knowledge

Salesforce Knowledge とは?

選択可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

Salesforce Knowledge は、ユーザが内容(記事とも呼ばれる)を簡単に作成および管理でき、必要な記事の検索と表示をすばやく実行できる知識ベースです。組織内の [Salesforce Knowledge の設定](#) が完了したら、ユーザは [記事の管理] タブを使用して記事の書き込み、編集、公開、アーカイブを行ったり、[記事] タブを使用して公開記事の検索と表示を行ったりできます。カスタマーポータルまたはパートナーポータルで Salesforce Knowledge が有効になっている場合、顧客およびパートナーは記事にアクセスできます。Web サイト訪問者が記事を参照できるよう、公開ナレッジベースを作成することもできます。

Salesforce Knowledge の概要

Salesforce Knowledge では、知識ベースとそのユーザを効率的に管理できる次の機能およびタスクが提供されます。

記事タイプの使用

記事タイプは、記事のカスタムコンテナです。すべての記事は、その内容と構造を特定するタイプに属しています。管理者は、記事データを取り込むカスタム項目を作成し、必要に応じてレイアウト上で項目をグループ化または再編成し、記事タイプテンプレートを選択して、記事タイプを定義します。記事タイプテンプレートでは、公開記事の閲覧者に対するレイアウトの表示方法を指定し、管理者はタイプの異なる読者や記事タイプに合わせて固有のテンプレートを選択できます。Salesforce.com は、タブと目次の 2 つの標準記事タイプテンプレートを提供し、カスタムテンプレートの作成には Visualforce を使用できます。

記事の分類

データカテゴリにより、Salesforce Knowledge の記事が分類されます。この分類は、ユーザが記事の検索に利用でき、管理者が記事の表示を制御するためにも使用できます。データカテゴリが設定されると、[記事マネージャ](#) は、関連カテゴリをドラフト記事に割り当てることができます。エンドユーザは、内部アプリケーション、カスタマーポータル、パートナーポータル、または公開ナレッジベースのチャンネルで公開記

事を検索するときに、カテゴリを使用して情報を簡単に特定できます。組織がロール階層を使用する場合、データカテゴリへのアクセスは、ユーザのロールによって決まります。

記事の管理

[記事の管理] タブで、記事マネージャは記事を新規作成できるだけでなく、知識のライフサイクルのあらゆるフェーズで既存の記事の検索と管理ができます。

1. 記事を[作成](#)して保存すると、その記事は[私のドラフト記事] ビューと[すべてのドラフト記事] ビューに表示されます。記事を作成すると、作成したユーザに自動的に割り当てられます。
2. ドラフト記事は、コンテンツが完了するまでレビュー担当者および共同作業者に[割り当て](#)られます。
3. 完了したドラフトは、即時または予定日に[公開](#)されて[公開記事] ビューに移動します。公開記事は、内部アプリケーション、カスタマーポータル、パートナーポータル、および公開知識ベースのチャンネルでエージェントおよび顧客に表示されます。
4. 公開記事は更新可能です。公開記事を公開からドラフトの状況に変更するなど記事自体を更新したり、公開記事をチャンネルに残してコピーを更新したりできます。
5. 使用されなくなった場合は、公開記事は[アーカイブ](#)されてチャンネルから削除されます。公開と同様に、即時または予定日に移行されます。
6. アーカイブ済み記事は削除されるか、新しい公開サイクルを開始するためにドラフトに変更されます。

記事の作成

著者は、記事タイプの選択、コンテンツの記述、カテゴリの割り当て、および1つ以上のチャンネルの選択により記事を作成します。記事タイプによっては、複数の項目を異なるデータ型に使用できる場合があります。

記事を使用したケースの解決

Salesforce Knowledge およびケースをまとめて、強力なサポートデスクツールを提供します。知識ベースをケースから直接検索し、関連記事を簡単に参照できるようにケースに添付するには、ケースページレイアウトに [記事] 関連リストを追加します。サポートエージェントは、ケースのクローズ時に、重要な情報を取り込み、将来のケースの迅速な解決に役立つような新規記事を簡単に作成できます。

記事の検索

Salesforce Knowledge 内の記事は、迅速かつ簡単に検索できます。知識ベースの全文検索を開始し、特定の記事タイプおよびカテゴリを選択して検索を絞り込むには、[記事] タブで検索語を入力します。カテゴリで検索結果を絞り込み、最高評価または最多表示回数などのいくつかの条件でリストビューを並べ替えられます。[記事の管理] タブで、選択したリストビュー内で特定の記事を検索できます。記事の検索コンポーネントでは、[ホーム] タブから記事を検索できます。

記事の評価

内部アプリケーション、カスタマーポータルユーザ、およびパートナーポータルユーザは、記事を星1~5の間で評価し、記事ごとの平均評価を参照できます。平均評価は変動します。15日ごとに、記事に新規投票がなかった場合、平均評価は半減期での計算に基づいて上下します。この変化は、長期間にわたって古いまたは期限切れの記事が、より新しく頻繁に使用される記事に比べて高評価または低評価を人為的に維持できないようにします。最近の投票がない記事は、平均評価が星3つに近づく傾向にあります。[記事] タブでは、ユーザが異なる記事の評価を比較し、最高評価記事または最低評価記事でリストビューを並べ替えることもできます。

実装のヒント

組織で Salesforce Knowledge の計画と実行を行うときは、次の点に留意してください。

- 実装手順の詳細は、[Salesforce Knowledge の設定](#) (ページ 1293)を参照してください。
- Web サイトで記事を表示できるようにするには、AppExchange から *Salesforce Knowledge* のサンプル公開知識ベースアプリケーションをインストールします。
- 公開知識ベースユーザは記事を評価できません。
- [ファイルカスタム項目の種別](#)を使用すると、ドキュメントの記事に添付できます。ファイル項目については、次の点に注意してください。

添付ファイルの最大サイズは 5 MB です。

各記事タイプには最大 5 つのファイル項目を追加できます。この制限値を増やすには、株式会社セールスフォース・ドットコムにお問い合わせください。

[\[HTML ドキュメントと添付ファイルを許可しない\] セキュリティ設定](#)が有効な場合、ファイル項目は HTML ファイルをサポートしません。

ファイル項目の内容は検索できません。

ファイル項目を使用して、[Salesforce CRM Content](#) ファイルを添付することはできません。

ファイル項目の種別は、Developer Edition ではサポートされていません。

ファイル名は、40 文字を超えてはいけません。

ファイル項目データ型を他のデータ型に変更することはできません。

- 記事タイプのカスタム項目を別のデータ型に変換すると、データが失われる場合があります。項目にデータがある場合、カスタム項目の変換は行わないでください。
- Salesforce Knowledge 検索エンジンでは、語幹処理をサポートしています。語幹処理とは、単語をその原型に短縮するプロセスです。語幹処理を使用した検索では、検索語の各種拡張形に一致できます。たとえば、「run」を検索すると、*run*、*running*、および *ran* を含む項目が一致します。語幹処理は、デフォルト言語が英語、フランス語、ドイツ語、またはスペイン語場合サポートされます。
- 組織でデータカテゴリを使用している場合:

カテゴリグループは 3 つまで作成できます。各グループには最大 5 つの階層レベルを作成できます。各カテゴリグループには、合計で 100 のカテゴリを含めることができます。これらの制限を拡大するには、株式会社セールスフォース・ドットコムにお問い合わせください。

Answers コミュニティのデータカテゴリを使用する場合、カテゴリグループを作成した後、**[あなたの氏名] > [設定] > [カスタマイズ] > [Answers] > [データカテゴリの割り当て]** でコミュニティに割り当てる必要があります。Answers コミュニティにはカテゴリを 1 つだけ割り当てることができます。Salesforce Knowledge は、複数のカテゴリグループをサポートします。

カテゴリグループには最大 5 つの階層レベルを作成できますが、Answers コミュニティでサポートされるのは最初のレベルのカテゴリのみです。1 つめのレベルの下にある子カテゴリはコミュニティには表示されず、コミュニティメンバーはこれらの子カテゴリを質問に割り当てることができません。Salesforce Knowledge は、データカテゴリの階層をサポートします。

カテゴリグループは、有効化するまでユーザには表示されません。カテゴリグループは、カテゴリとそのアクセス設定 (ロールへの対応付けを含む) の定義が完了するまで有効化しないでください。

カテゴリの記事に割り当てると、カテゴリグループから最大 10 のカテゴリを選択できます。

記事にカテゴリが含まれていない場合、記事は、カテゴリドロップダウンメニューの [条件なし] オプションを選択する場合にのみ表示されます。

記事の検索時にカテゴリを選択すると、最上位までのそのカテゴリの親と子、および親の親が自動的に含まれます。同階層カテゴリは含まれません。たとえば、カテゴリ階層に「すべての商品」、「スイッチ」、「光ネットワーク」、および「メトロコア」のレベルがある場合、[カテゴリ] ドロップダウンメニューから「光ネットワーク」を選択すると、4つのカテゴリに割り当てられた記事が返されます。ただし、「スイッチ」カテゴリに「ルーター」という同階層カテゴリがある場合、「光ネットワーク」を選択しても、「ルーター」に分類されている記事は返されません。カテゴリ表示設定によって、検索可能な特定の記事が制限される場合があります。

カテゴリに[ロールベースの表示設定](#)を選択すると、次のようになります。

[デフォルトカテゴリ表示](#)が設定されていない場合、ロールに割り当てられていないユーザは、未分類の記事と質問のみ参照できます。

デフォルトでは、[カスタマーポータルユーザ](#)と[パートナーポータルユーザ](#)は、これらの取引先マネージャに割り当てられたカテゴリグループの表示設定を継承します。各ポータルの[カテゴリグループ表示設定を変更](#)できます。

カテゴリグループ内の1つのカテゴリだけにアクセス権がある場合、該当するカテゴリグループの [カテゴリ] ドロップダウンメニューに [記事] タブは表示されません。

カテゴリを削除すると、次のようになります。

完全に削除します。削除したものは復元できません。ゴミ箱にも表示されません。

子カテゴリも完全に削除します。

必要に応じて、すべてのチャネルの [Answers] タブ、[記事の管理] タブ、[記事] タブ、および会社の公開ナレッジベースからカテゴリとその子カテゴリを削除します。

カテゴリと記事または質問との間の関連付けを削除します。記事または質問は、別のカテゴリに再割り当てできます。

ロールへの対応付けを削除します。ロール内のユーザには、削除されたカテゴリに関連付けられた記事および解答が表示されなくなります。

カテゴリグループを削除すると、次のようになります。

[削除されたカテゴリグループ] セクションに移動します。これはごみ箱です。このセクションのアイテムは、参照はできますが、編集できません。アイテムは、ごみ箱に45日保持してから完全に削除され、復元できません。45日の保持期間中は、カテゴリグループを復元することも、すぐに完全に削除することもできます。

そのグループ内のすべてのカテゴリを削除します。

グループのカテゴリと記事または質問との間の関連付けをすべて削除します。

グループのカテゴリとロールとの間の関連付けをすべて削除します。

必要に応じて、すべてのチャネルの [Answers] タブ、[記事の管理] タブ、[記事] タブ、および会社の公開ナレッジベースから [カテゴリ] ドロップダウンメニューを削除します。

[トランスレーションワークベンチ](#)を使用して、カテゴリとカテゴリグループのラベルを翻訳できます。

ベストプラクティス

Salesforce Knowledge を計画して使用するときは、次のヒントを参考にしてください。

- 複数の記事タイプを、記事のカスタムコンテナとして最大限利用します。タイプ別に記事を整理すると、内容を簡単に区別でき、記事を検索するときのユーザの柔軟性を高めることができます。

- Salesforce Knowledgeにシノニムグループを作成します。シノニムは、記事の検索で同義として扱われる語または句で、検索結果を最適化できます。詳細は、[Salesforce Knowledge シノニムの管理](#) (ページ 347)を参照してください。
- データカテゴリを設定する前に、カテゴリグループとその階層を慎重に計画します。また、カテゴリ階層をロール階層にどのように対応付けるかについても検討します。詳細は[カテゴリグループ表示設定について](#) (ページ 1354)を参照してください。
- Salesforce Knowledge データにカスタムレポートを作成するには、[記事に関するレポート](#) (ページ 1320)を参照してください。また、AppExchange から知識ベースのダッシュボードおよびレポートアプリケーションをインストールして、20 数個の役立つレポートを入手できます。
- 複数のユーザが同時に 1 つの記事を編集できます。その場合、変更内容を頻繁に保存したとしても、記事への変更は警告なしに別の編集者により上書きされる可能性があります。不測のデータ損失を避けるため、記事を編集するすべてのユーザに、割り当てられた記事のみを編集するように指示します。

役立つ Salesforce Knowledge 用語

選択可能なエディション: **Enterprise Edition**、**Unlimited Edition**、および **Developer Edition**

Salesforce Knowledge の特性と機能の説明に次の用語が使用されます。

アーカイブ済み記事

アーカイブ済み記事は、公開された後に公開表示から削除された記事です。記事マネージャは[記事の管理] タブでアーカイブ済み記事を表示および管理できますが、[記事] タブ (任意のチャネル)、または公開知識ベースにはアーカイブ済み記事は表示されません。記事は有効期限によって、手動または自動でアーカイブできます。

記事

記事には、知識ベースで使用可能にする会社の商品およびサービスに関する情報が取り込まれます。

記事マネージャ

Salesforce.com では、**記事マネージャ**は特定のタイプのユーザを表します。記事マネージャは、[記事の管理] タブにアクセスして記事の作成、編集、割り当て、公開、アーカイブ、および削除ができます。記事マネージャは知識ベースマネージャと呼ばれる場合もあります。記事マネージャのユーザプロファイルには、「記事の管理」ユーザ権限が必要です。[記事の管理] タブは、「記事の管理」権限を持たないユーザには表示されません。

記事タイプ

Salesforce Knowledge のすべての記事は、コンテンツに応じて**記事タイプ**に割り当てられます。たとえば、単純な質問集の記事タイプには、[質問] および [応答] の 2 つのカスタム項目があり、知識ベース管理者が質問集の記事の作成または更新時にそこにデータを入力します。より複雑な記事タイプでは、複数のセクションに分かれた多数の項目が必要な場合があります。レイアウトおよびテンプレートを使用することで、管理者は特定のコンテンツに対して最も効果的な方法で記事タイプを構築できます。

記事タイプレイアウト

記事タイプレイアウトを使用して、管理者は記事に表示される項目を構成するセクションを作成し、ユーザが表示および編集可能な項目を選択できます。記事タイプごとに1つのレイアウトが使用可能です。管理者は、記事タイプの詳細ページからレイアウトを変更できます。

記事タイプテンプレート

記事タイプテンプレートでは、記事タイプレイアウトでのセクションの表示方法を指定します。記事タイプは、その4つのチャネルそれぞれに異なるテンプレートを使用できます。たとえば、質問集の記事タイプの [カスタマーポータル] チャネルをタブテンプレートに割り当てると、質問集のレイアウトのセクションが、顧客が質問集の記事を表示するときにタブとして表示されます。目次テンプレートの場合は、レイアウトで定義したセクションが、記事が表示されたときに1つのページにハイパーリンクとともに表示されます。Salesforce.com は、タブと目次の2つの標準記事タイプテンプレートを提供します。カスタムテンプレートは Visualforce で作成できます。

記事のカテゴリグループ

Salesforce Knowledge では、カテゴリグループはデータカテゴリを論理階層に整理します。たとえば、営業地域や事業単位で記事を分類するには、「営業地域」と「事業単位」という2つのカテゴリグループを作成します。「営業地域」カテゴリグループでは、「全営業地域」を最上位として、第2レベルに「北米」、「アジア」というように、地理的階層を最大5レベルに構成することができます。記事を作成すると、作成者は関連カテゴリの記事に割り当てます。記事を検索するエンドユーザはカテゴリごとに検索および絞り込むことができます。

チャネル

チャネルとは、記事を表示できる媒体のことです。Salesforce Knowledge では、次の4つのチャネルを提供します。

- 内部アプリケーション。Salesforce.com のユーザが、ロールの表示設定に応じて [記事] タブで記事にアクセスできます。
- カスタマーポータル。[記事] タブがポータルで使用可能な場合、顧客が記事にアクセスできます。カスタマーポータルユーザは、取引先でのマネージャのロール表示設定を継承します。
- パートナーポータル。[記事] タブがパートナーで使用可能な場合、顧客が記事にアクセスできます。パートナーポータルユーザは、取引先でのマネージャのロール表示設定を継承します。
- 公開ナレッジベース。記事は、AppExchange から *Sample Public Knowledge Base for Salesforce Knowledge* アプリケーションを使用して公開知識ベースを作成することで、匿名ユーザに公開できます。公開ナレッジベースの作成には、Sites および Visualforce が必要です。

記事のデータカテゴリ

Salesforce Knowledge のデータカテゴリは、カテゴリグループに階層的に構成した一連の基準です。ナレッジベースの記事は、複数のカテゴリにしたがって分類できます。ユーザは必要な記事を見つけやすくなります。たとえば、営業地域や事業単位で記事を分類するには、「営業地域」と「事業単位」という2つのカテゴリグループを作成します。「営業地域」カテゴリグループでは、「全営業地域」を最上位として、第2レベルに「北米」、「アジア」というように、地理的階層を最大5レベルに構成することができます。作成者がカテゴリの記事に割り当てます。管理者は、データカテゴリを使用して記事へのアクセスを制御します。

ドラフト記事

ドラフト記事はまだ公開されていない作成中の記事であり、[記事] タブ (任意のチャンネル)、または公開ナレッジベースには表示されません。記事マネージャは、[私のドラフト記事] または [すべてのドラフト記事] リストビューを選択することで、[記事の管理] タブでドラフト記事にアクセスできます。ドラフト記事は、編集作業に参加するすべてのユーザに割り当てることができます。

知識ベースエージェント

Salesforce.com では、知識ベースエージェントは特定のタイプのユーザを表します。知識ベースエージェントは、内部 Salesforce Knowledge アプリケーションでの記事の利用者です。これらのユーザは [記事] タブにアクセスして記事を検索および表示できますが、記事の作成、編集、または管理はできません。

公開記事

公開記事は、内部アプリケーションの [記事] タブと、該当する場合はカスタマーポータル、パートナーポータル、および公開ナレッジベースで利用できます。公開記事を削除するには、[記事の管理] タブでその記事をアーカイブするか、状況を「ドラフト」に変更します。

記事の管理

選択可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

必要なユーザ権限	
記事を作成、編集、公開、アーカイブ、または削除する	「記事の管理」

[記事の管理] タブが、公開サイクル全体で記事进行操作 (作成、編集のためのユーザへの割り当て、公開、およびアーカイブ) するホームページとなります。

[記事の管理] タブは、[私のドラフト記事] ビューがデフォルトであり、割り当てられているドラフト記事が割り当て期日により並べ替えられて表示されます。

記事の公開サイクル

記事は、下にグラフィックで示されている公開サイクルで移動します。

1. 記事を**作成**して保存すると、その記事は [私のドラフト記事] ビューと [すべてのドラフト記事] ビューに表示されます。記事を作成すると、作成したユーザに自動的に割り当てられます。
2. ドラフト記事は、コンテンツが完了するまでレビュー担当者および共同作業者に**割り当て**られます。
3. 完了したドラフトは、即時または予定日に**公開**されて [公開記事] ビューに移動します。公開記事は、内部アプリケーション、カスタマーポータル、パートナーポータル、および公開知識ベースのチャンネルでエージェントおよび顧客に表示されます。
4. 公開記事は更新可能です。公開記事を公開からドラフトの状況に変更するなど記事自体を更新したり、公開記事をチャンネルに残してコピーを更新したりできます。

5. 使用されなくなった場合は、公開記事は[アーカイブ](#)されてチャンネルから削除されます。公開と同様に、即時または予定日に移行されます。
6. アーカイブ済み記事は削除されるか、新しい公開サイクルを開始するためにドラフトに変更されます。

表示する記事の選択

リストビューに表示する記事を指定するには、サイドバーで次のオプションを使用します。

- [ビュー]エリアで、[\[私のドラフト記事\]](#)、[\[すべてのドラフト記事\]](#)、[\[公開記事\]](#)、または[\[アーカイブ済み記事\]](#)を選択します。
- [ビュー内を検索]項目に、現在のビューを絞り込むキーワードまたは語句を入力します。アーカイブ済み記事では、[ビュー内を検索]項目は無効です。
- [条件]エリアで、ドロップダウンメニューからカテゴリを選択して現在のビューを絞り込みます。

列の選択




表示する列を変更するには、[\[列\]](#)をクリックします。次の列は、ビューに応じて表示されます。

列	説明	ビュー
アクション	すべての記事を選択します。	私のドラフト記事/すべてのドラフト記事/公開済み記事/アーカイブ済み記事
すべてのユーザの評価	内部アプリケーションおよびカスタマーポータルユーザからの平均評価。	公開記事/アーカイブ済み記事
アーカイブ日	記事がアーカイブされた日付。	アーカイブ済み記事
タイトル	記事を表示する にはクリック。	すべて
任命先	記事の作業を割り当てられたユーザ。	私のドラフト記事/すべてのドラフト記事
割り当ての詳細	割り当てに関する説明。	私のドラフト記事/すべてのドラフト記事
割り当て期日	記事の作業を完了する日付。この日付を経過すると、赤色で表示されます。	私のドラフト記事/すべてのドラフト記事
作成日	記事が書き込まれた日付。	私のドラフト記事/すべてのドラフト記事
カスタマーの評価	カスタマーポータルおよび公開知識ベースのユーザからの平均評価。	公開記事/アーカイブ済み記事
最終更新者	記事を最後に更新したユーザ。	私のドラフト記事/すべてのドラフト記事
最終更新日	記事が最後に編集された日付。	すべて

列	説明	ビュー
参照回数が最多 (すべてのユーザ)	[記事] タブ、カスタマーポータル、および公開知識ベースのユーザからの平均表示回数。	公開記事/アーカイブ済み記事
参照回数が最多 (カスタマー)	カスタマーポータルおよび公開知識ベースのユーザからの平均表示回数。	公開記事/アーカイブ済み記事
種別	記事に含まれる情報を決定する、質問集または商品説明などの記事種別。	すべて
公開日	記事が公開された日付。	公開記事/アーカイブ済み記事

記事アイコン

リストビューで、公開サイクルでの記事のフェーズが次のアイコンで表示されます。

アイコン	ビュー	説明
	私のドラフト記事/すべてのドラフト記事	記事にはスケジュール済み公開日があります。
	公開記事	記事にはスケジュール済みアーカイブ日があります。
	公開記事	情報の更新のためにドラフトコピーがすでに作成されているため、記事はロックされています。

記事の管理タスク

記事を作成および編集するには、次の操作を実行します。

- [記事を検索](#)するには、検索語を入力するか [カテゴリ] ドロップダウンメニューを使用します。
- [新規記事を作成](#)するには、[新規] をクリックします。
- [選択したチャンネルで表示](#)するには、記事を選択して [公開...] をクリックします。
- [コンテンツまたはプロパティを変更](#)するには、記事の横にある [編集] をクリックします。
- エンドユーザにどう表示されるかを見るには、記事の横にある [プレビュー] をクリックします。[チャンネル] ドロップダウンメニューから、公開知識ベース以外に記事を表示するチャンネルを選択できます。
- ドラフト記事を表示している場合に [割り当てを管理](#)するには、記事を選択して [割り当て...] をクリックします。
- [記事をゴミ箱に移動](#)するには、記事を選択して [削除] をクリックします。

- 公開記事をアーカイブするには、記事を選択して [アーカイブ...] をクリックします。

関連リンク

[役立つ Salesforce Knowledge 用語](#)

[記事の公開](#)

[記事の作成と編集](#)

[記事の検索](#)

[記事の表示](#)

[記事に関するレポート](#)

記事の作成と編集

選択可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

必要なユーザ権限

記事を作成、編集、公開、アーカイブ、または削除する 「記事の管理」

記事の作成

記事を作成する手順は、次のとおりです。

- [記事の管理] タブで、[新規] をクリックします。
- [記事タイプ](#)を選択して記事タイトルを入力し、[OK] をクリックします。
- 記事の項目を編集します。記事に [リッチテキストエリア](#) 項目がある場合は、箇条書き、リンク、画像などの書式設定を追加できます。



警告: 変更内容が失われないように、[適用] を頻繁にクリックしてください。

- [カテゴリ] エリアで、[カテゴリ](#)を選択して記事に関連付けます。
 - カテゴリグループの横にある [編集] をクリックして、カテゴリ選択ダイアログボックスを開きます。
 - 「選択可能なカテゴリ」リストで、カテゴリ階層を展開してカテゴリを選択します。
 - [追加] をクリックし、選択したカテゴリを「選択済みカテゴリ」リストに移動します。最大 8 個のカテゴリを移動できます。



メモ: カテゴリとその子カテゴリの両方を「選択済みカテゴリ」リストに追加することはできません。カテゴリを記事に追加する場合は、次のことに注意してください。

「選択可能なカテゴリ」リストの子カテゴリは、「選択済みカテゴリ」リストからその親を削除しない限り選択できません。

「選択済みカテゴリ」リストの子カテゴリはリストに表示されません。

ユーザは、完全に一致するカテゴリを選択するか、親カテゴリまたは子カテゴリを選択することで記事を検索できます。

- **[OK]** をクリックします。
5. [チャンネル] エリアで、記事を公開する場所を選択します。
 - 内部アプリケーション。Salesforce.com のユーザが、ロールの表示設定に応じて [記事] タブで記事にアクセスできます。
 - カスタマーポータル。[記事] タブがポータルで使用可能な場合、顧客が記事にアクセスできます。カスタマーポータルユーザは、取引先でのマネージャのロール表示設定を継承します。
 - パートナーポータル。[記事] タブがパートナーで使用可能な場合、顧客が記事にアクセスできます。パートナーポータルユーザは、取引先でのマネージャのロール表示設定を継承します。
 - 公開ナレッジベース。記事は、AppExchange から *Sample Public Knowledge Base for Salesforce Knowledge* アプリケーションを使用して公開知識ベースを作成することで、匿名ユーザに公開できます。公開ナレッジベースの作成には、Sites および Visualforce が必要です。
 6. [適用] をクリックし、このページでの変更とそのままの状態を保存します。または、[保存] をクリックして変更を保存し、記事を閉じて [記事の管理] タブに移動します。
 7. 必要に応じて、次の操作が可能です。
 - ユーザが記事を編集または確認できるように、**割り当てを作成**します。
 - **記事を公開**します。



メモ: 記事を作成すると、作成したユーザに自動的に割り当てられます。

記事の編集

記事を編集する手順は、次のとおりです。

1. [記事の管理] タブで **[編集]** をクリックするか、記事の詳細ページで **[編集]** をクリックします。
2. 公開記事の場合、ドラフトコピーを編集している間元の記事を公開したままにするか、元の記事を公開から削除して直接編集するかを選択します。コピーを編集する場合、そのコピーを公開すると、最後に公開されたバージョンの記事と置き換えられます。元の記事を編集する場合、その記事を再公開するまでチャンネルでは使用できません。
3. 記事の項目を編集します。記事に **リッチテキストエリア** 項目がある場合は、箇条書き、リンク、画像などの書式設定を追加できます。



警告: 変更内容が失われないように、**[適用]** を頻繁にクリックしてください。

4. [カテゴリ] エリアで、**カテゴリ** を選択して記事に関連付けます。
 - カテゴリグループの横にある **[編集]** をクリックして、カテゴリ選択ダイアログボックスを開きます。
 - 「選択可能なカテゴリ」リストで、カテゴリ階層を展開してカテゴリを選択します。

- **[追加]** をクリックし、選択したカテゴリを「選択済みカテゴリ」リストに移動します。最大 8 個のカテゴリを移動できます。



メモ: カテゴリとその子カテゴリの両方を「選択済みカテゴリ」リストに追加することはできません。カテゴリを記事に追加する場合は、次のことに注意してください。

「選択可能なカテゴリ」リストの子カテゴリは、「選択済みカテゴリ」リストからその親を削除しない限り選択できません。

「選択済みカテゴリ」リストの子カテゴリはリストに表示されません。

ユーザは、完全に一致するカテゴリを選択するか、親カテゴリまたは子カテゴリを選択することで記事を検索できます。

- **[OK]** をクリックします。

5. [チャンネル] エリアで、記事を公開する場所を選択します。

- 内部アプリケーション。Salesforce.com のユーザが、ロールの表示設定に応じて [記事] タブで記事にアクセスできます。
- カスタマーポータル。[記事] タブがポータルで使用可能な場合、顧客が記事にアクセスできます。カスタマーポータルユーザは、取引先でのマネージャのロール表示設定を継承します。
- パートナーポータル。[記事] タブがパートナーで使用可能な場合、顧客が記事にアクセスできます。パートナーポータルユーザは、取引先でのマネージャのロール表示設定を継承します。
- 公開ナレッジベース。記事は、AppExchange から *Sample Public Knowledge Base for Salesforce Knowledge* アプリケーションを使用して公開知識ベースを作成することで、匿名ユーザに公開できます。公開ナレッジベースの作成には、Sites および Visualforce が必要です。

6. [適用] をクリックし、このページでの変更とそのままの状態を保存します。または、[保存] をクリックして変更を保存し、記事を閉じて [記事の管理] タブに移動します。

7. 必要に応じて、次の操作が可能です。

- ユーザが記事を編集または確認できるように、**割り当てを作成**します。
- **記事を公開**します。



メモ: 記事を作成すると、作成したユーザに自動的に割り当てられます。

実装のヒント

- カテゴリを適用する場合、[記事] タブ、カスタマーポータル、および公開知識ベースを使用してユーザが検索すると思われるカテゴリを選択します。ユーザは、明確に適用されたカテゴリ、そのカテゴリの親、またはそのカテゴリの子を選択した場合にのみ記事を見つけられます。
- 複数のユーザが同時に 1 つの記事を編集できます。その場合、変更内容を頻繁に保存したとしても、記事への変更は警告なしに別の編集者により上書きされる可能性があります。不測のデータ損失を避けるため、記事を編集するすべてのユーザに、割り当てられた記事のみを編集するように指示します。

ベストプラクティス

- 記事を、次に編集する予定のユーザに割り当てます。単刀直入に、簡潔で明確な割り当て指示を入力します。割り当てを終了する必要がある時期を明確にするために、期日を指定します。知識ベースチームが割り当てを常にこのように使用すると、[記事の管理] タブでドラフト記事のビューを見るだけで、組織のドラフト記事の進捗状況を容易に追跡できます。
- 自分で編集する記事を自分自身に割り当てて忘れないでください。

関連リンク

[Salesforce Knowledge とは?](#)
[役立つ Salesforce Knowledge 用語](#)
[記事タイプの管理](#)
[データカテゴリの管理](#)
[ドラフト記事の割り当て](#)
[記事の公開](#)
[記事の検索結果の例](#)

ドラフト記事の割り当て

選択可能なエディション: **Enterprise Edition**、**Unlimited Edition**、および **Developer Edition**

必要なユーザ権限
記事を作成、編集、公開、アーカイブ、または削除する 「記事の管理」

多くの場合、ドラフト記事に関する作業はチームで行われます。さまざまな編集スタッフが、ドラフトの作成、テキストと書式の確認、画像の追加などの作業を行います。Salesforce Knowledge では、ドラフト記事を、各時点で作業する必要のあるユーザに割り当てることができます。

たとえば、記事を作成し、自分にその記事を割り当てます。説明には「10日までに内容を書く」(ステップ1)と記入します。10日に自分の記事は完了しましたが、ビジュアルデザイナーの支援が必要です。記事をビジュアルデザイナーに割り当てます。説明には「20日までにビジュアルデザインを完了してください」(ステップ2)と記入します。ビジュアルデザイナーが[記事の管理] タブを開くと、新しい割り当てが[私のドラフト記事] ビューに表示されます。ビジュアルデザインが終了すると、最終確認のために、デザイナーは記事を自分に再度割り当てます。現在、記事は自分の[私のドラフト記事] ビューに表示されています。説明には「公開の前に記事を確認してください」(ステップ3)と記入されています。最後に、記事を確認し、記事の[公開スケジュール](#)を31日に設定します。

割り当てとは、編集のために別のユーザに割り当てられたドラフト記事です。割り当てには短い説明や期日が含まれている場合があります。[記事を作成する](#)と、新しい割り当てが記事に自動的に関連付けられます。割り当ての編集、説明の入力、任命先の選択、期日の指定ができます。記事には任意の時点で1つの割り当てのみを関連

付けることができます。任命先に指定されていなくても、十分な権限を持つすべてのユーザが記事を編集できます。

自分の割り当てを表示するには、「私のドラフト記事」をクリックして自分の割り当てのみを表示するか、「すべてのドラフト記事」をクリックして自分の割り当てとほかのユーザの割り当てを表示します。

記事の割り当てまたは再割り当てを行う手順は、次のとおりです。

1. 「私のドラフト記事」ビューまたは「すべてのドラフト記事」ビューで、記事の横のチェックボックスをオンにして、「割り当て...」をクリックします。また、記事の詳細ページまたは記事の編集ページで「割り当て...」をクリックすることもできます。
2. ユーザを選択します。
3. 割り当てに関する説明を入力します。
4. 期日を選択します。
5. 説明が含まれた電子メールを選択したユーザに送信する場合は、「メールの送信」をオンにします。



メモ: 複数の記事を選択すると、割り当てられたすべてのユーザに、割り当てた 10 記事を 1 メールにして送信します。

6. [OK] をクリックします。

ベストプラクティス

- 編集プロセスにいくつかのドラフトフェーズと共同作業が含まれる場合、割り当てを使用してその手順を管理します。
- 複数のユーザが同時に 1 つの記事を編集できます。その場合、変更内容を頻繁に保存したとしても、記事への変更は警告なしに別の編集者により上書きされる可能性があります。不測のデータ損失を避けるため、記事を編集するすべてのユーザに、割り当てられた記事のみを編集するように指示します。
- 自分で編集する記事を自分自身に割り当てて忘れないでください。

関連リンク

[役立つ Salesforce Knowledge 用語](#)

[記事の公開](#)

[記事の作成と編集](#)

記事の公開

選択可能なエディション: **Enterprise Edition**、**Unlimited Edition**、および **Developer Edition**

必要なユーザ権限	
記事を作成、編集、公開、アーカイブ、または削除する	「記事の管理」

記事を公開すると、記事は「公開記事」ビューに移動し、使用可能なすべての[チャンネル](#)でエージェントおよび顧客に表示されます。

記事を公開する手順は、次のとおりです。

1. 「記事の管理」タブで、「私のドラフト記事」または「すべてのドラフト記事」ビューを開き、リストのチェックボックスをオンにして「公開...」をクリックします。または、記事の詳細ページまたは編集ページで「公開...」をクリックします。
2. 「今すぐ記事を公開」または「公開をスケジュールする日」を選択して、記事を公開する日付を選択します。
3. その記事が以前公開されていた場合、「新規記事としてフラグ」チェックボックスをオンにし、選択したチャンネルの記事の横に新規記事アイコン(✱)を表示させます。このチャンネルのユーザは、この記事を最後に参照してからこの記事が変更されていることを確認できます。このチェックボックスは、記事を初めて公開する場合はデフォルトでこのアイコンが表示されるため、使用できません。

公開するドラフトが現在公開されている記事の作業コピーの場合、元の記事の新バージョンとして公開されます。

4. 「OK」をクリックします。

現在公開している記事は、「公開記事」ビューに直接移動します。後日公開するようにスケジュールした記事は、「私のドラフト記事」および「すべてのドラフト記事」ビューに、記事タイトルの横に待機中アイコン(🕒)が追加された状態で引き続き表示されます。アイコンの上にカーソルを置くと、公開日が表示されます。公開日に、記事は自動的に「公開記事」ビューに移動します。



メモ:

- 公開がスケジュールされている記事を[割り当てる](#)場合は、スケジュール公開をキャンセルします。
- 公開をスケジュールすると、すべての割り当て情報が削除されます。公開をスケジュールしたユーザは記事に割り当てられます。
- 複数のユーザが同じ記事に同時に操作を実行すると、競合が発生する場合があります。誰が最初に操作を実行したかによって、後続のユーザが記事を操作できない場合があります。ただし、記事は記事リストに一時的に表示されます。こうした記事を処理すると、競合エラーメッセージが発生します。



ヒント: スケジュール公開をキャンセルするには、記事の詳細ページまたは編集ページで [公開をキャンセル] をクリックします。

関連リンク

[役立つ Salesforce Knowledge 用語](#)

[ドラフト記事の割り当て](#)

[記事の表示](#)

[記事の作成と編集](#)

記事のアーカイブ

選択可能なエディション: **Enterprise Edition**、**Unlimited Edition**、および **Developer Edition**

必要なユーザ権限
記事を作成、編集、公開、アーカイブ、または削除する 「記事の管理」

アーカイブすると、使用されなくなった公開記事は削除され、組織の Salesforce Knowledge でエージェントおよび顧客には表示されなくなります。

記事をアーカイブする手順は、次のとおりです。

1. [記事の管理] タブで、[公開記事] ビューを開き、アーカイブする記事を選択して [アーカイブ...] をクリックします。または、公開記事の詳細ページで [アーカイブ...] をクリックします。
2. [今すぐ記事をアーカイブ] または [アーカイブ日をスケジュール] を選択して、記事をアーカイブする日付を選択します。
3. [OK] をクリックします。

現在アーカイブしている記事は、[アーカイブ済み記事] ビューに直接移動します。後日アーカイブするようにスケジュールした記事は、[公開記事] ビューに、記事タイトルの横に待機中アイコン (🕒) が追加された状態で引き続き表示されます。アイコンの上にカーソルを置くと、アーカイブ日が表示されます。アーカイブ日に、記事は自動的に [アーカイブ済み記事] ビューに移動します。



メモ:

- 複数のユーザが同じ記事に同時に操作を実行すると、競合が発生する場合があります。誰が最初に操作を実行したかによって、後続のユーザが記事进行操作できない場合があります。ただし、記事は記事リストに一時的に表示されます。こうした記事进行处理すると、競合エラーメッセージが発生します。
- アーカイブがスケジュールされている公開記事を [編集](#) すると、アーカイブもキャンセルされます。



ヒント: スケジュールされたアーカイブをキャンセルするには、記事の詳細ページで [アーカイブのキャンセル] をクリックします。

関連リンク

[役立つ Salesforce Knowledge 用語](#)

[記事の公開](#)

[記事の作成と編集](#)

[記事の削除](#)

記事の削除

選択可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

必要なユーザ権限

記事を作成、編集、公開、アーカイブ、または削除する 「記事の管理」

ドラフト記事とアーカイブ済み記事を削除できます。公開記事は直接削除できません。まずアーカイブし、その後削除します。

記事を削除する手順は、次のとおりです。

1. [記事の管理] タブで、[私のドラフト記事]、[すべてのドラフト記事]、または [アーカイブ済み記事] ビューを開き、リストのチェックボックスをオンにして [削除] をクリックします。または、ドラフト記事またはアーカイブ済み記事の詳細ページで [削除] をクリックします。
2. [OK] をクリックします。

記事を削除すると、その記事は [ごみ箱](#) に移動されます。気が変わった場合は、そこから記事を復元できます。削除処理と同時に別のユーザまたはシステムが記事を変更している場合は、記事の削除が失敗する可能性があります。その場合は、エラーメッセージが表示されます。



メモ:

- 複数のユーザが同じ記事に同時に操作を実行すると、競合が発生する場合があります。誰が最初に操作を実行したかによって、後続のユーザが記事を操作できない場合があります。ただし、記事は記事リストに一時的に表示されます。こうした記事を処理すると、競合エラーメッセージが発生します。

- 現在公開されている記事の作業コピーであるドラフト記事を削除すると、公開された元のバージョンには影響ありませんが、ドラフトバージョンが完全に削除されます。このドラフトバージョンは**ごみ箱**には移動しません。ドラフトコピーで再び作業するには、公開バージョンを編集できます。

関連リンク

[役立つ Salesforce Knowledge 用語](#)
[記事のアーカイブ](#)

記事の操作

選択可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

必要なユーザ権限	
記事を表示する	「記事の表示」

[記事] タブを使用すると、Salesforce Knowledge の公開記事を[検索](#)できます。[記事を表示](#)するには、記事のタイトルをクリックします。

デフォルトのリストビューには、過去30日間に作成または更新された記事が表示されます。見出しをクリックすると、リストがその列の値順(昇順)に並べ替えられます。[種別]を除き、列ごとに並べ替えられます。ページに表示される列を選択するには、[列] ドロップダウンリストから選択します。選択可能な列には、次のものがあります。

- 新規 — 記事を表示したかどうかを示すフラグ。
- タイプ — 記事に割り当てられた記事タイプ。記事タイプによって各記事の内容と形式が決まります。
- 公開日 — 記事が公開された日付。元の日付か改定日のどちらか。
- 参照回数が最多(すべてのユーザ) — [知識ベースエージェント](#) (内部ユーザ)、カスタマーポータルユーザ、パートナーポータルユーザ、公開知識ベースの訪問者など関連するすべてのチャネルからの参照回数を合計して計算する比較インジケータ。
- すべてのユーザの評価 — ナレッジベースエージェント、パートナー、カスタマーによる平均評価。公開知識ベースの訪問者は記事の評価できません。ユーザ評価について、詳細は[記事の表示](#) (ページ 2568) を参照してください。
- エージェントの評価 — 内部アプリケーションを使用する知識ベースエージェントによる記事の平均評価。
- カスタマーの評価 — カスタマーによる記事の平均評価。このオプションは、組織がカスタマーポータルで記事を公開している場合にのみ表示されます。
- パートナーの評価 — パートナーによる記事の平均評価。このオプションは、組織がパートナーポータルで記事を公開している場合にのみ表示されます。
- 参照回数が最多 (エージェント) — 知識ベースエージェントの参照回数を合計して計算する比較インジケータ。

- 参照回数が最多 (パートナー) — パートナーポータル参照回数を合計して計算する比較インジケータ。
- 参照回数が最多 (訪問者) — 公開知識ベース訪問者の参照回数を合計して計算する比較インジケータ。
- 参照回数が最多 (カスタマー) — カスタマーポータルユーザの参照回数を合計して計算する比較インジケータ。

ページ上に一度に表示される記事の数を変更するには、ページ下部の矢印をクリックします。

関連リンク

[Salesforce Knowledge とは?](#)

[役立つ Salesforce Knowledge 用語](#)

[記事の検索](#)

[記事の表示](#)

記事の表示

選択可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

必要なユーザ権限	
記事を表示する	「記事の表示」

【記事】タブでの記事の表示

公開記事を表示するには、【記事】タブでそのタイトルをクリックします。記事の書式と内容は、システム管理者が選択する記事タイプによって異なりますが、すべての記事において、次の情報を含む拡張可能なプロパティヘッダーが提供されます。

- 概要 - 記事の簡単な説明。
- 初公開日 - 記事が最初に公開された日時
- 最終更新日 - 最後の重大または軽微な更新を記事に加えた日時
- 最終公開日 - 最後の重大な更新を記事に加えた日時。著者は、記事を再公開するときに記事を新規としてフラグ付けすることで、重大な更新であることを示します。

ヘッダーでは、記事を星 1 - 5 の間で評価する機能、および記事の平均評価を表示する機能も提供されます。平均は変動します。15 日ごとに、記事に新規投票がなかった場合、平均評価は半減期での計算に基づいて上下します。この変化は、長期間にわたって古いまたは期限切れの記事が、より新しく頻繁に使用される記事に比べて高評価または低評価を人為的に維持できないようにします。最近の投票がない記事は、平均評価が星 3 つに近づく傾向にあります。各記事は一度だけ評価できます。

組織で Salesforce Chatter を使用している場合、[記事の更新](#)、[コメント](#)、[投稿](#)の Chatter [フィード](#)を表示できます。

【記事の管理】タブでの記事の表示

ドラフト記事、公開記事、アーカイブ済み記事のリストビューページで、次の操作を行います。

- 記事のタイトルをクリックして、記事の詳細ページの参照のみのバージョンを表示します。[編集] をクリックして、[記事を更新](#)します。
- エンドユーザに記事がどう表示されるかを見るには、[プレビュー] をクリックします。[チャンネル] ドロップダウンメニューから、公開知識ベース以外に記事を表示するチャンネルを選択できます。

関連リンク

[Salesforce Knowledge とは?](#)

[役立つ Salesforce Knowledge 用語](#)

記事の更新の表示 (Salesforce Chatter)

選択可能なエディション: **Enterprise Edition**、**Unlimited Edition**、および **Developer Edition**

記事タイプに有効になっているフィード追跡がある場合、そのタイプの発行済みの記事では、記事に関する更新、コメント、投稿を含む Chatter フィードが表示されます。たとえば、質問集記事タイプでフィード追跡が有効になっている場合、「*自分の保証のコピーを取得する方法は?*」などの質問集記事には、公開記事の上部に Chatter フィードがあります。




メモ: ([Salesforce Chatter](#) が有効になっていない場合は、システム管理者にお問い合わせください)。

記事でフィードを使用する場合:

- フィード上部にある **[Chatter を表示]** および **[Chatter を非表示]** リンクを使用して Chatter フィードを表示または非表示にします。
- **1つのフィード更新を表示**するには、更新の下のタイムスタンプ、たとえば、**[昨日の 12:57 AM]** をクリックします。フィードをすべて表示するには、更新の上の **[すべての更新]** をクリックします。
- **[フォロー実行者]** リストには、記事をフォローしているユーザが表示されます。完全なリストを表示するには、**[すべて表示]** をクリックします。
- 記事に対する特定の編集または変更ではなく、記事の公開状況に関して、フィードに自動的に表示される更新。

記事のフォロー

ほかのオブジェクトとは異なり、記事タイプの個別の項目は追跡されません。代わりに、公開状況への変更により更新がトリガされます。特に、記事をフォローする (公開されている記事で  **[フォロー]** をクリックしたという意味) と、**[ホーム]** タブのフィードにその記事に関する投稿が行われます。

- 知識ベースから記事 (未公開) を削除して編集し、ユーザプロファイルに「記事の管理」権限がある場合。3 か月無料 — *Al Smith* この提示は未公開
- 記事を再公開する場合。3 か月無料 — *Al Smith* この提示の新しいバージョンを発行
- 記事が再発行され、公開者が新規としてフラグを付けた場合。3 か月無料 — *Al Smith* 新規提示を発行
- 記事をアーカイブする場合。3 か月無料 — *Al Smith* この提示をアーカイブ



メモ: 知識ベースでは、記事タイトルリンクからは常に記事の現在のバージョンが開きます。たとえば、月曜日にドラフト (未公開) に変換し、火曜日に変更して再発行し、金曜日にアーカイブした記事をフォローしているとします。フィードでは、それぞれのステータスの変更という3つの更新を受け取ります。金曜日にフィード履歴を参照して、月曜日の更新から記事リンクをクリックすると、月曜日のドラフトバージョンではなく記事のアーカイブされたバージョンが開きます。

関連リンク

[Chatter の概要](#)

[Chatter フィードの使用](#)

記事の検索

選択可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

必要なユーザ権限	
[記事] タブまたは [記事] 関連リストで記事を表示する	「記事の表示」
[記事の管理] タブでの記事を表示する	「記事の編集」

- [\[記事\] タブでの記事の検索](#)
- [\[記事の管理\] タブでの記事の検索](#)
- [ケースからの記事の検索](#)
- [グローバル検索を使用した記事の検索](#)

[記事] タブでの記事の検索

デフォルトでは、[記事] タブには、最近 30 日間に作成または変更された記事が表示されます。記事を検索するには、サイドバーの検索ツールを使用します。

1. [検索] ボックスに検索語を入力します。検索語には[検索用のワイルドカード](#)と[演算子](#)を使用できます。



メモ: 検索語を入力しないか、記事タイプまたはカテゴリを選択しないで、**[Go]** をクリックした場合、検索結果には、最近 30 日間に作成または変更された記事が含まれます。空検索では、知識ベース内のすべての公開記事が返されるとは限りません。

2. 必要に応じて、検索する[記事タイプ](#)を 1 つ以上選択します。
3. **[Go]** をクリックします。
4. 組織で[カテゴリ](#)を使用する場合、1 つ以上のカテゴリを選択してリストビューを絞り込みます。



メモ:

- 記事にカテゴリが含まれていない場合、記事は、カテゴリドロップダウンメニューの[条件なし]オプションを選択する場合にのみ表示されます。
- 記事の検索時にカテゴリを選択すると、最上位までのそのカテゴリの親と子、および親の親が自動的に含まれます。同階層カテゴリは含まれません。たとえば、カテゴリ階層に「すべての商品」、「スイッチ」、「光ネットワーク」、および「メトロコア」のレベルがある場合、[カテゴリ]ドロップダウンメニューから「光ネットワーク」を選択すると、4つのカテゴリに割り当てられた記事が返されます。ただし、「スイッチ」カテゴリに「ルーター」という同階層カテゴリがある場合、「光ネットワーク」を選択しても、「ルーター」に分類されている記事は返されません。カテゴリ表示設定によって、検索可能な特定の記事が制限される場合があります。
- 組織がロールを使用している場合、ロールに割り当てられていないユーザは、未カテゴリの記事のみ表示できます。
- カテゴリグループ内の1つのカテゴリだけにアクセス権がある場合、該当するカテゴリグループの[カテゴリ]ドロップダウンメニューに[記事]タブは表示されません。

5. 列のヘッダーをクリックすると、結果を昇順または降順に並べ替えることができます。



ヒント: [ホーム] タブに記事の検索コンポーネントが含まれる場合は、[ホーム] タブから記事を検索することもできます。[記事の検索] 項目に検索語を入力します。[ホーム] タブへのコンポーネントの追加については、[\[ホーム\] タブのページレイアウトの設計](#) (ページ 1123)を参照してください。

[記事の管理] タブでの記事の検索

[記事の管理] タブで、公開ライフサイクルのあらゆるフェーズの記事を表示し、選択したリストビュー内で特定の記事を検索できます。[記事の管理] タブのデフォルトのリストビューには、割り当てられているドラフト (未公開) 記事が含まれます。

記事を検索するには、サイドバーの検索ツールを使用します。

1. [私のドラフト記事]、[すべてのドラフト記事]、[公開記事]、または[アーカイブ済み記事] を選択します。
2. 必要に応じて、[ビュー内を検索] ボックスに検索語を入力します。検索語には[検索用のワイルドカード](#)と[演算子](#)を使用できます。
3. **[Go]** をクリックします。
4. 組織で[カテゴリ](#)を使用する場合、1つ以上のカテゴリを選択してリストビューを絞り込みます。



メモ:

- 記事にカテゴリが含まれていない場合、記事は、カテゴリドロップダウンメニューの[条件なし]オプションを選択する場合にのみ表示されます。
- 記事の検索時にカテゴリを選択すると、最上位までのそのカテゴリの親と子、および親の親が自動的に含まれます。同階層カテゴリは含まれません。たとえば、カテゴリ階層に「すべての商品」、「スイッチ」、「光ネットワーク」、および「メトロコア」のレベルがある場合、[カテゴリ]ドロップダウンメニューから「光ネットワーク」を選択すると、4つのカテゴリに割り当てられた記事が返されます。ただし、「スイッチ」カテゴリに「ルーター」という同階層カテゴリがある場合、「光ネットワーク」を選択しても、「ルーター」に分類されている記事は返されません。カテゴリ表示設定によって、検索可能な特定の記事が制限される場合があります。
- 組織がロールを使用している場合、ロールに割り当てられていないユーザは、未カテゴリの記事のみ表示できます。

- カテゴリグループ内の1つのカテゴリだけにアクセス権がある場合、該当するカテゴリグループの [カテゴリ] ドロップダウンメニューに [記事] タブは表示されません。

5. 列のヘッダーをクリックすると、結果を昇順または降順に並べ替えることができます。

ケースからの記事の検索

ケース詳細ページの [記事] 関連リストを使用して、ケースの解決に役立ちそうな [Salesforce Knowledge 記事](#) を検索します。関連記事を見つけたら、ケースに添付できます。こうすると、レコードが有効な間、または添付解除または削除されるまで、ケースからすぐにアクセスできます。記事を検索する手順は、次のとおりです。

1. ケースの詳細ページで、[記事] 関連リストから [記事を検索] をクリックします。ケースの件名が検索語として自動的に使用され、検索結果の最初のリストが表示されます。
2. [記事] ページのサイドバーで、記事タイプまたはカテゴリで検索結果を絞り込むか、新しい検索を開始します。
3. ケースに関連する記事を見つけたら、記事を選択して [ケースに添付] または [添付してケースに移動] をクリックします。選択に応じて、[記事] ページにとどまるか、ケースの詳細ページに戻ります。



メモ: [記事] ページから記事の添付を解除することはできません。ケースの詳細ページに戻り、[記事] 関連リストから記事を削除する必要があります。

グローバル検索を使用した記事の検索

1. ヘッダーテキストボックスに検索語を入力します。
2. ドロップダウンから [検索オプション...] を選択し、[記事] を選択して検索結果を絞り込みます。
3. [検索] をクリックします。

関連リンク

[記事の検索結果の例](#)

[Salesforce Knowledge 記事検索での語幹処理の動作](#)

[Salesforce Knowledge シノニムによる検索への影響について](#)

[データカテゴリとは?](#)

[記事の操作](#)

Salesforce Knowledge 記事検索での語幹処理の動作

選択可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

必要なユーザ権限	
記事を表示する	「記事の表示」

語幹処理とは、単語をその原型に短縮するプロセスです。語幹処理を使用した検索では、検索語の各種拡張形に一致できます。たとえば、「run」を検索すると、*run*、*running*、および *ran* を含む項目が一致します。



メモ: 語幹処理は、デフォルト言語が英語、フランス語、ドイツ語、またはスペイン語の組織にのみ使用できます。[会社情報](#) ページで組織のデフォルト言語を編集できます。

Salesforce Knowledge 記事検索での語幹処理について、以下の動作を認識しておく必要があります。

ワイルドカード

検索語句にアスタリスク (*) を含めると、検索語は語幹処理されません。たとえば、「quenching bev*」を検索した場合、*quench* や *quenched* は一致しません。

完全に一致する語句の検索

引用符 (") で囲まれた語句が検索に含まれる場合、検索語は語幹処理されません。たとえば、「"drink juice" delicious」を検索すると、「*drank juices*」と「*deliciously*」が一致します。



メモ: 検索キーワードのすべてを引用符で囲み、最後の文字を疑問符 (?) にすると、検索語は語幹処理されません。たとえば、「"drink juice?"」を検索すると、*drank juices* が一致します。ただし、疑問符が他の場所で使用されると、検索キーワードは語幹処理されません。たとえば、「"drink? juice"」を検索しても「*drank juices*」は一致せず、「delicious "drink juice?"」を検索しても「*deliciously*」または「*drank juices*」は一致しません。

シノニム

定義されたシノニムは検索結果内で語幹処理されず、完全に一致する語句として一致します。ただし、検索語は語幹処理されます。たとえば、次のシノニムグループを定義します。

quench、*drink orange juice*

「quench」を検索すると「*quench*」、「*quenched*」、「*quenching*」に一致し、「*drink orange juice*」を検索しても「*drinking orange juice*」には一致しません。

関連リンク

[記事の検索](#)

[記事の検索結果の例](#)

[Salesforce Knowledge シノニムによる検索への影響について](#)

記事の検索結果の例

選択可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

必要なユーザ権限	
記事を表示する	「記事の表示」

記事を検索する場合、カテゴリを選択して検索結果を絞り込むことができます。次の表には、カテゴリによる条件の絞り込みがどのように機能するのか、その詳細な例を示しています。この例では、サンプルカテゴリグループ、**商品**および**場所**と、3つのサンプル記事を使用します。検索を実行しているユーザには、すべてのカテゴリに対するアクセス権があると想定します。

表 2: 例: カテゴリによる条件検索による記事の検索結果の絞り込み

カテゴリ検索条件の選択	「すべての国」および「ラップトップ」に割り当てられた記事	「カナダ」および「コンピュータ」に割り当てられた記事	「ヨーロッパ」のみに割り当てられた記事
すべての国、すべての商品	ヒット。理由: <ul style="list-style-type: none"> 「すべての国」が完全一致。 「すべての商品」を選択すると自動的に「ラップトップ」が含まれる。 	ヒット。理由: <ul style="list-style-type: none"> 「カナダ」は「すべての国」の子カテゴリ。 「コンピュータ」は「すべての商品」の子カテゴリ。 	ヒットなし。理由: <ul style="list-style-type: none"> 「ヨーロッパ」は「すべての国」の子カテゴリだが、すべての検索条件を満たす必要がある。 記事は商品カテゴリには割り当てられません。この記事を取得するには、カテゴリドロップダウンメニューから [条件なし] を選択します。
アジア、コンピュータ	ヒット。理由: <ul style="list-style-type: none"> 「すべての国」は「アジア」の親カテゴリ。 「ラップトップ」は「コンピュータ」の子カテゴリ。 	ヒットなし。理由: <ul style="list-style-type: none"> 「カナダ」と「アジア」は同じ親/子階層内ではない(カテゴリ階層内の異なるブランチにある)。 コンピュータは完全一致だが、記事が表示される前にすべての検索 	ヒットなし。理由: <ul style="list-style-type: none"> 「ヨーロッパ」と「アジア」は、同じ親/子階層のメンバーではなく、同階層である。 記事がカテゴリに割り当てられていない場合、記事を取得するには、対応するカテゴリ

カテゴリ検索条件の選択	「すべての国」および「ラップトップ」に割り当てられた記事	「カナダ」および「コンピュータ」に割り当てられた記事	「ヨーロッパ」のみに割り当てられた記事
		条件を満たす必要がある。	ドロップダウンメニューで「条件なし」を選択する必要があります。
フランス、 企業用電子機器	ヒットなし。理由: <ul style="list-style-type: none"> 「ラップトップ」は「企業用電子機器」と親子関係にない。 「すべての国」は「フランス」の親カテゴリだが、すべての検索条件を満たす必要がある。 	ヒットなし。理由: <ul style="list-style-type: none"> 「カナダ」と「フランス」は、同じ親/子階層のメンバーではない(類似カテゴリ)。 「コンピュータ」と「企業用電子機器」は、同じ親/子階層のメンバーではない(同階層)。 	ヒットなし。理由: <ul style="list-style-type: none"> 「ヨーロッパ」は「フランス」の親カテゴリだが、すべての検索条件を満たす必要がある。 記事がカテゴリに割り当てられていない場合、記事を取得するには、対応するカテゴリドロップダウンメニューで「条件なし」を選択する必要があります。
ヨーロッパ (その他の条件なし)	ヒットなし。理由: <ul style="list-style-type: none"> 商品に「条件なし」条件を設定すると、「カテゴリなし」に割り当てられた記事を取得します。 「すべての国」は「ヨーロッパ」の親の親カテゴリだが、すべての検索条件を満たす必要がある。 	ヒットなし。理由: <ul style="list-style-type: none"> 「ヨーロッパ」と「カナダ」は、同じ親/子階層にない。 商品に「条件なし」条件を設定すると、「カテゴリなし」に割り当てられた記事を取得します。 	ヒット。理由: <ul style="list-style-type: none"> 「ヨーロッパ」が完全一致。 商品では、記事は「カテゴリなし」に割り当てられ、「条件なし」が検索条件として選択されます。
アメリカ、 デスクトップ	ヒットなし。理由: <ul style="list-style-type: none"> 「ラップトップ」と「デスクトップ」は、同じ親/子階層のメンバーではなく、同階層である。 「すべての国」は「アメリカ」の親カテゴリ 	ヒット。理由: <ul style="list-style-type: none"> 「カナダ」は「アメリカ」の子カテゴリ。 「コンピュータ」は「デスクトップ」の親カテゴリ。 	ヒットなし。理由: <ul style="list-style-type: none"> 「アメリカ」と「ヨーロッパ」は、同じ親/子階層のメンバーではなく、同階層である。 記事がカテゴリに割り当てられていない場合、記事を取得するに

カテゴリ検索条件の選択	「すべての国」および「ラップトップ」に割り当てられた記事	「カナダ」および「コンピュータ」に割り当てられた記事	「ヨーロッパ」のみに割り当てられた記事
	だが、すべての検索条件を満たす必要がある。		は、対応するカテゴリド롭ダウンメニューで「条件なし」を選択する必要があります。

商品カテゴリグループ

- すべての商品
 - コンシューマ用電子機器
 - カメラ
 - オーディオ
 - プリンタ
 - 企業用電子機器
 - ルータ
 - スイッチ
 - PEX
 - コンピュータ
 - ラップトップ
 - デスクトップ
 - PDA

場所カテゴリグループ

- すべての国
 - アメリカ
 - USA
 - カナダ
 - ブラジル
 - アジア
 - 中国
 - 日本

インド

ヨーロッパ

フランス

イギリス

ポーランド

関連リンク

[記事の検索](#)

[Salesforce Knowledge 記事検索での語幹処理の動作](#)

[Salesforce Knowledge シノニムによる検索への影響について](#)

コンソール

[コンソール] タブの概要

選択可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

コンソールとは、リストビューと関連レコードを異なるフレームを使って1つの画面にまとめて表示するタブです。コンソール画面で Salesforce.com での顧客対応に必要なすべての情報が得られます。ユーザはコンソールを使用して、ケース、取引先、および取引先責任者などのレコードを、何度も画面遷移することなく少ないクリック数で素早く検索、参照、編集することができます。多様で変化の多いビジネスのニーズに合わせて、コンソールに表示する情報をシステム管理者が選択します。

コンソールを設定または使用する前に、[コンソールの用語](#)を確認してください。



メモ: サービスクラウドコンソールは、[コンソール] タブとは異なります。レコードと関連項目をタブとして1つの画面に表示することによって、[コンソール] タブを改善したものです。[サービスクラウドコンソールの概要](#) (ページ 2589)を参照してください。

関連リンク

[質問集- コンソール](#)

[\[コンソール\] タブの設定](#)

[\[コンソール\] タブの表示](#)

[\[コンソール\] タブ内での操作](#)

コンソールの概要

選択可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

次の用語を参照し、[コンソール] タブで使用されているコンポーネントを理解してください。

フレーム

コンソールのセクションを分割し、それぞれ異なるレコード、リストビュー、他のページなどを表示します。

リストビュー

コンソールの上部に表示されるフレームで、特定の条件に一致するレコードがリストビューで表示されます。[コンソール] タブに表示して選択できるリストビューは、各オブジェクトのタブで定義されたリストビューと同じです。コンソール内でリストビューを作成することはできません。

詳細ビュー

[コンソール] タブの中央に表示されるフレームで、コンソールの他のフレームから選択されたレコードの詳細ページが表示されます。詳細ビューには、そのオブジェクトの詳細ページで定義されたページレイアウトと同じものが表示されます。詳細ビューに表示されているレコードは、リストビューで強調表示されません。

ミニビュー

[コンソール] タブの右側に表示されるフレームで、詳細ビューに表示されているレコードに関連するレコードが表示されます。ミニビューに表示される項目は、システム管理者によってミニページレイアウトで定義されます。詳細ビューに表示されているレコードに関連するレコードがない場合は、レコードミニビューは表示されません。

サイドバー

[コンソール] タブの左側に表示されるフレームで、Salesforce.com の各ページに表示されるサイドバーと同様に、最近使ったデータ、ごみ箱、その他のコンポーネントなどが表示されます。コンソール中のサイドバーを表示または非表示にするには、左側のフレームの境界線をクリックします。

関連オブジェクト

詳細ビューに特定の種別のレコードが表示されているときにミニビューに表示されるレコードです。システム管理者が選択します。たとえば、システム管理者は、ケースが詳細ビューに表示されているときにミニビューに表示されるアイテムとして、関連する取引先、取引先責任者、納入商品などを指定できます。

ミニページレイアウト

ミニビューには、レコードの既存ページレイアウトにある項目のサブセットが表示されます。表示するサブセットはシステム管理者が選択します。ミニページレイアウトは、ページレイアウトから、レコードタイプとプロファイルの関連付け、関連リスト、項目、および項目のアクセス設定を継承します。

コンソールレイアウト

[コンソール] タブのリストビューフレームに表示するオブジェクトは、システム管理者が選択します。たとえば、システム管理者がコンソールレイアウトにケースを追加すると、そのコンソールレイアウトに割り当てられているプロファイルのユーザが使用するコンソールのリストビューフレームには、ケースのリストビューが表示されます。

関連リンク

[\[コンソール\] タブの概要](#)

[\[コンソール\] タブの表示](#)

[\[コンソール\] タブ内での操作](#)

[ヒント集: コンソールの使用](#)

[コンソール] タブの設定

選択可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

必要なユーザ権限	
[コンソール] タブを設定する	「アプリケーションのカスタマイズ」

Salesforce.com での作業中にユーザが必要とするすべての情報を 1 画面で表示できるように、[コンソール] タブを簡単に設定できます。コンソールを設定する手順は、次のとおりです。

1. [コンソールレイアウトを作成](#)して、コンソールのリストビューフレームでユーザが使用できるオブジェクトを定義します。
2. ミニビューに表示する [関連オブジェクトを選択](#)します。
3. [ミニページレイアウトを定義](#)して、コンソールのミニビューに表示するオブジェクトの項目と関連リストをカスタマイズします。
4. コンソールレイアウトに [プロファイルを割り当て](#)て、コンソールのリストビューでユーザが特定のオブジェクトのみにアクセスできるようにします。
5. カスタムアプリケーションに [\[コンソール\] タブを追加](#)して、ユーザが特定のアプリケーションからコンソールにアクセスできるようにします。



メモ: [コンソール] タブをパートナーポータルやカスタマーポータルに追加することはできません。

関連リンク

[\[コンソール\] タブの概要](#)
[ページレイアウトの管理](#)
[コンソールの概要](#)

コンソールレイアウトの作成

選択可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

必要なユーザ権限	
コンソールレイアウトを作成する	「アプリケーションのカスタマイズ」

[コンソール] タブのレイアウトを作成する手順は、次のとおりです。

1. **[あなたの氏名] ▶ [設定] ▶ [カスタマイズ] ▶ [コンソール] ▶ [コンソールレイアウト]** をクリックします。
2. **[新規]** をクリックし、必要に応じて、コピーする既存のレイアウトを選択します。
3. 新しいレイアウトの名前を入力します。
4. **[保存]** をクリックします。
5. **[選択されたリストビュー]** セクションで **[編集]** をクリックします。
6. レイアウトにオブジェクトを追加またはレイアウトから削除するには、オブジェクトを選択してから **[追加]** または **[削除]** 矢印をクリックします。

ユーザは、自分のプロファイルが割り当てられているコンソールレイアウトで設定したオブジェクトのみ、コンソールのリストビューで参照できます。

7. **[保存]** をクリックします。
8. ミニビューに表示する **関連オブジェクトを選択** します。

関連リンク

[コンソールレイアウトの管理](#)

コンソールのミニビューの関連オブジェクトの選択

選択可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

必要なユーザ権限	
[コンソール] タブを設定する	「アプリケーションのカスタマイズ」

[コンソール] タブのミニビューに表示する関連オブジェクトを選択する際は、主オブジェクトへの参照関係または主従関係を持つオブジェクトのみを選択できます。ケースが取引先と取引先責任者の参照項目を持つため、たとえば、ケースオブジェクトからは取引先と取引先責任者を選択できます。関連オブジェクトを選択する手順は、次のとおりです。

1. **[あなたの氏名] ▶ [設定] ▶ [カスタマイズ]** をクリックし、標準オブジェクトを選択します。または、**[あなたの氏名] ▶ [設定] ▶ [開発] ▶ [オブジェクト]** をクリックし、カスタムオブジェクトを選択します。
この手順で選択する標準オブジェクトまたはカスタムオブジェクトは、コンソールの詳細ビューに表示されるレコードを表し、そのレコードに関連するレコードが関連オブジェクトとしてミニビューに表示されます。
2. **[ページレイアウト]** を選択し、ページレイアウト名を選択します。
3. **[ミニコンソールビュー]** をクリックします。
4. 詳細ビューに表示されるレコードの関連レコードのうち、ミニビューに表示するものを選択します。参照関係が定義されていて、かつ、ページレイアウトに参照項目が含まれているオブジェクトのみを選択できます。
ミニビューの上下矢印をクリックして、関連オブジェクトの表示順序を変更できます。
5. **[保存]** をクリックします。
6. 次に、**ミニページレイアウトを定義**して、関連オブジェクトのミニビューに表示する項目と関連リストを指定します。



メモ: セルフサービスポータルの場合、ケースクローズ時のレイアウト、またはケース登録ページとケース参照ページのレイアウト用の関連オブジェクトは選択できません。

関連リンク

[\[コンソール\] タブの設定](#)
[コンソールの概要](#)

ミニページレイアウトの定義

選択可能なエディション: Professional Edition、Enterprise Edition、Unlimited Edition、および Developer Edition

必要なユーザ権限	
[コンソール] タブを設定する	「アプリケーションのカスタマイズ」

[コンソール] タブのミニビュー、[詳細のフロート表示](#)、および[活動のフロート表示](#)に表示されるレコードのミニページレイアウトを定義できます。ミニページレイアウトには既存のページレイアウトの項目のサブセットが含まれています。ミニページレイアウトは、関連するページレイアウトから、レコードタイプとプロファイルの関連付け、関連リスト、項目、および項目のアクセス設定を継承します。ミニページレイアウトに表示される項目と関連リストは更にカスタマイズすることができますが、関連するページレイアウトから継承された他の項目はミニページレイアウトでは変更できません。

活動ミニページレイアウトは活動の詳細と編集のフロート表示に使用され、[コンソール] タブには使用されません。また、ミニページレイアウト上の関連リストは、[コンソール] タブにのみ表示され、詳細のフロート表示はありません。

ミニページレイアウトを作成する手順は、次のとおりです。

1. [\[あなたの氏名\] > \[設定\] > \[カスタマイズ\]](#) をクリックし、標準オブジェクトを選択します。または、[\[あなたの氏名\] > \[設定\] > \[開発\] > \[オブジェクト\]](#) をクリックし、カスタムオブジェクトを選択します。
2. [\[ページレイアウト\]](#) を選択し、ページレイアウト名を選択します。
3. [\[ミニページレイアウト\]](#) をクリックします。
4. 現在のオブジェクトをミニビューに表示する際に表示する項目と関連リストを選択します。選択する関連リストごとに、その関連リストに表示する項目を選択します。
 - すべての使用可能な項目と最大で 5 件までの関連リストをコンソールに表示するように選択できます。ただし、ユーザが目的の情報を見つけるためにスクロールしなくて済むように少数を選択することをお勧めします。
 - 選択した項目と関連リストは、データが存在しなくてもコンソールに表示されます。
 - ページレイアウトで [\[常に表示\]](#) または [\[常にレイアウトに表示\]](#) とマークされた項目は自動的にミニページレイアウトに表示され、ページレイアウトから削除されるまで削除できません。
 - ページレイアウトの項目プロパティが、ミニページレイアウトでの項目プロパティを決定します。たとえば、ページレイアウトで [「参照のみ」](#) に設定されている項目は、ミニページレイアウトでも [「参照のみ」](#) となります。ミニページレイアウトでの項目の項目プロパティを変更するには、ページレイアウトでの項目の項目プロパティを変更する必要があります。組織に項目レベルセキュリティが設定されている場合、コンソールにもその項目レベルセキュリティが反映されます。
 - 項目を追加または削除するには、項目名を選択してから [\[追加\]](#) または [\[削除\]](#) 矢印をクリックします。項目の順序を変更するには、[\[選択済み\]](#) ボックスで項目名を選択し、[\[上へ\]](#) または [\[下へ\]](#) 矢印をクリックします。完了したら、[\[保存\]](#) をクリックします。

- ページレイアウトでの関連リストの順序は、ミニページレイアウトでの関連リストの順序を決定します。ミニページレイアウトでの関連リストの順序を変更するには、ページレイアウトでの関連リストの順序を変更した後、ミニページレイアウトを選択し、[保存] をクリックします。

5. [保存] をクリックします。



メモ: セルフサービスポータルのカスケード時のレイアウト、またはケース登録ページとケース参照ページのレイアウトに対するミニページレイアウトは定義できません。

関連リンク

[\[コンソール\] タブの設定](#)

[コンソールの概要](#)

コンソールレイアウトの割り当て

選択可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

必要なユーザ権限

コンソールレイアウトを割り当てる手順は、次のとお 「アプリケーションのカスタマイズ」
りです。

[コンソールレイアウトを作成](#)したら、[コンソール] タブでユーザに表示するレイアウトを割り当てます。ユーザに表示されるコンソールレイアウトは、そのユーザのプロファイルによって決まります。

コンソールレイアウトを割り当てる手順は、次のとおりです。

1. [\[あなたの氏名\]](#) ▶ [\[設定\]](#) ▶ [\[カスタマイズ\]](#) ▶ [\[コンソール\]](#) ▶ [\[コンソールレイアウト\]](#) をクリックします。
2. [\[コンソールレイアウトの割り当て\]](#) をクリックします。
3. ドロップダウンリストから、プロファイルに割り当てるコンソールレイアウトを選択します。
4. ドロップダウンリストから、プロファイルに対する[コンソール] タブの表示設定を選択します。[コンソール] タブの表示設定は、コンソールレイアウトに割り当てられているプロファイルに対してのみ選択できます。

タブの表示設定に適用できる設定は次のとおりです。

設定	説明
デフォルトで表示	このプロファイルを持つユーザに対し、タブの表示をデフォルトにします。個々のユーザは この設定を上書き できます。[ホーム] タブ設定は、[デフォルトで表示] から変更することはできません。
デフォルトで非表示	このプロファイルを持つユーザに対し、タブの非表示をデフォルトにします。個々のユーザは この設定を上書き できます。

設定	説明
タブを隠す	タブを隠し、個々のユーザが個人用のカスタマイズ設定でこの設定を上書きできないようにします。この設定を使用しても、ユーザがタブからレコードやリストビューにアクセスできなくなるわけではありません。そのオブジェクトタイプのレコードを参照できないようにするには、オブジェクトの「参照」権限を削除します。

5. [保存] をクリックします。



メモ: 「アプリケーションのカスタマイズ」権限を持つ Enterprise Edition、Unlimited Edition、および Developer Edition のユーザは、プロファイルの詳細ページにある [編集] セクションで [編集] をクリックすることで、プロファイルにコンソールレイアウトを割り当てられます。

関連リンク

[コンソールレイアウトの管理](#)

コンソールレイアウトのカスタマイズ

選択可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

必要なユーザ権限	
コンソールレイアウトをカスタマイズする	「アプリケーションのカスタマイズ」

[コンソール] タブのレイアウトをカスタマイズする手順は、次のとおりです。

1. [あなたの氏名] ► [設定] ► [カスタマイズ] ► [コンソール] ► [コンソールレイアウト] をクリックします。
2. レイアウト名を選択します。
3. レイアウトの [名前] または [説明] を変更するには、[コンソールレイアウトの詳細] セクションの [編集] をクリックします。
4. レイアウトにオブジェクトを追加または削除するには、[選択されたリストビュー] セクションの [編集] をクリックし、オブジェクトを選択後、[追加] または [削除] 矢印をクリックします。

ユーザは、自分のプロファイルが割り当てられているコンソールレイアウトで設定したオブジェクトのみ、コンソールのリストビューで参照できます。

5. [保存] をクリックして終了します。

関連リンク

[コンソールレイアウトの管理](#)

コンソールレイアウトの管理

選択可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

必要なユーザ権限

コンソールレイアウトを作成、編集、および削除する 「アプリケーションのカスタマイズ」

コンソールレイアウトは、[コンソール] タブのリストビューフレームでユーザが使用できるオブジェクトを定義します。たとえば、コンソールでケースと取引先責任者のリストビューをユーザに参照させたい場合、ケースと取引先責任者の両方をコンソールレイアウトに追加し、そのコンソールレイアウトを適切なユーザプロフィールに割り当てます。ユーザは、自分のプロフィールが割り当てられているコンソールレイアウトで設定したオブジェクトのみ、コンソールのリストビューで参照できます。

[あなたの氏名] ▶ [設定] ▶ [カスタマイズ] ▶ [コンソール] ▶ [コンソールレイアウト] を選択してコンソールレイアウトリストページを表示し、次の操作を実行できます。

- [新規] をクリックして、[レイアウトを作成](#)します。
- [レイアウトを変更](#)するには、[編集] をクリックします。
- [コンソールレイアウトの割り当て] をクリックして、[コンソールレイアウトをプロフィールに割り当て](#)ます。

関連リンク

[\[コンソール\] タブの設定](#)

[コンソール] タブの表示

選択可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

[\[コンソール\] タブの設定](#) (ページ 2579) で説明されているとおりに、システム管理者が [コンソール] タブを設定すると、[コンソール] タブが利用できるようになります。

[コンソール] タブをクリックしてコンソールを表示します。コンソールを終了するには、任意のタブをクリックします。

選択したリストビューにレコードが含まれない場合は、コンソールにデータは表示されません。



メモ: システム管理者がユーザプロファイルをコンソールレイアウトに割り当てていて、[コンソール] タブの表示設定が [デフォルトで表示] または [タブを隠す] になっている場合にのみ [コンソール] タブにアクセスできます。[コンソール] タブの表示設定が [タブを隠す] に設定されている場合は、[コンソール] タブを表示するようカスタマイズできます。詳細は [ディスプレイのカスタマイズ](#) (ページ 28) を参照してください。

関連リンク

[質問集- コンソール](#)

[\[コンソール\] タブの概要](#)

[\[コンソール\] タブ内での操作](#)

[コンソール] タブ内での操作

選択可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

レコードが表示されるフレームは、[コンソール] タブ内でクリックした内容によって決まります。

詳細ビューで表示できる内容は次のとおりです。

- レコードのボタンまたはリンクをクリックすると、詳細ビューにそのレコードが表示されます。
- [このページを電子メールで送信] (✉) をクリックすると、そのレコードへのリンクが電子メールに表示されます。
- [このページにリンク] (🔗) をクリックすると、そのレコードとレコードの URL が新規ブラウザのウィンドウに表示されます。
- [印刷用に表示] (🖨) をクリックすると、そのレコードの印刷用のプレビューがポップアップウィンドウに表示されます。
- [ページのカスタマイズ] (🔧) をクリックすると、そのレコードの詳細ビューでの関連リストの表示内容をカスタマイズできます。[ディスプレイのカスタマイズ](#) (ページ 28) を参照してください。
- [このページのヘルプ] (❓) をクリックすると、そのレコードのオンラインヘルプのページが表示されます。

ミニビューで表示できる内容は次のとおりです。

- リンクをクリックすると、レコードが詳細ビューに表示されます。関連するレコードをクリックすると、ミニビューに表示されます。
- [ビュー] をクリックすると、レコード全体が詳細ビューに表示されます。
- [編集] をクリックすると、ミニビューにミニ編集ページが表示されます。

ミニ編集ページに表示されていない項目を編集するには、[ビュー] をクリックして詳細ビューにレコード全体を表示し、詳細ビューから [編集] をクリックします。

- 関連リストの下にある [表示件数を増やす] をクリックすると、ミニビュー内の関連リストに含まれるレコードがさらに表示されます。[表示件数を増やす] をクリックするたびに 5 件のレコードが追加表示され、最大で 100 件まで表示できます。



メモ: 詳細ビューに表示されているレコードに関連するレコードがない場合は、レコードミニビューは表示されません。

リストビューで表示できる内容は次のとおりです。

- リンクをクリックすると、レコードが詳細ビューに表示されます。
- [更新] をクリックするとリストビューが再度読み込まれ、リストの表示後に加えられたレコードへの更新を確認できます。
- 列のヘッダーをクリックすると、その列が昇順に並び替えられます。降順に並べ替えるには、ヘッダーをもう 1 度クリックします。
- リストビューの下部にある文字をクリックすると、リストビューのレコードがその文字を含むものに絞り込まれます。
- リストビューの下部にある [減らす] または [増やす] をクリックすると、リストの表示件数が変更されます。
- リストビューの下部にある [前のページ] または [次のページ] をクリックすると、リストの前のページまたは次のページへ移動します。
- 詳細は [コンソールリストビューの使用](#) (ページ 2588) を参照してください。

サイドバーで表示できる内容は次のとおりです。

- 左側のフレームの境界線をクリックすると、コンソールにサイドバーが表示されます。左側のフレームの境界線を再度クリックすると、サイドバーが非表示になります。
- [最近使ったデータ] の下にあるレコードをクリックすると、そのレコードが詳細ビューに表示されます。
- [カレンダー] をクリックすると、カレンダーが詳細ビューに表示されます。
- [ごみ箱] をクリックすると、ごみ箱が詳細ビューに表示されます。

関連リンク

[質問集- コンソール](#)

[\[コンソール\] タブの概要](#)

[コンソールの概要](#)

[\[コンソール\] タブの表示](#)

[ケースの表示と編集](#)

[コンソールリストビューの使用](#)

コンソールリストビューの使用

選択可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

[コンソール] タブのリストビューでは、コンソール画面のまま Salesforce.com のアクションを素早く実行できます。

リストビューの表示

リストビューフレームの左上部にあるドロップダウンリストからオブジェクトを選択し、オブジェクトのリストビューを選択してコンソールのリストビューフレームを表示します。コンソール内でリストビューを作成することはできません。

[更新] をクリックするとリストビューが再度読み込まれ、リストの表示後に更新された情報を取得して確認できます。レコードが更新されると、更新ボタンの色が自動的に変わります。

詳細ビューで編集されたレコードは、リストビューでは斜体で表示されます。こうして、編集したレコードを表示します。

検索

リストビューの上部にある検索ボックスにキーワードを入力して **[Go!]** をクリックすると、組織内でアクセスできる検索可能なレコードすべてに対して高度な検索が実行されます。高度な検索で指定された複数のキーワードは、全体が語句として扱われるのではなく、それぞれの語が独立した単語として扱われ、レコード内の異なる索引付き項目から検索できます。つまり、高度な検索で *Pat Powers* という名前を検索すると、「Pat P Powers」という取引先責任者名とともに、「smith@powers.com」という電子メールアドレスを持つ「Pat Smith」という取引先責任者名も返されます。検索結果は詳細ビューに表示されます。

レコードの作成

[新規作成] ドロップダウンリストから、新規レコードを作成するオブジェクトを選択します。新規レコードのページは詳細ビューに表示されます。

最近使ったデータの参照

[最近使ったデータ] ドロップダウンリストの最近参照したレコード 10 件から選択して表示できます。最近使ったデータは詳細ビューに表示されます。

一括処理の実行

リストビューのアイテムの横にあるチェックボックスをオンにし、[一括処理] ドロップダウンリストから、選択したレコードに対して実行したいアクションを選択します。

Internet Explorer の使用中に、200 を超えるレコードについて一括アクションを実行する場合、Salesforce.com から自動的にログアウトする場合があります。



メモ: 選択したリストビューにレコードが含まれない場合は、コンソールにデータは表示されません。

関連リンク

[\[コンソール\] タブの概要](#)

[コンソールの概要](#)

[\[コンソール\] タブの表示](#)

[\[コンソール\] タブ内での操作](#)

[ケースの表示と編集](#)

サービスクラウドコンソール

サービスクラウドコンソールの概要

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition (Service Cloud 付属)

サービスクラウドコンソールは、レコードの検索、更新、作成をすばやく行う必要のある、変化の速い環境にあるユーザ向けに設計されています。[\[コンソール\] タブ](#)で、次のことができるよう改善したものです。

- クリックやスクロールの少ない作業
- ページ間の切り替えの制限
- レコード上の重要な項目への注目が簡単
- コンテキストを見失ったり、レコードからあまり遠くまで移動することがないように、レコードとその関連項目を、タブ形式で 1 画面に表示
- 相互関係ログに各レコードに関するメモを作成
- Salesforce CRM Call Center 対応のソフトフォンに、サイドバーでなく、フッターからアクセス

制限事項

- サービスクラウドコンソールは、Internet Explorer 7 または 8、および Firefox 3.5 以上でのみ使用できます。
- [Visualforce ページ](#)は、サービスクラウドコンソールで表示できるよう更新しないと、正しく表示されない可能性があります。
- [Google AdWords](#) は、サービスクラウドコンソールには正しく表示されない可能性があります。
- すべての [Salesforce CRM Content](#) 項目は、サービスクラウドコンソールでは主タブとして表示されます。
- [CTI Toolkit](#) のバージョン 3.0 で開発した CTI アダプタを使用している場合、コールセンターユーザのみが、サービスクラウドコンソール内のソフトフォンを使用できます。
- サービスクラウドコンソールページへの URL は、ブラウザに張り付けたり、ブックマークから選択しても機能しない場合があります。

- サービスクラウドコンソールは、アクセシビリティ要件を満たしません。
- サービスクラウドコンソールは、AppExchange では使用できません。
- サービスクラウドコンソールで [ケース 状況の変更] ページを更新すると、[ページにアクセスできません] というエラーが表示されます。
- サービスクラウドコンソールから一度離れて、また戻ると、表示されていたサブタブの中には、自動的に再読み込みされないものもあります。また、[Force.com アプリケーションメニュー](#) からアプリケーションを選択してサービスクラウドコンソールから離れると、ブラウザの [戻る] ボタンや [転送] ボタンがうまく機能しない場合があります。

実装のヒント

- Service Cloud ユーザ機能ライセンスに割り当てられたユーザのみが、サービスクラウドコンソールを使用できます。[機能ライセンスの参照](#) (ページ 548)を参照してください。
- サービスクラウドコンソールは、Salesforce.com 組織のあらゆるセキュリティ設定と共有設定を尊重します。
- [Force.com アプリケーションメニュー](#) から「サンプルコンソール」を選択すると、すぐに使用できるサービスクラウドコンソールを確認できます。システム管理者は、その「サンプルコンソール」をカスタマイズし、[\[あなたの氏名\] > \[設定\] > \[作成\] > \[アプリケーション\]](#) からユーザにサンプルコンソールへのアクセス権を与えることができます。
- 組織でテーマが有効になっていない場合でも、ユーザには、サービスクラウドコンソール内のすべてのページで[新しいユーザインターフェースのテーマ](#)が表示されます。新しいユーザインターフェースは、有効化されるまでは、サービスクラウドコンソール以外のページには適用されません。
- 作成できるサービスクラウドコンソールアプリケーション数は、カスタムアプリケーション制限によって異なります。[Salesforce.com のエディションと制限](#) (ページ 1768)を参照してください。
- 相互関係ログには、取引先や取引先責任者など、[活動履歴関連リスト](#)を持つ項目のみが表示されます。相互関係ログは、レポート、ダッシュボード、Salesforce CRM Content、[記事の管理] タブ、Visualforce ページなど主タブとして表示される項目では使用できません。
- ブラウザの表示を更新して、サービスクラウドコンソールへの設定変更を確認します。
- サービスクラウドコンソールをパートナーポータルやカスタマーポータルに追加することはできません。

ベストプラクティス

- ユーザが正しいコンソールをすぐに認識できるよう、サービスクラウドコンソールアプリケーションの命名は、その機能に従って行うことをお勧めします。たとえば、「カスタマーサービスデスク」などします。
- サービスクラウドコンソールを設定するときに、ビジネスプロセスの中心を主タブとし、関連項目をサブタブとします。たとえば、取引先を主タブとし、ケースや取引先責任者をサブタブとします。
- コールセンターユーザは、[相互関係ログを使用](#)してサービスクラウドコンソールを使用しながら、通話ログにメモを書き込むことができます。通話ログは、ソフトフォンの使用時に自動的に生成される活動レコードで、電話番号、発信者、日付、時刻、および通話時間を追跡します。通話ログは、通話に関連付けられている任意のレコードの [活動履歴] 関連リストで参照できます。

関連リンク

[役に立つサービスクラウドコンソール用語](#)
[サービスクラウドコンソールの設定](#)
[サービスクラウドコンソールの使用](#)
[コールセンターの概要](#)

役に立つサービスクラウドコンソール用語

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition (Service Cloud 付属)

サービスクラウドコンソール機能を説明する場合に、次の用語を使用します。

移動タブ

ドロップダウンボタンが付いたタブ。オブジェクトを選択すると、サービスクラウドコンソールを離れずに、そのホームページを表示できます。

主タブ

取引先などとして、作業する主たる項目を表示するタブ。移動タブで選択したものや、検索結果が主タブとして表示されます。

サブタブ

主タブにある項目に関連するコンテンツを表示するタブ。たとえば、取引先を表示している主タブの場合、ケースや契約がサブタブになります。

強調表示パネル

最大4つの列からなるカスタマイズ可能なテーブルです。すべての主タブの上部に表示されます。レコードに関する主要情報が一目で確認できます。

相互関係ログ

ボタンをクリックしたり、新しいタブを参照したり、[メモ & 添付ファイル] 関連リストまでスクロールしたりせずに、作業中の主たるレコードに関するメモをさっと書き込める場所。相互関係ログは、簡単に確認や修正ができるよう、活動履歴関連リストにアーカイブされます。管理者は、相互関係ログをカスタマイズして、ToDo 項目を含めることができます。

関連リンク

[サービスクラウドコンソールの概要](#)

[サービスクラウドコンソールの設定](#)

サービスクラウドコンソールの使用

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition (Service Cloud 付属)

標準の Salesforce.com ページとは異なり、サービスクラウドコンソールでクリックする項目はすべて、タブとして表示されます。タブでは、次の操作がすばやくできます。

- レコードの検索、更新、作成

- リストからのレコードの確認と更新
- 必要な情報をすべて、コンテキストを失うことなく 1 画面に表示

Force.com アプリケーションメニューからサービスクラウドコンソールを選択すると、移動タブが表示されます。移動タブを使用して、オブジェクトを選択し、そのホームページを表示します。そのホームページ内の任意のレコードをクリックすると、そのレコードが主タブとして開きます。主タブには、取引先など、主たる作業項目が表示されます。主タブの関連項目は、サブタブになります。下の例では、「Acme, Inc.」という取引先が主タブになり、「Carole White」という取引先責任者がサブタブです。



図 9: サービスクラウドコンソールのタブ

1. 移動タブ
2. 主タブ
3. サブタブ

サービスクラウドコンソールでは、次のことができます。

- サブを使った作業
- レコードの検索
- レコードの詳細の表示と編集
- 相互関係ログを使ったレコードに関するメモの作成
- Salesforce Chatter を使ったレコードのフォロー
- Salesforce CRM Call Center ソフトフォンの使用

関連リンク

[役に立つサービスクラウドコンソール用語](#)

[サービスクラウドコンソールの概要](#)

[サービスクラウドコンソールの設定](#)

サービスクラウドコンソールでのタブの使用



使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition (Service Cloud 付属)

サービスクラウドコンソールでクリックする項目はすべて、タブとして表示されます。タブにより、必要な情報をすべて、コンテキストを失うことなく 1 画面で見ることができます。

移動タブ

- サービスクラウドコンソールには、移動タブを 1 つ表示します。
- Salesforce.com システム管理者は、移動タブで選択できるオブジェクトの一覧を決定します。
- 移動タブから選択したほとんどのオブジェクトのホームページは、リストビューを表示します。ビューには、拡張リストが自動的に表示されます。
- 移動タブには、予測、アイデア、解答、接続、ポータル、コンソール、ホーム、または組織をカスタマイズするためのボタンは表示されません。システム管理者は、[Google AdWords](#) を移動タブに追加することはできませんが、サービスクラウドコンソールには正しく表示されない可能性があります。

主タブとサブタブ

- * は、変更を保存していないタブに表示されます。レポート、[Visualforce ページ](#)、または組織の設定ページを表示するタブでは、例外として表示されません。相互関係ログに変更を保存していないタブにも表示されます。セッションが終了した場合に更新を失うことがないように、頻繁に変更を保存することをお勧めします。 をクリックして、[すべての変更を保存] を選択すると、* のあるタブのみが保存されます。
- ▲ は、エラーの解決が必要なタブに表示されます。
- Salesforce.com では、表示できるタブ数に制限を設けていません。
- タブ名により、その内容が一目でわかります。タブのサイズに合わせて名前が切れている場合は、タブの上にカーソルを置くと、項目の名前全体が表示されます。Salesforce.com の外にあるページを表示するタブは、[外部ページ] という名前になります。
- 任意の項目に戻るには、そのタブをクリックします (タブはユーザが閉じない限り、表示されています)。
- サービスクラウドコンソールのすべてのタブをクリアして、新たに開始するには、 をクリックして、[すべての主タブを閉じる] または [すべてのサブタブを閉じる] を選択します。
- カスタムボタンをクリックするか、レコードの種別、所有者、テリトリーを変更しても、新しいタブは表示されません。その代わりに、現在のタブが選択した項目になります。
- まだ保存していない、新たに作成した項目で [キャンセル] をクリックすると、その項目とタブは削除され、[ごみ箱] には送られません。
- すべての [Salesforce CRM Content](#) 項目は、サービスクラウドコンソールでは主タブとして表示されます。
- カスタムリンクや、たとえば、ケース [説明] 中の「<http://www.salesforce.com/>」などのテキスト項目内のリンクをクリックすると、リンクはタブではなく、ポップアップウィンドウに表示されます。

関連リンク

[役に立つサービスクラウドコンソール用語](#)

[カスタムボタンとリンクの定義](#)

[レコードタイプの管理](#)

[所有権の変更](#)

[拡張リストでの作業](#)

[テリトリー管理の概要](#)

[サービスクラウドコンソールの使用](#)

サービスクラウドコンソールでのレコードの検索

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition (Service Cloud 付属)

サービスクラウドコンソールの使用中にレコードを検索するには、ヘッダーにある[検索]ボックスにキーワードを入力し、**[Go!]** をクリックします。

サービスクラウドコンソールでの検索は、[サイドバー検索](#)と[高度な検索](#)または[グローバル検索](#) (有効になっている場合) を合わせたものです。



メモ: 記事やソリューションは、サイドバー検索や高度な検索では検索されません。

関連リンク

[検索結果](#)

[検索項目](#)

[検索の概要](#)

[ソリューションの概要](#)

[Salesforce Knowledge とは?](#)


[サービスクラウドコンソールの使用](#)


[サービスクラウドコンソールの概要](#)

サービスクラウドコンソールでの詳細の表示と編集

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition (Service Cloud 付属)

サービスクラウドコンソールのすべての主タブ下で、強調表示パネルに詳細項目のサブセットが表示されます。これらの項目を変更すると、強調表示パネルも自動的に更新されます。強調表示パネル内の詳細は直接変更できません。

- 組織が[インライン編集](#)を有効にしている場合、詳細ページで直接項目を編集できます。または、**[編集]** をクリックしてページを編集モードで表示し、変更を行ってから **[保存]** をクリックします。現在のレコードを保存して、別のレコードを新規作成するには、**[保存 & 新規]** をクリックします。
- 現在のレコードの関連項目をすばやく作成するには、**[作成...]** をクリックして、項目を選択します。
- 強調表示パネルを表示する、または非表示にするには、 をクリックします。
- 強調表示パネルに別の項目を指定する場合は、Salesforce.com システム管理者にお問い合わせください。
- 表示する手順は、次のとおりです。

電子メール内にレコードへのリンクを表示するには、 をクリックします。

新しいブラウザウィンドウに、レコードとその URL を表示するには、🔗 をクリックします。

ポップアップウィンドウに、レコードの印刷用表示を表示するには、🖨 をクリックします。

レコードの詳細ビューでの関連リストの [表示をカスタマイズする](#) (ページ 28) には、🔧 をクリックします。

レコードのオンラインヘルプページを表示するには、❓ をクリックします。

関連リンク

[レコードのタグ付け](#)

[サービスクラウドコンソールの使用](#)

[サービスクラウドコンソールの概要](#)

サービスクラウドコンソールのレコードにメモを作成する

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition (Service Cloud 付属)

必要なユーザ権限	
相互関係ログにメモを保存する	「ToDo の編集」

相互関係ログを使用すると、サービスクラウドコンソールの主タブに表示されるレコードにメモを作成できます。自分が [相互関係ログのレイアウト](#) に割り当てられている場合、このログにはサービスクラウドコンソールのフッターからアクセスできます。

- レコードにメモを追加するには、[ここにメモの内容を入力してください...] 項目にメモを入力し、必要に応じてその他の項目を更新して、[ログを保存] をクリックします。必要に応じて、[保存 & 新規ログ] をクリックして、メモを保存し、更新された相互関係ログを開始します。スマートフォンを使用する場合、[通話を終了する] をクリックして通話を終了し、で相互関係ログに行った着信の画面ポップの更新を保存します。

[最終保存日] では、現在のセッションでメモを保存した日時が表示されます。

- 相互関係ログの表示、非表示を指定するには、⬆ または ⬇ をクリックします。このログはコンソールのフッターのみに表示されます。
- 相互関係ログと詳細ページの間にはバーをドラッグすると、どちらかの高さを変更できます。
- 相互関係ログは、取引先、取引先責任者など、[活動履歴] 関連リストを含む項目のみで表示されます。相互関係ログは、レポート、ダッシュボード、Salesforce CRM Content、[記事の管理] タブ、Visualforce ページなど主タブとして表示される項目では使用できません。
- 相互関係ログは、[活動履歴] 関連リストの ToDo としてアーカイブされるため簡単に確認および取得できません。

- 管理者は、相互関係ログをカスタマイズして、ToDo 項目を含めることができます。




関連リンク

[サービスクラウドコンソールの使用](#)
[サービスクラウドコンソールの概要](#)
[\[活動履歴\] 関連リストの使用](#)
[サービスクラウドコンソールでのソフトフォンの使用](#)

サービスクラウドコンソールでのレコードのフォロー

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition (Service Cloud 付属)

サービスクラウドコンソールを使用しており、[Salesforce Chatter](#) が有効になっている場合、レコードに関するコメントおよび投稿とともに Chatter フィードを表示または非表示にすることができます。

- レコードをフォローするには、つまり、Chatter フィードでレコードへの更新を表示するには、 [フォロー] をクリックします。フォローを停止するには、 [フォロー]  をクリックします。
- フィード上部にある **[Chatter を表示]** および **[Chatter を非表示]** リンクを使用して Chatter フィードを表示または非表示にします。



メモ: [人]、[グループ] など、ナビゲーションタブで、どの Salesforce Chatter タブを選択できるようにするかは、管理者が決定します。


関連リンク

[Chatter の概要](#)
[サービスクラウドコンソールの使用](#)
[サービスクラウドコンソールの概要](#)

サービスクラウドコンソールでのソフトフォンの使用

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition (Service Cloud 付属)

必要なユーザ権限	
ソフトフォンを表示および使用する	「コールセンターのメンバー」

サービスクラウドコンソールのフッターからソフトフォンを表示するには、 をクリックします。[CTI Toolkit](#) のバージョン 3.0 で開発した CTI アダプタを使用していて、コールセンターに割り当てられている場合は、ソフトフォンにアクセスできます。

ソフトフォンを使用すると、次のことができます。

- ・ オンラインディレクトリから電話番号を選択するか、レコードの電話番号をクリックして、ソフトフォンにある電話番号に電話を発信する
- ・ 電話を受信する
- ・ 取引先責任者、ケース、取引先など、通話に関連するあらゆるレコードを素早く参照する
- ・ 通話を転送する
- ・ 会議通話を開始する
- ・ 通話を保留する
- ・ 通話にレコードを添付する


[相互関係ログ](#)を使用すると、サービスクラウドコンソールを使用中に通話ログにメモを作成できます。通話ログは、ソフトフォンの使用時に自動的に生成される活動レコードで、電話番号、発信者、日付、時刻、および通話時間を追跡します。通話ログは、通話に関連付けられている任意のレコードの [活動履歴] 関連リストで参照できます。



重要: 次の場合は、データが正しく保存されない可能性があります。

- ・ 通話中にブラウザを更新する。
- ・ 複数のブラウザで同時にソフトフォンを使用する。たとえば、サービスクラウドコンソールがあるブラウザのソフトフォンを使用しており、サービスクラウドコンソールのないブラウザのソフトフォンに切り替える場合、ソフトフォンに行った変更は保存されない場合があります。

サービスクラウドコンソールでのソフトフォンの使用のヒント

- ・ サービスクラウドコンソールを使用していないときは、各 Salesforce.com ページのサイドバーにソフトフォンが表示されます。
- ・ サービスクラウドコンソールのフッターから離れた場所にソフトフォンを移動することはできません。ただし、ソフトフォンの上にあるバーをドラッグしてソフトフォンの高さを変更したり、 をクリックしてソフトフォンを非表示にしたりすることはできます。

- ・ ソフトフォンの[通話を終了する]をクリックして通話を終了し、相互関係ログに行った更新を保存できます。

関連リンク

- ソフトフォンの使用
- CTI 3.0 ソフトフォンについて
- CTI アダプタのバージョンのチェック
- サービスクラウドコンソールの使用
- サービスクラウドコンソールの概要
- コールセンターの概要


Ideas

Ideas の概要

選択可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

必要なユーザ権限	
アイデアタブを参照する	アイデアに対する「参照」
アイデアを表示する、投票する	アイデアに対する「参照」
アイデアを作成する、アイデアにコメントを追加する	アイデアに対する「作成」
アイデアを編集する、アイデアに対するコメントを編集する	アイデアに対する「編集」

Salesforce CRM Ideas は、アイデアとアイデアに対する投票およびコメントを投稿するユーザのコミュニティです。あらゆる主題に関して議論し、人気ランキングを付けるオンライン提案箱と考えてください。

 ヒント: Salesforce.com は、Salesforce.com ユーザが製品フィードバックを寄稿して新しい機能を提案するための独自の Salesforce CRM Ideas コミュニティを提供しています。このコミュニティにアクセスするには、<http://ideasjapan.salesforce.com/> へアクセスしてください。

Ideas の用語

Salesforce CRM Ideas では、次の用語が使用されます。

カテゴリ、Ideas

カテゴリは、システム管理者が定義した値で、アイデアをコミュニティ内で論理サブグループに整理するときに役立ちます。[アイデア] タブの [カテゴリの参照] ドロップダウンリストを使用して、ユーザはアイデアをカテゴリ別に絞ることができ、[アイデアの投稿] ページの [カテゴリ] 選択リストで、アイデアにカテゴリを追加することができます。たとえば、Ideas コミュニティのテーマが「洋服の型の改善」である場合には、「シャツ」、「ジャケット」、「スラックス」などのカテゴリを設定します。各組織は共通のカテゴリセットを1つ持ち、各コミュニティに追加または削除することができます。システム管理者は、Ideas コミュニティおよび Answers コミュニティの各カテゴリを定義します。

コメント

コメントは、投稿されたアイデアに対するプレーンテキストの応答で、コメントによってアイデアについて議論できます。[アイデア] タブの [コメント] サブタブには、最新のコメントが一覧表示されます。アイデアの詳細ページでは、コメントが古いものから順に並んで表示されます。

コミュニティ

コミュニティは、アイデアと質問を論理グループに整理するときに役立ちます。コミュニティには、それぞれ独自のテーマ、固有のアイデアや質問があります。Professional Edition を使用している組織は、社内の Ideas コミュニティのみ使用できます。その他のすべてのエディションでは、Ideas と Answers で共有されるコミュニティを最大 50 個持つことができます。

Community アプリケーション

Community アプリケーションには、Idea と Answers の機能があります。Community アプリケーションは、Force.com アプリケーションメニューから利用できます。

コミュニティエキスパート

コミュニティエキスパートは、組織を代表する信頼のおける権威ある立場で話すコミュニティメンバーです。コミュニティエキスパートがコメントやアイデアを投稿すると、固有のアイコン (★👤) が名前の横に表示されるため、コミュニティメンバーはコミュニティにおける情報の信頼性を容易に判断できます。Salesforce.com 管理者は、必要に応じてコミュニティエキスパートを何人でも指名できます。

降格

アイデアが気に入らない場合は、[反対] をクリックすると、アイデア全体のスコアから 10 ポイント減算し、アイデアの全体的な人気度を下げることができます。同じアイデアを 2 回以上降格することはできません。また、降格した後でそのアイデアを昇格させることもできません。昇格させるより降格させるユーザが多ければ、そのアイデアの全体スコアが負になる場合もあります。

半減期

半減期設定により、[人気のあるアイデア] サブタブで古いアイデアが順位を下げ、新しい投票を多く集めているアイデアに順位を譲るまでの期間が決まります。半減期が短いと、長い場合よりも早く古いアイデアがページの下の方に移動します。この設定は、組織内のすべてのコミュニティに影響します。

アイデア

アイデアは、Ideas コミュニティのメンバーが投稿した提案です。たとえば、あるコミュニティのテーマが「車の機能に関するアイデア」であれば、「飲み物の温度を維持する耐熱性のカップホルダー」のようなタイトルが、そのコミュニティで適切なアイデアのタイトルになります。また、あるコミュニティのテーマが「当社の福利厚生に関するアイデア」であれば、「職場の託児所」のようなタイトルが、そのコミュニティで適切なアイデアのタイトルになります。

ポイント

ポイントは、アイデアの人気度を表す測定単位です。アイデアに対する投票は 10 ポイントになります (昇格により 10 ポイント加算され、降格により 10 ポイント減となります)。アイデアの総ポイント数がアイデアの左側に表示されます。

人気のあるアイデア

[人気のあるアイデア]サブタブでは、アイデアに対するプラス投票の経過時間を反映した内部計算によってアイデアが並べ替えられます。アイデアの静的な総ポイント数に関係なく、新たにプラス投票を獲得したアイデアが、プラス投票の獲得が古いアイデアよりもページの上の方に表示されます。これにより、過去にプラス投票され古くなったアイデアに対する優先度を下げ、最近人気のあるアイデアを容易に確認できます。詳細は、用語の[ポイント](#)および[半減期](#)を参照してください。

ポータル

組織で[カスタマーポータル](#)またはパートナーポータルを使用している場合は、[アイデア]タブを一方または両方のポータルに追加して、ポータルユーザが Salesforce CRM Ideas コミュニティに参加できるようにすることができます。[アイデア]タブの上部にある [コミュニティ] リストには、利用可能なすべてのコミュニティが表示され、各コミュニティには、独自の一意のアイデアのグループがあります。

カスタマーポータルについての詳細は、[カスタマーポータルの設定](#) (ページ 1448)を参照してください。パートナーポータルの詳細は、[パートナーポータルの概要](#) (ページ 2735)を参照してください。

昇格

アイデアに賛成する場合や、アイデアが気に入った場合は、[賛成]をクリックすると、そのアイデアに 10 ポイント加算されます。同じアイデアを 2 回以上昇格することはできません。また、自分がすでに降格したアイデアを昇格させることはできません。Salesforce.com により、自分が投稿したアイデアには自動的に昇格の投票が追加されます。

最近の活動

[最近の活動] ページには、コミュニティへの参加に関する最近の活動の概要がすべて含まれています。たとえば、このページには、そのユーザがコミュニティに投稿したすべてのアイデアやコメントと、そのユーザが投票したアイデアが一覧表示されます。[最近の活動] ページを表示するには、[アイデア]タブの右側にあるコミュニティのニックネームをクリックします。

状況

アイデアの状況により、コミュニティメンバーはアイデアの進捗を追跡できます。たとえば、[レビュー中]、[レビュー済み]、[利用不可]、[利用可能]等の値をシステム管理者は定義することができます。アイデアの状況は、アイデアのタイトルの横に表示され、すべてのコミュニティメンバーが見ることができます。

通算トップのアイデア

[通算トップ]サブタブでは、アイデアのポイント数が最も多いものから順に並んで表示されます。これにより、Salesforce CRM Ideas コミュニティの履歴の中で最も人気のあるアイデアを参照できます。

投票、Idea

Ideas コミュニティの投票とは、アイデアを昇格または降格させることです。アイデアに投票した後、コミュニティのニックネームがアイデアの詳細ページの下部に表示され、投票されたかどうかを追跡できます。自分の [最近の活動] ページを使用して、自分が投票したすべてのアイデアの一覧を確認できます。

Salesforce CRM Ideas の使用

選択可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

必要なユーザ権限	
アイデアタブを参照する	アイデアに対する「参照」
アイデアを表示する、投票する	アイデアに対する「参照」
アイデアを作成する、アイデアにコメントを追加する	アイデアに対する「作成」
アイデアを編集する、アイデアに対するコメントを編集する	アイデアに対する「編集」

Salesforce CRM Ideas は、アイデアとアイデアに対する投票およびコメントを投稿するユーザのコミュニティです。あらゆる主題に関して議論し、人気ランキングを付けるオンライン提案箱と考えてください。以下の操作を実行できます。

- [アイデアの投稿](#)
- [アイデアの表示](#)
- [アイデアの検索](#)
- [アイデアへの投票](#)
- [アイデアに対するコメント](#)
- [最近の活動と返信の参照](#)
- [シンジケーションフィードの登録](#)

[アイデア] タブをクリックするたびに、[人気のあるアイデア] サブタブに全カテゴリのアイデアが表示されます。現在のビューを変更するには、[最近のアイデア] または [通算トップ] など他のサブタブの1つをクリックします。アイデアの表示方法について、詳細は[アイデアの表示](#) (ページ 2604)を参照してください。

関連リンク

[Ideas の概要](#)

アイデアの投稿と編集

選択可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

必要なユーザ権限	
アイデアタブを参照する	アイデアに対する「参照」
アイデアを表示する、投票する	アイデアに対する「参照」
アイデアを作成する、アイデアにコメントを追加する	アイデアに対する「作成」
アイデアを編集する、アイデアに対するコメントを編集する	アイデアに対する「編集」

アイデアの投稿

新しいアイデアは、迅速かつ簡単に投稿できます。

1. サイドバー検索を使用して自分のアイデアと同じ**既存のアイデアがないかどうかを検索**してください。こうすると、コミュニティ内で重複するアイデア数を減らせます。自分のアイデアと同じ既存のアイデアが存在しない場合は、次のステップに進みます。
2. [アイデア] タブで、ページ上部にある [コミュニティ] リストから該当するコミュニティを選択します。
3. [アイデアの投稿] をクリックします。または、サイドバーの [新規作成] ドロップダウンリストから、[Idea] を選択します。
4. アイデアのタイトルを、255 文字以内で入力します。

タイトルを入力すると、タイトルまたは説明に同じ単語を含むコミュニティを検索し、アイデアが一致する上位 5 つのコミュニティを表示します。これらのアイデアのいずれかが自分のアイデアと似ている場合、アイデアのタイトルをクリックすると、新しいウィンドウで詳細ページが開きます。詳細ページから、アイデアの説明を読み、コミュニティに重複するアイデアを投稿するのではなく、そのアイデアに投票することができます。自分のアイデアと同じようなアイデアがリストにない場合、次の手順に進み、自身独自のアイデアを投稿します。

5. 説明欄に、アイデアの詳細を入力します。

組織が Salesforce CRM Ideas の HTML エディタが有効になっていると、説明に HTML やオンライン画像の参照を含めることができます。HTML エディタが有効になっていない場合は、テキストのみを使用します。詳細は[HTML エディタ使用のヒント](#) (ページ 2610)を参照してください。

6. アイデアのカテゴリを 1 つ以上選択します。
7. システム管理者であれば、必要に応じてアイデアの状況を選択します。[状況] ドロップダウンリストは、システム管理者にのみ表示されます。
8. [投稿] をクリックします。

新しいアイデアは、[最近のアイデア] サブタブの最上部に表示され、保存時に自分の投票(昇格)が自動的に適用されます。各投票は 10 ポイントに相当します。



ヒント: 次の記述のヒントを参考にして、他のユーザが読みやすく、理解しやすいアイデアにします。

- 完全な文章を使用します。
- できるだけ簡潔で直接的に表現します。
- スペルと句読点のチェックをします。

アイデアの編集

アイデアに対する「編集」権限を持っている場合は、既存のアイデアの詳細を編集できます。

1. [アイデア] タブで、アイデアのタイトルをクリックします。
2. [編集] をクリックします。
3. アイデアのタイトル、説明、カテゴリ、および状況 (システム管理者のみ) を適宜編集します。
4. 作業内容を保存するには、[適用] をクリックします。

アイデアの詳細の編集では、[アイデアに対するコメント](#)の編集はできません。

関連リンク

[Ideas の概要](#)

[Salesforce CRM Ideas の使用](#)

アイデアへの投票

選択可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

必要なユーザ権限	
アイデアタブを参照する	アイデアに対する「参照」
アイデアを表示する、投票する	アイデアに対する「参照」
アイデアを作成する、アイデアにコメントを追加する	アイデアに対する「作成」
アイデアを編集する、アイデアに対するコメントを編集する	アイデアに対する「編集」

Ideas コミュニティにおける投票とは、アイデアに賛成または反対することです。アイデアに賛成する場合や、アイデアが気に入った場合は、[賛成] をクリックすると、そのアイデアに 10 ポイント加算されます。同じアイデアを 2 回以上昇格することはできません。また、自分がすでに降格したアイデアを昇格させることはできません。Salesforce.com により、自分が投稿したアイデアには自動的に昇格の投票が追加されます。

アイデアが気に入らない場合は、[反対] をクリックすると、アイデア全体のスコアから 10 ポイント減算し、アイデアの全体的な人気度を下げることができます。同じアイデアを 2 回以上降格することはできません。また、

降格した後でそのアイデアを昇格させることもできません。昇格させるより降格させるユーザが多ければ、そのアイデアの全体スコアが負になる場合もあります。

アイデアに投票する手順は、次のとおりです。

- 1. [アイデア] タブで、昇格または降格するアイデアを指定します。
- 2. アイデアに 10 ポイント加算するには、アイデアの横の [賛成] をクリックします。アイデアから 10 ポイント減算するには、[反対] をクリックします。



メモ: [新しいアイデアを投稿](#)すると、そのアイデアに自動的に投票され、アイデアのスコアに 10 ポイント加算されます。

関連リンク

- [Ideas の概要](#)
- [アイデアの表示](#)
- [アイデアの検索](#)
- [Salesforce CRM Ideas の使用](#)
- [自分の\[最近の活動\] ページの参照](#)

アイデアの表示

選択可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

必要なユーザ権限	
アイデアタブを参照する	アイデアに対する「参照」
アイデアを表示する、投票する	アイデアに対する「参照」
アイデアを作成する、アイデアにコメントを追加する	アイデアに対する「作成」
アイデアを編集する、アイデアに対するコメントを編集する	アイデアに対する「編集」

次のセクションでは、アイデアの表示方法について説明します。

- [Salesforce.com の \[アイデア\] タブへのアクセス](#)
- [ポータル の \[アイデア\] タブへのアクセス](#)
- [人気のあるアイデアの参照](#)
- [最近のアイデアの参照](#)
- [通算で最も人気のあるアイデアの参照](#)
- [カテゴリ別のアイデアの参照](#)

- ・ [状況別のアイデアの参照](#)
- ・ [他のコミュニティのアイデアの参照](#)
- ・ [アイデアの詳細の表示](#)

Salesforce.com の [アイデア] タブへのアクセス

Salesforce.com では、[アイデア] タブがコミュニティアプリケーションでデフォルトで使用できるようになっています。このアプリケーションは、すべての Salesforce.com ページの右上にある Force.com アプリケーションメニューから選択できます。

システム管理者がプロファイルをカスタマイズして、他のアプリケーションでも [アイデア] タブが表示されるように設定することもできます。また、システム管理者が [アイデア] タブを別のタブ名に変更することもできます。

自分のニーズに合わせて使用可能なタブをカスタマイズする方法は、[ディスプレイのカスタマイズ](#) (ページ 28) を参照してください。



ヒント: [アイデア] タブの上部にある [コミュニティ] リストには、利用可能なすべてのコミュニティが表示され、各コミュニティには、独自の一意のアイデアのグループがあります。

ポータル の [アイデア] タブへのアクセス

カスタマーポータルまたはパートナーポータルへのアクセス権を持つユーザが組織に存在する場合、ポータルの管理者はどちらのポータルでも [アイデア] タブを表示できます。ポータルに表示されるアイデアは、ポータル経由または Salesforce.com 内で作成され、ポータルに公開されます。

人気のあるアイデアの参照

[人気のあるアイデア] サブタブでは、アイデアに対するプラス投票の経過時間を反映した内部計算によってアイデアが並べ替えられます。アイデアの静的な総ポイント数に関係なく、新たにプラス投票を獲得したアイデアが、プラス投票の獲得が古いアイデアよりもページの上の方に表示されます。これにより、過去にプラス投票され古くなったアイデアに対する優先度を下げ、最近人気のあるアイデアを容易に確認できます。

最近のアイデアの参照

[最近のアイデア] タブに、登録された最新のアイデアが一覧表示されます。新しいアイデアが、古いアイデアの上位に表示されます。

通算で最も人気のあるアイデアの参照

[通算トップ] サブタブには、最もポイントの高いアイデアが一覧表示されます。[通算トップ] サブタブと [人気のあるアイデア] サブタブの違いは、[通算トップ] サブタブには、通算ポイント数が多いアイデアが上位に表示されるのに対し、[人気のあるアイデア] サブタブには、最も直近に賛成票を獲得したアイデアが半減期を考慮したアルゴリズムによって判断されて上位に表示されます。

カテゴリ別のアイデアの参照

カテゴリは、システム管理者が定義した値で、アイデアをコミュニティ内で論理サブグループに整理するときに役立ちます。[アイデア] タブの [カテゴリの参照] ドロップダウンリストを使用して、ユーザはアイデアをカテゴ

リ別に絞ることができ、[アイデアの投稿] ページの [カテゴリ] 選択リストで、アイデアにカテゴリを追加することができます。

アイデアをカテゴリ別に参照するには、[カテゴリの参照] ドロップダウンリストからカテゴリを選択します。または、アイデアの説明の下部に表示されている、投稿したユーザの横にあるカテゴリリンクをクリックします。

状況別のアイデアの参照

アイデアの状況により、コミュニティメンバーはアイデアの進捗を追跡できます。たとえば、[レビュー中]、[レビュー済み]、[利用不可]、[利用可能] 等の値をシステム管理者は定義することができます。アイデアの状況は、アイデアのタイトルの横に表示され、すべてのコミュニティメンバーが見ることができます。

特定の状況にあるすべてのアイデアを参照するには、[アイデア] タブに移動し、[状況の参照] ドロップダウンリストから値を選択します。または、アイデアの横にある状況リンクをクリックして、その状況にあるコミュニティにあるすべてのアイデアを参照します。

他のコミュニティのアイデアの参照

管理者は、それぞれ固有のアイデアのリストを持つ複数のコミュニティを作成できます。このため、アイデアを参照するとき、自分が正しいコミュニティを表示していることを確認することが重要です。特定のコミュニティでアイデアを参照するには、ページ上部にある [コミュニティ] リストからコミュニティを選択します。

アイデアの詳細の表示

アイデアのタイトルをクリックすると、そのアイデアの詳細ページが表示されます。アイデアの詳細ページには、次のセクションがあります。

- アイデアの完全なテキスト文やポイント数など、アイデアの詳細
- アイデアに対して投稿されたすべての [コメント](#)
- 新規コメントを追加するためのエリア
- アイデアに投票 (昇格または降格) した最新の 100 ユーザの一覧。新しい投票から順に左から右に並んでいます。
- システム管理者であれば、詳細ページでアイデアを編集、削除またはマージできます。詳細は、[アイデアの削除](#) (ページ 2612)、[アイデアのマージ](#) (ページ 1254)、および [アイデアの投稿と編集](#) (ページ 2602) を参照してください。

関連リンク

[Ideas の概要](#)

[アイデアへの投票](#)

[アイデアに対するコメント](#)

[アイデアの投稿と編集](#)

[Salesforce CRM Ideas の使用](#)

アイデアに対するコメント

選択可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

必要なユーザ権限	
アイデアタブを参照する	アイデアに対する「参照」
アイデアを表示する、投票する	アイデアに対する「参照」
アイデアを作成する、アイデアにコメントを追加する	アイデアに対する「作成」
アイデアを編集する、アイデアに対するコメントを編集する	アイデアに対する「編集」

コメントは、投稿されたアイデアに対するプレーンテキストの応答で、コメントによってアイデアについて議論できます。[アイデア] タブの [コメント] サブタブには、最新のコメントが一覧表示されます。アイデアの詳細ページでは、コメントが古いものから順に並んで表示されます。

アイデアへのコメントの追加

自分の考えや意見を他のコミュニティメンバーと共有するには、次の手順でアイデアにコメントを追加します。

1. [アイデア] タブで、コメントを追加するアイデアを指定します。
2. アイデアのタイトル、またはアイデアの説明の下にある [コメント] リンクをクリックします。
3. アイデアの詳細ページで、[コメントの追加] セクションにあるテキスト入力エリアにコメントを入力します。4,000 文字まで入力できます。

組織が Salesforce CRM Ideas の HTML エディタが有効になっていると、説明に HTML やオンライン画像の参照を含めることができます。HTML エディタが有効になっていない場合は、テキストのみを使用します。詳細は[HTML エディタ使用のヒント](#) (ページ 2610)を参照してください。

4. [投稿] をクリックして、コメントを送信します。

新たに追加されたコメントは、アイデアの詳細ページの [コメント] 関連リストに表示されます。

アイデアに対するコメントの編集

アイデアに対して投稿したコメントを編集する手順は、次のとおりです。

1. アイデアの詳細ページで、コメントの横にある [編集] をクリックします。
2. 必要に応じてコメントを編集します。
3. 作業内容を保存するには、[適用] をクリックします。

アイデアに対するコメントの削除

アイデアに対するコメントを削除するには、アイデアに対する「削除」権限が必要です。

1. アイデアの詳細ページで、コメントの横にある [削除] をクリックします。

2. [OK] をクリックします。

最近投稿されたコメントの表示

Salesforce CRM Ideas コミュニティで最近投稿されたコメントを表示するには、[コメント] サブタブをクリックします。コメントのテキストをクリックすると、該当するアイデアの詳細ページが表示されます。

[コメント] タブには、以下のように表示されます。

- コメントは、最新のものから順に表示されます。
- コメントが投稿されたアイデアのタイトルが、コメントの上に表示されます。
- コメントを投稿したユーザの別名が、コメントテキストの横に表示されます。
- アイデアに対するコメントの総数が、コメントテキスト下のかっこ内に表示されます。たとえば、「コメント [20]」であれば、そのアイデアに 20 件のコメントがあることを表します。

関連リンク

- [Ideas の概要](#)
- [Salesforce CRM Ideas の使用](#)
- [アイデアの表示](#)
- [アイデアの検索](#)

自分の [最近の活動] ページの参照



選択可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

必要なユーザ権限	
アイデアタブを参照する	アイデアに対する「参照」
アイデアを表示する、投票する	アイデアに対する「参照」
アイデアを作成する、アイデアにコメントを追加する	アイデアに対する「作成」
アイデアを編集する、アイデアに対するコメントを編集する	アイデアに対する「編集」

[最近の活動] ページには、コミュニティへの参加に関する最近の活動の概要がすべて含まれています。[最近の活動] ページを表示するには、[アイデア] タブに移動し、ページ右側にある自分の [コミュニティのニックネーム] リンクをクリックします。他のコミュニティメンバーの [最近の活動] ページを表示するには、投稿されているアイデアやコメントの下に表示されるコミュニティメンバーの名前をクリックします。


[最近の活動] ページは、次のアイコンを使用して、コミュニティ内のさまざまな種別の活動を識別します。

-  は、自分が登録したアイデアを示します。

-  は、自分が投票したアイデアを示します。
-  は、自分がアイデアに対して投稿したコメントと、自分のアイデアに対して他のユーザが投稿したコメントを示します。

詳細は、[最近の活動] ページの左側にある次のリンクをクリックしてください。

- [登録したアイデア] には、このコミュニティに自分が投稿したアイデアがリスト表示されます。最も最近のアイデアが先頭に表示されます。
- [登録したアイデア] には、自分が昇格または降格させたこのコミュニティ内のアイデアがリスト表示されます。
- [最近の応答] には、自分のアイデアそれぞれに対して投稿された最も最近のコメントと、自分が以前コメントした各アイデアに対して投稿された最も最近のコメントが表示されます。このセクションは、他のコミュニティメンバーの最近の活動を参照しているときには表示されません。

自分のアイデアやコメントへの最新の応答数をすばやく判断するには、[アイデア] タブの右上角にある最近の応答アイコン () の横を見ます。このアイコンは、新しい応答を受け取った場合にのみ表示されます。



メモ: 独自の画像をアップロードしてデフォルト画像を置き換えることはできません。

関連リンク

- [Ideas の概要](#)
- [アイデアの表示](#)
- [Salesforce CRM Ideas の使用](#)

アイデアの検索

選択可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

必要なユーザ権限	
アイデアタブを参照する	アイデアに対する「参照」
アイデアを表示する、投票する	アイデアに対する「参照」
アイデアを作成する、アイデアにコメントを追加する	アイデアに対する「作成」
アイデアを編集する、アイデアに対するコメントを編集する	アイデアに対する「編集」

1. サイドバーまたはヘッダーのテキストボックスに検索語を入力します。
サイドバーを使用する場合、[高度な検索...] をクリックすると、[追加項目](#) で一致するものを検索できます。

2. [検索] をクリックします。
3. 検索結果から、項目をクリックしてその項目を開くか、[編集] をクリック (使用できる場合) します。

関連リンク

[検索の概要](#)

[Ideas の概要](#)

[アイデアの表示](#)


[Salesforce CRM Ideas の使用](#)

HTML エディタ使用のヒント

HTML エディタには WYSIWYG HTML 編集機能があり、次の操作を実行できます。

- 画像
- ハイパーリンクの挿入
- 段落の配置の変更
- 箇条書きや番号付き箇条書きの作成

実装のヒント

- HTML エディタに入力する HTML タグは、ユーザにはテキストとして表示されます。
- 関連リスト、検索結果、および詳細のフロート表示では、Salesforce.com は HTML の書式設定や画像を含むテキストは表示しません。
- ユーザがハイパーリンクをクリックすると、新しいブラウザウィンドウで開きます。HTML エディタでは、HTTP、HTTPS、そして mailto ハイパーリンクをサポートします。
- 画像を挿入するには、 をクリックし、画像ファイルを参照するか、画像の Web アドレスを指定します。説明を入力します。これは、ユーザが画像の上にカーソルを置いたとき、また画像を使用できない場合に表示されます。画像には、Salesforce.com がアクセスできる URL を含める必要があります。
- 画像は、リストビューとレポートには表示されません。
- HTML エディタの個々の機能は無効にできません。たとえば、ハイパーリンク機能や画像機能は無効にできません。
- HTML エディタは、Salesforce.com でサポートされるすべての言語をサポートします。
- セキュリティ上の理由から、HTML エディタで使用するタグと属性は、[HTML エディタ使用のヒント](#) (ページ 2610) でリストされたものに限られます。Salesforce.com では、アイデアの説明やコメントを保存するときに、サポート対象外のタグと属性を自動的に削除します。Salesforce.com は、潜在的に悪意のある HTML も削除します。Salesforce.com は、サポート対象外の HTML や潜在的に悪意のある HTML を削除しても、ユーザには通知しません。
- HTML エディタは、JavaScript やカスケードスタイルシート (CSS) をサポートしません。

サポートされる HTML タグと属性

HTML エディタでは、次のタグをサポートします。

<a>	<dt>	<q>
<abbr>		<samp>
<acronym>		<small>
<address>	<h1>	
	<h2>	<strike>
<bdo>	<h3>	
<big>	<h4>	<sub>
<blockquote>	<h5>	<sup>
 	<h6>	<table>
<caption>	<hr>	<tbody>
<cite>	<i>	<td>
<code>		<tfoot>
<col>	<ins>	<th>
<colgroup>	<kbd>	<thead>
<dd>		<tr>
		<tt>
<dfn>	<p>	
<div>	<pre>	<var>
<dl>		

これらのタグには属性を含めることができます。


alt	face	size
background	height	src
border	href	style
colspan	rowspan	width

上記の属性には、特定の文字列で始まる URL を含めることができます。

- http:
- https:
- file:
- ftp:
- mailto:
- / (相対リンクの場合)

Salesforce CRM Ideas での HTML エディタの有効化

HTMLエディタは、ほとんどの組織でデフォルトで有効になっています。組織でHTMLエディタが有効になっていない場合、Salesforce CRM Ideas の設定のカスタマイズ(ページ 1250)で説明したように、システム管理者が有効化できます。

 警告: HTML エディタいったん有効にすると、無効にはできません。

HTML エディタを有効にする前に、次の点に注意してください。

- HTML 形式のアイデアの説明それぞれの最大サイズは 32 KB です。各コメントの最大サイズは 4 KB です。
- HTML エディタを使用してアイデアの説明やコメントをテキスト形式で編集して保存すると、Salesforce.com はその説明やコメントを HTML 形式で保存します。
- リストビューと検索結果では、Salesforce.com はアイデアの説明またはコメントの最初の 255 文字のみを表示します。この文字数には、HTML タグも含まれます。

関連リンク

- [Ideas の概要](#)
- [Salesforce CRM Ideas の使用](#)
- [アイデアに対するコメント](#)
- [アイデアの投稿と編集](#)

アイデアの削除

選択可能なエディション: Professional Edition、Enterprise Edition、Unlimited Edition、および Developer Edition

必要なユーザ権限	
アイデアとコメントを削除する	アイデアに対する「削除」

アイデアを削除する手順は、次のとおりです。

1. アイデアの名前をクリックすると、詳細ページが表示されます。
2. [削除] ボタンをクリックします。
3. [OK] をクリックします。

アイデア、そのコメント、また子アイデアがあれば [\[ごみ箱\]](#) に移動されます。[\[ごみ箱\]](#) からアイデアを復元すると、そのアイデアのコメント、投票、および子アイデアも復元されます。

- 関連リンク
- [アイデアのマージ](#)
 - [アイデアの投稿と編集](#)

Ideas のシンジケーションフィードの登録

選択可能なエディション: **Professional** Edition、**Enterprise** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

必要なユーザ権限	
アイデアタブを参照する	アイデアに対する「参照」
アイデアを表示する、投票する	アイデアに対する「参照」
アイデアを作成する、アイデアにコメントを追加する	アイデアに対する「作成」
アイデアを編集する、アイデアに対するコメントを編集する	アイデアに対する「編集」

シンジケーションフィードを使用すると、Salesforce CRM Ideas 内の変更を登録し、外部ニュースリーダーの更新を受信できるようになります。ユーザが Salesforce CRM Ideas シンジケーションフィードに登録するには、次の前提条件が必要です。

- Salesforce CRM Ideas は、Force.com サイトを使用して公開する必要があります。詳細は [Sites の概要](#) (ページ 1393)を参照してください。
- Salesforce CRM Ideas の [\[カテゴリ\]](#) 項目を有効化する必要があります。一部の組織については、この項目がデフォルトで有効になっています。詳細は [\[カテゴリ\] 項目の有効化](#) (ページ 1258)を参照してください。

シンジケーションフィードに登録するには、次の Idea ページでフィードアイコン (📡) をクリックします。

- [\[人気のアイデア\]](#) サブタブ
- [\[最近のアイデア\]](#) サブタブ
- [\[通算トップ\]](#) サブタブ
- [\[コメント\]](#) サブタブ

このフィードには、同じアイデアのものであっても個別にコメントが表示されます。単一アイデアのコメントは [\[コメント\]](#) サブタブにまとめられ、そのアイデアの最新コメント数のみが表示されます。

- [\[最近の活動\] ページ](#)

特定のコミュニティメンバーが投稿したすべてのコメントを含むフィードに登録するには、アイデアの下に表示されるコミュニティメンバーの名前または投稿したコメントをクリックします。コミュニティメンバー

の [最近の活動] ページのフィードアイコンをクリックします。別のコミュニティメンバーの [最近の活動] ページを登録すると、フィードには、そのメンバーの最新のコメントだけが表示され、他のユーザのコメントは表示されません。



メモ: 子アイデア (マスタアイデアと結合されたアイデア) はフィードには表示されません。マスタアイデアのみが表示されます。

関連リンク

[Ideas の概要](#)

[シンジケーションフィードについて](#)

Answers

アンサーの概要

選択可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

必要なユーザ権限	
[Answers] タブを参照する	質問に対する「参照」
質問および質問への回答に必要な権限	質問に対する「作成」
回答への投票に必要な権限	質問に対する「参照」



メモ: Answers では、Microsoft® Internet Explorer 6.0 の使用はサポートされていません。

Answers 用語集

Answers の特性と機能の説明に次の用語が使用されます。

Answers

Answers は、コミュニティアプリケーションの機能の 1 つです。この機能により、ユーザが質問したり、コミュニティメンバーが回答したりすることができます。コミュニティメンバーは、それぞれの回答の役立ち度について投票し、また質問したユーザはベストアンサーとして回答をマークできます。

ベストアンサー

Answers コミュニティのメンバーが質問し、他のコミュニティメンバーが回答を投稿すると、質問者は回答のいずれかをベストアンサーとしてマークできます。ベストアンサーは、質問の真下(その他の回答の上)に表示されます。ベストアンサーを指定することにより、同じ質問のある他のコミュニティメンバーが関連性の最も高く、役立つ情報をすぐに見つけることができます。

コミュニティ

コミュニティは、アイデアと質問を論理グループに整理するときに役立ちます。コミュニティには、それぞれ独自のテーマ、固有のアイデアや質問があります。Professional Edition を使用している組織は、社内の Ideas コミュニティのみ使用できます。その他のすべてのエディションでは、Ideas と Answers で共有されるコミュニティを最大 50 個持つことができます。

Community アプリケーション

Community アプリケーションには、Idea と Answers の機能があります。Community アプリケーションは、Force.com アプリケーションメニューから利用できます。

Answers のデータカテゴリ

[Answers] タブで、データカテゴリを使用して、Answers コミュニティの質問を分類できます。たとえば、ハードウェア製品に関する Answers コミュニティがある場合、データカテゴリにはラップトップ、デスクトップ、プリンタがあります。コミュニティメンバーは、特定のカテゴリ内をすばやく参照し、質問に対する回答を見つけることができます。管理者は、データカテゴリを使用して質問へのアクセスを制御します。

アイデア

アイデアは、Ideas コミュニティのメンバーが投稿した提案です。たとえば、あるコミュニティのテーマが「車の機能に関するアイデア」であれば、「飲み物の温度を維持する耐熱性のカップホルダー」のようなタイトルが、そのコミュニティで適切なアイデアのタイトルになります。また、あるコミュニティのテーマが「当社の福利厚生に関するアイデア」であれば、「職場の託児所」のようなタイトルが、そのコミュニティで適切なアイデアのタイトルになります。

質問

Answers コミュニティに投稿された問題です。コミュニティメンバーが質問すると、他のコミュニティメンバーが質問の解決に役立つ回答を投稿します。


回答




Answers コミュニティの質問に対する回答です。コミュニティメンバーが質問に対して回答すると、質問したメンバーは、いずれかの回答を質問を解決するためのベストアンサーとしてマークできます。

投票、回答

Answers コミュニティで、投票は質問に対する回答が参考になったかどうかを示します。

アイコンの説明

アイコン	説明
	解決された質問です。質問を解決するために、質問したメンバーは回答をベストアンサーに選択します。

アイコン	説明
	コミュニティメンバーが回答している質問です。たとえば、このアイコンは回答数が 4 の質問を示します。回答がない場合、このアイコンには 0 が表示されます。
	質問への回答です。
	質問に対するベストアンサーであるとマークされた回答です。

アンサーの使用

選択可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

必要なユーザ権限	
[Answers] タブを参照する	質問に対する「参照」
質問および質問への回答に必要な権限	質問に対する「作成」
回答への投票に必要な権限	質問に対する「参照」

Answers は、コミュニティアプリケーションの機能の 1 つです。この機能により、ユーザが質問したり、コミュニティメンバーが回答したりすることができます。コミュニティメンバーは、それぞれの回答の役立ち度について投票し、また質問したユーザはベストアンサーとして回答をマークできます。

[Answers] タブでは、次の操作が可能です。

- [質問する](#)
- [質問に対する回答を見つける](#)
- [質問に回答する](#)
- [回答に投票する](#)
- [回答を質問に対するベストアンサーとして特定する](#)
- [すべての質問と回答を表示する](#)
- [返信を知識ベースの記事に変換する](#)
- [質問をケースにエスカレートする](#)

Answers ホームページの右側では、最近の質問や最近回答があった質問、一週間以上未処理の質問を表示して、最近の活動のスナップショットを提供します。

解答に対して「参照」、「作成」、「編集」、および「削除」すべての権限を持つのは、システム管理者のみです。まだ回答がないか、投票されていない場合、標準ユーザおよびポータルユーザは自身の質問を削除できます。

関連リンク

[アンサーの概要](#)

[アンサーの設定](#)

質問する

選択可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

必要なユーザ権限	
[Answers] タブを参照する	質問に対する「参照」
質問および質問への回答に必要な権限	質問に対する「作成」
回答への投票に必要な権限	質問に対する「参照」

質問する手順は次のとおりです。

1. [Answers] タブから質問を入力して [質問する] をクリックします。

コミュニティ内の質問のタイトルや説明を検索し、類似した質問を表示します。同じ質問がすでに投稿されている場合、質問のタイトルをクリックすると、他のコミュニティメンバーがその質問に対して投稿して回答が表示されます。

また、[やり直し] をクリックして、同様の質問の結果をクリアし、別の質問を投稿することもできます。

2. 同じ質問が投稿されていない場合は、[次へ] をクリックします。
3. 質問の説明を入力します。[HTML エディタ](#)を使用して、テキストの形式を設定するか、イメージをアップロードします。
4. 質問のカテゴリを選択します。カテゴリを割り当てない場合、[コミュニティのすべての質問を表示](#)または検索する必要があるため、質問を見つけにくい場合があります。
5. [質問の投稿] をクリックします。

質問したら、コミュニティメンバーが回答を投稿するのを待ちます。質問を解決する[回答をベストアンサーとして選択](#)できます。

関連リンク

[アンサーの概要](#)

[アンサーの使用](#)

[質問への応答](#)

[ケースへの質問のエスカレーション](#)

質問への応答

選択可能なエディション: **Enterprise Edition**、**Unlimited Edition**、および **Developer Edition**

必要なユーザ権限	
[Answers] タブを参照する	質問に対する「参照」
質問および質問への回答に必要な権限	質問に対する「作成」
回答への投票に必要な権限	質問に対する「参照」

質問に答える手順は、次のとおりです。

- [コミュニティまたはカテゴリ内の質問](#)のリストを表示している場合、回答する質問の隣にある[返信]をクリックします。入力スペースに回答を入力し、[返信]をクリックします。
- [質問の詳細を表示](#)している場合、ページ下部の入力スペースに回答を入力し、[返信]をクリックします。

回答を入力したら、[HTML エディタ](#)を使用して、テキストの形式を設定するか、イメージを挿入します。

質問に回答した後、次のようになります。

- コミュニティメンバーは、回答が参考になったかどうかについて投票できます。
- 質問したメンバーは、回答をベストメンバーとして選択できます。

関連リンク

[アンサーの概要](#)

[回答への投票](#)

[質問に対するベストアンサーの選択](#)

[ケースへの質問のエスカレーション](#)

質問に対するベストアンサーの選択

選択可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

必要なユーザ権限	
[Answers] タブを参照する	質問に対する「参照」
質問および質問への回答に必要な権限	質問に対する「作成」
回答への投票に必要な権限	質問に対する「参照」

ユーザが質問した後、そのほかのコミュニティメンバーが投稿した回答をモニタリングし、回答のいずれかをベストアンサーとして選択する必要があります。ベストアンサーは質問の真下に強調表示されるため見つけやすくなり、コミュニティメンバーが質問に対し最も役立つ解決法を特定できます。

Salesforce.com のシステム管理者と質問を投稿したユーザのみが応答をベストアンサーとしてマークできます。

ベストアンサーを選択する手順は次のとおりです。

1. [Answers] タブから質問を検索して、そのタイトルをクリックします。
2. ベストアンサーとする回答を決定し、[「最良の回答」として選択] をクリックします。

ベストアンサーを特定するために、各回答の投票（「参考になった」「参考にならなかった」）を確認してください。もっとも「参考になった」が多い回答には、最も役立つ情報が含まれていると考えられます。質問に多くの回答がある場合、リストの上部にもっとも「参考になった」「参考にならなかった」が多い回答が表示されるよう、[最多投票] で回答を並べ替えます。

ベストアンサーを選択した後、次のようになります。

- 質問が「解決済み」としてマークされます。コミュニティメンバーは、解決済みの質問に対する回答の投稿と投票を続けることができます。
- より参考になる回答がその後投稿されると、その回答をベストアンサーに選択すると、以前のベストアンサーと置き換えられます。
- 解決されていない質問をクリアするには、質問の上の [未回答としてマーク] をクリックします。

関連リンク

[返信からの記事の作成](#)

[質問への応答](#)

[回答への投票](#)

質問の検索と表示

選択可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

必要なユーザ権限	
[Answers] タブを参照する	質問に対する「参照」
質問および質問への回答に必要な権限	質問に対する「作成」
回答への投票に必要な権限	質問に対する「参照」

質問を検索するにはいくつかの方法があります。

- [コミュニティまたはカテゴリ内のすべての質問を参照する](#)。
- [Answers] タブの [検索] 項目を使用して質問を検索します。この項目は、質問と回答のタイトル項目および説明項目を検索し、合致する結果を表示します。

質問を検索した後、質問のタイトルをクリックすると質問詳細ページが開き、そのページには質問のすべての回答が表示されます。質問の詳細ページには、各回答が参考になったメンバーおよび参考にならなかったメンバーの数が表示され、また質問のベストアンサーも表示されます (選択されている場合)。

質問の詳細ページでは、次のことを実行できます。

- [質問に回答する](#)。
- [回答に投票する](#)。
- [回答をベストアンサーに選択する](#)。質問者である場合、またはシステム管理者である場合にのみベストアンサーを選択できます。

質問がすでに解決している場合、質問の上の [未回答としてマーク] をクリックしてその質問を再度開きます。

- 次の条件で回答をソートできます。

最新の回答: 最近投稿された回答をリストの上部に表示します。

最も古い回答: 最も古い回答をリストの上部に表示します。

投票数が最も多い回答: 「参考になった」 および 「参考にならなかった」 の数の合計が最も多い回答をリストの上部に表示します。

関連リンク

[アンサーの概要](#)

[アンサーの使用](#)

回答への投票

選択可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

必要なユーザ権限	
[Answers] タブを参照する	質問に対する「参照」
質問および質問への回答に必要な権限	質問に対する「作成」
回答への投票に必要な権限	質問に対する「参照」

回答に投票すると、最も参考になった (および参考になっていない) 情報を含む回答を示すことにより、Answers コミュニティに貢献します。他のコミュニティメンバーが質問に対する回答を探している場合、回答が受けた「参考になる」や「参考にならない」の数をすばやく確認し、どの回答を読むか決定するための情報を得ることができます。

また、投票数が多いほど、質問したメンバーが[回答をベストアンサーに選ぶ](#)ことが容易になります。

[質問を表示する](#)場合、回答を確認し、回答が役立つ場合は[賛成]、回答に不適切な方法または役に立たない情報が含まれている場合は[反対]を選択します。投票 (+1 または -1) は、その回答の [参考になった] または [参考にならなかった] の合計に含まれます。自分の回答に投票はできません。また各回答にできる回答数は 1 回だけです。

関連リンク

[アンサーの概要](#)

[アンサーの使用](#)

[質問への応答](#)

コミュニティまたはカテゴリ内の質問の参照

選択可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

必要なユーザ権限	
[Answers] タブを参照する	質問に対する「参照」
質問および質問への回答に必要な権限	質問に対する「作成」
回答への投票に必要な権限	質問に対する「参照」

コミュニティまたはカテゴリのすべての質問を表示するには、[Answers] タブに移動し、「Get an Answer」見出しの下に表示されたコミュニティ名またはカテゴリをクリックします。

コミュニティ内の質問の参照

コミュニティ名をクリックしてコミュニティのすべての質問表示したあと、次のことができます。

- [質問する](#)。
- 未処理または解決済みの質問だけを表示するよう、質問を絞り込む。質問したメンバーが回答のいずれかをベストアンサーとして選択した場合、質問は解決済みとみなされます。質問が解決した場合でも、コミュニティメンバーは、回答の投稿と投票を続けることができます。
- 次の条件による質問のソート。

最近の活動: 最近回答のあった質問がリストの上部に表示されます。

最新の質問: 最近投稿された質問をリストの上部に表示します。

最も古い質問: 最も古い質問をリストの上部に表示します。

- 質問の下の [返信] をクリックして、[回答を投稿](#)します。
- カテゴリをクリックすると、そのカテゴリに関連するすべての質問を表示します。

コミュニティ内のすべてのカテゴリは、ページ上部のコミュニティ名の下に表示されます。

[質問アイコン](#)は、質問が解決済みか、また未処理かを示します。

カテゴリ内の質問の参照

コミュニティメンバーが質問すると、1つのカテゴリと質問を関連付け、コミュニティ内で見つけやすくします。カテゴリと関連するすべての質問を参照するには、カテゴリ名をクリックして、カテゴリ詳細ページを表示します。

次の場所からカテゴリをクリックできます。

- [質問を表示](#)する場合、質問に関連するカテゴリが質問の説明の下に表示されます。
- コミュニティ内で質問を参照する場合、コミュニティ内のすべてのカテゴリがコミュニティ名の下に表示されます。
- [Answers ホームページ](#)で、コミュニティ内のすべてのカテゴリがコミュニティ名の下に表示されます。

カテゴリの詳細ページでは、次の操作を実行できます。

- 表示しているカテゴリと自動的に関連付けられる [質問](#) をする。
- カテゴリと関連するすべての質問を表示、または未処理あるいは解決済みの質問のみを表示するよう、質問を絞り込む。質問したメンバーが回答のいずれかをベストアンサーとして選択した場合、質問は解決済みとみなされます。質問が解決した場合でも、コミュニティメンバーは、回答の投稿と投票を続けることができます。
- 次の条件による質問のソート。

最近の活動: 最近回答のあった質問がリストの上部に表示されます。

最新の質問: 最近投稿された質問をリストの上部に表示します。

最も古い質問: 最も古い質問をリストの上部に表示します。

- 質問の下の [\[返信\]](#) をクリックして、[回答を投稿](#) します。

[質問アイコン](#) は、質問が解決済みか、また未処理かを示します。

関連リンク

[アンサーの概要](#)

質問と回答の表示

選択可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

必要なユーザ権限	
[Answers] タブを参照する	質問に対する「参照」
質問および質問への回答に必要な権限	質問に対する「作成」
回答への投票に必要な権限	質問に対する「参照」

ユーザがアクティブなコミュニティメンバーとなると、[Answers] タブの任意のページの上部で [\[私の質問 & 返信\]](#) をクリックして、投稿したすべての質問および回答のリストを表示できます。

質問のリストを表示すると、解決した質問、および未解決の質問をすばやく特定できます(解決済みの質問にはベストアンサーがあります。)。次の条件で質問を並べ替えることができます。





- 最新の質問: 最近投稿された質問をリストの上部に表示します。
- 最近の活動: 最近投稿された質問と最近回答のあった質問がリストの上部に表示されます。
- 最も古い質問: 最も古い質問をリストの上部に表示します。

回答のリストを表示している場合、質問のタイトルが回答の前にリンクとして表示されます。次の条件で回答を並べ替えることができます。

- 最新の回答: 最近投稿された回答をリストの上部に表示します。

- 最も古い回答: 最も古い回答をリストの上部に表示します。
- 投票数が最も多い回答: 「参考になった」および「参考にならなかった」の数の合計が最も多い回答をリストの上部に表示します。

次の表は、ページに表示されるアイコンについて説明したものです。

アイコン	説明
	解決された質問です。質問を解決するために、質問したメンバーは 回答をベストアンサーに選択 します。
	コミュニティメンバーが回答している質問です。たとえば、このアイコンは回答数が4の質問を示します。回答がない場合、このアイコンには0が表示されます。
	質問への回答です。
	質問に対するベストアンサーであるとマークされた回答です。

関連リンク

[アンサーの概要](#)

[質問する](#)

[質問への応答](#)

返信からの記事の作成

選択可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

必要なユーザ権限	
[Answers] タブを参照する	質問に対する「参照」
質問および質問への回答に必要な権限	質問に対する「作成」
返信を昇格する	「記事の表示」 、 質問に対する「編集」 、 ユーザの詳細ページでチェックされている Knowledge ユーザ

Answers コミュニティで、特に役に立つ返信を[知識ベース](#)の記事にすることができます。記事を作成する手順は、次のとおりです。

1. 質問のタイトルをクリックして、質問とその返信が記載されている詳細ページを表示します。
2. 知識ベースに追加する返信上で、[記事に昇格] をクリックします。
3. 記事を編集します。表示される項目は返信に割り当てられているデフォルトの記事タイプにより異なりますが、次の事項はすべての記事タイプで共通です。
 - ・ [タイトル] 項目に質問のタイトルが表示されます。
 - ・ [概要] 項目に返信が表示されます。
 - ・ 記事に対し、新しいデータカテゴリを選択できます。回答とは異なり、記事では複数のカテゴリグループをサポートします。



メモ: システム管理者は[記事タイプ](#)と[任命先](#)を変更できます。

4. [保存] をクリックします。これで元の返信に、記事との関連付けを示す状況メッセージが表示されます。記事が公開されると、返信に対するメッセージには記事へのリンクが含まれます。

関連リンク

[アンサーの概要](#)

[Salesforce Knowledge とは?](#)

[記事の公開](#)

ケースへの質問のエスカレーション

選択可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition

必要なユーザ権限	
[Answers] タブを参照する	質問に対する「参照」
質問および質問への回答に必要な権限	質問に対する「作成」
ケースを作成する	ケースに対する「作成」

質問が未解決のまま残っていたり、返信に満足しない場合、システム管理者と信頼できるコミュニティメンバーは質問をケースにエスカレートできます。ケースの作成後、質問が存続する限り、質問の詳細ページにケースへのリンクが表示されます。このリンクには、ケースの状況も表示されます。



メモ: ケースをクローズしても質問は解決済みとマークされません。また、質問が解決してもケースはクローズされません。つまり、ケースと質問は別個に更新する必要があります。

質問をケースにエスカレートする手順は次のとおりです。

1. 質問のタイトルをクリックして、質問の詳細ページを表示します。
2. [ケースにエスカレート] をクリックします。このボタンは、システム管理者が [ケースを適切に設定](#) した場合にのみ表示されます。
3. デフォルトの値を変更する場合は、ケース項目を更新します。質問のタイトルが自動的にケースの件名になります。
4. [保存] をクリックします。質問の詳細ページに戻り、解決のため [ケース 所有者] にケースが表示されます。

関連リンク

[質問する](#)

エンタイトルメント管理

資格

エンタイトルメント管理の概要

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition (Service Cloud 付属)

エンタイトルメント管理では、ユーザおよびサポート担当者は次のことを行います。

- 顧客がサポート対象であるかどうかの確認
- 顧客のサービス契約の作成および維持
- 最初の応答および解決時間など、各顧客独自のサービスレベルの指定
- サービスレベルに、担当者にケースの解決方法を指示する時間ベースの自動プロセスの指定

エンタイトルメント管理の機能

エンタイトルメント管理には、顧客に適切なサービスレベルを提供できる次の機能が含まれています。

エンタイトルメントの確認

顧客にケースを作成する前に、サポート担当者はその顧客がサポートの対象であることを確認できます。以下に、サポート担当者がエンタイトルメントを使用する方法の例を示します。

1. 顧客がサポートに電話をします。
2. サポート担当者が電話をかけてきた顧客の取引先、取引先責任者、納入商品、またはサービス契約を検索します、
3. 担当者は、[エンタイトルメント] 関連リストに有効なエンタイトルメントがあることを確認します。
4. 担当者は、エンタイトルメントからケースを作成します。

サービスレベルの定義

ユーザは、保証、登録内容、保守契約など、さまざまな種類の顧客サポートを示すサービス契約を作成および保持できます。各サービス契約には、契約に含まれる特定の商品を含めることができます。

サービスレベルの設定

ケースのサービスレベルがほぼ違反している、違反している、または正常に完了した場合、サポートチームが実行する必要のあるアクションを指定する時間ベースのプロセスをエンタイトルメントに追加できます。

ポータルアクセス権の提供

ポータルユーザがサービス契約やエンタイトルメントを表示できるよう、エンタイトルメント管理をカスタマーポータルまたはパートナーポータルに追加し、適切なエンタイトルメントでケースを作成できます。

エンタイトルメントおよびサービスレベルのレポート

管理者は、カスタムレポートタイプを使用して、エンタイトルメントおよびサービス契約についてレポートを実行し、作成できるレポート基準を定義します。[カスタムレポートタイプの概要](#) (ページ 2413) を参照してください。



重要: エンタイトルメント管理項目を有効化、作成、および更新できるのは、Service Cloud を使用している組織のユーザのみです。

エンタイトルメント管理用語集

エンタイトルメント管理機能について説明する場合、次の用語が使用されます。

資格

エンタイトルメントを使用して、顧客がカスタマーサポートの対象であるかどうかを確認し、顧客にケースを作成することができます。顧客は、特定の納入商品、取引先、またはサービス契約によって、サポートの対象となる場合があります。エンタイトルメントの設定に応じて、[エンタイトルメント] タブまたは取引先、取引先責任者、納入商品、またはサービス契約の [エンタイトルメント] 関連リストからエンタイトルメントを表示できます。[エンタイトルメント] 関連リストで [ケースの作成] をクリックして、適切なエンタイトルメント、取引先、取引先責任者、納入商品が自動的に含まれるケースを作成することができます。

設定されると、[エンタイトルメント] 関連リストまたは [エンタイトルメントテンプレート] 関連リストを使用して、既存のエンタイトルメントを取引先責任者や商品に追加できます。

エンタイトルメントは、[Web-to-ケース](#) または [電子メール-to-ケース](#) で作成されたケースには自動的に適用されません。必要に応じて、Apex コードを使用してエンタイトルメントをこれらの機能に追加できます。[Force.com Apex コードの概要](#) (ページ 1705) を参照してください。

エンタイトルメント担当者

エンタイトルメント担当者は、カスタマーサポートの受け取りを指定された取引先責任者です。たとえば、指定の発信者です。エンタイトルメントの [取引先責任者] 関連リストまたは取引先責任者の [エンタイトルメント] 関連リストに記載されます。

エンタイトルメント担当者には、ページレイアウト、検索レイアウト、ボタン、リンク、またはレコードタイプはありません。

エンタイトルメントテンプレート

エンタイトルメントテンプレートは、商品にすばやく追加できる、事前定義されたカスタマサポートの条件です。たとえば、ユーザが顧客に提供される商品にエンタイトルメントを容易に追加できるよう Web サポートまたは電話サポートのエンタイトルメントテンプレートを作成できます。

サービス契約

サービス契約は、カスタマーサポートの種類について、ユーザと顧客の間に交わされた契約です。サービス契約は、保証、登録内容、サービスレベル契約 (SLA) など、さまざまな種類のカスタマーサポートを示します。

サービス契約の設定に応じて、[サービス契約] タブまたは取引先、取引先責任者、納入商品、またはサービス契約の [サービス契約] 関連リストからサービス契約を表示および作成できます。

契約品目

契約品目は、サービス契約に含まれる特定の商品です。サービス契約の [契約品目] 関連リストにのみ契約品目は表示され、契約の関連リストには表示されません。組織が商品を使用する場合にのみ、契約品目を使用できます。商品、価格表、およびスケジュールの概要(ページ1997)を参照してください。スケジュールは、契約品目に表示されません。カスタマーポータルユーザは、契約品目にアクセスできません。

マイルストーン

マイルストーンは、サポートプロセスで必要なステップで、各顧客に提供するサービスレベルを示す指標です。たとえば、マイルストーンには、ケースの最初の対応や解決時間が含まれます。マイルストーンには、ケースについて次の状態のいずれかが表示されます。

マイルストーンの状態	説明	例
✓ 適合	ケースのマイルストーンは完了、または違反していません。 新しいケースは違反していないため、適合と表示されます。	ケースの最初の対応は完了、または違反していません。
🔴 未処理の違反	ケースのマイルストーンに違反があります。サポートプロセスのステップが完了していません。	ケースの最初の対応が不完全です。
🟡 処理済の違反	ケースのマイルストーンに違反がありました。サポートプロセスのステップは完了しています。	ケースの最初の対応は不完全ですが、完了しています。

レポートウィザードで[マイルストーン付きケース]レポートタイプを選択してカスタムレポートを作成し、マイルストーン付きケースのリストを表示できます。マイルストーン項目で絞り込むケースリストビューを作成して、マイルストーン付きケースを表示することもできます。カスタムリストビューの作成(ページ185)を参照してください。

エンタイトルメントプロセス

エンタイトルメントプロセスは、サポートチームがケースを解決するために実行する必要があるすべてのステップ(マイルストーン)を含むタイムラインです。各プロセスには、顧客に適切なサービスレベルをどのように設定するかを決めるために必要なロジックが含まれています。

すべてのエンタイトルメントにエンタイトルメントプロセスが必要なわけではありません。たとえば、エンタイトルメントが顧客が電話サポートの対象であり、電話サポートの営業時間が年中無休24時間であることを示す場合があります。その定義に詳細を追加する必要がある場合、エンタイトルメントプロセスを使用します。たとえば、2時間後に顧客のケースが未解決となった場合に特定の人に電子メールで通知する必要がある場合などです。

ケースは、次のようにエンタイトルメントプロセスを通過します。

1. サポート担当者がエンタイトルメントプロセスのあるエンタイトルメントをケースに追加します。

2. 基準日、またはカスタムの日付/時刻項目に基づいて、ケースがプロセスに投入されます。カスタムの日付/時刻項目を使用して、プロセスに投入されるとトリガされるケースの日付を編集できます。
3. 基準が合致するマイルストーンをケースに割り当てます。たとえば、マイルストーンの基準が「優先度次の文字列に一致する 高」で、ケースの「優先度」が「高」の場合、ケースを「優先度次の文字列に一致する 高」のマイルストーンに割り当てます。

ケースは一度に1つのマイルストーンと関連付けられます。プロセスを通過するごとに多くのマイルストーンと関連付けることができます。

4. マイルストーンのアクションは、ケースの警告、違反、または成功のワークフローアクションがいつ起動するのか、起動するかどうかを決定します。
5. サポート担当者は、ケースを更新して、マイルストーンのアクションを完了します。
6. ケースが更新されると、ケースはエンタイトルメントプロセスを通過し、基準に合致するマイルストーンを開始します。
7. ケースは、カスタムの基準に基づいて、またはケースが終了した場合にプロセスを終了します。

エンタイトルメントプロセスの構築では、次のことを実行します。

1. [エンタイトルメントモデルの選択](#)
2. [マイルストーンの設定](#)
3. [エンタイトルメントプロセスの設定](#)
4. [マイルストーンのエンタイトルメントプロセスへの追加](#)
5. [マイルストーンアクションのエンタイトルメントプロセスへの追加](#)
6. [エンタイトルメントプロセスのエンタイトルメントへの追加](#)

エンタイトルメントプロセスは、エンタイトルメントが割り当てられたケースにのみ適用されます。

エンタイトルメントプロセス項目で絞り込むケースリストビューを作成して、エンタイトルメントが割り当てられたケースを表示できます。[カスタムリストビューの作成](#) (ページ 185)を参照してください。


有効なエンタイトルメントプロセスを表示またはキャンセルするには、[エンタイトルメントプロセスキューの監視](#) (ページ 776)を参照してください。

マイルストーンアクション

マイルストーンアクションは、エンタイトルメントプロセスの各ステップ ([マイルストーン](#)) で発生する、時間ベースのワークフローアクションです。たとえば、マイルストーンアクションには、最初の対応が違反となる1時間前に電子メールアラートを指定のユーザに送信こと、最初の対応が正常に完了する1分後に特定の項目を自動的に更新することなどがあります。

次の3つのアクションをマイルストーンに追加できます。

アクションの種類	説明
🟢 成功時のアクション	マイルストーンが正常に完了した場合に実行するアクション。
⚠️ 警告時のアクション	マイルストーンが違反に近い場合に実行するアクション。

アクションの種類	説明
 違反時のアクション	マイルストーンが違反した場合に実行するアクション。

各アクションの種類の次のアクションを自動化できます。

自動化の種類	説明	例
ToDo	ToDo を特定ユーザに割り当てます。ToDo の [件名]、[状況]、[優先度]、および [期日] を指定できます。	最初の対応が違反している場合に顧客に電話で通知する ToDo を作成します。
電子メールアラート	特定のテンプレートを指定の受信者に電子メールで送信します。	このケースの最初の対応が違反に近い場合、ケース所有者に通知します。
項目自動更新	選択した項目の値を変更します。固定値を設定することも、数式を作成して設定することもできます。	最初の対応が違反に近い場合、ケースの [優先度] 項目を高に更新します。
アウトバウンドメッセージ	メッセージを指定の受信者に電子メールで送信します。ユーザ名とそのメッセージに含めるデータを指定することもできます。	最初の対応が正常に終了した後、一部またはサービスに関するデータを外部システムに送信します。

関連リンク

[エンタイトルメントの確認](#)

[ケースの概要](#)

[納入商品の概要](#)

[商品、価格表、およびスケジュールの概要](#)

[カスタマーポータルの設定](#)

[パートナーポータルの設定](#)

[エンタイトルメント管理のベストプラクティス](#)

[エンタイトルメント管理の開始](#)

エンタイトルメント管理の開始

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition (Service Cloud 付属)

必要なユーザ権限	
エンタイトルメントを設定するには	「エンタイトルメントの管理」 、 「アプリケーションのカスタマイズ」

エンタイトルメントを設定する前に、サポート担当者がサポート対象を確認するポイント、プロセスに含まれる詳細の度合いを決定します。

契約またはサービス契約がサポートの対象であることの確認が必要なケース

これらのオブジェクトの [エンタイトルメント] タブまたは [エンタイトルメント] 関連リストからエンタイトルメントを表示および作成できるように、エンタイトルメントを設定できます。

エンタイトルメントをページレイアウトに追加する 当てはまるケース オブジェクト	
取引先	取引先の 1 つ以上の取引先責任者がサポートの対象である場合。
取引先責任者	特定の取引先責任者がサポートの対象である場合。
納入商品	特定の納入商品 (購入商品) がサポートの対象である場合。
サービス契約	サポート担当者が特定のサービス契約にサポートが含まれていることを確認できる場合。

[エンタイトルメント] 関連リストには [ケースの作成] リンクがあり、そこから自動的に適せるなエンタイトルメントを含む新しいケースを作成できます。ケースには、エンタイトルメントの取引先、取引先責任者、または納入商品の情報が含まれます。

エンタイトルメント管理プロセスの詳細度

サポート担当者がエンタイトルメントの確認が必要な場合に応じて、エンタイトルメント管理プロセスの詳細度を決定できます。さまざまな詳細度に応じて、エンタイトル管理について 3 つのモデルがあります。

エンタイトルメントのモデル	目的	使用する条件	参照先
エンタイトルメントのみ	ケースを作成する前に、サポート担当者は契約が顧客サポートの対象であることを確認します。	<ul style="list-style-type: none"> サービス契約の一部として顧客のエンタイトルメントを管理する必要はありません。 エンタイトルメントには、更新プロセスはありません。 顧客はエンタイトルメントを購入することはありません。商品に付属しています (保証)。 顧客のエンタイトルメントは短期間におけるものであり、それぞれ独立して管理されます。 	エンタイトルメントの設定 (ページ2634)を参照してください。
エンタイトルメントを含むサービス契約	取引先責任者であるサポート担当者は、サービス契約に基づき、サポートの対象となります。	<ul style="list-style-type: none"> エンタイトルメントは、対象の商品とは別に購入および管理され、サービス契約の一部となります。 顧客のエンタイトルメントは、契約レベルで更新されます。 Salesforce.com は顧客サポートには使用されますが、サービス契約管理には使用されません。 	エンタイトルメントを含むサービス契約の設定 (ページ 2636)を参照してください。
契約品目およびエンタイトルメントを含むサービス契約	取引先責任者であるサポート担当者は、サービス契約の品目に基づき、サポートの対象となります。	<ul style="list-style-type: none"> Salesforce.com は顧客サポートおよび顧客のサービス契約管理に使用されます。 	契約品目およびエンタイトルメントを含むサービス契約

エンタイトルメントのモデル	使用する条件	参照先
	<ul style="list-style-type: none"> サポートチームは、移行、差し込み、更新など、サービス契約トランザクションを管理します。 保証、登録内容、またはその他のサポート商品が注文の品目として表示され、1つまたは複数のエンタイトルメントに対応付けられます。 注文管理システムとの統合により、エンタイトルメントが作成および更新されます。 	約の設定 (ページ 2638)を参照してください。

関連リンク

[エンタイトルメント管理の概要](#)

[エンタイトルメントの確認](#)

エンタイトルメントの設定

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition (Service Cloud 付属)

必要なユーザ権限	
エンタイトルメントを設定するには	「エンタイトルメントの管理」 、 「アプリケーションのカスタマイズ」

エンタイトルメントを設定する前に、[エンタイトルメント管理の開始](#) (ページ 2632)を参照して、サポートチームに最適なエンタイトルメントモデルを確認してください。

エンタイトルメントを設定するには

1. 次のようにして、エンタイトルメントを有効化します。

1. [あなたの氏名] ▶ [設定] ▶ [カスタマイズ] ▶ [エンタイトルメント管理] ▶ [設定] をクリックします。
2. [エンタイトルメントの有効化] および [保存] を選択します。

2. エンタイトルメント項目をカスタマイズします。

追加情報をエンタイトルメントに追加できるようになります。

3. エンタイトルメントのページレイアウトをカスタマイズします。

表示するエンタイトルメント項目を指定できます。エンタイトルメントがサポートするケース数を制限するには、これらの項目をエンタイトルメントページレイアウトに追加します。

項目	説明
障害あたり	エンタイトルメントがサポートするケース数を制限します。
資格あたりのケース	エンタイトルメントがサポートするケース数の合計。
<Remaining/>ケース	エンタイトルメントがサポートできるケース数。エンタイトルメントを伴うケースが作成されるごとに、この項目の値が小さくなります。

4. ケースのページレイアウトをカスタマイズして、[資格名] 参照項目を追加します。

エンタイトルメントをケースに追加できます。

5. 取引先、取引先責任者、納入商品のページレイアウトをカスタマイズし、エンタイトルメント関連リストを追加します。

エンタイトルメントを確認し、適切なエンタイトルメント、取引先、取引先責任者、および納入商品と自動的に関連付けられるケースを作成できます。

6. エンタイトルメント項目に項目レベルセキュリティを設定します。

この設定により、ユーザがアクセスできるエンタイトルメント項目を選択できます。

7. [エンタイトルメント] タブをアプリケーションに追加します。

特定のアプリケーションに [エンタイトルメント] タブを表示できるようになります。

8. 必要に応じて、次の操作が可能です。

- エンタイトルメントの関連リストをカスタマイズし、ケースおよび取引先責任者を追加します。

これにより、ユーザは次のことができます。

エンタイトルメントと関連するケースおよび取引先責任者を表示する
適切なエンタイトルメントと関連付けられたケースを自動的に作成する
エンタイトルメントに取引先責任者を追加する

- ・ ケースにルックアップ検索条件項目を設定し、ケースの返されるエンタイトルメント関連項目を制限します。
- ・ エンタイトルメントテンプレートを設定して、ユーザが商品に追加できる顧客サポートの条件を事前に定義します。
- ・ マイルストーンを設定して、サポートプロセスの必須ステップ(ケースの最初の対応および解決時間)を定義します。
- ・ エンタイトルメントプロセスを設定し、サポートチームがケースを解決するために実行する必要があるすべてのステップ(マイルストーン)を設定します。

9. エンタイトルメントを作成します。

関連リンク

- エンタイトルメント管理の概要
- エンタイトルメントの確認
- エンタイトルメント管理のベストプラクティス

エンタイトルメントを含むサービス契約の設定

必要なユーザ権限	
エンタイトルメントおよびサービル契約の設定に必要な権限	「エンタイトルメントの管理」、 「アプリケーションのカスタマイズ」

サービス契約にエンタイトルメントを設定する前に、[エンタイトルメント管理の開始](#) (ページ 2632)を参照して、サポートチームに最適なエンタイトルモデルを確認してください。

サービル契約にエンタイトルメントを設定するには

1. 次のようにして、エンタイトルメントを有効化します。
 1. [\[あなたの氏名\]](#) ➤ [\[設定\]](#) ➤ [\[カスタマイズ\]](#) ➤ [\[エンタイトルメント管理\]](#) ➤ [\[設定\]](#) をクリックします。
 2. [\[エンタイトルメントの有効化\]](#) および [\[保存\]](#) を選択します。
2. 次のようにして、サービス契約を設定します ([\[あなたの氏名\]](#) ➤ [\[設定\]](#) ➤ [\[カスタマイズ\]](#) ➤ [\[エンタイトルメント管理\]](#) ➤ [\[サービス契約\]](#))。
 1. [サービス契約項目をカスタマイズ](#) します。
追加情報をサービス契約に追加できるようになります。
 2. [サービス契約のページレイアウトをカスタマイズ](#) します。
表示するサービス契約項目を指定できます。

3. サービス契約項目に**項目レベルセキュリティ**を設定します。

この設定により、ユーザがアクセスできるサービス契約項目を選択できます。

4. **[サービス契約] タブをアプリケーションに追加します。**

特定のアプリケーションに [サービス契約] タブを表示できるようになります。

5. **取引先および取引先責任者のページレイアウトをカスタマイズ**し、サービス契約関連リストを追加します。

取引先および取引先責任者のサービス契約を作成、更新および確認できます。

6. **サービス契約を作成します。**

3. 次のようにして、エンタイトルメントを設定します (**[あなたの氏名] ▶ [設定] ▶ [カスタマイズ] ▶ [エンタイトルメント管理] ▶ [資格]**)。

1. **エンタイトルメント項目をカスタマイズします。**

追加情報をエンタイトルメントに追加できるようになります。

2. **エンタイトルメントのページレイアウトをカスタマイズします。**

表示するエンタイトルメント項目を指定できます。エンタイトルメントがサポートするケース数を制限するには、これらの項目をエンタイトルメントページレイアウトに追加します。

項目	説明
障害あたり	エンタイトルメントがサポートするケース数を制限します。
資格あたりのケース	エンタイトルメントがサポートするケース数の合計。
<Remaining/>ケース	エンタイトルメントがサポートできるケース数。エンタイトルメントを伴うケースが作成されるごとに、この項目の値が小さくなります。

3. **ケースのページレイアウトをカスタマイズ**して、[資格名] 参照項目を追加します。

エンタイトルメントをケースに追加できます。

4. **取引先、取引先責任者、納入商品、およびサービス契約のページレイアウトをカスタマイズ**し、エンタイトルメント関連リストを追加します。

エンタイトルメントを確認し、適切なエンタイトルメント、取引先、取引先責任者、および納入商品と自動的に関連付けられるケースを作成できます。

5. エンタイトルメント項目に**項目レベルセキュリティ**を設定します。

この設定により、ユーザがアクセスできるエンタイトルメント項目を選択できます。

6. **[エンタイトルメント] タブをアプリケーションに追加します。**

特定のアプリケーションに [エンタイトルメント] タブを表示できるようになります。

7. 必要に応じて、次の操作が可能です。
- ・ [エンタイトルメントの関連リストをカスタマイズ](#)し、ケースおよび取引先責任者を追加します。

これにより、ユーザは次のことができます。

エンタイトルメントと関連するケースおよび取引先責任者を表示する

適切なエンタイトルメントと関連付けられたケースを自動的に作成する

エンタイトルメントに取引先責任者を追加する

・ [ケースにルックアップ検索条件項目を設定](#)し、ケースの返されるエンタイトルメント関連項目を制限します。

・ [エンタイトルメントテンプレートを設定](#)して、ユーザが商品に追加できる顧客サポートの条件を事前に定義します。

・ [マイルストーンを設定](#)して、サポートプロセスの必須ステップ (ケースの最初の対応および解決時間) を定義します。

・ [エンタイトルメントプロセスを設定](#)し、サポートチームがケースを解決するために実行する必要があるすべてのステップ (マイルストーン) を設定します。

8. [エンタイトルメントを作成](#)します。
- 関連リンク

[エンタイトルメント管理の概要](#)

[エンタイトルメントの確認](#)

[エンタイトルメント管理のベストプラクティス](#)
- ## 契約品目およびエンタイトルメントを含むサービス契約の設定
- 使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition (Service Cloud 付属)
- | 必要なユーザ権限 | |
|--|-------------------|
| サービルの契約および契約品目へのエンタイトルメント
の設定に必要な権限 | 「エンタイトルメントの管理」 |
| | 「アプリケーションのカスタマイズ」 |
- サービス契約に契約品目およびエンタイトルメントを設定する前に、次のことを実行してください。
1. サポートチームに最適なエンタイトルメントモデルを決定します。[エンタイトルメント管理の開始](#)(ページ 2632)を参照してください。
- 2638

2. 組織が商品を使用していることを確認します。商品を使用する場合にのみ、契約品目項目を使用できます。
[商品のホームページ](#)(ページ1998)および[商品、価格表、およびスケジュールの概要](#)(ページ1997)を参照してください。

サービス契約に契約品目およびエンタイトルメントを設定するには

1. 次のようにして、エンタイトルメントを有効化します。
 1. [\[あなたの氏名\]](#) ▶ [\[設定\]](#) ▶ [\[カスタマイズ\]](#) ▶ [\[エンタイトルメント管理\]](#) ▶ [\[設定\]](#) をクリックします。
 2. [\[エンタイトルメントの有効化\]](#) および [\[保存\]](#) を選択します。
2. 次のようにして、サービス契約を設定します ([\[あなたの氏名\]](#) ▶ [\[設定\]](#) ▶ [\[カスタマイズ\]](#) ▶ [\[エンタイトルメント管理\]](#) ▶ [\[サービス契約\]](#))。
 1. [サービス契約項目をカスタマイズ](#)します。
追加情報をサービス契約に追加できるようになります。
 2. [サービス契約のページレイアウトをカスタマイズ](#)します。
表示するサービス契約項目を指定できます。
 3. サービス契約項目に[項目レベルセキュリティ](#)を設定します。
この設定により、ユーザがアクセスできるサービス契約項目を選択できます。
 4. [\[サービス契約\] タブをアプリケーションに追加](#)します。
特定のアプリケーションに [\[サービス契約\]](#) タブを表示できるようになります。
 5. [取引先および取引先責任者のページレイアウトをカスタマイズ](#)し、サービス契約関連リストを追加します。
取引先および取引先責任者のサービス契約を作成、更新および確認できます。
 6. [サービス契約を作成](#)します。
3. 次のようにして、契約品目を設定します ([\[あなたの氏名\]](#) ▶ [\[設定\]](#) ▶ [\[カスタマイズ\]](#) ▶ [\[エンタイトルメント管理\]](#) ▶ [\[サービス契約\]](#) ▶ [\[<ContractLineItems/>\]](#))。
 1. [サービス契約項目をカスタマイズ](#)します。
追加情報を契約品目に追加できるようになります。
 2. [サービス契約品目ページレイアウトをカスタマイズ](#)します。
表示する契約品目項目を指定できます。
 3. [サービス契約のページレイアウトをカスタマイズ](#)し、契約品目関連リストを追加します。
サービス契約の契約品目を作成、編集、削除できるようになります。
契約品目は、サービス契約の [\[契約品目\]](#) 関連リストにのみ表示されます。
 4. 契約品目に[項目レベルセキュリティ](#)を設定します。
この設定により、ユーザがアクセスできる契約品目を選択できます。
 5. [契約品目をサービス契約に追加](#)します。

4. 次のようにして、エンタイトルメントを設定します ([あなたの氏名] ▶ [設定] ▶ [カスタマイズ] ▶ [エンタイトルメント管理] ▶ [資格])。

1. エンタイトルメント項目をカスタマイズします。

追加情報をエンタイトルメントに追加できるようになります。

2. エンタイトルメントのページレイアウトをカスタマイズします。

表示するエンタイトルメント項目を指定できます。エンタイトルメントがサポートするケース数を制限するには、これらの項目をエンタイトルメントページレイアウトに追加します。

項目	説明
障害あたり	エンタイトルメントがサポートするケース数を制限します。
資格あたりのケース	エンタイトルメントがサポートするケース数の合計。
<Remaining/>ケース	エンタイトルメントがサポートできるケース数。エンタイトルメントを伴うケースが作成されるごとに、この項目の値が小さくなります。

3. ケースのページレイアウトをカスタマイズして、[資格名] 参照項目を追加します。

エンタイトルメントをケースに追加できます。

4. 取引先、取引先責任者、納入商品、およびサービス契約のページレイアウトをカスタマイズし、エンタイトルメント関連リストを追加します。

エンタイトルメントを確認し、適切なエンタイトルメント、取引先、取引先責任者、および納入商品と自動的に関連付けられるケースを作成できます。

5. エンタイトルメント項目に項目レベルセキュリティを設定します。

この設定により、ユーザがアクセスできるエンタイトルメント項目を選択できます。

6. [エンタイトルメント] タブをアプリケーションに追加します。

特定のアプリケーションに [エンタイトルメント] タブを表示できるようになります。

7. 必要に応じて、次の操作が可能です。

- エンタイトルメントの関連リストをカスタマイズし、ケースおよび取引先責任者を追加します。

これにより、ユーザは次のことができます。

エンタイトルメントと関連するケースおよび取引先責任者を表示する
適切なエンタイトルメントと関連付けられたケースを自動的に作成する
エンタイトルメントに取引先責任者を追加する

- ケースにルックアップ検索条件項目を設定し、ケースの返されるエンタイトルメント関連項目を制限します。

- ・ [エンタイトルメントテンプレートを設定](#)して、ユーザが商品に追加できる顧客サポートの条件を事前に定義します。
 - ・ [マイルストーンを設定](#)して、サポートプロセスの必須ステップ (ケースの最初の対応および解決時間) を定義します。
 - ・ [エンタイトルメントプロセスを設定](#)し、サポートチームがケースを解決するために実行する必要があるすべてのステップ ([マイルストーン](#)) を設定します。
8. [エンタイトルメントを作成](#)します。

関連リンク

[エンタイトルメント管理の概要](#)

[エンタイトルメントの確認](#)

[エンタイトルメント管理のベストプラクティス](#)

マイルストーンの設定

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition (Service Cloud 付属)

必要なユーザ権限	
エンタイトルメントを設定するには	「エンタイトルメントの管理」

マイルストーンは、サポートプロセスで必要なステップで、各顧客に提供するサービスレベルを示す指標です。たとえば、マイルストーンには、ケースの最初の対応や解決時間が含まれます。チームがケースを解決するために、マイルストーンがエンタイトルメントプロセスでどのような働きをするかについての詳細は、[エンタイトルメント管理の概要](#) (ページ 2627)を参照してください。

マイルストーンを設定する前に、[エンタイトルメントモデルを選択](#)する必要があります。

エンタイトルメントを設定するには

1. [\[あなたの氏名\]](#) ► [\[設定\]](#) ► [\[カスタマイズ\]](#) ► [\[エンタイトルメント管理\]](#) ► [\[マイルストーン\]](#) をクリックします。
2. [\[新規マイルストーン\]](#) をクリックします。
3. 名前と説明を入力します。

「最初の応答時間」や「解決時間」など、一般的なサポートタスクにちなんで名前を付けることをお勧めします。これにより、ケースまたはエンタイトルメントプロセスでマイルストーンが表示された場合に、理解しやすくなります。

4. [\[保存\]](#) をクリックします。
5. [ケースのページレイアウトをカスタマイズ](#)します。

- ・ 次のマイルストーン項目を追加します。

項目	説明
マイルストーン状況	ケースのマイルストーンの状態を示します。
マイルストーン状況アイコン	<p>次のアイコンのいずれかを表示して、ケースのマイルストーンの状態を示します。</p> <p>✓ 適合</p> <p>🚫 未処理の違反</p> <p>⚠ 処理済の違反</p> <p>エンタイトルメント管理の概要(ページ2629)を参照してください。</p>

- ケースのマイルストーン関連リストを追加します。ケースのマイルストーンを表示できます。

[ケースのマイルストーン関連リストをカスタマイズ](#)して、次の項目を追加できます。

項目	説明
Elapsed Time	マイルストーンの完了に必要な時間を示します。自動的に算出して、ケースに営業時間を追加します。
残り時間	マイルストーンが違反となるまでの残り時間を示します。自動的に算出して、ケースに営業時間を追加します。
ターゲットレスポンス	マイルストーンを完了する時間を示します。自動的に算出して、ケースに営業時間を追加します。

6. 任意で、マイルストーンを含む[エンタイトルメントプロセスを作成](#)します。



メモ: マイルストーンをエンタイトルメントプロセスに追加した後、時間ベースのワークフローアクションを追加できます。[マイルストーンアクションのエンタイトルメントプロセスへの追加](#)(ページ2648)を参照してください。

関連リンク

[エンタイトルメント管理の概要](#)

[エンタイトルメントの確認](#)

[ケースのマイルストーン関連リストの使用](#)

エンタイトルメントプロセスの設定

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition (Service Cloud 付属)

必要なユーザ権限
エンタイトルメントプロセスを設定するのに必要な権限 「エンタイトルメントの管理」

エンタイトルメントプロセスは、サポートチームがケースを解決するために実行する必要があるすべてのステップ(マイルストーン)を含むタイムラインです。各プロセスには、顧客に適切なサービスレベルをどのように設定するかを決めるために必要なロジックが含まれています。ケースがエンタイトルメントプロセスをどのように通過するかについての例は、[エンタイトルメントプロセスの定義](#) (ページ 2629)を参照してください。

エンタイトルメントプロセスを設定する前に、次のことを実行してください。

1. [エンタイトルメントモデルの選択](#)
2. [マイルストーンの設定](#)

最大 20 件のエンタイトルメントプロセスを作成、そしてエンタイトルメントプロセスごとに最大 10 件のマイルストーンを含むことができます。エンタイトルメントプロセスおよびマイルストーンの数の増加についての詳細は、[salesforce.com](#) にお問い合わせください。

エンタイトルメントプロセスを設定するには

1. [\[あなたの氏名\]](#) ▶ [\[設定\]](#) ▶ [\[カスタマイズ\]](#) ▶ [\[エンタイトルメント管理\]](#) ▶ [\[エンタイトルメントプロセス\]](#) をクリックします。
2. [\[新しいエンタイトルメントプロセス\]](#) をクリックします。
3. 名前と説明を入力します。
4. [\[有効\]](#) を選択してプロセスを有効化します。



ヒント: プロセスに[マイルストーンアクション](#)を追加したあと、エンタイトルメントプロセスを有効化する必要がある場合があります。これは、有効にしてケースに適用した後は、プロセスのマイルストーンアクションを更新したり削除したりできないためです。

5. エンタイトルメントプロセスを開始および終了するケースの基準を選択します。





項目	説明	実行する追加アクション
ケースのプロセス開始	ケース作成日に基づく ケースが作成されたときにプロセスを開始するかどうかを選択する。	いいえ。

項目	説明	実行する追加アクション
	<p>ケースのカスタムの日付/時刻項目に基づく</p> <p>ケースがプロセスを開始するときに決定する、ケースのカスタム日付/時刻項目の値が必要かどうかを選択する。</p>	<p>はい、カスタムの日付/時刻を選択するドロップダウンリストが表示されます。カスタムの日付ではなく、カスタムの日付/時刻のみを選択できます。</p>
ケースのプロセス終了	<p>ケースがいつ終了するかに基づく</p> <p>ケースを終了したときにプロセスを終了するかどうかを選択する。</p>	<p>いいえ。</p>
	<p>カスタム基準に基づく</p> <p>定義した基準に基づいてプロセスを終了するかどうかを選択する。</p>	<p>はい、次のいずれかを選択します。</p> <ul style="list-style-type: none"> 「条件が一致する」を選択し、プロセスを終了するためにケースが満たす必要のある検索条件を選択します。たとえば、「優先度」項目が [低] になっているケースでプロセスを終了するには、ケースの検索条件を「優先度 次の文字列と一致する 低」に設定します。 <p>組織で複数の言語を使用している場合は、検索条件は組織のデフォルトの言語で指定します。 [高度なオプション...] リンクをクリックして、最大25の検索条件を追加でき、最大 255 文字を指定できます。</p> <ul style="list-style-type: none"> 「数式の評価が true になる」を選択し、「True」または「False」の値を返す数式を入力します。数式が「True」を返した場合にプロセスを終了します。たとえば、「優先度」項目が低で「発生源」が電子メールまたは Web の場合、数式 (Case: Priority equals Low AND (Case: Case Origin

項目	説明	実行する追加アクション
		equals Email, Web) がケースをプロセス外に移行します。数式の使用方法についての詳細は、 数式の作成 (ページ962)を参照してください。

6. [保存] をクリックします。
7. 必要に応じて、次の操作が可能です。
- ・ [マイルストーンをエンタイトルメントプロセスへ追加](#)

・ [ケースのページレイアウトをカスタマイズ](#)して次の項目を追加

項目	説明
スケジュール	<p>ケースの進捗状況は、エンタイトルメントプロセスのマイルストーンへの到達度となります。マイルストーンをクリックまたはマウスポインタを置くと、マイルストーンの詳細が表示されます。マイルストーンには、次のアイコンが表示されます。</p> <div><div></div>完了したマイルストーン</div> <div><div></div>中断したマイルストーン</div> <p>スケジュールズームツールに沿ってハンドルアイコン()をドラッグすると、過去の将来のマイルストーンが表示されます。</p> <p>「スケジュール」項目をケースのページレイアウトに追加する場合、隣のレンチアイコン()をクリックし、ケースに項目名が表示されるよう、「ラベルを表示」を選択します。</p>
資格処理開始時刻	<p>ケースがエンタイトルメントプロセスを開始した時刻。ケースに対する「編集」権限を持っている場合にのみ、時刻を更新またはリセットできます。時刻をリセットする場合、次のようになります。</p> <p>終了または完了したマイルストーンは影響を受けません。</p>

項目	説明
	完了していないマイルストーンは、新しい開始時刻に基づいて調整されます。
資格処理終了時刻	ケースがエンタイトルメントプロセスを終了した時刻。
中止	ケースのエンタイトルメントプロセスを停止します。顧客の回答を待機しているとき必要な場合があります。
中止開始日	ケースのエンタイトルメントプロセスが停止した日時を示します。



メモ: エンタイトルメントプロセスは、エンタイトルメントが割り当てられたケースにのみ適用されます。

関連リンク

[エンタイトルメント管理の概要](#)

[エンタイトルメントプロセスキューの監視](#)

マイルストーンアクションのエンタイトルメントプロセスへの追加

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition (Service Cloud 付属)

必要なユーザ権限
マイルストーンをエンタイトルメントプロセスに追加する 「エンタイトルメントの管理」

マイルストーンは、サポートプロセスで必要なステップで、各顧客に提供するサービスレベルを示す指標です。たとえば、マイルストーンには、ケースの最初の対応や解決時間が含まれます。エンタイトルメントプロセスのマイルストーンを使用して、サポートプロセスのステップを指定します。

マイルストーンをエンタイトルメントプロセスに追加する前に、次のことを実行してください。

1. [エンタイトルメントモデルの選択](#)
2. [マイルストーンの設定](#)
3. [エンタイトルメントプロセスの設定](#)

最大20件のエンタイトルメントプロセスを作成、そしてエンタイトルメントプロセスごとに最大10件のマイルストーンを含むことができます。

マイルストーンをエンタイトルメントプロセスに追加する

1. [あなたの氏名] ▶ [設定] ▶ [カスタマイズ] ▶ [エンタイトルメント管理] ▶ [エンタイトルメントプロセス] をクリックします。
2. エンタイトルメントプロセスの名前をクリックします。
3. マイルストーン関連リストで [新規] をクリックします。
4. マイルストーンを選択します。
5. [タイムトリガ(分)] に、アクションを開始する前にマイルストーンを完了するために必要な時間(分)を入力します。
6. マイルストーンをいつ開始するか選択します。

選択	目的	使用する条件
マイルストーン条件	<p>マイルストーンをケースに適用する(ケース条件が一致する)ときに、マイルストンの「目標日」を計算できます。</p> <p>これは、エンタイトルメントプロセスの開始時間と一致する場合もしない場合もありますが、通常はケースが作成されたときです。</p>	<p>マイルストンの「目標日」は、それがケースにいつ適用されるかを基準とします。たとえば、サポートで問題は欠陥であると考えた場合の、ケースの開発への再割り当てです。これは、いつでも発生しうる事態であり、エンタイトルメントプロセスの開始(スケジュール)に基づくものではありません。</p>
エンタイトルメントプロセス	<p>エンタイトルメントプロセスが開始すると(デフォルトでは、ケースが作成されたとき)、マイルストンの「目標日」を計算します。</p>	<p>マイルストンの「目標日」は、エンタイトルメントプロセスの開始(スケジュール)を基準とします。たとえば、ケースの最初のレスポンスと解決時間です。ケースでは、常に、エンタイトルメントプロセスを開始する「目標日」を計算します。</p>

7. ケースがエンタイトルメントプロセスの複数のマイルストーンの基準を満たす場合、マイルストーンを処理する順序を入力します。たとえば、1、2、3 というようになります。最初の対応や、「優先度」が高いケースのある最初の対応など、類似したマイルストーンがある場合は、順序を入力してください。

ケースは、エンタイトルメントプロセスで一度に満たすことができるマイルストーンは1つだけです。

8. ケースがマイルストーンについて満たす必要のある基準を入力します。
 - ・ 「条件が一致する」を選択し、マイルストーンをケースに適用するためにケースが満たす必要のある検索条件を選択します。たとえば、「優先度」項目が[高]になっているケースにマイルストーンを適用するには、ケースの検索条件を「優先度 次の文字列に一致する 高」に設定します。

組織で複数の言語を使用している場合は、検索条件は組織のデフォルトの言語で指定します。[高度なオプション...] リンクをクリックして、最大 25 の検索条件を追加でき、最大 255 文字を指定できます。

- ・ [数式の評価が true になる] を選択し、「True」または「False」の値を返す数式を入力します。数式が「True」を返した場合、マイルストーンをケースに適用します。たとえば、[優先度] 項目が高で [発生源] が電子メールまたは Web の場合、数式 (Case: Priority equals High) AND (Case: Case Origin equals Email, Web) がマイルストーンをケースに適用します。数式の使用方法についての詳細は、[数式の作成](#) (ページ 962) を参照してください。




9. [保存] をクリックします。

10. 必要に応じて、次の操作が可能です。

- ・ [エンタイトルメントのページレイアウトをカスタマイズ](#) し、マイルストーン関連リストを追加します。エンタイトルメントのマイルストーンを表示できます。
- ・ [エンタイトルメントプロセスのマイルストーンにアクションを追加](#) します。



メモ: [スケジュール] 項目に、エンタイトルメントプロセスに追加されるマイルストーンが表示されます。

- ・  マイルストーンアイコン () はマイルストーンを表します。
- ・ マイルストーンをクリックまたはマウスポインタを置くと、マイルストーンの詳細が表示されます。
- ・ スケジュールズームツールに沿ってハンドルアイコン () をドラッグすると、過去の将来のマイルストーンが表示されます。

関連リンク

[エンタイトルメント管理の概要](#)

[エンタイトルメントの確認](#)

マイルストーンアクションのエンタイトルメントプロセスへの追加

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition (Service Cloud 付属)

必要なユーザ権限	
マイルストーンアクションをエンタイトルメントプロセスに追加するには	「エンタイトルメントの管理」、 「アプリケーションのカスタマイズ」

マイルストーンアクションは、エンタイトルメントプロセスの各ステップ (マイルストーン) で発生する、時間ベースのワークフローアクションです。たとえば、マイルストーンアクションには、最初の対応が違反となる 1

時間前に電子メールアラートを指定のユーザに送信こと、最初の対応が正常に完了する1分後に特定の項目を自動的に更新することなどがあります。マイルストーンに追加できるアクションや自動プロセスの種類については、[マイルストーンアクション](#) (ページ 2630)を参照してください。

マイルストーンアクションをエンタイトルメントプロセスに追加する前に、次のことを実行してください。

1. [エンタイトルメントモデルの選択](#)
2. [マイルストーンの設定](#)
3. [エンタイトルメントプロセスの設定](#)
4. [マイルストーンのエンタイトルメントプロセスへの追加](#)

マイルストーンアクションをエンタイトルメントプロセスに追加するには

1. [\[あなたの氏名\]](#) ▶ [\[設定\]](#) ▶ [\[カスタマイズ\]](#) ▶ [\[エンタイトルメント管理\]](#) ▶ [\[エンタイトルメントプロセス\]](#) をクリックします。
2. エンタイトルメントプロセスの名前をクリックします。
3. マイルストーン関連リストで、マイルストーン名をクリックします。
4. 次のように、アクションをマイルストーンに追加します。

[ワークフローアクションの追加]を 目的 クリックして、次の項目を選択しま す。		例
新規 ToDo	ToDo を作成	最初の対応が違反している場合に顧客に電話で通知するToDoを作成します。
新規電子メール	電子メール作成	このケースの最初の対応が違反に近い場合、ケース所有者に通知します。
新規項目自動更新	項目自動更新の定義	最初の対応が違反に近い場合、ケースの「優先度」項目を高に更新します。
新規アウトバウンドメッセージ	アウトバウンドメッセージの定義	最初の対応が正常に終了した後、一部またはサービスに関するデータを外部システムに送信します。
既存アクションの選択	既存のアクションの選択	既存の電子メールアラートを使用して、このケースの最初の対応が違反に近い場合にケース所有者に通知します。



メモ: 時間ベースで警告および違反アクションを行うには、まずタイムトリガを追加します。成功時のアクションのタイムトリガは、マイルストーンのタイムトリガです。

[ワークフローアクションの追加] ボタンは最初 [成功時のアクション] セクションでに表示されます。タイムトリガを追加すると、ボタンは [警告時のアクション] セクションおよび [違反時のアクション] に表示されます。

- タイムトリガをマイルストーンに追加するには、[タイムトリガの追加] をクリックします。
タイムトリガアクションは、組織の[営業時間](#)内のみ実行されます。
- 時間ベースのアクションをタイムトリガに追加するには、タイムトリガの下にある [ワークフローアクションの追加] をクリックします。
各種のマイルストーンアクションには、最大 10 件のアクションと 10 件のタイムトリガを追加できます。

必要に応じて、次の操作が可能です。

- 変更するアクションまたはタイムトリガの横にある [編集] をクリックします。
- エンタイトルメントプロセスからアクションを削除するには、横にある [削除] をクリックします。エンタイトルメントプロセスからマイルストーンが削除されますが、マイルストーンアクションは削除されません。
- マイルストーンからタイムトリガを削除するには、横にある [削除] をクリックします。これでタイムトリガが削除され、そのアクションがエンタイトルメントプロセスから削除されますが、マイルストーンアクションは削除されません。[ワークフローアクションの追加] をクリックし [既存アクションの選択] を選択すると、そのアクションをまだ利用できます。

関連リンク

[エンタイトルメント管理の概要](#)

エンタイトルメントテンプレートの設定

使用可能なエディション: Enterprise Edition、 Unlimited Edition、および Developer Edition (Service Cloud 付属)
--

必要なユーザ権限
エンタイトルメントテンプレートを設定するのに必要 「エンタイトルメントの管理」 な権限

エンタイトルメントテンプレートは、商品にすばやく追加できる、事前定義されたカスタマサポートの条件です。たとえば、ユーザが顧客に提供される商品にエンタイトルメントを容易に追加できるよう Web サポートまたは電話サポートのエンタイトルメントテンプレートを作成できます。

エンタイトルメントテンプレートを設定する前に、[エンタイトルメントモデルを選択](#)する必要があります。エンタイトルメントテンプレートは、サービス契約に契約品目およびエンタイトルメントモデルを設定しなくても使用できます。

エンタイトルメントテンプレートを設定するのに必要な権限

1. [あなたの氏名] ▶ [設定] ▶ [カスタマイズ] ▶ [エンタイトルメント管理] ▶ [資格] ▶ [テンプレート] をクリックします。
2. [新規テンプレート] をクリックします。
3. 次の詳細情報を入力します。

項目	説明
エンタイトルメントテンプレート名	エンタイトルメントテンプレートの名前。 電話サポートのように、内容がわかるような名前を使用することをお勧めします。これにより、商品の関連リストに表示された場合に、エンタイトルメントテンプレートについてわかりやすくなります。
期間(日)	エンタイトルメントが有効な日数。
エンタイトルメントプロセス	エンタイトルメントプロセスのエンタイトルメントへの追加 エンタイトルメントプロセスは、サポートチームがケースを解決するために実行する必要のあるすべてのステップ(マイルストーン)を含むタイムラインです。各プロセスには、顧客に適切なサービスレベルをどのように設定するかを決めるために必要なロジックが含まれています。
障害あたり	エンタイトルメントがサポートするケース数を制限します。
資格あたりのケース	エンタイトルメントがサポートするケース数の合計。 この項目は、「障害あたり」項目が選択されている場合にのみ表示されます。
営業時間	エンタイトルメントのサポートされている 営業時間 。
種別	Web、電話など、エンタイトルメントの種類。 管理者は項目の値をカスタマイズできます。

4. [保存] をクリックします。
5. [商品のページレイアウトをカスタマイズ](#)し、エンタイトルメントテンプレート関連リストを追加します。

[エンタイトルメントテンプレート関連リストをカスタマイズ](#)して、「種別」項目および「営業時間」項目を追加できます。Web サポートや電話サポートなどのエンタイトルメントの種類、そしてエンタイトルメントに適用される営業時間が表示されます。

6. [保存] をクリックします。

関連リンク

- エンタイトルメント管理の概要
- エンタイトルメントの確認

ケースのエンタイトルメント関連ルックアップ検索条件の設定

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition (Service Cloud 付属)

必要なユーザ権限
ケースのエンタイトルメント関連ルックアップ検索条「エンタイトルメントの管理」件の設定に必要な権限

ケースにルックアップ検索条件項目を設定し、返されるエンタイトルメント関連項目を制限できます。たとえば、ポータルユーザがケースを作成して「資格名」項目を選択した場合、取引先または取引先責任者に登録されたエンタイトルメントのみを選択できます。[ルックアップ検索条件について](#) (ページ 930)を参照してください。

ケースのエンタイトルメント関連ルックアップ検索条件を設定するには

1. **「あなたの氏名」** ▶ **[設定]** ▶ **[カスタマイズ]** ▶ **[エンタイトルメント管理]** ▶ **[設定]** をクリックします。
2. 参照項目に返す項目を選択します。

ケースの参照項目	クリック	戻り値
納入商品	ケースに同じ取引先がある	ケースの取引先に登録されている納入商品。
	ケースに同じ取引先責任者がいる	ケースの取引先責任者に登録されている納入商品。
	ケースの取引先のエンタイトルメント	ケースの取引先に属するエンタイトルメントの関連納入商品
	ケースの取引先責任者のエンタイトルメント	ケースの取引先責任者に関連するエンタイトルメントの関連納入商品
資格	有効な状況	有効な状況のエンタイトルメント。
	ケースに同じ取引先がある	ケースの取引先と関連付けられているエンタイトルメント。

ケースの参照項目	クリック	戻り値
	ケースに同じ納入商品がある	ケースの納入商品と関連付けられているエンタイトルメント。
	ケースに同じ取引先責任者がいる	ケースの取引先責任者と関連付けられているエンタイトルメント。

複数の項目を選択すると、AND 関数として機能します。たとえば、「ケースに同じ取引先がある」と「ケースに同じ取引先責任者がいる」を選択すると、「納入商品」項目に返される項目を、ケースの取引先「および」取引先責任者に登録された納入商品に制限されます。



ヒント: サポート担当者のサポート対象の確認方法に合致する項目を選択します。たとえば、サポート担当者が取引先に基づいてサポートを確認する場合、取引先関連の項目を選択します。

3. [保存] をクリックします。

関連リンク

[エンタイトルメント管理の概要](#)

エンタイトルメント管理のベストプラクティス

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition (Service Cloud 付属)

実装のヒント

- エンタイトルメントを設定する前に、サポート担当者がサポート対象を確認するポイント、プロセスに含まれる詳細の度合いを決定します。[エンタイトルメント管理の開始](#) (ページ 2632)を参照してください。
- 項目値がいつ変更されたかを確認できるよう、エンタイトルメント、サービス契約、契約品目に対する項目履歴管理を設定します。[項目履歴管理](#) (ページ 943)を参照してください。
- 組織が商品を使用する場合にのみ、契約品目を使用できます。[商品、価格表、およびスケジュールの概要](#) (ページ 1997)を参照してください。
- 契約品目のリストビューを作成することはできません。[カスタムリストビューの作成](#) (ページ 185)を参照してください。
- エンタイトルメントは共有できません。エンタイトルメントに取引先がある場合、その共有は取引先共有を継承します。[取引先の共有](#) (ページ 60)を参照してください。
- 契約品目の共有はできません。契約品目の共有は、サービス契約の共有を継承します。たとえば、サービス契約の「参照」権限を持つユーザは、契約品目の「参照」権限を継承します。[サービス契約の共有](#) (ページ 2679)を参照してください。
- 顧客またはパートナーがエンタイトルメントまたはサービス契約にアクセスする必要がある場合、エンタイトルメントまたはサービス契約をポータルに追加します。[カスタマーポータルの設定](#) (ページ 1448)および[パートナーポータルの設定](#) (ページ 2737)を参照してください。

ポータルユーザは内部サポートプロセスに関する情報にアクセスできないため、ポータルユーザのケースページレイアウトにエンタイトルメントプロセス項目 [資格処理開始時刻]、[資格処理終了時刻]、[中止]、および [中止開始日] を追加しないでください。

- [障害あたり] 項目を使用して、ケースのエンタイトルメントサポートの回数を制限する場合、[障害あたりのケース] 項目と [＜Remaining/>ケース] 項目の項目レベルセキュリティを、障害サポートごとに変更できないユーザのプロファイルの参照専用を設定することをお勧めします。 [項目レベルセキュリティの設定](#) (ページ 578) を参照してください。
- ユーザが追加情報を追加できるよう、エンタイトルメント、サービス契約、契約品目をカスタマイズします。 [項目のカスタマイズ](#) (ページ 897) を参照してください。
- エンタイトルメントは、Web-to-ケースまたは電子メール-to-ケースで作成されたケースには自動的に適用されません。必要に応じて、Apex コードを使用してエンタイトルメントをこれらの機能に追加できます。 [Web ケースの取り込み](#) (ページ 1204)、[電子メール-to-ケースまたはオンデマンド電子メール-to-ケースの設定](#) (ページ 1189)、および [Force.com Apex コードの概要](#) (ページ 1705) を参照してください。
- エンタイトルメントプロセスを使用せずにマイルストーンをケースに追加することはできません。エンタイトルメントプロセスが参るストーンをケースに適用します。
- ケースのエンタイトルメントの差し込み項目はサポートされていません。たとえば、[エンタイトルメント名 {!Case.Entitlement}] 差し込み項目を電子メールテンプレートに追加する場合でも、テンプレートに項目は投入されません。 [差し込み項目を使用するためのガイドライン](#) (ページ 435) を参照してください。

ベストプラクティス

- ケースにルックアップ検索条件項目を設定し、返されるエンタイトルメント関連項目を制限します。たとえば、ポータルユーザがケースを作成して [資格名] 項目を選択した場合、取引先または取引先責任者に登録されたエンタイトルメントのみを選択できます。 [ケースのエンタイトルメント関連ルックアップ検索条件の設定](#) (ページ 2652) を参照してください。
- Apex コードを使用して、一意の基準に合致するケースのマイルストーンを [完了] として自動的にマークします。たとえば、サポート担当者がケースから電子メールを送信した場合に最初の応答マイルストーンを [完了] としてマークする電子メールメッセージの Apex トリガを作成できます。 [Force.com Apex コードの概要](#) (ページ 1705) および [Apex トリガの定義](#) (ページ 1716) を参照してください。
- 一括移行ツールを使用して、あるユーザの複数のサービス契約を別のユーザに移行します。 [データの所有権の一括移行](#) (ページ 662) を参照してください。
- チームが提供または販売するエンタイトルメントの種類に合致するように、エンタイトルメントの [種別] 項目の値をカスタマイズします。たとえば、Web サポートやオンライントレーニングなどです。 [項目の編集](#) (ページ 926) を参照してください。
- ユーザが次の 3 つの状態のいずれかを容易に確認できるよう、[状況アイコン] 項目をエンタイトルメント、サービス契約、契約品目のページレイアウトに追加します。

✔ 有効

✖ 期限切れ

◇ 無効

項目をページレイアウトに追加するには、[ページレイアウトのカスタマイズ](#) (ページ 1097) を参照してください。

- 共有ルールを使用して、ユーザアクセス権限を、所有していないサービス契約に割り当てます。組織のデフォルトのサービス契約共有モデルを拡張することはできません。 [共有設定の管理](#) (ページ 558) を参照してください。

- 商品を使用する場合、エンタイトルメントテンプレートを設定して、ユーザが商品に追加できるサポートの条件を事前に定義します。[エンタイトルメントテンプレートの設定](#) (ページ 2650)を参照してください。
- ケースを解決するためにサポートチームが実行する必要のあるすべてのステップが設定されるよう、エンタイトルメントプロセスを設定します。[エンタイトルメントプロセスの設定](#) (ページ 2643)を参照してください。
- エンタイトルメントプロセスを設定すると、マイルストーンアクションをプロセスに追加した後に有効化する必要がある場合があります。これは、有効にしてケースに適用した後は、プロセスのマイルストーンアクションを更新したり削除したりできないためです。

新しいエンタイトルメントプロセスを作成し、ケースに適用されているアクティブな既存のプロセスを置き換えることをお勧めします。

- 最大 20 件のエンタイトルメントプロセスを作成、そしてエンタイトルメントプロセスごとに最大 10 件のマイルストーンを含むことができます。エンタイトルメントプロセスおよびマイルストーンの数増加についての詳細は、[salesforce.com](#) にお問い合わせください。
- カスタムレポートタイプを使用して、エンタイトルメントおよびサービス契約についてレポートを実行し、作成できるレポート基準を定義します。[カスタムレポートタイプの概要](#) (ページ 2413)および[サポートレポート](#) (ページ 2368)を参照してください。
- マイルストーン項目で絞り込むケースリストビューを作成して、マイルストーン付きケースを表示できます。[カスタムリストビューの作成](#) (ページ 185)を参照してください。
- エンタイトルメントプロセスキューを使用して、アクティブなエンタイトルメントプロセスのアクションを表示またはキャンセルします。[エンタイトルメントプロセスキューの監視](#) (ページ 776)を参照してください。

関連リンク

[エンタイトルメント管理の概要](#)

エンタイトルメントの作成

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition (Service Cloud 付属)

必要なユーザ権限
エンタイトルメントを作成またはコピーするのに必要 エンタイトルメントに対する「作成」な権限

エンタイトルメントは、取引先責任者または取引先が顧客サポートを受ける対象となるかどうかを指定します。

エンタイトルメントを作成するには

- [エンタイトルメント] タブの [新規] タブまたは取引先、納入商品、またはサービス契約のエンタイトルメント関連リストの [新規資格] をクリックします。

管理者は、どこにエンタイトルメントを作成できるかを決定します。



メモ:

- ・ 既存のエンタイトルメントを取引先責任者に追加するには、エンタイトルメント関連リストの [エンタイトルメントの追加] をクリックします。
- ・ 既存のエンタイトルメントテンプレートを商品に追加するには、エンタイトルメントテンプレート関連リストの [エンタイトルメントテンプレートの追加] をクリックします。

取引先責任者または商品に新しいエンタイトルメントを作成できません。

2. 次の項目を入力します。

項目	説明
取引先名	エンタイトルメントに関連付けられた取引先の名前。 [参照] ダイアログボックスで納入商品をすばやく検索するには、[絞り込み条件] 項目から基準を選択します。管理者は、 ルックアップ検索条件を設定 して、検索条件の値および結果を制限します。
納入商品名	エンタイトルメントに関連付けられた 納入商品 の名前。 納入商品は、顧客が購入した特定の商品を示します。 納入商品の概要 (ページ 1942)を参照してください。
営業時間	エンタイトルメントのサポートされている 営業時間 。 ケースの営業時間は、エンタイトルメントの営業時間より優先されます。エンタイトルメントの営業時間は、エンタイトルメントから作成されたケースにのみ営業時間を追加します。たとえば、営業時間のあるエンタイトルメントを、すでに営業時間が設定されているケースに追加した場合、エンタイトルメントの営業時間は無視されます。
障害あたり	エンタイトルメントがサポートするケース数を制限します。
資格あたりのケース	エンタイトルメントがサポートするケース数の合計。 この項目は、[障害あたり] 項目が選択されている場合にのみ表示されます。
<ContractLineItem/>	エンタイトルメントに関連付けられた契約品目 (商品) の名前。
終了日	エンタイトルメントが有効な最後の日。

項目	説明
資格名	<p>エンタイトルメントの名前。</p> <p>電話サポートのように、内容がわかるような名前を使用することをお勧めします。これにより、取引先、取引先責任者、納入商品の関連リストに表示された場合に、エンタイトルについてわかりやすくなります。</p>
サービス契約	<p>エンタイトルメントに関連付けられたサービス契約の名前。</p> <p>[参照] ダイアログボックスでサービス契約をすばやく検索するには、[絞り込み条件] 項目から基準を選択します。管理者は、ルックアップ検索条件を設定して、検索条件の値および結果を制限します。</p>
開始日	エンタイトルメントが有効な最初の日。
エンタイトルメントプロセス	<p>エンタイトルメントプロセスのエンタイトルメントへの追加</p> <p>エンタイトルメントプロセスは、サポートチームがケースを解決するために実行する必要のあるすべてのステップ(マイルストーン)を含むタイムラインです。各プロセスには、顧客に適切なサービスレベルをどのように設定するかを決めるために必要なロジックが含まれています。</p>
<Remaining/>ケース	<p>エンタイトルメントがサポートできるケース数。エンタイトルメントを伴うケースが作成されるごとに、この項目の値が小さくなります。</p> <p>この項目は、[障害あたり] 項目が選択されている場合にのみ表示されます。</p>
状況	エンタイトルメントの状況。
状況アイコン	<p>次のアイコンのいずれかを表示して、エンタイトルメントの状態を示します。</p> <ul style="list-style-type: none"> ✔ 有効 ✖ 期限切れ 🕒 無効
種別	<p>Web、電話など、エンタイトルメントの種類。</p> <p>管理者は項目の値をカスタマイズできます。</p>

3. [保存] をクリックします。



ヒント: エンタイトルメントの[コピー]をクリックして、既存のエンタイトルメントから新しいエンタイトルメントをすばやく作成できます。顧客の複数のエンタイトルメントを作成できます。

関連リンク

- [エンタイトルメント管理の概要](#)
- [エンタイトルメントの確認](#)
- [エンタイトルメントの表示と編集](#)
- [エンタイトルメントの削除](#)
- [エンタイトルメントの検索](#)

エンタイトルメントの表示と編集

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition (Service Cloud 付属)

必要なユーザ権限	
エンタイトルメントの参照に必要な権限	エンタイトルメントに対する「参照」権限
エンタイトルメントの変更に必要な権限	エンタイトルメントに対する「編集」

エンタイトルメントの表示

エンタイトルメントの詳細を表示するには、[エンタイトルメント] タブ、リストページ、または次の項目にあるエンタイトルメント関連リストを使用します。

- 取引先
- 取引先責任者
- 納入商品
- サービス契約

エンタイトルメント関連リストには、その項目に関連付けられているすべてのエンタイトルメントが表示されます。

エンタイトルメントテンプレートの詳細を表示するには、商品のエンタイトルメント関連リストを使用します。

管理者は、どこにエンタイトルメントおよびエンタイトルメントテンプレートを表示できるかを決定します。

エンタイトルメントの編集

エンタイトルメントを更新するには、[編集] をクリックして、項目を変更し、[保存] をクリックします。

詳細ページで項目を直接編集するには、[インライン編集](#)を使用します。インライン編集が有効になっていない場合は、salesforce.com のシステム管理者にお問い合わせください。

エンタイトルメント関連リスト

エンタイトルメントの下部には、ケース、取引先責任者、マイルストーン、履歴、活動、メモ、添付ファイルなど、エンタイトルメントに関連する情報が表示されます。

次の項目をクリックできます。

- 詳細を表示する項目
- **[number]** 件さらに表示する]: リスト内の項目数を拡大します。
- **[一覧を表示]**: リスト全体を示すページが表示されます。

共有

エンタイトルメントは共有できません。エンタイトルメントに取引先がある場合、その共有は[取引先共有](#)を継承します。

エンタイトルメントの印刷

レコードの詳細の[印刷用表示](#)を開くには、ページの右上にある **[印刷用に表示]** をクリックします。

関連リンク

[エンタイトルメント管理の概要](#)

[移動](#)

[エンタイトルメントの項目](#)

[エンタイトルメントの作成](#)

[エンタイトルメントの削除](#)

[エンタイトルメントの確認](#)

[エンタイトルメントの検索](#)

[エンタイトルメントホーム](#)

エンタイトルメントホーム

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition (Service Cloud 付属)

必要なユーザ権限	
[エンタイトルメント] タブを参照する	エンタイトルメントに対する「参照」権限
エンタイトルメントの参照に必要な権限	エンタイトルメントに対する「参照」権限
エンタイトルメントを作成するには	エンタイトルメントに対する「作成」

[エンタイトルメント] タブをクリックすると、エンタイトルメントホームページが表示されます。

- 項目の絞り込みリストを表示するには、[ビュー] ドロップダウンリストから事前定義済みのリストを選択するか、[新規ビューの作成] をクリックして、自分専用の **カスタムビュー** を定義します。作成したビューを編集または削除するには、[ビュー] ドロップダウンリストから選択し、[編集] をクリックします。
- エンタイトルメントを含むコンソールを設定している場合、[コンソール] タブをクリックして検索し、エンタイトルメントとそれに関連するレコードを 1 画面内で検索、表示、編集できます。[\[コンソール\] タブの表示](#) (ページ 2585) を参照してください。
- [最近資格] セクションのドロップダウンリストから項目を選択すると、検索基準に一致する上位のエンタイトルメントの簡略リストが表示されます。リストのエンタイトルメント名をクリックすると、エンタイトルメントの詳細に直接移動できます。表示する項目数を変更するには、**[25 件表示する]** と **[10 件表示する]** を切り替えます。表示される項目は、管理者が定義した [エンタイトルメント] タブの検索レイアウトおよび項目レベルセキュリティ設定によって決まります。[最近使ったエンタイトルメント] の選択項目は次のとおりです。

[最近使ったエンタイトルメント] の選択項目	説明
最近参照したデータ	最近参照した 10 件または 25 件のエンタイトルメントで、最後に参照したエンタイトルメントが先頭に表示されます。このリストは、最近自分が参照した項目から作成され、自分または他のユーザが所有するレコードが含まれます。

- [最近資格] セクションから、[新規] をクリックすると、新規エンタイトルメントが作成できます。

- [レポート] セクションから、[レポートのページへ] をクリックすると、エンタイトルメントについて説明するカスタマイズされたレポートが作成されます。

関連リンク

[エンタイトルメント管理の概要](#)

[エンタイトルメントの作成](#)

[エンタイトルメントの表示と編集](#)

[エンタイトルメントの削除](#)

エンタイトルメントリストの表示

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition (Service Cloud 付属)

必要なユーザ権限	
エンタイトルメントリストを参照する	エンタイトルメントに対する「参照」権限
エンタイトルメントを作成するには	エンタイトルメントに対する「作成」




メモ: システム管理者が拡張リストを有効化している場合は、追加のツールを使用してリストデータの[カスタマイズ](#)、[移動](#)、[管理](#)、および[編集](#)を行うことができます。

エンタイトルメントリストページには、エンタイトルメントのリストが表示されます。このページで、エンタイトルメントの詳細情報を表示し、関連する他の項目にアクセスできます。コンソールを設定している Professional Edition、Enterprise Edition、Unlimited Edition、および Developer Edition 組織では、[コンソールのリストビュー](#)を介してエンタイトルメントのリストを参照できます。

- エンタイトルメントに対するユーザ権限によっては、次のボタンやリンクが表示されることがあります。

ボタンまたはリンク	説明
新規資格	エンタイトルメントを新規作成 します。
ケースの作成	エンタイトルメントに関連するケースを新規作成します。
編集	エンタイトルメントを編集 します。
削除	エンタイトルメントを削除 します。

- ・ 項目の絞り込みリストを表示するには、[ビュー] ドロップダウンリストから事前定義済みのリストを選択するか、[新規ビューの作成] をクリックして、自分専用の **カスタムビュー** を定義します。作成したビューを編集または削除するには、[ビュー] ドロップダウンリストから選択し、[編集] をクリックします。
- ・ 印刷できる形式で **現在のリストビューを表示する** には、[印刷用に表示] () をクリックします。
- ・ 任意の列ヘッダーをクリックすると、その列の情報を使用してエンタイトルメントが昇順に並び替えられます。降順に並べ替えるには、ヘッダーをもう 1 度クリックします。
- ・ リストの上と下にある文字をクリックすると、並べ替えた列のその文字で始まる行が表示されます。片仮名の場合はその行の文字で始まるデータが表示されます。
- ・ [次へ] または [前へ] のリンクをクリックすると、次のまたは前のエンタイトルメントに移動します。
- ・ リストビューの下部にある [減らす] または [増やす] をクリックして、表示件数を変更できます。

関連リンク

[エンタイトルメント管理の概要](#)

エンタイトルメントの削除

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition (Service Cloud 付属)

必要なユーザ権限

必要なユーザ権限	
エンタイトルメントの削除に必要な権限	エンタイトルメントに対する「削除」

エンタイトルメントを削除するには、エンタイトルメントリストページでエンタイトルメントの横にある [削除] をクリックするか、エンタイトルメント詳細ページで [削除] をクリックします。

削除したエンタイトルメントはごみ箱に移動されます。エンタイトルメントに関連するメモ、添付ファイル、または活動も削除されます。エンタイトルメントを元に戻すと、関連するすべての項目も復元されます。



メモ:

- ・ [削除] リンクおよび [削除] ボタンは、エンタイトルメントに対する「削除」権限を持つユーザにのみ表示されます。
- ・ 有効なケースまたは終了したケースを含むエンタイトルメントは削除できません。

関連リンク

[エンタイトルメント管理の概要](#)

[ごみ箱](#)

[エンタイトルメントの検索](#)

エンタイトルメントの確認

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition (Service Cloud 付属)

必要なユーザ権限	
エンタイトルメントの参照に必要な権限	エンタイトルメントに対する「参照」権限

ケースを作成または更新する前に、取引先責任者が顧客サポートの対象であること、またはサービス契約にエンタイトルメントが含まれていることに関する確認が必要ながあります。エンタイトルメントの設定方法に応じて、次の場所からエンタイトルメントを確認できます。

エンタイトルメントの確認場所	確認内容	確認手順
[エンタイトルメント] タブ	特定のエンタイトルメントを使用できます。	<ol style="list-style-type: none"> 1. [エンタイトルメント] タブをクリックします。 2. エンタイトルメント名をクリックします。
取引先	取引先の 1 つ以上の取引先責任者がサポートの対象である場合。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 取引先を表示します。 2. エンタイトルメント関連リストにエンタイトルメントが表示されていることを確認します。
取引先責任者	特定の取引先責任者がサポートの対象である場合。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 取引先責任者を参照します。 2. エンタイトルメント関連リストにエンタイトルメントが表示されていることを確認します。
納入商品	特定の納入商品(購入商品)がサポートの対象である場合。	<ol style="list-style-type: none"> 1. [商品] タブの関連リストまたは商品リストビューで納入商品を検索します。 2. 納入商品名をクリックします。 3. エンタイトルメント関連リストにエンタイトルメントが表示されていることを確認します。
サービス契約	特定のサービス契約に顧客サポートが含まれています。	<ol style="list-style-type: none"> 1. [サービス契約] タブを表示する

エンタイトルメントの確認場所	確認内容	確認手順
		<ol style="list-style-type: none"> 2. サービス契約名をクリックします。 3. エンタイトルメント関連リストにエンタイトルメントが表示されていることを確認します。



メモ: エンタイトルメントを確認したら、[ケースの作成] をクリックして、エンタイトルメントに関連するケースを新規作成できます。ケースには、エンタイトルメントの取引先、取引先責任者、または納入商品の情報が含まれます。

関連リンク

[エンタイトルメント管理の概要](#)

[エンタイトルメント管理の開始](#)

[ケースの概要](#)

[エンタイトルメント関連リストの使用](#)

[エンタイトルメントの検索](#)

エンタイトルメントの検索

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition (Service Cloud 付属)

必要なユーザ権限	
エンタイトルメントの参照に必要な権限	エンタイトルメントに対する「参照」権限

1. サイドバーまたはヘッダーのテキストボックスに検索語を入力します。

サイドバーを使用する場合、[高度な検索...] をクリックすると、[追加項目](#) で一致するものを検索できます。

2. [検索] をクリックします。

3. 検索結果から、項目をクリックしてその項目を開くか、[編集] をクリック (使用できる場合) します。

特定の検索基準に一致したエンタイトルメントを表示する[エンタイトルメントリストビュー](#)を作成することもできます。

関連リンク

[検索の概要](#)

[エンタイトルメント管理の概要](#)

エンタイトルメントの項目

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition (Service Cloud 付属)

ここでは、エンタイトルメントの項目について説明します。ページレイアウト設定と項目レベルセキュリティ設定によって、これらの項目には表示できないものや編集できないものがあります。(項目レベルセキュリティは、Enterprise Edition、Unlimited Edition、および Developer Edition で使用できます)。

項目	説明
取引先名	エンタイトルメントに関連付けられた取引先の名前。 [参照] ダイアログボックスで納入商品をすばやく検索するには、[絞り込み条件] 項目から基準を選択します。管理者は、 ルックアップ検索条件を設定 して、検索条件の値および結果を制限します。
納入商品名	エンタイトルメントに関連付けられた 納入商品 の名前。 納入商品は、顧客が購入した特定の商品を示します。 納入商品の概要 (ページ 1942)を参照してください。
営業時間	エンタイトルメントのサポートされている 営業時間 。 ケースの営業時間は、エンタイトルメントの営業時間より優先されます。エンタイトルメントの営業時間は、エンタイトルメントから作成されたケースにのみ営業時間を追加します。たとえば、営業時間のあるエンタイトルメントを、すでに営業時間が設定されているケースに追加した場合、エンタイトルメントの営業時間は無視されます。
障害あたり	エンタイトルメントがサポートするケース数を制限します。

項目	説明
資格あたりのケース	エンタイトルメントがサポートするケース数の合計。 この項目は、「障害あたり」項目が選択されている場合にのみ表示されます。
<ContractLineItem/>	エンタイトルメントに関連付けられた契約品目 (商品) の名前。
終了日	エンタイトルメントが有効な最後の日。
資格名	エンタイトルメントの名前。 電話サポートのように、内容がわかるような名前を使用することをお勧めします。これにより、取引先、取引先責任者、納入商品の関連リストに表示された場合に、エンタイトルについてわかりやすくなります。
サービス契約	エンタイトルメントに関連付けられたサービス契約の名前。 [参照] ダイアログボックスでサービス契約をすばやく検索するには、「絞り込み条件」項目から基準を選択します。管理者は、 ルックアップ検索条件を設定 して、検索条件の値および結果を制限します。
開始日	エンタイトルメントが有効な最初の日。
エンタイトルメントプロセス	エンタイトルメントプロセスのエンタイトルメントへの追加 エンタイトルメントプロセスは、サポートチームがケースを解決するために実行する必要のあるすべてのステップ (マイルストーン) を含むタイムラインです。各プロセスには、顧客に適切なサービスレベルをどのように設定するかを決めるために必要なロジックが含まれています。
<Remaining/>ケース	エンタイトルメントがサポートできるケース数。エンタイトルメントを伴うケースが作成されるごとに、この項目の値が小さくなります。 この項目は、「障害あたり」項目が選択されている場合にのみ表示されます。
状況	エンタイトルメントの状況。
状況アイコン	次のアイコンのいずれかを表示して、エンタイトルメントの状態を示します。 •  有効

項目	説明
	<ul style="list-style-type: none"> ✖ 期限切れ ♡ 無効
種別	Web、電話など、エンタイトルメントの種類。 管理者は項目の値をカスタマイズできます。

関連リンク

[エンタイトルメント管理の概要](#)

[エンタイトルメントの確認](#)

エンタイトルメント関連リストの使用

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition (Service Cloud 付属)

必要なユーザ権限	
取引先、取引先責任者、納入商品またはサービス契約のエンタイトルメントの参照に必要な権限	取引先、取引先責任者、納入商品に対する「参照」権限
取引先、取引先責任者、納入商品またはサービス契約のエンタイトルメントの編集に必要な権限	取引先、取引先責任者、納入商品に対する「編集」権限
ケースを作成する	ケースに対する「作成」
エンタイトルメントの変更に必要な権限	エンタイトルメントに対する「編集」

エンタイトルメント関連リストには、取引先、取引先責任者、納入商品、またはサービス契約に適用されるエンタイトルメントのリストが表示されます。エンタイトルメントによって、顧客が顧客サポートの対象であるかどうかを確認できます。エンタイトルメントを使用して、顧客のケースを作成できるかどうかを確認できます。

管理者は、エンタイトルメント関連リストの可用性および内容を確認できます。デフォルトでは、次のオプションおよび情報が表示されます。

新規資格

取引先、取引先責任者、納入商品、またはサービス契約に新しいエンタイトルメントを追加します。

アクション

エンタイトルメントに実行できる次のアクション。

- ・ [ケースの作成] をクリックすると、適切なエンタイトルメント、取引先、取引先責任者、納入商品が自動的に含まれるケースを新規作成できます。
- ・ エンタイトルメントを変更するには、[編集] をクリックします。
- ・ エンタイトルメントを削除するには、[削除] をクリックします。

エンタイトルメント

エンタイトルメントの名前。エンタイトルメントの詳細を表示します。

開始日

エンタイトルメントが有効な最初の日。

終了日

エンタイトルメントが有効な最後の日。

状況

エンタイトルメントの状況。

- 関連リンク
- エンタイトルメントの確認
 - エンタイトルメント管理の概要
 - ケースの概要

エンタイトルメントの取引先責任者関連リストの使用

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition (Service Cloud 付属)

必要なユーザ権限	
エンタイトルメントの取引先責任者を参照する	エンタイトルメントに対する「参照」権限 、 取引先責任者に対する「参照」とエンタイトルメント担当者に対する「参照」権限
ケースを作成する	ケースに対する「作成」
エンタイトルメントの変更に必要な権限	エンタイトルメントに対する「編集」

エンタイトルメントの取引先責任者関連リストには、カスタマーサポート対象である取引先責任者のリストが表示されます。会社は、このリストに記載されていない場合、顧客にサポートを提供できない場合があります。

管理者は、取引先責任者関連リストの可用性および内容を確認できます。デフォルトでは、次のオプションおよび情報が表示されます。

追加

取引先責任者をエンタイトルメントに追加します。

取引先責任者を検索するには、テキスト入力項目に名前、または名前の一部を入力して **[Go]** をクリックします。エンタイトルメントに追加する取引先責任者のチェックボックスをオンにして、**[選択したメンバーの追加]** をクリックします。**[完了]** をクリックすると、選択した取引先責任者が追加されます。

アクション

取引先責任者に実行できる次のアクション。

- **[ケースの作成]** をクリックすると、適切なエンタイトルメント、取引先、取引先責任者、納入商品が自動的に含まれるケースを新規作成できます。
- エンタイトルメントから取引先責任者を削除するには、**[削除]** をクリックします。

取引先責任者名

取引先責任者の名前。取引先責任者の詳細を表示します。

追加者

取引先責任者をエンタイトルメントに追加したユーザの名前です。

関連リンク

[エンタイトルメント管理の概要](#)

エンタイトルメントのマイルストーン関連リストの使用

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition (Service Cloud 付属)

必要なユーザ権限	
エンタイトルメントのマイルストーンを参照する	エンタイトルメントに対する「参照」権限

エンタイトルメントのマイルストーン関連リストには、エンタイトルメントに適用するマイルストーンのリストが表示されます。マイルストーンは、サポートプロセスで必要なステップで、各顧客に提供するサービスレベルを示す指標です。たとえば、マイルストーンには、ケースの最初の対応や解決時間が含まれます。

管理者は、マイルストーン関連リストの可用性および内容を確認できます。デフォルトでは、次の情報が表示されます。

順番

ケースがエンタイトルメントプロセスの複数のマイルストーンの基準を満たす場合の、マイルストーンを処理する順序。[エンタイトルメント管理の概要](#) (ページ 2629)を参照してください。

言語名

マイルストーンの名前。

説明

マイルストーンの説明。

条件

適用するマイルストーンについて満たす必要のある基準を入力します。たとえば、優先度 次の文字列に一致する 高 となります。

マイルストーン完了までの時間(分)

マイルストーンを正常に完了するまでの時間。項目には、マイルストーンの「タイムトリガ(分)」だけが表示されます。マイルストーンの状態が完了したか、ケースの基準を満たしていないかなどは記録されません。[マイルストーンアクションのエンタイトルメントプロセスへの追加](#) (ページ 2646)を参照してください。

関連リンク

[エンタイトルメント管理の概要](#)

エンタイトルメント履歴

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition (Service Cloud 付属)

必要なユーザ権限

エンタイトルメントの参照に必要な権限

エンタイトルメントに対する「参照」権限

エンタイトルメント履歴関連リストは、エンタイトルメントの変更を記録します。ユーザが記録可能な標準項目またはカスタム項目を変更すると、新しいエントリが関連リストに追加されます。履歴は、変更の日付、時刻、変更内容、変更者で構成されます。関連リストへ自体への変換は記録されません。履歴管理する項目を設定するには、[項目履歴管理](#) (ページ 943)を参照してください。

関連リンク

[エンタイトルメント管理の概要](#)

サービス契約

サービス契約の作成

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition (Service Cloud 付属)

必要なユーザ権限	
サービス契約の作成またはコピーに必要な権限	サービス契約に対する「作成」

サービス契約は、カスタマーサポートの種類について、ユーザと顧客の間に交わされた契約です。

サービス契約を作成するには

1. [サービス契約] タブの [新規] タブまたは取引先または取引先責任者のサービス契約関連リストの [新規サービス契約] をクリックします。
- 管理者は、どこにサービス契約を作成できるかを決定します。

2. 次の項目を入力します。

項目	説明
取引先名	サービス契約を購入または所有する取引先の名前。
有効化日	サービス契約が有効となる最初の日 ([開始日] には、更新日が含まれる場合があります)。
承認 状況	承認プロセス状況の項目。承認プロセスの概要 (ページ 1602)を参照してください。
市区郡 (請求先)	請求先住所の市区郡部分。この項目は最大 40 文字まで入力できます。
国 (請求先)	請求先住所の国名部分。この項目は最大 40 文字まで入力できます。
都道府県 (請求先)	請求先住所の都道府県部分。この項目は最大 20 文字まで入力できます。
郵便番号 (請求先)	請求先住所の郵便番号部分。この項目は最大 20 文字まで入力できます。
取引先責任者名	サービス契約に関連付けられた取引先責任者の名前。ドロップダウンリスト選択します。

項目	説明
契約名	サービス契約の名前。
契約番号	サービス契約を特定する自動生成番号。(参照のみ)
作成者	サービス契約を作成したユーザ。(参照のみ)
作成日	サービス契約が作成された日付(「有効化日」は、サービス契約が有効となる最初の日となり、「開始日」には更新日付が含まれます)。
通貨	サービス契約のすべての金額項目で使用する通貨。マルチ通貨を使用する組織でのみ表示されます。 契約品目のあるサービス契約の通貨は変更できません。
説明	サービス契約の説明。この項目には最大 32 KB までのデータを入力できます。
割引	サービス契約の全契約品目割引の重みつき平均。100 までの正の数です。(参照のみ)
終了日	サービス契約が有効な最後の日。
総計	送料および税金を加えたサービス契約の合計金額。(参照のみ)
最終更新者	最後にサービス契約を変更したユーザ。(参照のみ)
品目名	サービス契約の契約品目(商品)の数。
サービス契約所有者	サービス契約に割り当てられた所有者。
送料および手数料	サービス契約の納入および処理に関する費用の合計。
市区郡(納入先)	納入先住所の市区郡部分。この項目は最大 40 文字まで入力できます。
国(納入先)	納入先住所の国名部分。この項目は最大 40 文字まで入力できます。
都道府県(納入先)	納入先住所の都道府県部分。この項目は最大 20 文字まで入力できます。
町名・番地(納入先)	主な連絡先または納入先住所の町名・番地。この項目は最大 255 文字まで入力できます。
郵便番号(納入先)	主な連絡先または納入先住所の市区郡部分。この項目は最大 20 文字まで入力できます。
特記事項	サービス契約に特に明記しておくべき合意条件。
開始日	サービス契約が有効な最初の日。

項目	説明
状況	サービス契約の状況。
状況アイコン	次のアイコンのいずれかを表示して、サービス契約の状態を示します。 <ul style="list-style-type: none">•  有効•  期限切れ•  無効
小計	割引、税金、送料を適用する前のサービス契約品目 (商品) の合計。(参照のみ)
消費税等	サービス契約の税額合計。
期間 (月)	サービス契約が有効な月数。
合計金額	割引を適用し、税金および送料を適用する前のサービス契約品目 (商品) の合計。(参照のみ)

3. [保存] をクリックします。



ヒント: [コピー] をクリックして、既存のサービス契約から新しいサービス契約をすばやく作成できます。顧客の複数のサービス契約を作成できます。

関連リンク

[エンタイトルメント管理の概要](#)

[エンタイトルメント管理の開始](#)

[サービス契約の検索](#)

サービス契約の表示と編集

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition (Service Cloud 付属)

必要なユーザ権限	
サービス契約の参照に必要な権限	サービス契約に対する「参照」
サービス契約の変更に必要な権限	サービス契約に対する「編集」権限

サービス契約の表示

サービス契約の詳細を表示するには、[サービス契約] タブ、リストページ、または次の項目にあるサービス契約関連リストを使用します。

- 取引先
- 取引先責任者

サービス契約関連リストには、その項目に関連付けられているすべてのサービス契約が表示されます。

管理者は、どこにサービス契約を表示できるかを決定します。

サービス契約を編集

サービス契約を更新するには、[編集] をクリックして、項目を変更し、[保存] をクリックします。

詳細ページで項目を直接編集するには、[インライン編集](#)を使用します。インライン編集が有効になっていない場合は、salesforce.com のシステム管理者にお問い合わせください。

サービス契約関連リスト

サービス契約の下部には、エンタイトルメント、契約品目、履歴、活動、メモ、添付ファイルなど、サービス契約に関連する情報が表示されます。

次の項目をクリックできます。

- 詳細を表示する項目
- **[number]** 件さらに表示する]: リスト内の項目数を拡大します。
- **[一覧を表示]**: リスト全体を示すページが表示されます。

共有

サービス契約を他のユーザ、グループ、またはロールと共有するには **[共有]** をクリックします。[サービス契約の共有](#) (ページ 2679)を参照してください。

サービス契約の印刷

レコードの詳細の印刷用表示を開くには、ページの右上にある [印刷用に表示] をクリックします。

- 関連リンク
- エンタイトルメント管理の概要
 - サービス契約の項目
 - サービス契約の作成
 - 移動
 - エンタイトルメントの確認
 - サービス契約の削除
 - サービス契約の検索

サービス契約ホームページ

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition (Service Cloud 付属)

必要なユーザ権限	
[サービス契約] タブを参照する	サービス契約に対する「参照」
サービス契約の参照に必要な権限	サービス契約に対する「参照」
サービス契約を作成するには	サービス契約に対する「作成」

- [サービス契約] タブをクリックすると、サービス契約ホームページが表示されます。
- 項目の絞り込みリストを表示するには、[ビュー] ドロップダウンリストから事前定義済みのリストを選択するか、[新規ビューの作成] をクリックして、自分専用の **カスタムビュー** を定義します。作成したビューを編集または削除するには、[ビュー] ドロップダウンリストから選択し、[編集] をクリックします。
 - サービス契約を含むコンソールを設定している場合、[コンソール] タブをクリックして検索し、サービス契約とそれに関連するレコードを1画面内で検索、表示、編集できます。**[コンソール] タブの表示** (ページ 2585) を参照してください。
 - [最近サービス契約] セクションのドロップダウンリストから項目を選択すると、検索基準に一致する上位のサービス契約の簡略リストが表示されます。リストから、サービス契約の名前をクリックするとそのページに移動できます。表示する項目数を変更するには、**[25 件表示する]** と **[10 件表示する]** を切り替えます。表示される項目は、管理者が定義した [サービス契約] タブの検索レイアウトおよび項目レベルセキュリティ設定によって決まります。[最近使ったサービス契約] の選択項目は次のとおりです。

[最近使ったサービス契約] のオプション	説明
最近参照したデータ	最近参照した 10 件または 25 件のサービス契約です。最後に参照したサービス契約がリストの一番上に表示

[最近使ったサービス契約] のオプション	説明
	されます。このリストは、最近自分が参照した項目から作成され、自分または他のユーザが所有するレコードが含まれます。

- [最近サービス契約] セクションで、[新規] をクリックして新しいサービス契約を作成します。
- [レポート] セクションから、[レポートのページへ] をクリックすると、サービス契約について説明するカスタマイズされたレポートが作成されます。
- [ツール] セクションで、[サービス契約所有権の移行] をクリックすると、複数のサービス契約がユーザ間で移行されます。

関連リンク

[エンタイトルメント管理の概要](#)
[サービス契約の表示と編集](#)
[サービス契約の作成](#)
[サービス契約の削除](#)

サービス契約一覧の表示

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition (Service Cloud 付属)

必要なユーザ権限	
サービス契約リストを参照する	サービス契約に対する「参照」
サービス契約を作成するには	サービス契約に対する「作成」




メモ: システム管理者が拡張リストを有効化している場合は、追加のツールを使用してリストデータの **カスタマイズ、移動、管理、および編集** を行うことができます。

サービス契約リストページで、サービス契約の詳細情報を表示し、関連する他の項目にアクセスできます。コンソールを設定している Professional Edition、Enterprise Edition、Unlimited Edition、および Developer Edition 組織では、**コンソールのリストビュー** を介してサービス契約のリストを参照できます。

- サービス契約に対するユーザ権限によっては、次のボタンやリンクが表示されることがあります。

ボタンまたはリンク	説明
新規サービス契約	サービス契約を新規作成 します。

ボタンまたはリンク	説明
編集	サービス契約を編集します。
削除	サービス契約を削除します。

- ・ 項目の絞り込みリストを表示するには、[ビュー] ドロップダウンリストから事前定義済みのリストを選択するか、[新規ビューの作成] をクリックして、自分専用の [カスタムビュー](#) を定義します。作成したビューを編集または削除するには、[ビュー] ドロップダウンリストから選択し、[編集] をクリックします。
- ・ 印刷できる形式で [現在のリストビューを表示する](#) には、[印刷用に表示] () をクリックします。
- ・ 列のヘッダーをクリックすると、その列の情報を使用してサービス契約が昇順に並べ替えられます。降順に並べ替えるには、ヘッダーをもう 1 度クリックします。
- ・ リストの上と下にある文字をクリックすると、並べ替えた列のその文字で始まる行が表示されます。片仮名の場合はその行の文字で始まるデータが表示されます。
- ・ [次へ] または [前へ] のリンクをクリックすると、次のまたは前のケースに移動します。
- ・ リストビューの下部にある [減らす] または [増やす] をクリックして、表示件数を変更できます。



メモ: 共有モデルで許可されている以外の、サービス契約に対する他のユーザのアクセスを許可できます。 [サービス契約の共有](#) (ページ 2679) を参照してください。

関連リンク

[エンタイトルメント管理の概要](#)

サービス契約の検索

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition (Service Cloud 付属)

必要なユーザ権限	
サービス契約の参照に必要な権限	サービス契約に対する「参照」

1. サイドバーまたはヘッダーのテキストボックスに検索語を入力します。
サイドバーを使用する場合、[高度な検索...] をクリックすると、[追加項目](#) で一致するものを検索できます。
2. [検索] をクリックします。
3. 検索結果から、項目をクリックしてその項目を開くか、[編集] をクリック (使用できる場合) します。

特定の検索基準に一致したサービス契約を表示する[サービス契約リストビューを作成](#)することもできます。

関連リンク

[検索の概要](#)

[エンタイトルメント管理の概要](#)

サービス契約の削除

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition (Service Cloud 付属)

必要なユーザ権限

サービス契約の削除に必要な権限

サービス契約に対する「削除」

サービス契約を削除するには、サービス契約リストページでサービス契約の横にある [削除] をクリックするか、サービス契約の詳細ページで [削除] をクリックします。

削除したサービス契約はごみ箱に移動されます。サービス契約に関連するメモ、添付ファイル、活動、または契約品目も削除されます。サービス契約を元に戻すと、関連するすべての項目も復元されます。



メモ:

- [削除] リンクおよび [削除] ボタンは、サービス契約に対する「削除」権限を持つユーザにのみ表示されます。
- 有効なエンタイトルメントまたは期限の切れたエンタイトルメントを含むサービス契約は削除できません。

関連リンク

[エンタイトルメント管理の概要](#)

[ごみ箱](#)

[サービス契約の検索](#)

サービス契約の共有

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition (Service Cloud 付属)

必要なユーザ権限

サービス契約の参照に必要な権限

サービス契約に対する「参照」

管理者は、[組織に対するデフォルトの共有モデル](#)を設定します。システム管理者が設定したデフォルトよりも多くのユーザを共有するように拡張できます。ただし、デフォルトよりも厳しくするために共有モデルを変更することはできません。

共有の詳細を表示および管理するには、サービス契約の詳細ページで **[共有]** をクリックします。**[共有の詳細]** ページには、サービス契約への共有アクセス権を持つユーザ、グループ、ロール、およびテリトリーが一覧表示されます。このページでは、次の作業を実行できます。

- 項目の絞り込みリストを表示するには、**[ビュー]** ドロップダウンリストから事前定義済みのリストを選択するか、**[新規ビューの作成]** をクリックして、自分専用の **カスタムビュー** を定義します。作成したビューを編集または削除するには、**[ビュー]** ドロップダウンリストから選択し、**[編集]** をクリックします。
- **[追加]** をクリックすると、他のユーザ、グループ、ロール、またはテリトリーのレコードに **アクセス権を付与** できます。



メモ: サービス契約を共有するには、サービス契約の「参照」権限が必要です。。

- レコードへの **アクセス権を持つすべてのユーザを表示** には、**[リストの拡張]** をクリックします。
- 自分で作成した共有の手動による共有ルールについては、リスト内の項目の横にある **[編集]** か **[削除]** をクリックすると、**アクセスレベルを編集または削除** できます。

関連リンク

[レコードへのアクセスの許可](#)
[アクセス権があるユーザの表示](#)
[エンタイトルメント管理の概要](#)
[データの所有権の一括移行](#)

サービス契約の項目

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition (Service Cloud 付属)

ここでは、サービス契約の項目について説明します。ページレイアウト設定と項目レベルセキュリティ設定によって、これらの項目には表示できないものや編集できないものがあります。(項目レベルセキュリティは、Enterprise Edition、Unlimited Edition、および Developer Edition で使用できます)。

項目	説明
取引先名	サービス契約を購入または所有する取引先の名前。
有効化日	サービス契約が有効となる最初の日(「開始日」には、更新日が含まれる場合があります)。
承認 状況	承認プロセス状況の項目。 承認プロセスの概要 (ページ 1602)を参照してください。
市区郡 (請求先)	請求先住所の市区郡部分。この項目は最大 40 文字まで入力できます。
国 (請求先)	請求先住所の国名部分。この項目は最大 40 文字まで入力できます。
都道府県 (請求先)	請求先住所の都道府県部分。この項目は最大 20 文字まで入力できます。
郵便番号 (請求先)	請求先住所の郵便番号部分。この項目は最大 20 文字まで入力できます。
取引先責任者名	サービス契約に関連付けられた取引先責任者の名前。ドロップダウンリスト選択します。
契約名	サービス契約の名前。
契約番号	サービス契約を特定する自動生成番号。(参照のみ)
作成者	サービス契約を作成したユーザ。(参照のみ)
作成日	サービス契約が作成された日付(「有効化日」は、サービス契約が有効となる最初の日となり、「開始日」には更新日付が含まれます)。
通貨	サービス契約のすべての金額項目で使用する通貨。マルチ通貨を使用する組織でのみ表示されます。 契約品目のあるサービス契約の通貨は変更できません。

項目	説明
説明	サービス契約の説明。この項目には最大 32 KB までのデータを入力できます。
割引	サービス契約の全契約品目割引の重みつき平均。100 までの正の数です。(参照のみ)
終了日	サービス契約が有効な最後の日。
総計	送料および税金を加えたサービス契約の合計金額。(参照のみ)
最終更新者	最後にサービス契約を変更したユーザ。(参照のみ)
品目名	サービス契約の契約品目 (商品) の数。
サービス契約所有者	サービス契約に割り当てられた所有者。
送料および手数料	サービス契約の納入および処理に関する費用の合計。
市区郡 (納入先)	納入先住所の市区郡部分。この項目は最大 40 文字まで入力できます。
国 (納入先)	納入先住所の国名部分。この項目は最大 40 文字まで入力できます。
都道府県 (納入先)	納入先住所の都道府県部分。この項目は最大 20 文字まで入力できます。
町名・番地 (納入先)	主な連絡先または納入先住所の町名・番地。この項目は最大 255 文字まで入力できます。
郵便番号 (納入先)	主な連絡先または納入先住所の市区郡部分。この項目は最大 20 文字まで入力できます。
特記事項	サービス契約に特に明記しておくべき合意条件。
開始日	サービス契約が有効な最初の日。
状況	サービス契約の状況。
状況アイコン	次のアイコンのいずれかを表示して、サービス契約の状態を示します。 <ul style="list-style-type: none"> ✔ 有効 ✖ 期限切れ 🔄 無効
小計	割引、税金、送料を適用する前のサービス契約品目 (商品) の合計。(参照のみ)
消費税等	サービス契約の税額合計。

項目	説明
期間 (月)	サービス契約が有効な月数。
合計金額	割引を適用し、税金および送料を適用する前のサービス契約品目 (商品) の合計。(参照のみ)

関連リンク

[エンタイトルメント管理の概要](#)
[契約品目の項目](#)

サービス契約の履歴

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition (Service Cloud 付属)

必要なユーザ権限	
サービス契約の参照に必要な権限	サービス契約に対する「参照」

サービス契約履歴関連リストは、サービス契約の変更の履歴を追跡します。ユーザが標準項目またはカスタム項目を変更すると、新しいエントリが関連リストに追加されます。履歴は、変更の日付、時刻、変更内容、変更者で構成されます。関連リストへ自体への変換は記録されません。履歴管理する項目を設定するには、[項目履歴管理](#) (ページ 943)を参照してください。

関連リンク

[エンタイトルメント管理の概要](#)

取引先または取引先責任者のサービス契約関連リストの使用

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition (Service Cloud 付属)

必要なユーザ権限	
取引先のサービス契約の参照に必要な権限	取引先に対する「参照」
取引先責任者のサービス契約の参照に必要な権限	取引先責任者に対する「参照」権限
サービス契約を作成するには	サービス契約に対する「作成」
サービス契約の変更に必要な権限	サービス契約に対する「編集」権限

サービス契約関連リストには、取引先または取引先責任者に適用されるサービス契約のリストが表示されます。サービス契約は、カスタマーサポートの種類について、ユーザと顧客の間に交わされた契約です。

管理者は、サービス契約関連リストの可用性および内容を確認できます。デフォルトでは、次のオプションおよび情報が表示されます。

新規サービス契約

取引先または取引先責任者新しいサービス契約を追加します。

アクション

サービス契約に実行できる次のアクション。

- サービス契約を更新するには、[編集] をクリックします。
- サービス契約を削除するには、[削除] をクリックします。

契約番号

サービス契約を特定する自動生成番号。

開始日

サービス契約が有効な最初の日。

終了日

サービス契約が有効な最後の日。

状況

サービス契約の状況。

関連リンク

[エンタイトルメント管理の概要](#)

[サービス契約の削除](#)

契約品目の追加

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition (Service Cloud 付属)

必要なユーザ権限	
契約品目のサービス契約への追加に必要な権限	サービス契約に対する「編集」権限
	、
	契約品目に対する「作成」および商品と価格表に対する「参照」

契約品目は、サービス契約に含まれる特定の商品です。

契約品目のサービス契約への追加に必要な権限

1. サービス契約の契約品目関連リストで[商品名の追加]を追加します。[サービス契約の表示と編集](#) (ページ 2674)
2. [価格表を選択](#)します。
3. [1つ以上の商品を選択](#)します。
4. 各商品の属性を入力します。

業務に固有な項目を追加するために、管理者がこのページをカスタマイズしている場合があります。
5. 商品の販売価格を入力します。

価格表に指定されたリスト価格を使用して[販売価格]が自動入力されます。ユーザプロファイルによっては、この値を上書きできる場合があります。
6. 必要に応じて、[数量] 項目に、この価格で提供する商品の数を入力します。
7. [保存] をクリックします。
8. 必要に応じて、[契約品目を編集](#)して、次の項目を更新します。

項目	説明
納入商品名	サービス契約に関連付けられた納入商品の名前。 商品は、会社が販売するアイテムを示し、納入商品は、顧客が購入した特定の商品を示します。
作成者	契約品目を作成したユーザ。(参照のみ)
作成日	契約品目が作成された日付。
説明	契約品目のテキストによる説明。この項目には最大 32KB までのデータを入力できます。レポートには、最初の 255 文字だけが表示されます。」
割引	契約品目に適用する割引額。パーセント記号を使用して、または使用せずに数値を入力できます。また、小数点以下の桁数は最大 2 桁です。
終了日	契約品目が有効な最後の日。
最終更新者	最後に契約品目を変更したユーザ。(参照のみ)
品目番号	契約品目を特定する自動生成番号。(参照のみ)
リスト価格	価格表内の契約品目 (商品) の価格 (通貨を含む)。(参照のみ)
商品	価格表に表示される契約品目 (商品) の名前。
数量	サービス契約の契約品目 (商品) の単位数。 1 以上の値でなければなりません。
販売価格	契約品目に使用する価格。 始めの段階では、商談または見積りに追加される契約品目 (商品) の販売価格は、価格表から取得する契約品目のリスト価格ですが、ここでその価格を変更できます。
サービス契約	契約品目に関連付けられたサービス契約の名前。
開始日	契約品目の開始日。
状況	契約品目の状況。
状況アイコン	次のアイコンのいずれかを表示して、契約品目の状態を示します。 <ul style="list-style-type: none"> ✔ 有効 ✖ 期限切れ ☞ 無効

項目	説明
小計	契約品目の価格に数量を乗じた価格。
合計金額	契約品目の価格に数量を乗じ、割引金額を引いた価格。

関連リンク

- [エンタイトルメント管理の概要](#)
- [エンタイトルメント管理の開始](#)
- [サービス契約の表示と編集](#)
- [契約品目の検索](#)

契約品目の表示と編集

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition (Service Cloud 付属)

必要なユーザ権限	
契約品目の参照に必要な権限	契約品目に対する「参照」
契約品目の変更に必要な権限	契約品目に対する「編集」

契約品目の表示

契約品目の詳細を表示するには、[サービス契約] タブ、リストページ、または次の項目にあるサービス契約関連リストのサービス契約をクリックします。

- 取引先
- 取引先責任者

契約品目関連リストには、その項目に関連付けられているすべての契約品目が表示されます。

管理者は、サービス契約に契約品目が表示されるかどうかを確認します。

契約品目の編集

契約品目を更新するには、[編集] をクリックして、項目を変更し、[保存] をクリックします。

契約品目関連リスト

契約品目の下部には、エンタイトルメント、履歴、活動、メモ、添付ファイルなど、契約品目に関連する情報が表示されます。

次の項目をクリックできます。

- ・ 詳細を表示する項目
- ・ **[number]** 件さらに表示する]: リスト内の項目数を拡大します。
- ・ **[一覧を表示]**: リスト全体を示すページが表示されます。

共有

契約品目の共有はできません。契約品目の共有は、**サービス契約の共有**を継承します。たとえば、サービス契約の「参照」権限を持つユーザは、契約品目の「参照」権限を継承します。

契約品目の印刷

レコードの詳細の**印刷用表示**を開くには、ページの右上にある **[印刷用に表示]** をクリックします。

関連リンク

[移動](#)

[エンタイトルメント管理の概要](#)

[契約品目の項目](#)

[契約品目の追加](#)

[契約品目の検索](#)

契約品目の削除

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition (Service Cloud 付属)

必要なユーザ権限

契約品目の削除に必要な権限

契約品目に対する「削除」

契約品目を削除するには、サービス契約リストページで契約品目の横にある **[削除]** をクリックするか、契約品目の詳細ページで **[削除]** をクリックします。

削除した契約品目はごみ箱に移動されます。契約品目に関連するメモ、添付ファイル、活動も削除されます。契約品目を元に戻すと、関連項目も元に戻ります。



メモ: **[削除]** リンクおよび **[削除]** ボタンは、サービス契約に対する「削除」権限を持つユーザにのみ表示されます。

関連リンク

[エンタイトルメント管理の概要](#)

[ごみ箱](#)

[契約品目の検索](#)

契約品目の検索

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition (Service Cloud 付属)

必要なユーザ権限

契約品目の参照に必要な権限

契約品目に対する「参照」

1. サイドバーまたはヘッダーのテキストボックスに検索語を入力します。
サイドバーを使用する場合、[高度な検索...] をクリックすると、[追加項目](#) で一致するものを検索できます。
2. [検索] をクリックします。
3. 検索結果から、項目をクリックしてその項目を開くか、[編集] をクリック (使用できる場合) します。



メモ: [契約品目リストビューを作成](#)して、特定の条件を満たす契約品目を検索することはできません。

関連リンク

[検索の概要](#)

[エンタイトルメント管理の概要](#)

契約品目関連リストの使用

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition (Service Cloud 付属)

必要なユーザ権限	
契約品目の参照に必要な権限	サービス契約に対する「参照」 、 契約品目に対する「参照」
契約品目の追加に必要な権限	サービス契約に対する「編集」権限 、 契約品目に対する「作成」および商品と価格表に対する「参照」
契約品目の変更に必要な権限	契約品目に対する「編集」

契約品目関連リストには、サービス契約に含まれる商品が表示されます。サービス契約は、カスタマーサポートの種類について、ユーザと顧客の間に交わされた契約です。

管理者は、契約品目関連リストの可用性および内容を確認できます。デフォルトでは、次のオプションおよび情報が表示されます。

商品名の追加

契約品目 (商品) をサービス契約に追加します。

アクション

契約品目にに実行できる次のアクション。

- **[編集]** をクリックして、契約品目を変更します。
- **[削除]** をクリックして、契約品目を削除します。

品目番号

契約品目を特定する自動生成番号。

商品名

商品の名前。商品の詳細を表示します。

開始日

サービス契約が有効な最初の日。

終了日

サービス契約が有効な最後の日。

- 状況
- サービス契約の状況。
- 納入商品名
- サービス契約に関連付けられた納入商品の名前。
- 商品は、会社が販売するアイテムを示し、納入商品は、顧客が購入した特定の商品を示します。
- 数量
- サービス契約の契約品目 (商品) の単位数。
- 販売価格
- 契約品目 (商品) に使用する価格。

関連リンク

エンタイトルメント管理の概要

契約品目の項目

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition (Service Cloud 付属)

ここでは、契約品目の項目について説明します。ページレイアウト設定と項目レベルセキュリティ設定によって、これらの項目には表示できないものや編集できないものがあります。(項目レベルセキュリティは、Enterprise Edition、Unlimited Edition、および Developer Edition で使用できます)。

項目	説明
納入商品名	サービス契約に関連付けられた納入商品の名前。 商品は、会社が販売するアイテムを示し、納入商品は、顧客が購入した特定の商品を示します。
作成者	契約品目を作成したユーザ。(参照のみ)
作成日	契約品目が作成された日付。
説明	契約品目のテキストによる説明。この項目には最大 32 KB までのデータを入力できます。レポートには、最初の 255 文字だけが表示されます。」
割引	契約品目に適用する割引額。パーセント記号を使用して、または使用せずに数値を入力できます。また、小数点以下の桁数は最大 2 桁です。
終了日	契約品目が有効な最後の日。

項目	説明
最終更新者	最後に契約品目を変更したユーザ。(参照のみ)
品目番号	契約品目を特定する自動生成番号。(参照のみ)
リスト価格	価格表内の契約品目 (商品) の価格 (通貨を含む)。(参照のみ)
商品	価格表に表示される契約品目 (商品) の名前。
数量	サービス契約の契約品目 (商品) の単位数。 1 以上の値でなければなりません。
販売価格	契約品目に使用する価格。 始めの段階では、商談または見積りに追加される契約品目 (商品) の販売価格は、価格表から取得する契約品目のリスト価格ですが、ここでその価格を変更できます。
サービス契約	契約品目に関連付けられたサービス契約の名前。
開始日	契約品目の開始日。
状況	契約品目の状況。
状況アイコン	次のアイコンのいずれかを表示して、契約品目の状態を示します。 <ul style="list-style-type: none"> ✔ 有効 ✖ 期限切れ 🔄 無効
小計	契約品目の価格に数量を乗じた価格。
合計金額	契約品目の価格に数量を乗じ、割引金額を引いた価格。

関連リンク

[エンタイトルメント管理の概要](#)

契約品目履歴

使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Unlimited** Edition、および **Developer** Edition (Service Cloud 付属)

必要なユーザ権限	
契約品目の参照に必要な権限	契約品目に対する「参照」

契約品目履歴関連リストは、契約品目の変更の履歴を追跡します。ユーザが標準項目またはカスタム項目を変更すると、新しいエントリが関連リストに追加されます。履歴は、変更の日付、時刻、変更内容、変更者で構成されます。関連リストへ自体への変換は記録されません。履歴管理する項目を設定するには、[項目履歴管理](#) (ページ 943)を参照してください。

関連リンク

[エンタイトルメント管理の概要](#)