

Salesforce Communitites 実装ガイド

Salesforce, Summer '16



本書の英語版と翻訳版で相違がある場合は英語版を優先するものとします。

© Copyright 2000–2016 salesforce.com, inc. All rights reserved. Salesforce およびその他の名称や商標は、salesforce.com, inc. の登録商標です。本ドキュメントに記載されたその他の商標は、各社に所有権があります。

目次

Salesforce Communitiesの概要	1
事前計画	2
前提条件	7
最初のコミュニティの設定	8
Salesforce Communitiesの有効化	9
デフォルトのコミュニティロール数の設定	10
コミュニティでのスーパーユーザアクセスの有効化	11
大規模コミュニティユーザへのレコードアクセス権の付与	12
コミュニティのグローバルヘッダーの有効化	15
コミュニティの作成	17
コミュニティへのメンバーの追加	20
APIを使用してコミュニティのメンバーシップを更新するには?	21
コミュニティへのタブの追加	22
タブとコミュニティビルダー	23
表示タブの選択	24
コミュニティのブランド設定	25
コミュニティのログイン、ログアウト、およびセルフ登録ページのカスタマイズ	26
コミュニティのログインページのブランド設定	27
コミュニティのログイン環境のカスタマイズ	28
ログアウト時におけるカスタム URL へのコミュニティメンバーのリダイレクト	31
コミュニティのカスタムパスワードの変更およびパスワードを忘れた場合ページの使用	32
コミュニティのセルフ登録の設定	33
セルフ登録ユーザの個人アカウントの作成	36
コミュニティから送信されるメールのカスタマイズ	37
コミュニティでのユーザ表示設定の決定	39
コミュニティでの氏名に代わるニックネームの表示	40
コミュニティコンテンツへの公開アクセスの有効化	41
認証済みユーザのカスタム Visualforce エラーページの使用	42
コミュニティのファイルの制限	43
コミュニティの検索エンジン最適化 (SEO) の設定	44
コミュニティユーザの作成	46
コミュニティユーザに対するケースの有効化	48
コミュニティでのパートナーユーザへのスーパーユーザアクセスの付与	50
コミュニティでのカスタマーユーザへのスーパーユーザアクセスの付与	50
コミュニティの有効化	51

コミュニティ管理	52
コミュニティの管理	52
ダッシュボードおよびインサイト	56
モデレーション	72
トピック	86
おすすめ	94
評価	96
コミュニティの設計戦略の計画	102
コミュニティページのカスタマイズ	102
コミュニティビルダーまたは Force.com サイトの選択	102
Visualforce および Force.com サイトの使用	104
テンプレートと組み合わせたコミュニティビルダーの使用	105
テンプレートのないコミュニティビルダー (Site.com) の使用	116
カスタムページによるコミュニティのデフォルトページの上書き	132
カスタマイズした コミュニティ HTML ヘッダーへのグローバル検索ボックスの追加	136
コミュニティのカスタムドメインの設定	137
Chatter タブの名前変更	138
セキュリティと認証	139
コミュニティユーザの認証	139
コミュニティ の SAML の設定	139
認証プロバイダの設定	142
OAuth を使用する認証フローの設定	143
追加機能の有効化	144
コミュニティでのインテグレーションの有効化	144
コミュニティでの Chatter の質問の有効化	145
コミュニティへの質問-to-ケースの設定	146
コミュニティでの Chatter アンサーの有効化	149
コミュニティでのアイデアの有効化	151
コミュニティでの Salesforce ナレッジの有効化	153
コミュニティでの外部ユーザの承認の設定	155
パートナーユーザに対するリードの有効化	156
外部ユーザのレポート管理の設定 — レポートの作成と編集	157
コミュニティに関するユーザの教育	159
コミュニティ内での個人連絡先情報の共有	159
コミュニティへの移動	162
コミュニティ内の検索動作	163
コミュニティの外部ユーザのパスワードのリセット	165
付録	166

目次

コミュニティの内容を表示できるユーザ	166
コミュニティの制限	178
コミュニティの最大数の制限	178
コミュニティサイトの制限	178
コミュニティのユーザ制限	179
ポータルロールの制限	179
コミュニティのグループメール制限	179
個人取引先コミュニティユーザの制限	179
Communities のレポートおよびダッシュボードの制限	180
コミュニティモデレーションの制限	181

Salesforce Communitiesの概要

コミュニティとは、従業員、顧客、パートナーをつなぐブランド空間です。ビジネスニーズに合ったコミュニティを複数カスタマイズおよび作成して、コミュニティ間をシームレスに移行できます。

コミュニティは、カスタマーやパートナーのような、ビジネスプロセスに重要な社外の人と情報を共有し、コラボレーションするための便利な機能です。

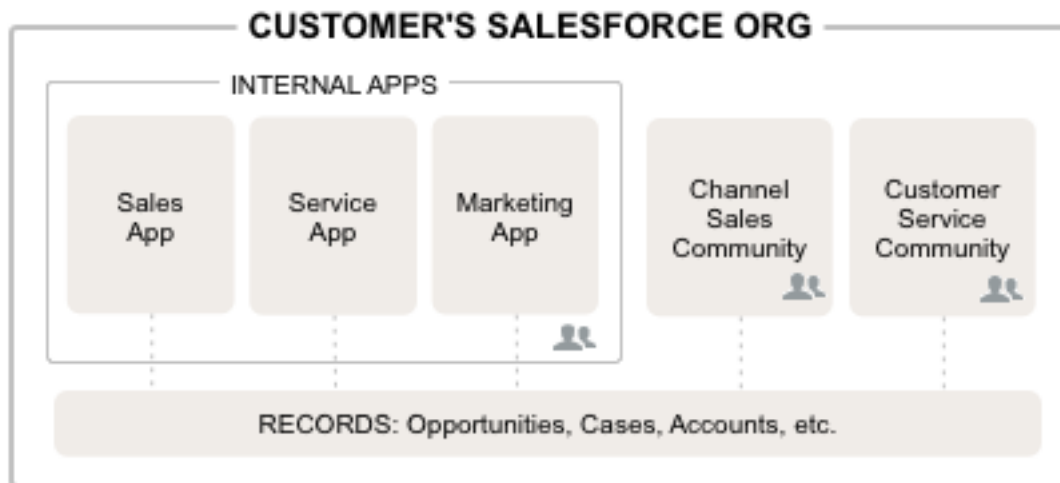
コミュニティは次の目的で使用できます。

- 従業員と流通業者、再販業者、納入業者を接続し、販売を促進する
- 顧客から回答を得られる一元的な場所を用意することにより、世界クラスのサービスを提供する
- ソーシャルな聴取、内容、取り組み、およびワークフローのすべてを一元管理する

さまざまな目的で、組織内に複数のコミュニティを作成できます。たとえば、カスタマーサポートコミュニティを作成してサポートコストを削減したり、パートナーの商談サポートのためのチャネル販売コミュニティや、開催予定のイベント専用のコミュニティを作成したりできます。

コミュニティは、標準のSalesforce機能およびタブを使用するか、事前設定されたテンプレートのいずれかに基づいて作成することができます。コミュニティには、Salesforce社内組織で使用可能な機能やデータのサブセットを含めることができ、企業のブランド情報を使用するようにカスタマイズできます。さらに、自社から参加できるメンバーと、参加できる顧客、パートナー、または社外のその他の人を選択できます。

コミュニティは組織内に存在し、Salesforceの左上隅にあるドロップダウンメニューを使用してグローバルヘッダーから、またはSalesforce1モバイルブラウザアプリケーションから簡単にアクセスできます。このメニューを使用して、コミュニティとSalesforce社内組織を切り替えます。



事前計画

コミュニティの設定とカスタマイズを行う前に、余裕をもっていくつかの主要な決定をしておく役立ちます。

- コミュニティのビジネス要件を判断する。作成するコミュニティの対象となるのはどのタイプのユーザですか。まず、サポートする主要な用途(カスタマーサポート、セルフサービス、マーケティングなど)を確認します。
- コミュニティの規模を見積もる。これはライセンス要件の判断に役立ちます。
- コミュニティのコンテンツをライセンスのないゲストユーザに公開するかどうかを決定する。
- コミュニティのデザインを計画し、使用可能なカスタマイズオプションを評価する。Communities では、次の選択肢があります。
 - Visualforce を使用して標準のコミュニティタブをカスタマイズする。Communities には、コミュニティの標準Salesforce タブとともに使用できる、標準のブランド設定テーマが付属しています。さらに、Visualforce を使用すると、コミュニティの外観を幅広くカスタマイズし、Force.com プラットフォームのすべての機能を利用できます。このオプションを利用するにはプログラミング能力が必要です。
 - テンプレートと一緒にコミュニティビルダーを使用する。コミュニティビルダーには、スタイル設定済みの豊富なテンプレートが付属しています。カスタマーサポートでの使用を目的としたコミュニティ向けテンプレートです。テンプレートでは、直感的なGUIを使用して簡単にカスタマイズし、Site.com の最小限の設定でコミュニティをすばやくロールアウトできます。この方法では、Force.com プラットフォームのプログラミング経験や知識は必要ありません。テンプレートを決めかねている場合は、[テンプレートの比較](#)を参照してください。

これらのオプションについての詳細は、「[コミュニティビルダーまたは Force.com サイトの選択](#)」を参照してください。

- [コミュニティの制限](#)のいずれかが実装に影響するかどうかを判断する。

コミュニティテンプレートで利用できる機能の比較

テンプレートを使用してコミュニティを構築することを検討していますか? 次に、各コミュニティテンプレートで利用できる機能の主な違いを示します。使用するテンプレートを決定する前に、これらの機能を比較してください。

エディション

使用可能なエディション:
Salesforce Classic

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

機能の比較

	Koa	Kokua	Napili	Salesforce タブ + Visualforce
すべての Salesforce オブジェクト				✓
取引先			✓	✓
キャンペーン			✓	✓
ケース	✓	✓	✓	✓
コミュニティビルダー	✓	✓	✓	
コミュニティディスカッション			✓	✓
取引先責任者			✓	✓
カスタムオブジェクト			✓	✓
Lightning コンポーネントを使用したカスタマイズ	✓	✓	✓	
Visualforce を使用したカスタマイズ				✓
Salesforce ナレッジ	✓ 必須	✓ 必須	✓ 推奨	✓ 推奨
知識のあるユーザ			✓	✓
リード			✓	✓
メモ			✓	✓
商談			✓	✓
モバイル用に最適化	✓	✓	✓	✓
注文				✓
質問-to-ケース			✓	
おすすめ			✓	
評価			✓	
トピック			✓	✓

	Koa	Kokua	Napili	Salesforce タブ + Visualforce
トレンド記事	✓	✓	✓	

Napili テンプレートでサポートされるオブジェクト

Napili テンプレートでサポートされるすべてのオブジェクトのリストを確認してください。

Napili でサポートされるオブジェクト

- Account
- Asset
- Campaign
- CampaignMember
- Case
- CollaborationGroup
- Contact
- カスタムオブジェクト
- Event
- Lead
- Note
- Opportunity
- OpportunityContactRole
- OpportunityLineItem
- OpportunityTeamMember
- ProcessInstanceHistory
- ProcessInstanceStep
- ProcessInstanceWorkitem
- Task
- User

エディション

使用可能なインター
フェース: Salesforce Classic

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

Napili テンプレートのコミュニティ設定チェックリスト

コミュニティを作成するには、調査、目標の対応付け、および利用者の定義が必要です。同時に、実際の実装プロセスがシームレスになるように、すべての準備を整える必要があります。自分の組織を十分に理解している場合でも、この一般的なチェックリストによって、Napili テンプレートを使用するコミュニティに必要な内容を整理できます。

このリストのすべての内容を考慮しましたか？

作業を開始する前に

ブランドアセットの収集

- ☐ 会社のロゴの高解像度画像
- ☐ 配色 (またはアップロードして配色を自動的に生成するための画像)。
- ☐ ヘッダーとして使用する画像。
- ☐ サムネイル画像 (385x385 ピクセル) (主要トピックを使用している場合)。

内部Salesforce 組織

- ☐ [Salesforce Communities の有効化](#)。一度設定すると変更できないため、ビジネスにとって適切な一意の URL を選択してください。
- ☐ コミュニティとそのメンバー間のコミュニケーション (お知らせメール、パスワードのリセットメールなど) 用の[メールテンプレートの設定](#)。
- ☐ システム管理者プロフィール、および内部組織からコミュニティにアクセスする他のプロフィールでの[コミュニティのグローバルヘッダーの有効化](#)。
- ☐ コミュニティで使用する Service Cloud 機能 (Salesforce ナレッジなど) の有効化。
- ☐ [プロフィールの確認](#)および必要に応じて[権限セット](#)の追加。
- ☐ [Web-to-ケースの設定](#)。

Salesforce ナレッジを使用している場合

- ☐ [データカテゴリの確認](#)。
- ☐ ナレッジ記事タイプの[フィード追跡](#)の有効化。

コミュニティの作成時

内部Salesforce 組織

- ☐ [コミュニティへのメンバーの追加](#)。
- ゲストユーザープロフィールの設定 (コミュニティビルダーまたは [コミュニティ管理] を使用してアクセス)
- ☐ ケースオブジェクトの「参照」および「作成」権限の付与。
- ☐ Salesforce ナレッジを使用している場合、ゲストに対するデータカテゴリへのアクセス権の付与。

コミュニティ管理

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic

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

☐ ナビゲーショントピックとサブトピックの設定、および各トピックへの記事の関連付け。

☐ 主要トピックおよび関連画像の設定。

☐ AppExchange からの最新の Salesforce Communities Management のダウンロード。

☐ モデレーション条件およびルールの設定。

☐ 評価の有効化と設定。

コミュニティビルダー

☐ 会社のブランド設定に合わせたコミュニティのカスタマイズ。

☐ デザインとコンテンツをカスタマイズする標準およびカスタム Lightning コンポーネントの追加。

コミュニティの作成後

☐ フィードバック用の内部 Chatter グループの設定、およびプレビューモード中のコミュニティの機能制限トライアルへのユーザの招待。

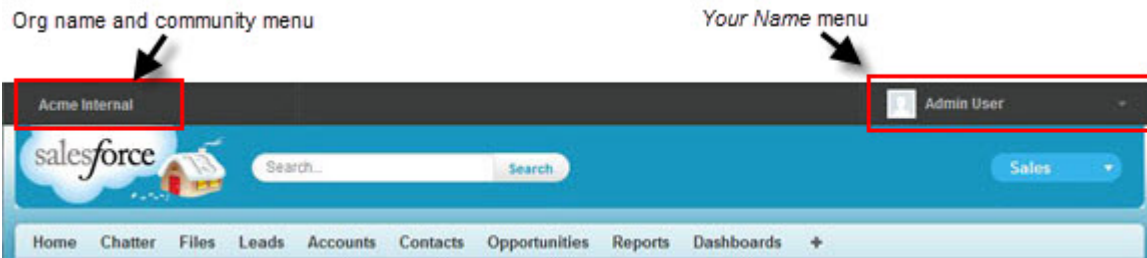
☐ フィードバックの取り込み、およびコミュニティの公開。

☐ コミュニティへのいくつかの初期コンテンツ (お知らせ投稿、グループ、関連性の高い記事や面白い記事) の追加。

前提条件

コミュニティを有効化する前に、次の作業を行ってください。

- 組織に Communities ライセンスがあることを確認します。[設定] から、[クイック検索] ボックスに「組織情報」と入力し、[組織情報] を選択します。ライセンスは、ページの下部付近に表示されます。
- コミュニティメンバーとして追加する予定の従業員または組織の内部ユーザーに対して**グローバルヘッダーを有効にします**。グローバルヘッダーを使用すると、内部組織とコミュニティを簡単に切り替えることができます。グローバルヘッダーのナビゲーションと外観には変更が加えられ、なじみのないものであるため、ユーザーに事前に注意を促してください。



最初のコミュニティの設定

このリストでは、Salesforce タブ + Visualforce テンプレートを使用してコミュニティを設定することが前提となっています。別のテンプレートを使用している場合は、手順が異なることがあります。

コミュニティの使用を開始するには、次の基本的な設定を行います。これらの手順を完了すると、高度なカスタマイズを行えるようになります。

1. [組織でコミュニティを有効化します。](#)
2. [コミュニティを作成します。](#)
3. [メンバーを追加します。](#)
4. [タブを追加して、適切な機能がメンバーに表示されるようにします。](#)¹
5. [標準ブランド設定オプションを使用して、デザインを変更します。](#)²
6. [外部ユーザがコミュニティにアクセスすると表示されるログインページをカスタマイズします。](#)
7. [送信者情報、Chatter メールブランド設定、およびコミュニティメールのテンプレートを決定します。](#)
8. [\[コミュニティ管理\]](#)を使用してダッシュボード、評価、およびトピックを設定します。
9. [コミュニティユーザを作成します。](#)

Kokua、Koa、および Napili テンプレートの使用についての詳細は、[『Community Templates for Self-Service Implementation Guide』](#)を参照してください。

Aloha テンプレートの使用についての詳細は、[『Salesforce Identity の Aloha コミュニティテンプレートの使用開始』](#)を参照してください。

¹ Salesforce タブ + Visualforce テンプレートを使用する場合、および Salesforce1 を使用する場合にのみ適用されます。

² Salesforce タブ + Visualforce テンプレートを使用する場合、および Salesforce1 を使用する場合にのみ適用されます。

Salesforce Communities の有効化

Salesforce Communities を有効にするには、まずコミュニティを作成します。

Communities を有効にすると Salesforce Classic 2010 ユーザーインターフェースのテーマが有効になり、Salesforce のデザインが更新されます。

 **メモ:** Communities は、一度有効化すると無効化できません。

支払期日までに料金が不払いであったため、組織から Communities へのアクセスが中断されると、「プレビュー」状況のものも含め、すべてのコミュニティが無効になります。コミュニティを再度有効化すると、すべてのコミュニティは「無効」状況になります。これらのコミュニティは、有効化することはできますが、「プレビュー」状況に戻すことはできません。

1. [設定] から、「クイック検索」ボックスに「コミュニティ設定」と入力し、[コミュニティ設定] を選択します。

 **メモ:** このメニューが表示されない場合、Communities が組織で有効になっていない可能性があります。Salesforce のアカウントエグゼクティブにお問い合わせください。

2. [コミュニティを有効化] を選択します。
3. コミュニティに使用するドメイン名を選択し、[使用可能か調べる] をクリックしてドメイン名が使用中でないことを確認します。

会社名など、ユーザが認識できる名前を使用することをお勧めします。ドメイン名はすべてのコミュニティで同じですが、作成プロセスでコミュニティごとに一意の URL を作成できます。たとえば、ドメインが UniversalTelco.force.com で、顧客コミュニティを作成している場合、URL を UniversalTelco.force.com/customers と指定できます。

 **重要:** ドメイン名を保存したら、変更できません。

[ドメイン管理] ページで入力すると、完全なカスタムドメインを指定できます。[設定] から、「クイック検索」ボックスに「ドメイン」と入力し、[ドメイン] を選択します。

4. [保存] をクリックします。

これで **コミュニティを作成** できます。

コミュニティの作成およびカスタマイズには、「コミュニティの作成および設定」権限が必要です。この権限により、ユーザはコミュニティに関連付けられた Site.com サイトを管理できます。

コミュニティを有効化したら、コミュニティへのアクセスが必要な内部ユーザに「グローバルヘッダーを参照」権限を付与することをお勧めします。グローバルヘッダーを使用すると、ユーザがメンバーとなっているコミュニティと内部組織を簡単に切り替えることができます。組織で Lightning Experience を使用している場合、適切な権限を持つユーザは、スイッチャーを使用して Salesforce Classic と新しいインターフェースを切り替えることができます。あなたの名前 メニューの [Lightning Experience に切り替え] リンクを探してください。Communities は、Lightning Experience ではサポートされていないため、グローバルヘッダーからコミュニティの作成、管理、またはアクセスを行うには、Salesforce Classic に切り替える必要があります。

エディション

Salesforce Communities を使用可能なエディション: Salesforce Classic

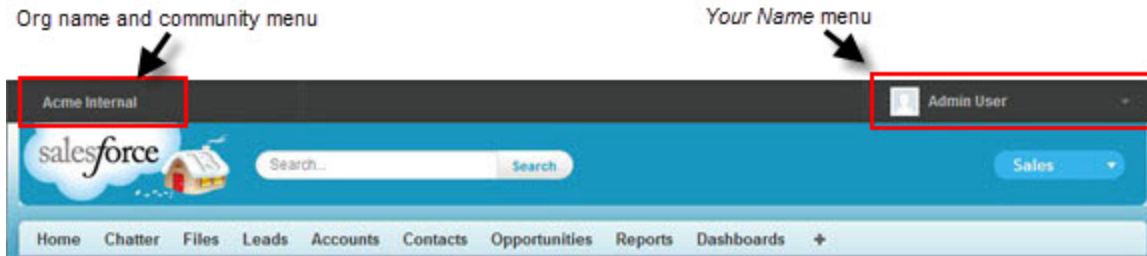
Salesforce Communities の [設定] を使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

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

ユーザ権限

Communities を有効化する

- 「アプリケーションのカスタマイズ」



また、[コミュニティ管理]には、システム管理者とコミュニティマネージャが[コミュニティ管理]、コミュニティビルダー、Force.com、Site.com Studio を切り替えるために使用できる追加のメニューも表示されます。



デフォルトのコミュニティロール数の設定

パートナー取引先またはカスタマー取引先をコミュニティに追加した時点で作成されるデフォルトのロール数を設定します。

これらの設定は、パートナーコミュニティユーザライセンスまたはカスタマーコミュニティプラスユーザライセンスでコミュニティを設定した場合に適用されます。ロール数の制限は3で、システムデフォルトは1です。

たとえば、コミュニティで取引先が有効化された時点で3つのパートナーロール(エグゼクティブ、マネージャ、ユーザ)が作成されていても新規取引先にはユーザロールのみ必要な場合、ロール数を1に減らすことができます。パフォーマンス向上のため、この値は「1」に設定することをお勧めします。次に、スーパーユーザアクセスを使用して、その取引先の他のユーザが所有するデータへのアクセス権を特定のユーザに付与できます。

ロール数を設定する手順は、次のとおりです。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「コミュニティ設定」と入力し、[コミュニティ設定] を選択します。
2. 取引先あたりのロール数を選択します。
 - a. パートナーコミュニティライセンスを使用している場合は、[パートナーのロール数] を設定します。
 - b. カスタマーコミュニティプラスライセンスを使用している場合は、[カスタマーのロール数] を設定します。

3. [保存] をクリックします。

既存の取引先のロール数は、この設定の影響を受けません。

エディション

Salesforce Communities を使用可能なエディション:
Salesforce Classic

Salesforce Communities の [設定] を使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

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

ユーザ権限

デフォルトロール数を設定する

- 「アプリケーションのカスタマイズ」

コミュニティでのスーパーユーザアクセスの有効化

スーパーユーザアクセスを有効化すると、コミュニティのパートナーユーザが追加のレコードまたはデータにアクセスできます。

この設定は、パートナーコミュニティユーザライセンスを使用してコミュニティが設定されている場合に適用されます。カスタマーコミュニティプラスライセンスを持つユーザにスーパーユーザアクセスを付与することもできます。詳細は、「[コミュニティでのカスタマーユーザへのスーパーユーザアクセスの付与](#)」(ページ 50)を参照してください。

スーパーユーザアクセスをコミュニティの外部ユーザに付与すると、共有ルールや組織の共有設定に関係なく、追加のデータおよびレコードにアクセスできるようになります。スーパーユーザは、ロール階層でスーパーユーザと同等またはそれ以下のロールを持つ、同じ取引先に属す他のパートナーユーザが所有するデータにアクセスできます。スーパーユーザアクセスは、ケース、リード、カスタムオブジェクト、および商談にのみ適用されます。設定時にプロフィールまたは共有を使用して公開し、タブをコミュニティに追加した場合のみ、外部ユーザにこれらのオブジェクトへのアクセス権が付与されます。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「コミュニティ設定」と入力し、[コミュニティ設定] を選択します。
2. [パートナースーパーユーザアクセスを有効化] を選択します。
3. [保存] をクリックします。

これで、[スーパーユーザアクセスを割り当てる](#)ことができます。

スーパーユーザアクセスを無効化するには、[パートナースーパーユーザアクセスを有効化] を選択解除します。この機能を再度有効化すると、機能を無効化する前にスーパーユーザアクセスを割り当てられていたすべてのユーザにスーパーユーザアクセスが再度自動的に付与されます。

エディション

Salesforce Communities を使用可能なエディション: Salesforce Classic

Salesforce Communities の [設定] を使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

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

ユーザ権限

スーパーユーザアクセスを有効化する

- 「アプリケーションのカスタマイズ」

大規模コミュニティユーザへのレコードアクセス権の付与

共有セットを使用して大規模コミュニティユーザにレコードへのアクセス権を付与します。

共有セットによって、大規模ユーザに対し、そのユーザの取引先または取引先責任者と一致する取引先または取引先責任者に関連付けられたレコードへのアクセス権が付与されます。ユーザおよび対象レコードから取引先または取引先責任者の間接参照をサポートする共有セットのアクセスマッピングを介してレコードへのアクセス権を付与することもできます。たとえば、ユーザの取引先責任者レコードで識別された取引先に関連するすべてのケースへのアクセス権をユーザに付与できます。

共有セットは、大規模コミュニティユーザがメンバーとなっているすべてのコミュニティに適用されます。大規模コミュニティユーザは、カスタマーコミュニティユーザライセンスまたは大規模ポータルユーザライセンスのいずれかを持っています。詳細は、Salesforce ヘルプの「共有セットの概要」を参照してください。

[共有設定] ページの [コミュニティユーザ表示] チェックボックスをオフにしている場合、同じコミュニティの選択したユーザにアクセス権を付与するには、一般的に共有セットを作成します。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「コミュニティ設定」と入力し、[コミュニティ設定] を選択します。
2. [共有セット] 関連リストで、[新規] をクリックして共有セットを作成するか、既存の共有セットの横にある [編集] をクリックします。
3. [共有セットの編集] ページで、[表示ラベル] および [共有セット名] 項目を入力します。[表示ラベル] は、ユーザインターフェースに表示される共有セットの表示ラベルです。[共有セット名] は、API が使用する一意の名前です。
4. 説明を入力します。
5. アクセス権を付与するユーザのプロファイルを選択します。
6. アクセス権を与えるオブジェクトを選択します。

[利用可能なオブジェクト] リストに、次のオブジェクトは含まれません。

- 組織の共有設定が「公開/参照・更新可能」になっているオブジェクト
- 取引先または取引先責任者の参照項目を持たないカスタムオブジェクト

7. [アクセス権の設定] セクションで、オブジェクト名の横にある [設定] または [編集] をクリックし、選択したプロファイルに対するアクセス権を設定します。または、[削除] をクリックして、オブジェクトからアクセス権の設定を削除します。

 **メモ:** [アクション] 列に [設定] があるオブジェクトは、大規模ユーザ用の設定になっていません。オブジェクトを設定するまで、大規模ユーザにはそのレコードに対するアクセスが制限されるか、アクセス権がありません。

8. 取引先または取引先責任者ルックアップに基づいてアクセスを許可します。

エディション

Salesforce Communities を使用可能なエディション: Salesforce Classic

Salesforce Communities の [設定] を使用可能なエディション: Salesforce Classic および Lightning Experience

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

ユーザ権限

大規模コミュニティユーザにレコードへのアクセス権を付与する

- 「アプリケーションのカスタマイズ」

- [ユーザ] ドロップダウンリストで値を選択して、ユーザの取引先ルックアップまたは取引先責任者ルックアップを決定します。
- [対象オブジェクト] 項目で値を選択して、対象オブジェクトの取引先ルックアップまたは取引先責任者ルックアップを決定します。

たとえば、ユーザの取引先責任者レコードで識別された取引先に関連付けられているすべてのケースへのアクセス権を付与するには、`Contact.Account` と `Account` をそれぞれ選択します。

 **メモ:** 選択した両方の項目は、取引先または取引先責任者のいずれかを指し示している必要があります。たとえば、`Contact.Account` と `Entitlement.Account` はどちらも取引先を指し示しています。

9. 「参照のみ」または「参照・更新」のアクセスレベルを選択します。(オブジェクトの組織の共有設定が「公開/参照のみ」の場合、選択できるのは「参照・更新」のみです)。

10. [更新] をクリックし、[保存] をクリックします。

共有セットを作成したら、**共有グループを作成**して、大規模コミュニティユーザが作成したレコードへのアクセス権を他のユーザに付与します。

関連トピック:

[大規模コミュニティユーザについて](#)

大規模コミュニティユーザが所有するレコードの共有

共有グループを使用すると、大規模コミュニティユーザが所有するレコードを、コミュニティで内部ユーザおよび外部ユーザと共有できます。

大規模ユーザは、数千から数百万の外部ユーザを抱える組織を対象とする、アクセス制限されたユーザです。他の外部ユーザと異なり、大規模ユーザにはロールはありません。そのため、ロール階層の計算に関連するパフォーマンス上の問題がなくなります。Salesforce ユーザはロール階層内に存在するのに対し、大規模コミュニティユーザはロール階層内に存在しないため、**共有グループ**を使用して、大規模コミュニティユーザが所有するレコードにアクセス可能なSalesforceの他の外部ユーザを指定できます。

共有グループは、コミュニティにまたがって適用されます。

コミュニティに共有グループを設定する手順は、次のとおりです。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「コミュニティ設定」と入力し、[コミュニティ設定] を選択します。
2. [大規模コミュニティユーザの共有設定] 関連リストで、既存の共有セットの横にある [編集] をクリックします。
3. [共有グループ設定] タブをクリックします。
4. [有効化] をクリックして共有グループを有効にします。

共有グループの有効化には時間がかかる場合があります。処理が完了すると、メールが送信されます。

エディション

使用可能なエディション:
Salesforce Classic

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

ユーザ権限

大規模コミュニティユーザが所有するレコードを他のユーザと共有する

- 「アプリケーションのカスタマイズ」

 **メモ:** 共有グループを無効にすると、大規模コミュニティユーザが所有するレコードへの他のユーザのアクセス権がすべて削除されます。無効化プロセスが完了しても、メールは送信されません。

5. [編集]をクリックし、ユーザを共有グループに追加します。大規模ユーザと同じ親取引先を持つ外部ユーザだけでなく、組織の内部ユーザも追加できます。
 - a. [検索]ドロップダウンリストから、追加するメンバーの種別を選択します。
 - b. 追加するメンバーが見つからない場合は、検索ボックスにキーワードを入力し、[検索]をクリックします。
 - c. [共有可能なユーザ]ボックスからメンバーを選択し、[追加]をクリックすると、そのメンバーがグループに追加されます。
 - d. [保存]をクリックします。

大規模コミュニティユーザについて

大規模コミュニティユーザは、数千から数百万のコミュニティユーザを抱える組織を対象とする、アクセス制限されたユーザです。

他のコミュニティユーザと異なり、大規模コミュニティユーザにはロールはありません。そのため、ロール階層の計算に関連するパフォーマンス上の問題がなくなります。大規模コミュニティユーザには、カスタマーコミュニティ、大規模カスタマーポータル、および認証 Web サイトのライセンスの種類が含まれます。

特徴

大規模コミュニティユーザには、次の特徴があります。

- コミュニティにアクセスできる取引先責任者である。
- カスタマーコミュニティ、大規模カスタマーポータル、または認証 Web サイトライセンスが割り当てられている。
- 所有するレコードは、共有グループの Salesforce ユーザのみと共有する。

レコードへのアクセス

大規模コミュニティユーザは、次のいずれかの条件を満たす場合に、レコードにアクセスできます。

- 自分が所属する取引先に対する「更新」アクセス権がある。
- レコードを所有している。
- レコードの親にアクセスでき、そのレコードに対する組織の共有設定が「親レコードに連動」である。
- そのオブジェクトに対する組織の共有設定が「公開/参照のみ」または「公開/参照・更新可能」である。

システム管理者は、共有セットを作成して大規模コミュニティユーザにレコードへの追加アクセス権を付与できます。詳細は、「[大規模コミュニティユーザへのレコードアクセス権の付与](#)」を参照してください。

エディション

使用可能なエディション:
Salesforce Classic

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

制限事項

- 大規模コミュニティユーザは、所有するレコードまたはアクセス権のあるレコードの共有を直接設定することはできません。
 - 大規模コミュニティユーザ以外から大規模コミュニティユーザにケースを移行することはできません。
 - 大規模コミュニティユーザは取引先を所有できません。
 - 大規模コミュニティユーザが所有するケースにケースチームを追加することはできません。
 - 大規模コミュニティユーザを次に含めることはできません。
 - 非公開グループまたは公開グループ。
 - 共有ルール。
 - 取引先チーム、商談チーム、またはケースチーム。
 - Salesforce CRM Content ライブラリ。
- これらの制限は、大規模コミュニティユーザが所有するレコードにも適用されます。
- 大規模コミュニティユーザをテリトリーに割り当てることはできません。

コミュニティのグローバルヘッダーの有効化

コミュニティが有効の場合は、グローバルヘッダーでコミュニティと内部組織を簡単に切り替えることができます。

グローバルヘッダーを使用するには、コミュニティが組織で有効になっている必要があります。

エディション

使用可能なエディション:
Salesforce Classic

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

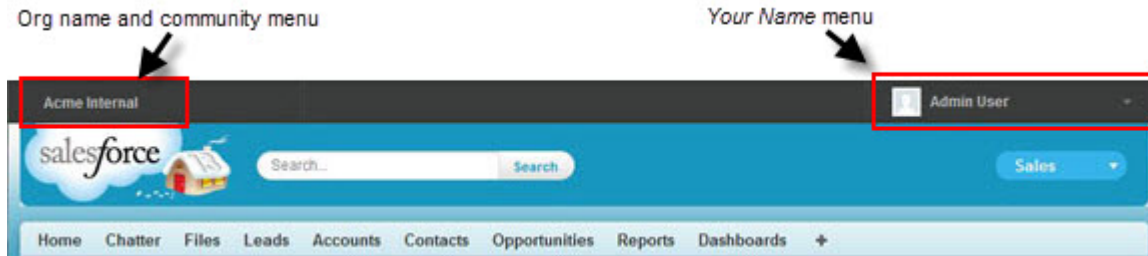
ユーザ権限

権限セットを作成する

- 「プロファイルと権限セットの管理」

ユーザに権限セットを割り当てる

- 「権限セットの割り当て」



すべての標準プロファイルでは、「グローバルヘッダーを参照」権限はデフォルトで無効になっています。グローバルヘッダーを参照するには、ユーザに「グローバルヘッダーを参照」権限を割り当てる必要があります。そのためには、標準プロファイルでこの権限を選択するか、カスタムプロファイルを作成するか、権限セットを作成します。この権限を特定のユーザに簡単に割り当てる権限セットを作成します。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「権限セット」と入力し、[権限セット] を選択します。
2. [新規] をクリックして、システム権限「グローバルヘッダーを参照」を含む権限セットを作成します。
3. 権限セットを適切なユーザに割り当てます。

この権限セットのあるユーザには、すべてのページの上部にグローバルヘッダーが表示されます。左側のメニューを使用して、ユーザにアクセス権があるコミュニティと内部組織を切り替えることができます。

右側の **あなたの名前** メニューには、連絡先情報の編集とログアウトを行うためのリンクが含まれています。内部ユーザの場合には、[ヘルプ & トレーニング] へのリンクも含まれ、ユーザ権限および有効な機能に応じて [設定] および他のツールへのリンクが含まれる場合もあります。組織で Lightning Experience を使用している場合、適切な権限を持つユーザは、スイッチャを使用して Salesforce Classic と新しいインターフェースを切り替えることができます。**あなたの名前** メニューの [Lightning Experience に切り替え] リンクを探してください。Communities は、Lightning Experience ではサポートされていないため、グローバルヘッダーからコミュニティの作成、管理、またはアクセスを行うには、Salesforce Classic に切り替える必要があります。

「コミュニティの管理」または「コミュニティの作成および設定」権限を持つユーザには、[コミュニティ管理] に切り替えるために使用できるギアアイコン(⚙️)がコミュニティで表示されます。[コミュニティ管理] 内では、コミュニティビルダー、Site.com Studio、または Force.com を使用してコミュニティをプレビューしたりコミュニティ設定にアクセスしたりするために使用できる追加のメニューが表示されます。



- メモ:** [コミュニティ管理] 内では、ユーザに「グローバルヘッダーを参照」権限がなくても、グローバルヘッダーと [コミュニティ管理] メニューが表示されます。ただし、内部組織とコミュニティを切り替える必要があるユーザには、引き続き「グローバルヘッダーを参照」権限を割り当てることをお勧めします。

コミュニティの作成

ビジネスニーズを満たすコミュニティテンプレートを選択できるようにするウィザードを使用してコミュニティを作成します。

組織に作成できるコミュニティの数は、[設定]の[すべてのコミュニティ]ページに表示されます。

1. コミュニティの作成を開始するには、[設定]から[クイック検索]ボックスに「コミュニティ」と入力し、[すべてのコミュニティ]を選択してから、[新規コミュニティ]をクリックします。
コミュニティ作成ウィザードが表示され、テンプレートのさまざまなオプションから選択できます。
2. テンプレートにマウスポインタを置くと、詳しい情報が表示されます。

Kokua

視覚的にリッチな応答性の高いセルフサービステンプレートで、ユーザーが記事を検索して表示できます。また、探している記事が見つからない場合はサポートに問い合わせることもできます。ナレッジとケースがサポートされています。

Koa

テキストベースの応答性の高いセルフサービステンプレートで、ユーザーが記事を検索して表示できます。また、探している記事が見つからない場合はサポートに問い合わせることもできます。ナレッジとケースがサポートされています。

Napili

高機能で応答性の高いセルフサービステンプレートで、ユーザーがコミュニティへの質問の投稿、記事の検索および表示、ケースの作成によるサポートエージェントへの問い合わせを行うことができます。ナレッジ、ケース、および質問と回答がサポートされています。

Aloha

アプリケーションランチャーの設定可能なテンプレートで、ユーザーがシングルサインオン認証を使用してアプリケーションをすばやく見つけてアクセスできます。

Salesforce タブ + Visualforce

Salesforce の標準の構造およびタブで、Visualforce を使用してカスタマイズできます。ほとんどの標準オブジェクト、カスタムオブジェクト、および Salesforce1 がサポートされています。

3. 使用するテンプレートにマウスポインタを置いて、[選択]をクリックします。
4. Koa または Kokua を選択した場合は、テンプレートのカテゴリや会社名を指定してから[次へ]をクリックします。

カテゴリグループ名

これは、サイトのデータカテゴリが含まれるデータカテゴリグループの一意の名前です。名前にはコミュニティに設定したカテゴリ階層が反映されており、記事を整理するためにサイト全体で使用されます。

エディション

使用可能なエディション:
Salesforce Classic

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

ユーザ権限

コミュニティを作成、カスタマイズ、有効化する

- 「コミュニティの作成および設定」

および

アクセスしようとする
[コミュニティ管理]
ページのコミュニティ
メンバーである

最上位カテゴリ

これは表示する最上位カテゴリです。コミュニティにはこのカテゴリの子のみが表示されます。このカテゴリより上位に複数のカテゴリレイヤをネストできますが、ページにはこのカテゴリが親、そのサブカテゴリが子として表示されます。

会社名

これはコミュニティヘッダーに表示する会社の名前です。

5. コミュニティ名を入力します。

-  **メモ:** 複数のコミュニティを作成している場合は、コミュニティ名がグローバルヘッダードロップダウンメニューで切り捨てられることがあります。名前は 32 文字まで表示され、[プレビュー] および [無効] 状況インジケータでは、その文字数までカウントされます。名前の表示部分が、複数のコミュニティを区別するのに十分であることを確認してください。

6. URL 項目の最後に一意の値を入力します。

この値は、**コミュニティを有効化**してこのコミュニティに一意の URL を作成するときに入力したドメインに付加されます。たとえば、ドメインが `UniversalTelco.force.com` で、顧客コミュニティを作成している場合、URL を `UniversalTelco.force.com/customers` と指定できます。

-  **メモ:** カスタム URL がない組織では、1つのコミュニティを作成できます。

コミュニティ名と URL はコミュニティを有効にした後に変更できますが、ユーザは新しい URL にリダイレクトされません。このような変更が必要な場合は、変更を加える前にコミュニティメンバーに通知してください。

7. [コミュニティを作成] をクリックします。

コミュニティは、[プレビュー] 状況で作成されます。

8. 確認ページで [コミュニティ管理に移動] をクリックして、コミュニティをカスタマイズします。Salesforce タブ + Visualforce 以外のテンプレートを選択した場合は、コミュニティビルダーでコミュニティをカスタマイズできます。

コミュニティを作成するときに、ログイン、セルフ登録、パスワードの変更、パスワードを忘れた場合、およびホームページのデフォルトページがコミュニティテンプレートに基づいて設定されます。これらのデフォルトページは、[コミュニティ管理] でいつでもカスタマイズまたは変更できます。

-  **重要:** コミュニティを作成すると、アクセス権を持つプロファイルのリストにプロファイルが自動的に追加されます。このため、このプロファイルを持つ組織内の全ユーザは、[有効] 状況になった時点でコミュニティにログインできます。プロファイルを持つすべてのユーザにアクセス権を許可しない場合は、プロファイルを削除し、異なるプロファイルまたは権限セットを使用して自分にアクセス権を付与できます。

コミュニティの状況

コミュニティには、次のいずれかの状況が有効です。

状況	説明
プレビュー	コミュニティのカスタマイズが未完了で、コミュニティはこれまでに有効化されていません。コミュニティを一度有効化すると、「プレビュー」状況に戻すことはできません。 「コミュニティの作成および設定」権限を持つユーザは、プロフィールまたは権限セットがコミュニティに関連付けられていれば、「プレビュー」状況のコミュニティにアクセスできます。また、これらのコミュニティへのリンクを、プロフィールまたは権限セットがコミュニティに関連付けられているユーザと共有することもできます。「プレビュー」コミュニティを共有するためのリンクは、「コミュニティ管理」ページにあります。 「お知らせメールを送信」が選択されていても、お知らせメールは送信されません。  メモ: 支払期日までに料金が不払いであったため、組織から Communities へのアクセスが中断されると、「プレビュー」状況のものも含め、すべてのコミュニティが無効になります。コミュニティを再度有効化すると、すべてのコミュニティは「無効」状況になります。これらのコミュニティは、有効化することはできますが、「プレビュー」状況に戻すことはできません。
無効	コミュニティの状況が以前は「有効」でしたが、無効になりました。次の操作が必要な場合は、コミュニティを無効化できます。 - メンバーの追加または削除 - タブの追加、削除、または順序変更 - 配色の変更 - コミュニティ URL の変更 コミュニティを無効化すると、ドロップダウンメニューに表示されなくなります。「コミュニティの作成および設定」権限を持つユーザは、メンバーシップに関係なく、「無効」コミュニティの設定に引き続きアクセスできます。メンバーがダイレクトリンクを使用すると、「無効」コミュニティにアクセスしようとすると、エラーページが表示されます。
有効	コミュニティが有効で、メンバーが使用できる場合。 「お知らせメールを送信」が選択されていると、お知らせメールが新しいメンバーに送信されます。

エディション

使用可能なエディション:
Salesforce Classic

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

コミュニティへのメンバーの追加

設定プロセス時にプロファイルと権限セットを使用して、コミュニティのメンバーシップを管理します。

プロファイルおよび権限セットを使用して、次の操作を実行できます。

- ユーザグループのアクセス権を付与または削除する。プロファイルまたは権限セットを追加すると、そのプロファイルまたは権限セットに割り当てられたすべてのユーザがコミュニティのメンバーになります。
- メンバー種別ポリシーを適用する。コミュニティにすでに関連付けられているプロファイルまたは権限セットに追加された新しいユーザには、アクセス権が自動的に付与されます。

権限セットを使用すると、メンバーを柔軟に追加できます。プロファイルのコピーしなくても、同じプロファイルのユーザのサブセットにコミュニティアクセス権を付与できます。

標準プロファイル、Chatter プロファイル、およびポータルプロファイルは、コミュニティに追加できます。顧客を含む非公開グループの Chatter 顧客は、コミュニティに関連付けられたプロファイルまたは権限セットが割り当てられていてもコミュニティには追加できません。

-  **メモ:** コミュニティに関連付けられたプロファイルまたは権限セットは、Salesforce から削除できません。まず、プロファイルまたは権限セットをコミュニティから削除する必要があります。

1. 次のいずれかの方法で、コミュニティ管理にアクセスします。

- コミュニティから、グローバルヘッダーの  をクリックします。
- [設定] から、[クイック検索] ボックスに「すべてのコミュニティ」と入力し、[すべてのコミュニティ] を選択します。次に、コミュニティ名の横にある [管理] をクリックします。

2. [管理] > [メンバー] をクリックします。

3. プロファイルを使用してメンバーを追加する手順は、次のとおりです。

- プロファイルを絞り込むには、ドロップダウンメニューからプロファイル種別を選択します。特定のプロファイルを検索するには、検索条件を入力し、[検索] をクリックします。
選択した検索条件のプロファイルが返されます。

-  **メモ:** 検索結果には、すでにコミュニティの一部であるプロファイルが含まれます。

- コミュニティへのアクセスを許可するユーザプロファイルを選択します。複数のプロファイルは、Ctrl キーを押しながら選択します。
- [追加] をクリックします。プロファイルを削除するには、目的のプロファイルを選択し、[削除] をクリックします。

プロファイルをコミュニティから削除すると、コミュニティの一部である権限セットまたは他のプロファイルに割り当てられていない限り、そのプロファイルを持つユーザはコミュニティにアクセスできなくなります。ユーザの投稿およびコメントは引き続き表示されます。

エディション

使用可能なエディション:
Salesforce Classic

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

ユーザ権限

コミュニティを作成、カスタマイズ、有効化する

- 「コミュニティの作成および設定」

および

アクセスしようとする

[コミュニティ管理]

ページのコミュニティ

メンバーである

❗ 重要: システム管理者が自分自身をコミュニティから誤って削除すると、コミュニティ管理の管理設定にアクセスできなくなります。コミュニティに自分自身を追加し直すか、他のメンバーシップ更新を行うには、[API を使用](#)します。

4. 権限セットを使用してメンバーを追加する手順は、次のとおりです。

- 特定の権限セットを検索するには、検索条件を入力し、[検索] をクリックします。
- コミュニティへのアクセスを許可する権限セットを選択します。複数の権限セットは、Ctrl キーを押しながら選択します。
- [追加] をクリックします。

権限セットをコミュニティから削除すると、コミュニティの一部であるプロフィールまたは他の権限セットに関連付けられていない限り、その権限セットを持つユーザはコミュニティにアクセスできなくなります。アクセスできなくなった後でも、ユーザの投稿およびコメントは引き続き表示されます。

5. [保存] をクリックします。

コミュニティが [有効] であり [お知らせメールが有効化](#)されていると、追加したプロフィールまたは権限セットを持つユーザに[お知らせメール](#)が送信されます。ポータルまたはコミュニティにまだログインしていない外部ユーザに[お知らせメール](#)が送信される場合は、ユーザ名とパスワードの変更リンクが[お知らせメール](#)に含まれます。

コミュニティが [有効] である場合は、[お知らせメール](#)が送信され、コミュニティをメンバー別に検出できます。コミュニティの状況が [プレビュー] の場合は、ログイン URL を持つメンバーのみがコミュニティを参照できます。コミュニティが [無効] の場合は、メンバー種別に関係なく「コミュニティの作成と設定」権限を持つユーザのみが [コミュニティ] メニューからアクセスできます。

コミュニティへのアクセス権の付与には、次の追加オプションもあります。

- 外部ユーザが自身を登録できるセルフ登録を有効にする
- 外部ユーザがアカウントを作成しなくてもコミュニティにログインできるようにするため、Facebook などの認証プロバイダを有効にする

これらの追加オプションについての詳細は、[「コミュニティのログイン、ログアウト、およびセルフ登録ページのカスタマイズ」](#)を参照してください。

API を使用してコミュニティのメンバーシップを更新するには？

コミュニティのメンバーでない場合は、コミュニティ管理にアクセスして、メンバーシップを含む管理設定を更新できません。代わりに、API とデータローダを使用して、自分および他のユーザをコミュニティに追加できます。

💡 ヒント: ワークベンチなど他のデータローダを使用して、コミュニティのメンバーシップを更新することもできます。

1. コミュニティの `networkId` を取得します。

[設定] から、[クイック検索] ボックスに「すべてのコミュニティ」と入力し、[すべてのコミュニティ] を選択し、コミュニティ URL を右クリックして [検査] を選択します。data-networkId プロパティに `networkId` が示されます。

2. 追加する `profileId` または `permissionsetId` を取得します。

[設定] から、[クイック検索] ボックスに「プロファイル」と入力し、[プロファイル] または [権限セット] を選択します。追加するプロファイルまたは権限セットをクリックします。URL の最後の部分が ID です。

たとえば、`mycompany.salesforce.com/00aa11bb22` の場合、`00aa11bb22` が ID です。

3. `networkId` 列と `parentId` 列がある .csv ファイルを作成します。parentId には、追加する `profileId` または `permissionsetId` をリストします。
4. データローダを開いて、[ネットワークメンバーグループ] オブジェクトを選択します。作成した .csv ファイルの保存先を指定して、データローダの手順を実行します。

データローダを使用してメンバーが正常に追加されると、メンバーが [設定] の [すべてのコミュニティ] ページにある [管理] リンクからコミュニティ管理にアクセスできるようになります。

- 📌 **メモ:** コミュニティ管理にアクセスするためには、メンバーに「コミュニティの作成および設定」または「コミュニティの管理」権限も必要です。

コミュニティへのタブの追加

Salesforce タブ + Visualforce テンプレートを使用している場合、コミュニティにタブを追加できます。

- 💡 **ヒント:** コミュニティですべてのカスタムページを使用する場合は、タブを非表示にすることができます。どちらのオプションが最適かを判断できない場合は、「[タブとコミュニティビルダー](#)」(ページ 23)を参照してください。

開始する前に、次の点に注意してください。

- パートナーとの取引先および商談の共有であるか、サポートを必要とする顧客とのケースおよびソリューションの共有であるかに関係なく、このコミュニティで実行する活動に必要なタブを有効化する必要があります。ユーザにとって不要なタブをコミュニティに乱雑に含めることは避けてください。
- プロファイルではタブへのアクセスが制御されるため、選択した一部のタブが、コミュニティに関連付けられたプロファイルで非表示になる可能性があります。その場合は、コミュニティメンバーのプロファイルでタブを手動で公開して、コミュニティでタブが表示されるようにする必要があります。
- Lightning コンポーネントのタブは、コミュニティではサポートされていません。
- コミュニティの Chatter Free ユーザには、Chatter タブ以外のタブは一切表示されません。

コミュニティメンバーに表示する機能を特定したら、設定中に対応するタブを選択して、それらの機能を公開できます。選択したタブにより、Salesforce1 でのコミュニティのナビゲーションも決まります。

1. 次のいずれかの方法で、コミュニティ管理にアクセスします。

- コミュニティから、グローバルヘッダーの  をクリックします。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic

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

ユーザ権限

コミュニティを作成、カスタマイズ、有効化する

- 「コミュニティの作成および設定」および
アクセスしようとする [コミュニティ管理] ページのコミュニティメンバーである

- [設定]から、[クイック検索] ボックスに「すべてのコミュニティ」と入力し、[すべてのコミュニティ]を選択します。次に、コミュニティ名の横にある[管理]をクリックします。

2. [管理]>[タブ]をクリックします。

 **ヒント:** [Salesforce タブと Visualforce] の代わりに事前設定されたいずれかのテンプレートを使用していると、デフォルトでは[タブ]ノードが非表示になります。ノードを表示するには、[管理]>[個人設定]をクリックし、[コミュニティ管理のすべての設定を表示]を選択します。

3. コミュニティに含めるタブを[選択可能なタブ]リストから選択します。複数のタブは、Ctrl キーを押しながら選択します。
4. [追加]をクリックして、タブを追加します。タブを削除するには、[選択されたタブ]リストからタブを選択し、[削除]をクリックします。
5. タブの表示順を変更するには、[上へ]または[下へ]をクリックします。

リストの先頭にあるタブは、コミュニティで最初に表示されるタブです。メンバーがコミュニティにアクセスするときに、最初に表示されます。

コミュニティで最初に表示されるタブへのアクセス権がないメンバーには、選択されたコミュニティタブのリスト内でアクセス権のある最初のタブが表示されます。どのタブへのアクセス権もない場合は、[ホーム]タブが表示されます。

6. [保存]をクリックします。

 **重要:** Salesforce タブ + Visualforce テンプレートからコミュニティビルダーベースのテンプレートに変更すると、すべてのタブがコミュニティから削除されます。

タブとコミュニティビルダー

コミュニティの設定時に、標準の Salesforce タブまたはコミュニティビルダーのいずれかを使用できます。このどちらを使用するかを決定するために役立つ、各オプションの詳細情報を次に示します。

Tabs

コミュニティの作成時に、[Salesforce タブ + Visualforce] テンプレートを選択した場合、標準の Salesforce タブまたは Visualforce ページを使用することになります。

プラス面

- 標準でタブのいくつかのテーマオプションを使用できる
- すべての営業、サービス、マーケティング、プラットフォーム機能がサポートされている
- Force.com プラットフォームのフル機能

マイナス面

- Visualforce は高度なカスタマイズにより適した方法だが、Visualforce の利用にはコーディング能力が必要である
- Force.com プラットフォームのある程度の知識が必要である

コミュニティビルダー

コミュニティの作成時に、事前設定されたいずれかのテンプレートを選択した場合、コミュニティビルダーの WYSIWYG ユーザインターフェースを使用することになります。

プラス面

- 標準のアプリケーションがセルフサービスコミュニティを対象としている
- より多くの CSS スタイルを使用できる
- 単純なセルフサービスコミュニティの迅速なロールアウトに適している

マイナス面

- セルフサービス機能 (ケース、Salesforce ナレッジ、および Chatter の質問) に制限されている
- 他の営業、サービス、プラットフォーム機能がサポートされていない
- プラットフォームの完全な機能は使用できない

表示タブの選択

Salesforce タブ + Visualforce テンプレートを使用している場合、コミュニティのランディングタブを選択できます。[コミュニティ管理] > [管理] > [タブ] で、[選択されたタブ] リストの最初のタブがランディングページになります。

コミュニティの表示タブには複数のオプションがあり、メンバーのニーズに最も合ったタブを選択する必要があります。

- Chatter タブ — このタブを選択した場合、メンバーがログインすると最初にフィードが表示されます。このオプションは、Chatter の使用時間が長く、追加のコンポーネントを含むカスタマイズしたホームページを必要としないユーザのコミュニティに適しています。Chatter タブの名前を変更することもできます。
- [ホーム] タブ — このタブを選択した場合、メンバーがログインすると最初に Salesforce の [ホーム] タブが表示されます。タブには、システム管理者が [ホームページ] で追加したコンポーネントが表示されます。これは、Chatter を使用せず、フィードベースのホームページビューが不要な場合に適しています。
- カスタム Visualforce タブ — このオプションを選択した場合、完全なカスタムリンク先ページを作成できます。

コミュニティのブランド設定

Salesforce タブ + Visualforce テンプレートを使用している場合は、会社のロゴ、色、著作権表示を追加して、コミュニティ管理でコミュニティのデザインをカスタマイズできます。これにより、コミュニティが会社のブランド設定と一致し、コミュニティメンバーがただちに認識できるようになります。

重要: セルフサービステンプレートを使用しているか、カスタムページを作成するために標準 Salesforce タブではなくコミュニティビルダーを選択した場合は、コミュニティビルダーを使用してコミュニティのブランド設定を行うこともできます。

1. 次のいずれかの方法で、コミュニティ管理にアクセスします。

- コミュニティから、グローバルヘッダーの  をクリックします。
- [設定] から、[クイック検索] ボックスに「すべてのコミュニティ」と入力し、[すべてのコミュニティ]を選択します。次に、コミュニティ名の横にある [管理] をクリックします。

2. [管理] > [ブランド] をクリックします。

3. ルックアップを使用して、コミュニティのヘッダーとフッターを選択します。

ヘッダーとフッター用に選択するファイルは、[ドキュメント] タブにアップロード済みで、公開されている必要があります。ヘッダーには、.html、.gif、.jpg、または .png を使用できます。フッターは、.html ファイルである必要があります。.html ファイルの合計最大サイズは 100 KB で

す。.gif、.jpg、または .png ファイルの最大サイズは 20 KB です。このため、ヘッダーの .html ファイルが 70 KB で、.html ファイルをフッターにも使用する場合は、30 KB 以内にする必要があります。

選択したヘッダーは、グローバルヘッダーの下にある Salesforce ロゴに置き換わります。選択したフッターは、Salesforce 標準の著作権とプライバシーのフッターに置き換わります。

4. [配色を選択] をクリックして事前定義された配色を選択するか、ページ選択項目の横にあるテキストボックスをクリックしてカラーピッカーから色を選択します。

選択した色の中には、コミュニティのログインページと、Salesforce1 のコミュニティの外観にも影響を与えるものもあります。

色の選択肢	表示場所
ヘッダー背景	黒のグローバルヘッダーの下ページ上部。[ヘッダー] 項目で HTML ファイルを選択した場合は、この色が上書きされます。 ログインページ上部。 Salesforce1 のログインページ。
ページ背景	ログインページを含む、コミュニティのすべてのページの背景色。
プライマリ	選択されたタブ。

エディション

使用可能なエディション:
Salesforce Classic

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

ユーザ権限

コミュニティを作成、カスタマイズ、有効化する

- 「コミュニティの作成および設定」

および

アクセスしようとする
[コミュニティ管理]
ページのコミュニティ
メンバーである

色の選択肢	表示場所
セカンダリ	リストとテーブルの上境界線。 ログインページのボタン。
ターティアリ	編集と詳細ページのセクションヘッダーの背景色。

5. [保存]をクリックします。

コミュニティのログイン、ログアウト、およびセルフ登録ページのカスタマイズ

コミュニティの標準のログイン、ログアウト、パスワード管理、およびセルフ登録オプションを設定したり、Apex、Visualforce、またはコミュニティビルダー (Site.com Studio) ページの動作をカスタマイズしたりします。

デフォルトでは、各コミュニティには、デフォルトのログイン、パスワード管理、およびセルフ登録ページと、内部でこの機能进行操作する関連Apexコントローラが付属します。Visualforce、Apex、またはコミュニティビルダー (Site.com Studio) を使用して、カスタムのブランド設定を作成したり、デフォルトの動作を変更したりできます。

- デフォルトのログインページのブランド設定をカスタマイズする。
- デフォルトのログインページ動作の変更、カスタムログインページの使用、他の認証プロバイダのサポートを行うことで、**ログイン環境をカスタマイズ**する。
- ログアウト時にユーザを異なる URL にリダイレクトする。
- [パスワードの変更] および [パスワードを忘れた場合] カスタムページを使用する。
- コミュニティでライセンスのないゲストユーザに対して**セルフ登録を設定**する。

エディション

使用可能なエディション:
Salesforce Classic

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

ユーザ権限

コミュニティを作成、カスタマイズ、有効化する

- 「コミュニティの作成および設定」

および

アクセスしようとする
[コミュニティ管理]
ページのコミュニティ
メンバーである

コミュニティのログインページのブランド設定

Salesforce タブ + Visualforce テンプレートを選択した場合、コミュニティにデフォルトで付属している標準ログインページに会社のロゴとカスタムフッターテキストを追加できます。

標準のログインページで使用されるヘッダーおよびページの背景色は、コミュニティの [ブランド設定の配色](#) から継承されます。

1. 次のいずれかの方法で、コミュニティ管理にアクセスします。

- コミュニティから、グローバルヘッダーの  をクリックします。
- [設定] から、[クイック検索] ボックスに「すべてのコミュニティ」と入力し、[すべてのコミュニティ] を選択します。次に、コミュニティ名の横にある [管理] をクリックします。

2. [管理] > [ログイン & 登録] をクリックし、[ヘッダーとフッター] セクションで変更を加えます。

3. コミュニティのログインページヘッダーのロゴをアップロードします。

ファイルには、.gif、.jpg、または .png を使用できます。最大ファイルサイズは 100 KB です。幅が 250 ピクセル、高さが 125 ピクセルを超える画像は無効です。ロゴをアップロードすると、[ドキュメント] タブにコミュニティで共有するドキュメントフォルダが自動的に作成され、ロゴがそこに保存されます。一度作成されたフォルダは、削除できません。

ヘッダーのロゴは、標準ログインページの左上に表示されます。Salesforce1 でコミュニティにアクセスするときにも使用されます。ヘッダーのロゴは、カスタムログインページには表示されません。

4. コミュニティのログインページフッターに、カスタムテキストを 120 文字以内で入力します。

フッターは、ログインページ下部に表示されます。このフッターテキストは、カスタムログインページには表示されません。

5. [保存] をクリックします。

ロゴおよびカスタムフッターテキストは、ログインページですべてのユーザー (内部ユーザー、外部ユーザー、ライセンスのないゲストユーザー) に表示されます。

エディション

使用可能なエディション:
Salesforce Classic

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

ユーザ権限

コミュニティを作成、カスタマイズ、有効化する

- 「コミュニティの作成および設定」

および

アクセスしようとする
[コミュニティ管理]
ページのコミュニティ
メンバーである

コミュニティのログイン環境のカスタマイズ

コミュニティの外部ユーザ向けのデフォルトのログインプロセスをカスタマイズします。コミュニティビルダー、Site.com Studio、または Visualforce カスタムログインページの使用、複数の認証プロバイダのサポート、テンプレートを使用したシングルサインオンの設定も行えます。

外部ユーザとは、コミュニティライセンス、カスタマーポータルライセンス、またはパートナーポータルライセンスを持つユーザです。

- コミュニティ管理で選択するログインページにより、Site.com または Force.com のサイト設定での他のログインページ割り当てが上書きされます。
- コミュニティで Salesforce タブ + Visualforce テンプレートを使用する場合、コミュニティにデフォルトで割り当てられたログインページは `CommunitiesLogin` と呼ばれます。このページの外観をカスタマイズするには、Visualforce を使用します。
- コミュニティで Napili テンプレートを使用する場合、コミュニティにデフォルトで割り当てられたログインページは `login` と呼ばれます。この外観をカスタマイズするには、コミュニティビルダー (Site.com Studio) を使用します。
- Visualforce とコミュニティビルダーの両方のページのログイン動作を更新するには、`CommunitiesLoginController Apex コントローラ` を更新します。
- コミュニティビルダーのカスタムページは、コミュニティに割り当てる前に公開する必要があります。カスタムログインページを使用するには、`CommunitiesLoginController Apex コントローラ` と `Site.login()` Apex メソッドを必ず変更してください。

1. 次のいずれかの方法で、コミュニティ管理にアクセスします。

- コミュニティから、グローバルヘッダーの  をクリックします。
- [設定] から、[クイック検索] ボックスに「すべてのコミュニティ」と入力し、[すべてのコミュニティ] を選択します。次に、コミュニティ名の横にある [管理] をクリックします。

2. [管理] > [ログイン & 登録] をクリックし、[ログイン] セクションで変更を加えます。

3. 必要に応じて、コミュニティのカスタムログインページを選択します。ページ種別 ([コミュニティビルダー] または [Visualforce]) を選択し、検索項目にページ名を入力して、 をクリックします。検索結果ウィンドウで、ページ名をクリックして選択します。

 **ヒント:** コミュニティのテンプレートのデフォルトのログインページに戻すには、[デフォルトページ] を選択します。

4. 必要に応じて、[内部ユーザにコミュニティへの直接ログインを許可] を選択します。この設定により、内部ユーザはコミュニティログインページで内部ログイン情報を使用できるようになります。

内部ユーザがコミュニティログインページから直接ログインするには、コミュニティのメンバーである必要があります。内部ユーザがログインすると、コミュニティホームページが表示されます。

5. 表示するログインオプションを選択します。

エディション

使用可能なエディション:
Salesforce Classic

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

ユーザ権限

コミュニティを作成、カスタマイズ、有効化する

- 「コミュニティの作成および設定」

および

アクセスしようとする
[コミュニティ管理]
ページのコミュニティ
メンバーである

デフォルトでは、ユーザはデフォルトのコミュニティユーザ名およびパスワードを使用してコミュニティにログインします。Facebook®、Janrain®、他の組織の Salesforce ログイン情報など、他のログイン情報を使用してユーザがログインできるようにするには、該当のログイン情報をリストから選択します。

❗ 重要: これらの **認証プロバイダオプション** をコミュニティへのログインに使用できるようにするには、事前に設定しておきます。[設定] から、[クイック検索] ボックスに「認証プロバイダ」と入力し、[認証プロバイダ] を選択します。

- 必要に応じて、外部ユーザの SAML シングルサインオン ID を使用したログインを外部ユーザに許可します。
このオプションは、次のように組織で **コミュニティの SAML の設定** (ページ 139) を正常に行った場合にのみ使用できます。

- 企業 ID プロバイダを使用して Salesforce にログインできるようにする、シングルサインオン用の SAML 設定。ID プロバイダのログイン URL を入力する必要があります。
- ログインページを含むすべてのページのアプリケーション URL を変更する、カスタムドメイン名。[私のドメイン] を有効化する必要がある場合は、サポートにお問い合わせください。

複数の SAML シングルサインオンオプションを提供するには、[クイック検索] ボックスに「シングルサインオン設定」と入力し、[シングルサインオン設定] を選択してから、[複数の設定を有効化] をクリックします。SAML をすでに有効化した場合に、複数の SAML 設定を有効化すると、複数の追加設定で動作するように既存の SAML 設定が自動的に変換されます。

ユーザには [シングルサインオンでログイン] のオプションが表示されます。複数の SAML シングルサインオンオプションを有効化した場合は、各ログインボタンに SAML 設定の [名前] 項目でラベル付けされて表示されます。

- [保存] をクリックします。

📌 メモ: デフォルトのログインページの名称変更または削除を行うと、デフォルトのコミュニティログインフローで問題が発生することがあります。

Apex を使用したログインプロセスのカスタマイズ

社外のコミュニティメンバーに、自分の組織のスタイルとブランドを反映した完全なカスタムログインページを提供できます。Visualforce と Apex を使用して、CommunitiesLogin ページと CommunitiesLoginController をカスタマイズするか、独自の Visualforce ページを作成します。

デフォルトのコミュニティログインページからカスタムログインページにリダイレクトする手順は、次のとおりです。

- [設定] から、[クイック検索] ボックスに「Apex クラス」と入力し、[Apex クラス] を選択します。
- CommunitiesLoginController の横にある [編集] をクリックします。
- 次のコードを追加します。

```
global PageReference forwardToCustomAuthPage() {
    String startUrl = System.currentPageReference().getParameters().get('startURL');
```

ユーザ権限

Visualforce ページを作成し編集する

- 「アプリケーションのカスタマイズ」

Apex クラスを編集する

- 「Apex 開発」

および

「アプリケーションのカスタマイズ」

```
return new PageReference(Site.getPathPrefix() + '/SiteLogin?startURL=' +
EncodingUtil.urlEncode(startURL, 'UTF-8'));
}
```

4. 完全なカスタムログインページを作成したら、SiteLogin を Visualforce ページの名前で置き換えます。
5. [保存] をクリックします。
6. CommunitiesLandingController の横にある [編集] をクリックします。
7. 次のコードを追加します。

```
public PageReference forwardToCustomAuthPage() {
    String startUrl = System.currentPageReference().getParameters().get('startURL');

    return new PageReference(Site.getPathPrefix() + '/SiteLogin?startURL=' +
EncodingUtil.urlEncode(startURL, 'UTF-8'));
}
```

8. 完全なカスタムログインページを作成したら、SiteLogin を Visualforce ページの名前で置き換えます。
9. [保存] をクリックします。
10. [設定] から [クイック検索] ボックスに 「Visualforce ページ」と入力し、[Visualforce ページ] を選択します。
11. CommunitiesLogin の横にある [編集] をクリックします。
12. コードの第1行に、次のコードを追加します。

```
action="{!forwardToCustomAuthPage}"
```

13. [保存] をクリックします。
14. CommunitiesLanding の横にある [編集] をクリックします。
15. コードの第1行に、次のコードを追加します。

```
action="{!forwardToCustomAuthPage}"
```

16. [保存] をクリックします。

ログアウト時におけるカスタム URL へのコミュニティメンバーのリダイレクト

コミュニティメンバーがコミュニティからログアウトするときのリダイレクト先となる URL を指定します。

デフォルトでは、コミュニティメンバーがログアウトすると、コミュニティのログインページにリダイレクトされます。たとえば、会社の Web サイトなどの異なる場所へリダイレクトすることができます。

1. 次のいずれかの方法で、コミュニティ管理にアクセスします。
 - コミュニティから、グローバルヘッダーの  をクリックします。
 - [設定] から、[クイック検索] ボックスに「すべてのコミュニティ」と入力し、[すべてのコミュニティ] を選択します。次に、コミュニティ名の横にある [管理] をクリックします。
2. [管理] > [ログイン & 登録] をクリックします。
3. [ログアウト] セクションに、コミュニティメンバーのリダイレクト先となる URL を入力します。
4. [保存] をクリックします。

エディション

使用可能なエディション:
Salesforce Classic

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

ユーザ権限

コミュニティを作成、カスタマイズ、有効化する

- 「コミュニティの作成および設定」

および

アクセスしようとする
[コミュニティ管理]
ページのコミュニティ
メンバーである

コミュニティのカスタム [パスワードの変更] および [パスワードを忘れた場合] ページの使用

デフォルトの [パスワードの変更] および [パスワードを忘れた場合] ページの代わりに、コミュニティビルダーまたは Visualforce カスタムページを使用します。

[パスワードを忘れた場合] ページは、コミュニティビルダーまたは Visualforce でカスタマイズできます。コミュニティビルダーでカスタマイズした [パスワードを忘れた場合] ページを使用する場合は、最初にコミュニティビルダーでページを公開します。

[パスワードの変更] ページは、Visualforce でのみカスタマイズできます。

1. 次のいずれかの方法で、コミュニティ管理にアクセスします。
 - コミュニティから、グローバルヘッダーの  をクリックします。
 - [設定] から、[クイック検索] ボックスに「すべてのコミュニティ」と入力し、[すべてのコミュニティ]を選択します。次に、コミュニティ名の横にある [管理] をクリックします。
2. [管理] > [ログイン & 登録] をクリックします。
3. パスワードセクションで、[コミュニティビルダー] または [Visualforce] のページ種別を選択します。
4. ページの名前を入力するか、項目を空白のままにしてすべての使用可能なページを検索します。
5.  をクリックし、検索結果でページの名前をクリックして選択します。
6. [保存] をクリックします。

コミュニティのテンプレートのデフォルトのログインページに戻すには、ページ種別として [デフォルトページ] を選択します。

エディション

使用可能なエディション:
Salesforce Classic

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

ユーザ権限

コミュニティを作成、カスタマイズ、有効化する

- 「コミュニティの作成および設定」

および

アクセスしようとする
[コミュニティ管理]
ページのコミュニティ
メンバーである

コミュニティのセルフ登録の設定

セルフ登録を有効にして、ライセンスのないゲストユーザがコミュニティに参加できるようにします。このようなユーザを、ビジネスアカウントで連絡先として保存することも、セルフ登録ユーザごとに個人アカウントを作成することもできます。

セルフ登録を有効にすると、次の Visualforce ページおよび Apex コントローラがコミュニティに関連付けられます。

- `CommunitiesSelfReg` ページおよび `CommunitiesSelfRegController` — パートナーまたは顧客がコミュニティに登録できるようにフォームを提供します。`CommunitiesSelfRegController` Apex コントローラを変更してデフォルトのセルフ登録プロセスを変更することはできますが、Spring '15 以降のリリースではこの操作は必要ありません。

 **メモ:** セルフ登録プロセスの Apex カスタマイズは、コミュニティ管理で指定されたデフォルトより優先されます。Spring '15 より前のリリースで作成された組織では、セルフ登録の既存の Apex カスタマイズが引き続き有効になります。

- `CommunitiesSelfRegConfirm` ページおよび `CommunitiesSelfRegConfirmController` — ユーザがセルフ登録時にパスワード項目を空白のままにしたか、組織がセルフ登録フォームをカスタマイズしてパスワード項目を省略したため、ユーザがパスワードを作成しない場合、このページによって、パスワードのリセットメールが送信されたことが確認されます。このページから開始するユーザは、パスワードをリセットするまでログインできません。

デフォルトのセルフ登録ページとコントローラは、組織内のすべてのコミュニティによって共有されます。複数のコミュニティに対してセルフ登録を有効にする場合、セルフ登録の操作性をさらにカスタマイズして、ユーザに異なるページを表示したり、異なるコミュニティに異なるプロファイルまたは権限セットを割り当てたりする必要があります。

 **メモ:** デフォルトのセルフ登録ページの名称変更または削除を行うと、デフォルトのセルフ登録フローで問題が発生することがあります。

1. 次のいずれかの方法で、コミュニティ管理にアクセスします。
 - コミュニティから、グローバルヘッダーの  をクリックします。
 - [設定] から、[クイック検索] ボックスに「すべてのコミュニティ」と入力し、[すべてのコミュニティ] を選択します。次に、コミュニティ名の横にある [管理] をクリックします。
2. [管理] > [ログイン & 登録] をクリックします。
3. [登録] セクションで、[外部ユーザにセルフ登録を許可] を選択します。
4. 必要に応じて、コミュニティのカスタムセルフ登録ページを選択します。ページ種別 ([Community Builder] または [Visualforce]) を選択し、検索項目にページ名を入力して、 をクリックします。検索結果ウィンドウで、ページ名をクリックして選択します。デフォルトのセルフ登録ページ (`CommunitiesSelfReg`) に戻すには、[デフォルトページ] を選択します。

エディション

使用可能なエディション:
Salesforce Classic

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

ユーザ権限

コミュニティを作成、カスタマイズ、有効化する

- 「コミュニティの作成および設定」

および

アクセスしようとする
[コミュニティ管理]
ページのコミュニティ
メンバーである

コミュニティビルダーページは公開する必要があります。公開しないと、ページのルックアップ検索結果に含まれません。カスタムページを使用する場合は、セルフ登録の `CommunitiesSelfRegController` と `CommunitiesSelfRegConfirmController` Apex コントローラを必ず変更してください。

5. セルフ登録ユーザに割り当てるデフォルトの [プロフィール] を選択します。

 **メモ:** コミュニティに関連付けられているポータルプロフィールしか選択できません。プロフィールがセルフ登録するユーザのデフォルトとして選択されている場合に、そのプロフィールをコミュニティから削除すると、セルフ登録の [プロフィール] が自動的に [なし] にリセットされます。

6. セルフ登録ユーザを割り当てるビジネス [アカウント] を選択します。

セルフ登録ユーザは、指定したアカウントの連絡先として割り当てられます。セルフ登録ユーザごとに個人アカウントを作成する (有効な場合) ときは、この項目を空白にします。

使用する取引先がパートナーとして有効になっていることを確認します。これを行うには、取引先に移動して [[外部取引先の管理]] をクリックし、[[パートナーとして有効化]] をクリックします。

7. [保存] をクリックします。

セルフ登録を設定したら、[メンバーではありませんか?] リンクにより、外部ユーザがログインページからセルフ登録ページに移動されます。ユーザがセルフ登録してコミュニティに参加すると、次のようになります。

- Salesforce により、セルフ登録ページでユーザが提供した情報を使用して新しいユーザレコードが作成される。
- セルフ登録の設定時に指定したプロフィールにユーザが割り当てられる。
- 設定に応じて、ビジネスアカウントまたは個人アカウントにユーザが関連付けられる。
- カスタマーコミュニティプラスライセンスおよびパートナーコミュニティライセンスを使用している場合は、ユーザレコードを組織のロールに関連付ける必要がある。デフォルトのセルフ登録プロフィールでロールを指定しないと、Salesforce により [作業] ロールが割り当てられます。

 **メモ:** ユーザがセルフ登録するたびに、1つのコミュニティライセンスが使用されます。セルフ登録ページの設定時には、条件を追加して適切なユーザがサインアップするようにしてください。また、未承認のフォーム登録を回避するため、セルフ登録ページで CAPTCHA や非表示項目などのセキュリティメカニズムを使用することをお勧めします。

Apex を使用したコミュニティセルフ登録プロセスのカスタマイズ

`CommunitiesSelfRegController` を更新して、コミュニティへのデフォルトのセルフ登録プロセスをカスタマイズします。デフォルトのセルフ登録ページ (`CommunitiesSelfReg`) と同じコントローラを使用するか、`Visualforce` またはコミュニティビルダーのカスタムセルフ登録ページを使用できます。

[コミュニティ管理] でセルフ登録全体を設定できます。このカスタマイズは、セルフ登録の動作をデフォルトから変更する場合、組織に複数のコミュニティがある場合、またはカスタムセルフ登録ページを使用している場合にのみお勧めします。

 **メモ:** Developer Edition 組織、Salesforce Enterprise Edition のトライアル組織、または Sandbox 組織を使用している場合にのみ、Salesforce ユーザインターフェースを使用して Apex を追加、編集、または削除できます。Salesforce の本番組織の場合、Apex に変更を加えるには、メタデータ API `deploy` コール、Force.com IDE、または Force.com 移行ツールを使用する必要があります。Force.com IDE および Force.com 移行ツールは、Salesforce

がユーザとパートナーをサポートするために提供する無料のリソースですが、Salesforce マスターサブスクリプション契約 (MSA) を趣旨とする当社サービスの一部とはみなされていません。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「Apex クラス」と入力し、[Apex クラス] を選択します。
2. CommunitiesSelfRegController の横にある [編集] をクリックします。
3. 必要に応じて、ProfileId に値を入力し、ユーザに割り当てる必要のあるプロファイルのタイプを定義します。

[コミュニティ管理] でセルフ登録を設定するときにデフォルトプロファイルを選択した場合、Apex コード内の値でデフォルトが上書きされます。

 **メモ:** roleEnum に入力したロールに関係なく、新規ユーザのロールはデフォルトの None になります。ユーザがセルフ登録を完了すると、ユーザ詳細ページでユーザのロールを更新できます。

4. セルフ登録したユーザに関連付ける必要のあるパートナー取引先またはカスタマー取引先の取引先 ID を入力します。

[コミュニティ管理] でセルフ登録を設定するときにデフォルトの取引先を選択した場合、Apex コード内の値でデフォルトが上書きされます。

使用する取引先がパートナーとして有効になっていることを確認します。これを行うには、取引先に移動して [[外部取引先の管理]] をクリックし、[[パートナーとして有効化]] をクリックします。

5. 複数のコミュニティに対してセルフ登録を有効にする場合、コードを追加してコミュニティごとに該当するタイプのユーザを作成します。つまり、適切なプロファイル、ロール、および取引先 ID をコミュニティごとに割り当てます。
6. [保存] をクリックします。
7. ゲストプロファイルの取引先および取引先責任者へのアクセスを有効にします。ゲストプロファイルは、コミュニティの Force.com サイトに自動的に関連付けられます。
 - a. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「すべてのコミュニティ」と入力し、[すべてのコミュニティ] を選択します。次に、コミュニティ名の横にある [管理] をクリックします。
 - b. [コミュニティ管理] から、[管理] > [ページ] > [Force.com に移動] をクリックします。
 - c. [公開アクセス設定] をクリックします。
 - d. [編集] をクリックします。
 - e. [標準オブジェクト権限] セクションで、取引先と取引先責任の横にある [参照] および [作成] を選択します。
 - f. [保存] をクリックします。
 - g. [有効な Apex クラスアクセス] 関連リストで、[編集] をクリックします。
 - h. CommunitiesSelfRegController を追加し、[保存] をクリックします。
 - i. [有効な Visualforce ページアクセス] 関連リストで、[編集] をクリックします。
 - j. CommunitiesSelfReg を追加し、[保存] をクリックします。
8. デフォルトのセルフ登録ページの内容をカスタマイズする場合は、必要に応じて CommunitiesSelfReg ページを編集します。

- a. [設定]から[クイック検索]ボックスに「Visualforce ページ」と入力し、[Visualforce ページ]を選択します。
- b. CommunitiesSelfReg の横にある[編集]をクリックします。
- c. セルフ登録に必要な項目、またはページのデザインをカスタマイズするためのコードを追加します。
デフォルトフォームでは、[パスワード]以外のすべての項目が必要です。
- d. [保存]をクリックします。

設定が完了したら、入力済みのセルフ登録フォーム(パスワードを含む)を送信した外部ユーザのコミュニティへのログインが行われるようになります。

 **メモ:** Chatter アンサーが有効なコミュニティにユーザがセルフ登録した場合、ユーザの Chatter アンサーユーザ権限は自動的に設定されません。

デフォルトの CommunitiesSelfReg ページではなく、Visualforce のカスタムセルフ登録ページを使用している場合、次のコードを CommunitiesSelfRegController に追加します。CommunitiesCustomSelfRegPage をカスタムセルフ登録ページの名前に置き換えます。次に、CommunitiesSelfReg ページの最初のコード行にこのコードを追加します。

セルフ登録ユーザの個人アカウントの作成

個人との取引がほとんどの場合、1つの企業アカウントでそれぞれを連絡先として作成する代わりに、各セルフ登録ユーザを個人アカウントに割り当てることができます。

 **重要:** 組織で個人アカウントが有効化されている必要があります。個人アカウントの作成は、カスタマーコミュニティおよびカスタマーコミュニティプラスライセンスでのみサポートされています。

[コミュニティ管理]の[管理]>[ログイン&登録]でセルフ登録を有効にし、[取引先]項目を空白のままにします。セルフ登録ユーザに割り当てるデフォルトプロフィールを指定します。

Salesforce によって、セルフ登録ユーザごとに個別の個人アカウントが作成されます。各ユーザには、セルフ登録の設定時に指定したデフォルトプロフィール、およびデフォルトロールが割り当てられます。プロフィールまたはセルフ登録 Apex コントローラでロールを指定しない場合、Salesforce によって Worker ロールがセルフ登録ユーザに割り当てられます。[セルフ登録 Apex コントローラ](#) (CommunitiesSelfRegController) を使用してこの機能をさらにカスタマイズできますが、必須ではありません。

個人アカウントを手動で作成して、カスタマーコミュニティおよびカスタマーコミュニティプラスライセンスを持つコミュニティユーザに割り当てることができます。

エディション

使用可能なエディション:
Salesforce Classic

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

コミュニティから送信されるメールのカスタマイズ

コミュニティメールで、メールの送信者情報、Chatter メールブランド設定、およびテンプレートをカスタマイズできます。カスタマイズは、ユーザインターフェースか、Salesforce API の Network オブジェクトのいずれかで実行できます。

1. 次のいずれかの方法で、コミュニティ管理にアクセスします。

- コミュニティから、グローバルヘッダーの  をクリックします。
- [設定] から、[クイック検索] ボックスに「すべてのコミュニティ」と入力し、[すべてのコミュニティ] を選択します。次に、コミュニティ名の横にある [管理] をクリックします。

2. [管理] > [メール] をクリックします。

3. メールを送信者名とアドレスにカスタム値を入力して、デフォルト値と置き換えます。

-  **メモ:** 送信者のメールアドレスを変更すると、新しいアドレスに確認メールが送信されます。変更は保留中となり、確認されるまで既存のアドレスが引き続き使用されます。要求したアドレスは、メールに含まれる確認リンクをクリックするまで有効になりません。新しいメールアドレスの確認がすでに保留中であるときに新しい別のアドレスを指定すると、最新の値が保持されて確認用に使用されます。

送信者のアドレスにカスタム値を入力し、メールリレーを有効化している場合、Chatter メールでリレーが使用されます。

4. Chatter メール футターに表示する内容をカスタマイズします。

-  **重要:** ログおよびメールのフッターテキストは必須です。次の点に注意してください。

- 組織の独自のロゴと情報で置き換えない限り、すべての Chatter メールには、デフォルトにより Chatter ロゴと Salesforce 情報が表示されます。
- 以前にカスタマイズしたロゴまたはフッターテキストをデフォルト値に戻すには、API を使用してこれらの項目を null に設定します。

a. デフォルトの Chatter ロゴと置き換えるロゴを選択します。

ロゴは、[ドキュメント] タブに存在するドキュメントであり、[外部参照可] としてマークされている必要があります。透明背景で最大サイズが 150 x 50 ピクセルの画像が最適です。

b. デフォルトのフッターテキストと置き換えるカスタムテキストを 1,000 文字以内で入力します。

デフォルトのテキストには、Salesforce の名前と物理アドレスが含まれています。適用するスパム対策法規に準拠するため、組織の物理アドレスを含めることを強くお勧めします。

5. [お知らせメールを送信] を選択して、ユーザがコミュニティに追加されたときにメールを送信します。

-  **重要:** お知らせメールには、外部メンバー用のログイン情報が含まれます。このオプションを選択しないと、手動で外部メンバーにユーザ名とパスワードを送信する必要があります。

お知らせメールに記載されているリンクは、6 か月間有効です。

エディション

使用可能なエディション:
Salesforce Classic

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

ユーザ権限

コミュニティを作成、カスタマイズ、有効化する

- 「コミュニティの作成および設定」

および

アクセスしようとする
[コミュニティ管理]
ページのコミュニティ
メンバーである

次の場合に、お知らせメールが送信されます。

- コミュニティの状況が [プレビュー] から [有効] に変更された。コミュニティの状況が [プレビュー] または [無効] の場合は、メールは送信されません。
- システム管理者が新しいプロファイルまたは権限セットを [有効] コミュニティに追加した。
- [有効] コミュニティの一部であるプロファイルまたは権限セットがユーザに割り当てられた。

 **メモ:** プロファイルまたは権限セットが複数のコミュニティの一部である場合は、そのプロファイルまたは権限セットを持つユーザに、各コミュニティからお知らせメールが送信されます。最初のメールには、ログイン情報が含まれますが、その後のコミュニティからのメールには、コミュニティへのリンクのみが含まれます。

6. デフォルトのメールテンプレートを使用するか、ルックアップを使用して新しいコミュニティメンバーへのお知らせメール、パスワードを忘れた場合のメール、パスワードのリセットに関する通知メールに使用する異なるテンプレートを選択します。組織でメールテンプレートを使用してケースコメントを送信する場合は、テンプレートを選択できます (デフォルトでは提供されません)。

ユーザによって開始されたパスワードのリセットリンクは、24時間で期限切れになります。システム管理者によって開始されたパスワードのリセットのリンクには、有効期限がありません。デフォルトのテンプレートはすべてカスタマイズできます。

 **メモ:** メールテンプレートのコンテンツをカスタマイズする場合は、`{!Community_Url}` 差し込み項目を使用することをお勧めします。このカスタム差し込み項目ではコミュニティに一意の URL が入力されるため、ユーザ宛のメールに正しいパラメータを持つ URL が含まれ、ログインまたはパスワード変更するための適切なコミュニティにユーザが確実に移動されます。

7. [保存] をクリックします。

承認、ワークフロー、およびケースコメントの結果として送信されるメールは、コミュニティのメンバーシップに基づいて送信されます。たとえば、ワークフローでメールがトリガされる場合、すべての受信者がコミュニティのメンバーシップに基づいてグループ化され、1つのメールが各グループに送信されます。ユーザが複数の有効なコミュニティのメンバーである場合、メールは最も古い有効なコミュニティから送信されます。

これらの項目を API Network オブジェクトを使用して、コミュニティメールをカスタマイズする方法もあります。

- `CaseCommentEmailTemplateId` — ケースに関するコメントを送信する場合に使用されるメールテンプレートの ID。
- `ChangePasswordEmailTemplateId` — パスワードがリセットされたことをユーザに通知する場合に使用されるメールテンプレートの ID。
- `EmailFooterLogoId` — コミュニティ Chatter メールの手紙に画像として表示される Document オブジェクトの ID。
- `EmailFooterText` — コミュニティ Chatter メールの手紙に表示するテキスト。
- `EmailSenderAddress` — 参照のみ。コミュニティメールの送信元となるメールアドレス。
- `EmailSenderName` — コミュニティメールの送信元の名前。
- `ForgotPasswordEmailTemplateId` — ユーザがパスワードを忘れたときに使用されるメールテンプレートの ID。

- NewSenderAddress — EmailSenderAddress の新しい値として入力されまだ未確認のメールアドレス。ユーザが送信者メールアドレスの変更を要求し、確認メールに正常に応答すると、NewSenderAddress の値が EmailSenderAddress の値に上書きされます。これは、コミュニティメールの送信元のメールアドレスになります。
 - 新規メールアドレスの確認が待機中のときに NewSenderAddress を null に設定すると、確認要求がキャンセルされます。
 - 確認済みの新規アドレスに EmailSenderAddress が設定されると、NewSenderAddress は自動的に null に設定されます。
 - 新規メールアドレスの確認が待機中のときに、異なる新規アドレスをこの項目に指定すると、最新の値のみが保持され確認に使用されます。
- OptionsSendWelcomeEmail — 新しいユーザがコミュニティに追加されたときにお知らせメールを送信するかどうかを指定します。
- WelcomeEmailTemplateId — 新しいコミュニティメンバーにお知らせメールを送信する場合に使用されるメールテンプレートの ID。

コミュニティでのユーザ表示設定の決定

ユーザ共有を使用して、コミュニティ内のすべてのユーザがお互いに表示されるかどうかを決定できます。

コミュニティを有効にすると、外部ユーザのユーザ共有はデフォルトでオンになります。この設定は、組織内のすべてのコミュニティに適用されます。

このデフォルト設定では、外部ユーザは同じ取引先の他の外部ユーザ、および共通のコミュニティ内のユーザを表示できます。ユースケースに基づいて、ユーザに対する組織全体のデフォルト設定を変更し、コミュニティの制限を増やしたり、公開したりすることができます。

[コミュニティユーザ表示]を選択解除すると、外部ユーザはお互いに表示できなくなります。たとえば、外部ユーザの John と Sally がいるとします。John は次の操作を行うことができません。

- Sally を検索する
- Sally がコミュニティのメンバーである場合に、コミュニティの [人] タブで Sally を検索する
- Sally をグループに追加する
- Sally とファイルまたはレコードを共有する

John と Sally が同じグループのメンバーであるか、同じレコードを共有している場合、そのグループ内またはレコードでのみ、お互いの会話と更新を表示できますが、他の場所では表示できません。

Sally が John と同じ取引先に属し、John に代理外部ユーザ管理権限がある場合、John は Sally を表示できます。代理外部ユーザ管理は、ユーザ共有よりも優先されます。

 **メモ:** ユーザ共有は、Chatter の [人] タブまたはユーザルックアップの [最近参照したデータ] リストには適用されません。このリストから、ユーザは以前に表示したがコミュニティのメンバーではない人を表示できます。

ユーザ共有設定を表示または変更する手順は、次のとおりです。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「共有設定」と入力し、[共有設定] を選択します。
2. [組織の共有設定] 領域で [編集] をクリックします。

3. [コミュニティユーザ表示] チェックボックスを選択解除すると、外部ユーザは外部ユーザとそれらの下位ユーザに対してのみ表示されるようになります。

この設定は、組織内のすべてのコミュニティに適用されます。

4. [保存] をクリックします。

ユーザ共有についての詳細は、Salesforce オンラインヘルプの次のトピックを参照してください。

- ユーザ共有の理解
- コミュニティおよびポータルユーザが表示できるユーザの制御

コミュニティでの氏名に代わるニックネームの表示

ニックネームの表示をコミュニティで有効にすると、プライバシーを強化し、メンバー ID を保護できます。これは、未登録の訪問者がメンバープロフィールにアクセスできる公開コミュニティの場合に特に効果的です。

デフォルトではすべてのユーザにニックネームがあり、グローバルヘッダーの **あなたの名前** > [連絡先情報の編集] または Chatter ユーザプロフィールでニックネームを変更できます。

1. 次のいずれかの方法で、コミュニティ管理にアクセスします。
 - コミュニティから、グローバルヘッダーの  をクリックします。
 - [設定] から、[クイック検索] ボックスに「すべてのコミュニティ」と入力し、[すべてのコミュニティ] を選択します。次に、コミュニティ名の横にある [管理] をクリックします。

2. [管理] > [個人設定] をクリックします。

3. [ニックネームの表示の有効化] を選択し、[保存] をクリックします。

ニックネームは、フィード、リストビュー、グループ、検索結果、おすすめ、ユーザプロフィール、ファイルなど、コミュニティのほとんどのすべての場所で氏名の代わりに表示されます。また、Salesforce1 や、コミュニティテンプレートを使用して有効化されたコミュニティでも、ニックネームが表示されます。

ニックネームの表示についての留意すべき制限事項

- 非公開メッセージには氏名が表示されます。これを回避するには、非公開メッセージを無効にします。
- レコードとレコードのユーザ検索には氏名が表示されます。ただし、レコードとユーザの表示は共有ルールを使用して制御できます。
- Salesforce1 のモバイル通知には氏名が表示されます。これを回避するには、Salesforce1 のモバイル通知を無効にします。
- 姓、名、および氏名による検索は制限されず、一致する結果を返しますが、検索結果にはニックネームのみが表示されます。グローバル検索のオートコンプリートの推奨と最近使ったデータのリストには、姓、名、および氏名が表示されます。これは、ユーザがすでに検索したり、レコードまたは別の場所経由でアクセスしたりした内容です。

エディション

使用可能なエディション:
Salesforce Classic

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

ユーザ権限

ニックネームの表示を有効化する

- 「コミュニティの作成および設定」
および
アクセスしようとする
[コミュニティ管理]
ページのコミュニティ
メンバーである

コミュニティコンテンツへの公開アクセスの有効化

ゲストユーザ(ライセンスのないユーザ)がコミュニティへのログインまたは登録を要求されることなく、コミュニティコンテンツにアクセスできるようにします。

公開コミュニティは、B2C(企業対消費者)での活用に適しており、幅広い利用者にアプローチできます。スポーツ用品メーカーが管理するカスタマーサポートコミュニティの例を考えてみましょう。コミュニティに、公開されている議論、質問、既知の問題、およびカスタマーサポートによって投稿されるソリューションのようなコンテンツがあれば、既存の顧客および潜在的な顧客は、その会社と直接やりとりしなくても、こうした情報を参照できます。

1. 次のいずれかの方法で、コミュニティ管理にアクセスします。

- コミュニティから、グローバルヘッダーの  をクリックします。
- [設定] から、[クイック検索] ボックスに「すべてのコミュニティ」と入力し、[すべてのコミュニティ]を選択します。次に、コミュニティ名の横にある [管理] をクリックします。

2. [管理] > [個人設定] をクリックします。

3. [Chatterへの公開アクセスを許可する]を選択し、[保存] をクリックします。

公開アクセスの有効化により、Chatter in Apex を介してゲストユーザにグループ、トピック、ユーザプロフィール、およびフィードを公開できますが、このデータがコミュニティで公開されることはありません。ゲストユーザにこの情報の参照を許可するには、次のいずれかを実行します。

- コミュニティビルダーから、これらの1つ以上のオブジェクトへのゲストユーザのアクセスを許可するコミュニティテンプレート (Napili など) を使用する。詳細は、[『Community Templates for Self-Service Implementation Guide』](#) を参照してください。
- Chatter in Apex メソッドおよび Visualforce ページを使用して、これらのオブジェクトをゲストユーザに公開する。詳細は、[『Force.com Apex コード開発者ガイド』](#) の「コミュニティゲストユーザが使用できるメソッド」および [『Visualforce 開発者ガイド』](#) を参照してください。

メモ:

- 組織で Chatter のプロフィールベースのロールアウトを有効化している場合、ゲストユーザプロフィールで Chatter アクセスを有効化するまで、ゲストユーザは公開コミュニティにアクセスできません。詳細は、Salesforce ヘルプの「[ユーザプロフィールを使用した Chatter アクセス権の制御](#)」を参照してください。
- Internet Explorer 9 から公開コミュニティの質問にファイルを添付することはできません。

エディション

使用可能なエディション:
Salesforce Classic

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

ユーザ権限

コミュニティコンテンツへの公開アクセスを有効化する

- 「コミュニティの作成および設定」

および

アクセスしようとする
[コミュニティ管理]
ページのコミュニティ
メンバーである

認証済みユーザのカスタム Visualforce エラーページの使用

Visualforce エラーページをカスタマイズしている場合、認証済みのコミュニティユーザにそれらのページを表示できます。

Visualforce エラーページを割り当てまたはカスタマイズするには、[コミュニティ管理] でグローバルヘッダーの [コミュニティ管理] メニューをクリックし、[Force.com に移動] を選択します。[エラーページ] セクションには、現在のページの選択内容が表示されます。

[カスタム Visualforce エラーページを使用] を選択した場合、コミュニティにログインしたユーザにはカスタム Visualforce エラーページが表示されます。[カスタム Visualforce エラーページを使用] を選択しない場合、コミュニティにログインしたユーザにはデフォルトの Visualforce エラーページが表示されます。コミュニティにログインしていないゲストユーザには、チェックボックスをオンにしているかどうかに関わらず、常にカスタム Visualforce エラーページが表示されます。

1. 次のいずれかの方法で、コミュニティ管理にアクセスします。
 - コミュニティから、グローバルヘッダーの  をクリックします。
 - [設定] から、[クイック検索] ボックスに「すべてのコミュニティ」と入力し、[すべてのコミュニティ] を選択します。次に、コミュニティ名の横にある [管理] をクリックします。
2. [管理] > [個人設定] をクリックします。
3. [カスタム Visualforce エラーページを使用] を選択し、[保存] をクリックします。

エディション

使用可能なエディション:
Salesforce Classic

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

ユーザ権限

コミュニティを作成、カスタマイズ、有効化する

- 「コミュニティの作成および設定」

および

アクセスしようとする
[コミュニティ管理]
ページのコミュニティ
メンバーである

コミュニティのファイルの制限

コミュニティメンバーがアップロードできるファイルのサイズおよび種類を制限します。このファイルの種類のホワイトリストにより、コミュニティメンバーがアップロードできるファイルを制御でき、スパム送信者が不適切なファイルでコミュニティを汚染することを防止できます。

コミュニティでファイルを制限する前に、組織でコミュニティファイルモデレーションを有効にする必要があります。[コミュニティ管理]にファイルを制限するオプションがない場合は、Salesforce にお問い合わせください。

コミュニティファイル制限は、コミュニティのあらゆる場所(投稿やコメント、[ファイル]タブ、または Salesforce1)でコミュニティメンバーがアップロードしたファイルに適用されます。SOAP API または メタデータ API を使用してコミュニティファイル制限を設定することもできます。

ファイル制限を設定する前にアップロードされたファイルは影響を受けません。ただし、それらのファイルの新しいバージョンは、指定した制限を満たしている必要があります。

次の点に注意してください。

- ファイルは、コミュニティで設定したファイルのアップロード制限を満たしている必要があります。たとえば、顧客がケースのファイルをアップロードした後に、エージェントが Salesforce 内部組織で新しいバージョンをアップロードした場合、顧客のコミュニティの制限が引き続き適用されます。
 - コミュニティで共有される内部 Salesforce 組織でアップロードされたファイルの場合、コミュニティファイル制限は適用されません。
1. 次のいずれかの方法で、コミュニティ管理にアクセスします。
 - コミュニティから、グローバルヘッダーの  をクリックします。
 - [設定]から、[クイック検索]ボックスに「すべてのコミュニティ」と入力し、[すべてのコミュニティ]を選択します。次に、コミュニティ名の横にある[管理]をクリックします。
 2. [管理]>[個人設定]を選択し、ページの[ファイル]セクションに制限を入力します。
 - 最大ファイルサイズ (MB) — 3 MB から組織の最大ファイルサイズまでの数値を入力します。デフォルトの制限である 2 GB を使用するには、この項目を空にしておくか、「0」と入力します。
 - これらのファイルの種類のみを許可 — ファイル拡張子をカンマで区切って入力します(例: `jpg, docx, txt`)。小文字および大文字を入力できます。1,000 文字まで入力できます。すべてのファイルの種類を許可するには、この項目を空にしておきます。

3. [保存]をクリックします。

コミュニティのファイル制限を設定すると、ファイルが設定したサイズより大きいか、許可されていないファイル拡張子の場合にメンバーにエラーメッセージが表示されます。

メンバーが複数のファイルを同時にアップロードしようとしている場合、1つのファイルが制限を満たしていないと、すべてのファイルがアップロードされません。

エディション

使用可能なエディション:
Salesforce Classic

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

ユーザ権限

コミュニティでファイルを制限する

- 「コミュニティの管理」または「コミュニティの作成および設定」

および

アクセスしようとする
[コミュニティ管理]
ページのコミュニティ
メンバーである

コミュニティの検索エンジン最適化 (SEO) の設定

Google™ 検索エンジンや Bing® 検索エンジンなどの一般的な検索エンジンを利用して、コミュニティにインデックスを付けると、顧客やパートナー、ゲストユーザがオンライン検索でコミュニティを見つけやすくなります。SEOにより、公開コミュニティの検索にヒットする可能性が大幅に向上します。

使用可能なエディション: Salesforce Classic

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

ユーザ権限

コミュニティの Visualforce ページ、robots.txt ファイル、sitemap.xml ファイルを作成する

- 「コミュニティの作成および設定」

コミュニティに SEO を設定する前に、いくつかの標準ファイルについて理解しておく必要があります。

robots.txt

robots.txt ファイルは、Web 全体で使用される SEO の標準ファイルで、包含および除外ルールを使用して、Web スパイダや Web ロボットにコミュニティのどの領域にインデックスを付けるかを通知します。このファイルにより、ユーザが検索エンジンで何を検出可能かを制御できます。ルールをカスタマイズして、コミュニティ全体にインデックスを付けることもできれば、特定の領域を選択することもできます。ルールを指定すると、検索エンジンがこのファイルを使用して、コミュニティのページにインデックスを付けます。

Salesforce コミュニティに対して、この情報をホストする Visualforce ページを作成する必要があります。このファイルは、コミュニティのルートレベルに配置されます。コミュニティのインデックス付けルールが指定された Visualforce ページの例を次に示します。

```
<apex:page contentType="text/plain">
User-agent: *
Disallow: /      # hides everything from ALL bots
Allow: /<path-prefix-1>/s # add path you want to open to bots
Allow: /<path-prefix-2>/s # add path you want to open to bots
Sitemap: http://community_URL/<sitemap_to_community1>
Sitemap: http://<community_URL>/<sitemap_to_community2>
</apex:page>
```

sitemap.xml

sitemap.xml ファイルには、コミュニティの URL のリストが含まれます。検索エンジンはこのリストを使用して、クロールやインデックス付けに使用できるコミュニティのページを見つけます。robots.txt ファイルには、コミュニティのサイトマップへのパスが含まれます。sitemap.xml もコミュニティのルートレベルに配置する必要があります。コミュニティの sitemap.xml ファイルの作成についての詳細は、[この記事](#)を参照してください。

-  **メモ:** コミュニティが複数あり、それぞれに各種のサブパスが設定されている場合があります。すべてのコミュニティが同じファイルを共有するため、インデックス付けルールがすべてのコミュニティのページを対象にするようにします。robots.txt 情報を含む Visualforce ページは、サブパス名が1つも設定されていないコミュニティ内 (のルートレベル) に配置する必要があります。
1. 検索エンジンに公開または非公開にするコミュニティのさまざまな領域に対する包含および除外ルールのリストを作成します。この情報をテキストファイルに保存します。

2. [設定]から、[クイック検索] ボックスに「*Visualforce* ページ」と入力し、[Visualforceページ]を選択し、[新規]をクリックして、新しい Visualforce ページを作成します。このページに任意の名前 (*robots* など) を付けます。
3. インデックス付けルールを Visualforce ページに貼り付けます。最終的な内容は上記の例のようになります。必要に応じてルールを増やします。
4. [保存]をクリックします。
5. コミュニティの[コミュニティ管理]ページに戻り、[管理]>[ページ]>[Force.com に移動]をクリックしてから、[サイトの詳細] ページの[編集]をクリックします。
6. [Site Robots.txt] 項目で、作成した Visualforce ページの名前を入力するか、 をクリックしてファイルを探索します。
7. [保存]をクリックします。
8. 必要に応じて、*sitemap.xml* ファイルを直接検索エンジンに送信します。たとえば、このファイルを [Google™ ウェブマスターツール](#)や [Bing® Web マスターツール](#)に送信して、これらの検索エンジンのユーザがコミュニティのコンテンツを見つけられるようにします。

robots.txt ファイルがスパイダやロボットで使用できることを確認するには、コミュニティに移動して、*/robots.txt* をランディングページの URL に追加します。前に作成した Visualforce ページに貼り付けたコンテンツが表示されることを確認します。同様に、*/sitemap.xml* をコミュニティ URL に追加して、サイトマップが検索エンジンのスパイダやロボットで使用できるかどうかをテストします。

コミュニティユーザの作成

外部ユーザがコミュニティにアクセスできるようにするには、ライセンスの種類に応じて、ユーザの取引先責任者レコードをカスタマーユーザまたはパートナーユーザとして有効化します。コミュニティには、パートナーコミュニティライセンス、カスタマーコミュニティライセンス、およびカスタマーコミュニティプラスライセンスを持つユーザを追加できます。

組織に個人取引先がある場合、個人取引先をパートナー取引先として使用することはできず、個人取引先に関連付けられたパートナーユーザを作成することもできません。法人取引先のみ、パートナー取引先として使用できます。

1. パートナーユーザを作成する手順は、次のとおりです。

- a. ユーザを作成する外部取引先を表示します。
- b. 取引先責任者を作成します。[取引先責任者] 関連リストで [新規取引先責任者] をクリックします。該当する詳細を入力し、[保存] をクリックします。
 -  **メモ:** パートナー取引先以外の取引先がパートナー取引先責任者を所有することはできません。
個人取引先は、パートナーユーザを所有できません。
- c. 取引先責任者の詳細ページで [外部ユーザの管理] をクリックし、[パートナーユーザを有効化] をクリックします。
 -  **メモ:** [パートナーユーザを有効化] ボタンが表示されない場合は、このボタンが取引先責任者ページレイアウトに含まれているかどうかをシステム管理者に確認してください。
- d. この外部ユーザのレコードを編集します。
 - パートナーコミュニティユーザライセンスを選択します。
 - 適切なプロファイルを選択します。プロファイルではコミュニティ内のタブにユーザアクセスが付与されるため、適切なタブが公開されるプロファイルを選択してください。

 **メモ:** 外部ユーザが使用できるプロファイルは、パートナーコミュニティユーザプロファイルか、パートナーコミュニティユーザプロファイルからコピーしたプロファイルに制限されます。標準ユーザとは異なり、パートナーユーザロールは、アカウント名に基づいて自動的に割り当てられます。パートナーユーザロールは、取引先所有者のロールの下位にあります。そのため、パートナーユーザロールのすべてのデータは、パートナー取引先所有者のロールに積み上げ集計されます。パートナーユーザを無効化すると、パートナーユーザロールが無効になり、そのデータはパートナー取引先ロールに積み上げ集計されなくなります。

エディション

使用可能なエディション:
Salesforce Classic

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

ユーザ権限

パートナーユーザを作成する

- 「外部ユーザの管理」

カスタマーユーザを作成する

- 「外部ユーザの管理」

または

「セルフサービスユーザの編集」

 **重要:** カスタマーユーザを作成するときは、新しい取引先責任者を関連付ける取引先に、ロールが割り当てられた取引先所有者が必要です。

外部ユーザとしてログインする

- 「ユーザの管理」

および

取引先に対する「編集」

- [パスワードをリセットしてユーザに通知する]を選択解除して、コミュニティが有効になる前にユーザにパスワードが送信されないようにします。コミュニティを有効にしたときに、コミュニティの[\[お知らせメールを送信\]](#)オプションが選択されていれば、ログイン情報を記載したお知らせメールがユーザに送信されます。

 **メモ:** このオプションを選択しても、ユーザがメンバーとなっている [有効] コミュニティが組織に存在しなければ、Salesforce からメールは送信されません。

コミュニティの[\[お知らせメールを送信\]](#)が無効になっている場合は、ユーザ名とパスワードが記載されたメールはユーザに送信されません。手動で情報を送信する必要があります。

e. [保存]をクリックします。

 **メモ:** カスタマーコミュニティプラスライセンスを持つ外部ユーザの作成は、パートナーユーザの作成と似ています。取引先責任者レコードで、[\[外部ユーザの管理\]](#)、[\[パートナーユーザを有効化\]](#)の順に選択します。また、ユーザレコードの編集時には、パートナーコミュニティユーザプロファイルか、パートナーコミュニティユーザプロファイルからコピーしたプロファイルを選択します。

2. カスタマーユーザを作成する手順は、次のとおりです。

a. 取引先責任者を作成します。

b. 取引先責任者の詳細ページで[\[外部ユーザの管理\]](#)をクリックし、[\[カスタマーユーザを有効化\]](#)をクリックします。

 **メモ:** [\[カスタマーユーザを有効化\]](#) ボタンが表示されない場合は、このボタンが取引先責任者ページレイアウトに含まれているかどうかをシステム管理者に確認してください。

c. この外部ユーザのレコードを編集します。

- 適切なプロファイルを選択します。使用できるプロファイルは、カスタマーコミュニティユーザプロファイルか、カスタマーコミュニティユーザプロファイルからコピーしたプロファイルに制限されます。

プロファイルではコミュニティ内のタブにユーザアクセスが付与されるため、適切なタブが公開されるプロファイルを選択してください。

- [パスワードをリセットしてユーザに通知する]を選択解除して、コミュニティが有効になる前にユーザにパスワードが送信されないようにします。コミュニティを有効にしたときに、コミュニティの[\[お知らせメールを送信\]](#)オプションが選択されていれば、ログイン情報を記載したお知らせメールがユーザに送信されます。

 **メモ:** このオプションを選択しても、ユーザがメンバーとなっている [有効] コミュニティが組織に存在しなければ、Salesforce からメールは送信されません。

コミュニティの[\[お知らせメールを送信\]](#)が無効になっている場合は、ユーザ名とパスワードが記載されたメールはユーザに送信されません。手動で情報を送信する必要があります。

d. [保存]をクリックします。

 **メモ:** カスタマーユーザには、取引先または取引先責任者に関する[\[メモ & 添付ファイル\]](#)関連リストは表示されません。

問題をトラブルシューティングしたり、コミュニティが適切に設定されていることを確認したりするには、取引先責任者の詳細ページで[外部ユーザの管理]をクリックし、[パートナーユーザとしてログイン]または[カスタマーユーザとしてログイン]を選択します。パートナーユーザまたはカスタマーユーザとしてログインするには、取引先に対する「編集」権限が必要です。新しいブラウザウィンドウが開き、外部ユーザの代理としてコミュニティにログインできます。

外部ユーザとしてログインすると、外部ユーザに表示される動作が表示されます。たとえば、外部ユーザには、複数の「有効」コミュニティへのアクセス権がある場合にのみ、「コミュニティ」ドロップダウンメニューが表示されます。また、1つの「有効」コミュニティにしか属していない外部ユーザに「プレビュー」コミュニティの URL が与えられている場合、「プレビュー」コミュニティではドロップダウンメニューは表示されません。

 **メモ:** セキュリティ対策として、システム管理者が他のユーザとしてログインしている間は、そのユーザの OAuth データアクセスを承認できません。たとえば、サードパーティアプリケーションへのシングルサインオンなど、ユーザアカウントへの OAuth アクセスを承認できません。

外部ユーザを作成するときは、次の点を考慮してください。

- 外部ユーザは削除できません。外部ユーザがコミュニティにアクセスできないようにするには、そのユーザを無効化します。

コミュニティユーザに対するケースの有効化

外部ユーザに対してケースを有効化し、コミュニティ内でケースのアクセスや作成ができるようにします。

コミュニティ内の外部ユーザに対してケースを有効化すると、ケースをそれらのメンバーに割り当てることができます。さらに、外部ユーザは、ケースの編集、ケースの新規作成、ケースコメントの追加、ケースの再割り当て、ケースソリューションの検索、およびケースチームの作成を行えます。外部ユーザは、ケースコメントの編集、納入商品とケースの関連付け、ケースの削除は行えません。

 **メモ:** コミュニティの外部ユーザが追加したケースコメントは公開され、ケースを参照できるすべてのユーザが参照できます。

- [ケース] タブをコミュニティで使用可能なタブのリストに追加します。
- タブ表示と、「参照」、「作成」、および「編集」オブジェクト権限を設定します。これらをプロファイルに設定することも、権限セットを使用して設定することもできます。これらの権限を選択的に適用する場合は、権限セットを使用することをお勧めします。
 - パートナーコミュニティプロファイルなどのプロファイルを使用する場合、ケースタブ設定を「デフォルトで表示」に設定し、ケースに対する「参照」、「作成」、および「編集」オブジェクト権限を有効化します。
 - 権限セットを使用する場合、次の設定でケースに対する権限セットを作成します。
 - [タブの設定] で [利用可] および [参照可能] を選択します。
 - [オブジェクト設定] で [参照]、[作成]、および [編集] を選択します。

エディション

使用可能なエディション:
Salesforce Classic

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

ユーザ権限

コミュニティユーザに対してケースを有効化する

- 「プロファイルと権限セットの管理」

取引先責任者に対するケースコメント通知が有効になっている場合、外部ユーザに送信されるメールにはコミュニティへのリンクが含まれます。取引先責任者に送信されるケース作成および更新通知メールにも、コミュニティへのリンクが含まれます。

外部ユーザの代理管理

ユーザ管理を外部ユーザに委任すると、誰がコミュニティにアクセスできるかを外部ユーザが判断できます。

代理管理者である外部ユーザは、次の操作を実行できます。

- 外部ユーザの作成
- 外部ユーザの編集
- 外部ユーザのパスワードのリセット
- 既存の外部ユーザの無効化

外部ユーザの代理管理権限は、パートナーコミュニティ、カスタマーコミュニティプラス、Gold Partner、エンタープライズ管理、およびカスタマーポータルマネージャライセンスを持つユーザに付与できます。

1. [設定]から、[クイック検索]ボックスに「プロファイル」と入力し、[プロファイル]を選択して、カスタムプロファイルをクリックします。

標準プロファイルは編集できません。

標準プロファイルに割り当てる権限セットには、[外部ユーザの代理管理]を追加できます。

2. [編集]をクリックします。
3. [外部ユーザの代理管理]を選択します。
4. [保存]をクリックします。
5. [代理外部ユーザプロファイル]関連リストで、[編集]をクリックします。
6. このプロファイルを持つユーザが管理できるプロファイルを選択します。
7. [保存]をクリックします。

代理外部ユーザ管理を設定するときは、次の点に留意してください。

- 権限セットを使用して、代理管理権限を付与することもできます。
- 代理管理権限を付与するプロファイルで、次の操作を実行します。
 - 取引先責任者に「作成」および「編集」権限を追加して、代理管理者が自分の取引先に関連する取引先責任者を作成および更新できるようにします。
 - [取引先]と[取引先責任者]のタブの設定を[デフォルトで表示]に設定して、代理管理者が、[取引先]および[取引先責任者]タブを表示して取引先に関連する取引先責任者を簡単に管理できるようにします。
- [\[取引先\]タブと\[取引先責任者\]タブをコミュニティに追加します。](#)
- 代理外部ユーザ管理者が、指定した取引先および取引先責任者項目にのみアクセスできるように、項目レベルセキュリティとページレイアウトを設定します。

エディション

使用可能なエディション:
Salesforce Classic

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

ユーザ権限

外部ユーザを管理する

- 「外部ユーザの管理」

プロファイルを作成、編集、および削除する

- 「プロファイルと権限セットの管理」

コミュニティでのパートナーユーザへのスーパーユーザアクセスの付与

ユーザにアクセス権を付与するには、コミュニティ設定でパートナースーパーユーザアクセスを有効にする必要があります。この情報を使用して、パートナーコミュニティライセンスを持つユーザにスーパーユーザアクセスを付与できます。また、コミュニティでカスタマーコミュニティプラスライセンスを持つユーザにもスーパーユーザアクセスを付与できます。詳細は、「[コミュニティでのカスタマーユーザへのスーパーユーザアクセスの付与](#)」を参照してください。

スーパーユーザアクセスをコミュニティの外部ユーザに付与すると、共有ルールや組織の共有設定に関係なく、追加のデータおよびレコードにアクセスできるようになります。スーパーユーザは、ロール階層でスーパーユーザと同等またはそれ以下のロールを持つ、同じ取引先に属す他のパートナーユーザが所有するデータにアクセスできます。スーパーユーザアクセスは、ケース、リード、カスタムオブジェクト、および商談にのみ適用されます。設定時にプロファイルまたは共有を使用して公開し、タブをコミュニティに追加した場合のみ、外部ユーザにこれらのオブジェクトへのアクセス権が付与されます。

1. ユーザの取引先責任者レコードを表示します。
2. [外部取引先の管理] をクリックし、[スーパーユーザアクセスを有効化] を選択します。
3. [OK] をクリックします。

コミュニティでのカスタマーユーザへのスーパーユーザアクセスの付与

コミュニティの外部ユーザが追加のレコードまたはデータにアクセスできるようにするため、スーパーユーザアクセスを有効化します。

カスタマーコミュニティプラスライセンスを持つユーザにのみ、カスタマースーパーユーザアクセスを付与できます。

パートナーコミュニティライセンスを持つユーザにスーパーユーザアクセスを付与する場合は、「[コミュニティでのパートナーユーザへのスーパーユーザアクセスの付与](#)」を参照してください。

「ポータルスーパーユーザ」権限によって、外部ユーザの代理管理者は自分の取引先に対して次の処理を実行できます。

- すべてのケースの表示、編集、および移行
- 取引先責任者のケースの作成
- コミュニティ関連であるかどうかに関係なく、すべての取引先責任者の表示と編集
- ケースの取引先責任者である場合、取引先の詳細の参照
- コミュニティに[レポート]タブが追加されており、ユーザが「レポート実行」権限を持っている場合、ポータルが有効であるかどうかに関係なく、すべての取引先責任者のレポートの作成

「ポータルスーパーユーザ」権限を権限セットに追加し、それをカスタマーコミュニティプラスユーザに割り当てると、そのユーザは自分の取引先にアクセスできるようになり、他の外部ユーザの管理権限がなくても、その取引先のすべてのケースと取引先責任者の参照と編集ができます。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「権限セット」と入力し、[権限セット] を選択します。

2. 権限セットを作成またはコピーします。
3. [アプリケーション権限] セクションで、「ポータルスーパーユーザ」権限を追加します。
4. [保存] をクリックします。
5. [割り当ての管理] をクリックしてから適切なユーザを追加して、権限セットをカスタマーコミュニティプラスユーザに割り当てます。

コミュニティの有効化

コミュニティを有効化すると、メンバーに表示されます。コミュニティが有効である間でもカスタマイズできます。また、無効にしてから変更を加えることもできます。コミュニティを一度有効化すると、コミュニティのすべての内容がメンバーに表示されます。主要なカスタマイズは「プレビュー」状態で完了してください。

 **メモ:** お知らせメールが有効化されていると、コミュニティを初めて有効化したときに、コミュニティへのリンクを含むメールが各メンバーに送信されます。パスワードを持たない社外のメンバーである場合、またはシングルサインオンを使用する場合は、パスワードとセキュリティの質問を設定するためのリンクがお知らせメールに含まれます。

1つの組織で複数のコミュニティにアクセスできる外部ユーザは、すべてのコミュニティに対して同じログイン情報を使用します。

1. 次のいずれかの方法で、コミュニティ管理にアクセスします。
 - コミュニティから、グローバルヘッダーの  をクリックします。
 - [設定] から、[クイック検索] ボックスに「すべてのコミュニティ」と入力し、[すべてのコミュニティ] を選択します。次に、コミュニティ名の横にある [管理] をクリックします。
2. [管理] > [設定] をクリックします。
3. [コミュニティを有効化] をクリックします。
コミュニティが有効化されオンラインになります。

エディション

使用可能なエディション:
Salesforce Classic

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

ユーザ権限

コミュニティを作成、カスタマイズ、有効化する

- 「コミュニティの作成および設定」

および

アクセスしようとする
[コミュニティ管理]
ページのコミュニティ
メンバーである

コミュニティ管理

コミュニティの管理

[コミュニティ管理]で、コミュニティの設定と監視を一元的に行うことができます。システム管理者は、メンバーシップやブランド設定などの基本的な設定情報を管理できます。コミュニティマネージャは、グループ、メンバー、フィード活動、ライセンス利用状況に関するダッシュボードを表示したり、コミュニティの評価システムを管理したりできます。モデレータは、レビュー用のフラグが付けられた項目を表示できます。

コミュニティはいつでもカスタマイズできますが、大幅な変更を加える場合は、まずコミュニティを無効化することをお勧めします。

重要: [コミュニティ管理]で利用できるオプションは、コミュニティテンプレートの選択、権限、設定に基づきます。たとえば、コミュニティでトピックを使用しない場合は、トピックノードが表示されません。次のリストのオプションの一部が、コミュニティに適用されない場合があります。すべてのノードを表示するには、[管理]>[個人設定]に移動して[コミュニティ管理 内のすべての設定を表示]を有効化します。

ホーム

- コミュニティのホームページのダッシュボードを表示します。Salesforce Communities Management のインストールを指示するメッセージがホームページに引き続き表示される場合、システム管理者がダッシュボードをまだ対応付けていません。
- グローバルヘッダーの [コミュニティ管理] メニューから コミュニティビルダー、Force.com、または Site.com Studio で、コミュニティをプレビューするか、コミュニティの設定にアクセスします。

エンゲージメント

[コミュニティ管理] から離れずに、最近の活動を監視してアクションをすぐに実行します。

インサイトは、システム管理者が設定します。 [エンゲージメント] セクションが表示されない場合、システム管理者がインサイトをコミュニティに対応付けていません。

ダッシュボード

ダッシュボードを参照して、このコミュニティのグループ、メンバー、フィード活動、モデレーション、トピック、ライセンス利用状況に関する情報を監視します。

ダッシュボードは、システム管理者が設定します。 [ダッシュボード] セクションが表示されない場合、システム管理者がダッシュボードをコミュニティに対応付けていません。

モデレーション

フラグ付き投稿、コメント、メッセージ、ファイルのレポートを表示します。確認待機中のすべての投稿のレポートを表示して、コミュニティのモデレーションルールを設定することもできます。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic

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

ユーザ権限

[コミュニティ管理] にアクセスする

- 「コミュニティの管理」または「コミュニティの作成および設定」
- および  アクセスしようとする [コミュニティ管理] ページのコミュニティメンバーである

管理設定をカスタマイズする、またはコミュニティビルダーを使用する

- 「コミュニティの作成および設定」
- および  アクセスしようとする [コミュニティ管理] ページのコミュニティメンバーである

モデレーションは、システム管理者が設定します。

トピック

ナビゲーションメニューを作成し、コミュニティで人気のあるトピックを紹介します。

ナビゲーショントピックと**主要トピック**は、システム管理者が設定するか、セルフサービステンプレートの場合はデフォルトで有効化されます。[トピック]セクションが表示されない場合、コミュニティでトピックが使用されていません。

おすすめ

おすすめは、コミュニティでのエンゲージメントの促進に役立ちます。ユーザーに動画の閲覧やトレーニングの受講などを促すように設定できます。

おすすめは、システム管理者が設定します。 [おすすめ]セクションが表示されない場合、システム管理者が設定を行っていません。

評価

コミュニティフィードの活動で報奨をメンバーに付与するための評価レベルおよびポイントを設定します。

評価は、システム管理者が設定します。 [評価]セクションが表示されない場合、システム管理者がこの設定を有効化していません。

管理

[管理] ページでは、次のようなコミュニティの基本設定を更新できます。

- **[メンバー]** — プロファイルまたは権限セットに基づいてメンバーを追加または削除します。
- **[タブ]** — コミュニティメンバーに表示するタブを選択します。タブは、Salesforce1 でのコミュニティナビゲーションを決定する場合にも使用されます。いずれかのセルフサービステンプレートを使用してコミュニティが作成された場合、タブ設定は使用されません。
- **[ブランド]** — 標準のブランド設定テーマを選択します。このブランド設定は、コミュニティが Salesforce タブ + Visualforce テンプレートを使用している場合にのみ使用されます。
- **[ログイン & 登録]** — デフォルトのコミュニティログインページを選択し、セルフ登録を設定します。
- **[メール]** — コミュニティメールで、メールの送信者情報、Chatter メールブランド設定、およびテンプレートをカスタマイズできます。
- **ページ** — コミュニティのページ割り当てを設定し、コミュニティの Force.com および Site.com 設定にアクセスします。
- **個人設定** — コンテンツのフラグ設定、ニックネーム表示、Chatter への公開アクセス、ファイル制限など、重要な設定を更新します。
- **設定** — コミュニティの名前、説明、および URL を編集します。また、コミュニティの状況の管理や、**コミュニティテンプレート**の変更を行うこともできます。

[コミュニティ管理] で内部的に検索すると、コミュニティ内で最後に参照した項目が返されます。探しているオブジェクトが [最近参照したドキュメント] リストに含まれていない場合は、オブジェクト名の全部または一部を入力してからもう一度検索してください。

❗ 重要: システム管理者が自分自身をコミュニティから誤って削除すると、コミュニティ管理の管理設定にアクセスできなくなります。コミュニティに自分自身を追加し直すか、他のメンバーシップ更新を行うには、**API** を使用します。

コミュニティマネージャとは？

どのコミュニティにも、コミュニティを活性化するために積極的な役割を果たす人物が必要です。コミュニティマネージャは、日々時間をとってメンバーの参加や会話を促し、貢献したメンバーを評価します。

コミュニティマネージャは組織の従業員である必要があります。外部コミュニティメンバーがコミュニティマネージャになることはできません。

コミュニティマネージャは、コミュニティエンゲージメントを監視するという特別な責任を担うコミュニティのメンバーです。コミュニティマネージャには、活動とメンバーシップのトレンドを示すレポートとダッシュボードへのアクセス権が必要です。また、メンバーが期待される頻度でログインしているかどうかを把握する必要があります。コミュニティのメンバーシップと活動を監視することで、コミュニティマネージャは、どうすればコミュニティメンバーの意欲を引き出して参加させられるか、方法を見つけ出すことができます。

コミュニティマネージャは、レコグニションと友好的な若干の競争を取り入れれば、ほとんどの場合、メンバーがより活発になることを知っているため、個々のメンバーの参加を評価できる機能を強力なツールとして使用します。コミュニティマネージャは、メンバーが特定のアクションを実行したらポイントを授与するポイントシステムと評価レベルを設定できます。メンバーがレベルのポイントしきい値の上限に達すると、レベルが上がります。

コミュニティマネージャの割り当て

ユーザをコミュニティマネージャとして割り当てるには、「コミュニティの管理」権限を付与します。

コミュニティマネージャは組織の従業員である必要があります。外部コミュニティメンバーがコミュニティマネージャになることはできません。ユーザをコミュニティマネージャに割り当てるには、「コミュニティの管理」権限を付与します。この権限があると、[コミュニティ管理] ページにアクセスできます。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「権限セット」と入力し、[権限セット] を選択して、[新規] をクリックします。
2. 「コミュニティの管理」権限を含む権限セットを作成します。
3. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「ユーザ」と入力し、[ユーザ] を選択します。
4. コミュニティマネージャに指定するユーザを検索し、そのユーザの[権限セットの割り当て] 関連リストに権限セットを追加します。

これでユーザは [コミュニティ管理] からコミュニティを管理できるようになります。

エディション

使用可能なエディション:
Salesforce Classic

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

エディション

使用可能なエディション:
Salesforce Classic

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

ユーザ権限

権限セットを割り当てる

- 「権限セットの割り当て」

[コミュニティ管理] へのアクセス

コミュニティの管理者およびマネージャは、[コミュニティ管理]を使用してコミュニティ活動を監視し、その他の重要な管理機能を設定します。

[コミュニティ管理]にアクセスするには、コミュニティにログインする必要があります。

1. コミュニティ内から、グローバルヘッダーの  をクリックします。
「コミュニティの作成と設定」権限を持つコミュニティのメンバーは、組織の設定の[すべてのコミュニティ]ページからも[コミュニティ管理]にアクセスできます。
2. コミュニティの管理する部分を選択します。
 - グローバルヘッダーの[コミュニティ管理]メニューからコミュニティビルダー、Force.com、またはSite.com Studioで、コミュニティをプレビューするか、コミュニティの設定にアクセスします。
 - [エンゲージメント]では、インサイトレポートを参照し、コミュニティの活動に対してアクションを実行できます。
 - [ダッシュボード]では、コミュニティのダッシュボードやレポートを参照できます。
 - [モデレーション]では、モデレーションルールを設定し、フラグ付きフィード項目を監視できます。
 - [トピック]では、ナビゲーショントピックや主要トピックを管理できます。
 - [おすすめ]では、コミュニティに表示するカスタムおすすめを設定できます。
 - [評価]では、評価レベルやポイントを設定できます。
 - [管理]では、名前、説明、URL、状況、テンプレートなど、コミュニティのプロパティをカスタマイズできます。また、メンバー、タブ、ブランド設定、ログイン、登録、メールなどのコミュニティ設定も更新できます。

❗ 重要: [コミュニティ管理]で利用できるオプションは、コミュニティテンプレートの選択、権限、設定に基づきます。たとえば、コミュニティでトピックを使用しない場合は、トピックノードが表示されません。次のリストのオプションの一部が、コミュニティに適用されない場合があります。すべてのノードを表示するには、[管理]>[個人設定]に移動して[コミュニティ管理 内のすべての設定を表示]を有効化します。

エディション

使用可能なエディション:
Salesforce Classic

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

ユーザ権限

[コミュニティ管理]にアクセスする

- 「コミュニティの管理」または「コミュニティの作成および設定」
- および  アクセスしようとする[コミュニティ管理]ページのコミュニティメンバーである

管理設定をカスタマイズする、またはコミュニティビルダーを使用する

- 「コミュニティの作成および設定」
- および  アクセスしようとする[コミュニティ管理]ページのコミュニティメンバーである

ダッシュボードおよびインサイト

ダッシュボードおよびインサイトパッケージを使用したコミュニティのレポート

Salesforce Communities Management パッケージは、[コミュニティ管理] の活動やエンゲージメントのタブを直接監視するために不可欠なダッシュボードおよびレポートのスターターセットをコミュニティマネージャに提供します。

Salesforce Communities Management パッケージを使用して、次のことができます。

- 最新の総計値を確認し、速やかにトレンドを把握する
- コミュニティがどれくらいの速さで拡大しているかを判断する
- エンゲージ数が最も多いメンバーを見つける
- ユーザやグループの関心が最も高いディスカッションを検出する
- 注意が必要なコミュニティの領域を特定する
- インサイトレポートを使用して最近の活動に対してルール適用時のアクションを実行する

 **メモ:** 事前設定されたインサイトレポートを使用するには、コミュニティで Chatter を使用する必要があります。

AppExchange から、次のいずれかのバージョンをインストールします。

- Salesforce Communities Management (Chatter を使用するコミュニティ向け)
- Salesforce Communities Management (Chatter を使用しないコミュニティ向け)

 **ヒント:** インストール手順、レポートの詳細情報、およびアップグレード手順は、[「Get Started with the Communities Management AppExchange Package」](#) を参照してください。

インストール時に、ダッシュボードフォルダとレポートフォルダが内部組織に自動的にインストールされます。また、後でダッシュボードフォルダとレポートフォルダを共有する手間を省くため、コミュニティマネージャにパッケージの内容へのアクセス権を付与するオプションもあります。[コミュニティ管理] に以前に対応付けられたインサイトまたはダッシュボードがない場合は、インストール時に自動的に対応付けられます。

パッケージがインストールされると、他のすべての Salesforce ダッシュボードおよびレポートと共に、新しいダッシュボードおよびレポートにアクセスできます。[コミュニティ管理] でダッシュボードを参照する場合、コミュニティ固有のデータが表示されます。パッケージで提供されるダッシュボードとレポートは 100% カスタマイズ可能です。パッケージ内容のカスタマイズや変更について懸念する必要はありません。ご安心ください。

新しいバージョンのパッケージが使用可能になると、そのパッケージを再インストールしてアップグレードできます。レポートおよびダッシュボードをカスタマイズしている場合でも、カスタマイズはアップグレード時に保持されるため心配ありません。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic

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

ユーザ権限

AppExchange パッケージをインストールする

- 「AppExchange パッケージのダウンロード」

ナビゲーション ノード	ページ名	説明	Chatter が必要 かどうか
ダッシュ ボード	ホーム	最近の活動およびメンバーシップについて最新情報を入手します。このダッシュボードは、[コミュニティ管理] ホームページに対応付けられます。	
	概要	コミュニティの全体的な状況を一目で確認できます。90日間のトレンドレポートには、メンバーシップの総数、新しく参加したメンバー、およびメンバーのログインが表示されます。Chatter が有効になっている場合、90日間のスナップショットに投稿とコメントの総計値が表示されます。	
	活動	投稿、コメント、日次のユニーク寄稿者数、および投稿やコメントを寄稿しているメンバーの種別に関する総計値を参照します。	✓
	カスタムのおす すめ	コミュニティのカスタムおすすめの状況と、おすすめが表示、クリック、または却下された頻度を参照します。個々のおすすめまたはすべてのチャンネルのデータを参照できます。	✓
	ファイル	コンテンツの更新、ダウンロード、エンゲージメント、およびコンテンツ作成者を追跡します。	✓
	グループ	グループ内のメンバーシップおよび投稿やコメントの活動(コミュニティの成功のトップドライバの1つ)を監視します。	✓
	メンバー	メンバーシップの拡大を測定し、過去30日間のログイン総計値を参照します。	
	モデレーション	コミュニティのフラグ付きコンテンツを追跡します。	✓
	Q&A	グループで投稿された質問、回答、および最良の回答に関する総計値を確認します。	✓
	セルフサービス	ユーザプロフィールに投稿された質問、回答、および最良の回答に関する総計値を表示します。このダッシュボードは、Napili テンプレートを使用するコミュニティで非常に役立ちます。	✓
エンゲージ メント	トピック	コミュニティのナビゲーショントピックや主要トピックに関する総計値を表示します。	✓
	採用	メンバー活動を監視し、コミュニティでの採用の推進に役立てます。	✓
	エンゲージメン ト	グループ内の投稿とコメントを追跡し、コミュニティで積極的に関与しているメンバーを表示します。	✓
	ファイル	ファイルのアップロードとダウンロードを監視します。多数のコメントを受け取っているファイルも含まれます。	✓

ナビゲーションノード	ページ名	説明	Chatterが必要かどうか
	グループ	所有者が無効になっているグループや、アーカイブ済みまたはまもなくアーカイブされるグループを特定するのに役立ちます。	✓
	モデレーション	フラグ付き投稿、ファイル、メッセージ、およびモデレーションルールによってフラグが付けられたコンテンツをコミュニティで追跡します。	✓
	セルフサービス	ユーザプロフィールでの質問と回答を追跡します。ケースにエスカレーションされた質問も含まれます。このインサイトページは、Napili テンプレートを使用するコミュニティで非常に役立ちます。	✓
	トピック	コミュニティの最近のトピック活動を監視します。	✓

コミュニティでの Chatter の利用状況を追跡する他、内部組織での Chatter の利用状況も追跡できます。内部組織の Chatter の利用状況のみをレポートする特定の Chatter ダッシュボードもあります。これらのダッシュボードおよびレポートは、[Chatter ダッシュボード] フォルダおよび [Chatter レポート] フォルダにあります。

インサイトとダッシュボードの違いは？

コミュニティの活動を参照、監視し、活動に対するアクションを実行するには、[エンゲージメント]を使用します。インサイトでは、コミュニティの特定の領域に完全に焦点を絞った情報を得ることができます。

活動の総計値やトレンドなどコミュニティの分析を表示する場合は、[ダッシュボード]を使用します。ダッシュボードでは、コミュニティの採用とエンゲージメントに関する中長期的視点を得ることができます。投資収益率 (ROI) と重要業績評価指標 (KPI) の監視に役立ちます。

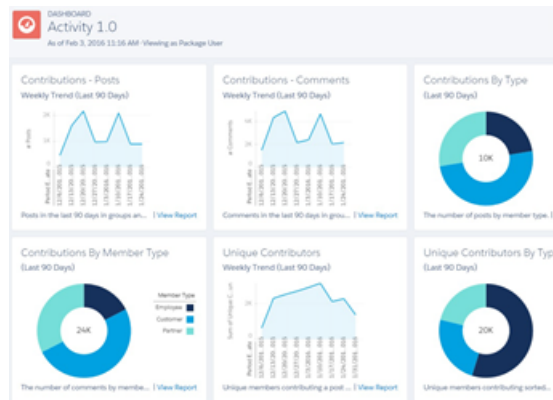
Adoption

Active Members | Refresh | Edit Report

Custom | From 2/9/2015 To 2/9/2016

Filtered by Chatter Activity: Last Login

Member	Last Login	# Posts	# Comments	# Comments Received	# Likes Received
Eric Shaw	2/9/2015 1:15 PM	37	31	5	4
John Luke	1/27/2015 3:10 PM	1	1	0	1
Robert Paul	7/20/2015 4:11 AM	3	1	1	2
Nicka Donnelly	1/5/2015 12:24 AM	1	0	0	0
Mike Davis	1/17/2015 3:49 AM	3	1	2	1
Stephen Hsu	7/20/2015 3:52 AM	1	0	0	0
Grand Dan	7/20/2015 3:12 AM	2	0	1	1
Nick Pankaj	7/20/2015 4:13 AM	1	0	0	0
Franklin Kormond	7/20/2015 3:35 AM	1	1	0	0
Unky Ochoa	7/20/2015 3:55 AM	1	0	0	0
Pranish-Rathakrishnan	6/19/2015 3:50 AM	2	1	1	0
seemil user	12/16/2015 3:10 AM	1	1	0	0
Daniel Wong	7/20/2015 2:49 AM	1	0	0	0



[エンゲージメント]>[採用]ページにアクセスすると、[ダッシュボード]>[活動]ページにアクセスすると、コミュニティで投稿とコメントに対して受け取ったいいね!数が最も多い新規メンバーに関するレポートを参照できます。このインサイトレポートは、他のコミュニティメンバーから肯定的なフィードバックを受けている有効な新規メンバーを特定し、交流するために役立ちます。

コミュニティエンゲージメント向けのインサイト

インサイトとは、コミュニティマネージャが活動を監視し、その活動に対してアクションを実行するのに役立つレポートのことです。インサイトを使用すると、日常的なモデレーション作業の管理、コミュニティエンゲージメントの促進、メンバー導入の推進が簡単になります。新規メンバー、未回答の質問、新規作成されたグループ、トレンドトピック、さらには最新の Chatter 寄稿も監視するようにインサイトを設定できます。

 **例:** 新規メンバーを追跡するように設定されたインサイトレポートでは、コミュニティマネージャが新規メンバーのプロファイルにすばやく移動し、ようこそメッセージを送信できます。

エディション

使用可能なエディション:
Salesforce Classic

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

Adoption

New Members By Posts

Refresh

Edit Report

All Time

From

To

Filtered by Chatter Activity: Last Login

Member	Last Login	# Posts +	# Comments	# Comments Received
 Eric Ware	11/13/2015 2:06 PM	17	10	0
 Joe Smith	11/6/2015 1:43 AM	15	7	0

また、インサイトページからドロップダウンメニューを使用して、メンバーに関するその他のレポートに直接アクセスすることもできます。

Adoption

New Members

- New Members
- Recent Contributors
- Recent Logins
- Top Active Members By Comments
- Top Active Members By Comments Received**
- Top Active Members By Influence
- Top Active Members By Likes Received
- Top Active Members By Posts
- Top Contributors Inactive For 7+ Days
- Top Influencers Inactive For 7+ Days
- Top New Members By Comments
- Top New Members By Comments Received
- Top New Members By Influence
- Top New Members By Likes Received
- Top New Members By Posts
- Top New Members By Total Contributions

Refresh
Edit Report

	Date	Last Login	Last Chatter Activity
	7/20/2015	7/27/2015 3:10 PM	-
	7/20/2015	7/20/2015 4:13 AM	-
	7/20/2015	7/20/2015 4:12 AM	-
	7/20/2015	7/20/2015 4:11 AM	-
	7/20/2015	7/20/2015 4:01 AM	-
Jeffrey Freschl	7/20/2015	7/20/2015 3:59 AM	-
Sridhar Neiloru	7/20/2015	7/20/2015 3:57 AM	-

ヒント: 設定作業を自分で行う必要はありません。AppExchangeからダウンロードできる [Salesforce Communities Management パッケージ](#) で、標準のインサイトを取得します。事前設定されたインサイトレポートを使用するには、コミュニティで Chatter を使用する必要があります。

パッケージで提供されるインサイトレポートは 100% カスタマイズ可能です。デフォルトのインサイトページ名、レポートフォルダの対応付け、さらにはインサイトレポートの列と検索条件をいつでも変更できます。パッケージ内容のカスタマイズや変更について懸念する必要はありません。ご安心ください。

コミュニティマネージャのインサイトの有効化および対応付け

コミュニティマネージャはインサイトレポートを使用して最近の活動を監視し、その活動に対してアクションを実行できます。設定と稼働を迅速に行うには、AppExchange パッケージの事前設定されたインサイトを使用します。また、独自のインサイトを作成して対応付けることもできます。各コミュニティは、独自のインサイトを持つことができます。

インサイトページは、内部組織のレポートフォルダに対応付けられます。そのフォルダに含まれるすべてのレポートは、インサイトページのドロップダウンメニューに表示されます。内部組織のレポートフォルダでのインサイトレポートの追加または削除によって、[コミュニティ管理]のインサイトページが更新されます。インサイトページでは、[作成者]や[グループ名]などのレポート項目へのリンクが自動的に作成されます。投稿、コメント、メッセージでは、コンテンツをページに直接表示することもできます。

 **ヒント:** AppExchange からダウンロードできる [Salesforce Communities Management パッケージ](#)で、標準のインサイトを取得します。事前設定されたインサイトレポートを使用するには、コミュニティで Chatter を使用する必要があります。

パッケージをインストールすると、レポートフォルダが内部組織に自動的にインストールされます。インサイトが以前に対応付けられていない場合は、パッケージにより自動的に対応付けられます。デフォルトの対応付けはいつでも変更できます。

[コミュニティ管理]でインサイトに対応付けまたは更新するには、次の手順を実行します。

1. コミュニティ内から、グローバルヘッダーの  をクリックします。
「コミュニティの作成と設定」権限を持つコミュニティのメンバーは、組織の設定の[すべてのコミュニティ]ページからも[コミュニティ管理]にアクセスできます。

2. [エンゲージメント]>[設定]をクリックします。

3. 各インサイトページに名前を付け、ページに対応付けるレポートフォルダを選択します。

最大 10 個のインサイトページを[コミュニティ管理]に対応付けることができます。

コミュニティマネージャがインサイトレポートを表示できるようにするため、対応付けられたレポートフォルダをコミュニティマネージャと必ず共有してください。

4. [保存]をクリックします。

コミュニティマネージャが[コミュニティ管理]の[エンゲージメント]セクションを展開すると、インサイトページがコミュニティマネージャに表示されます。

変更内容を確認します。[エンゲージメント]をクリックし、各インサイトページの名前をクリックします。ドロップダウンメニューを使用して、各ページに対応付けられたレポートを確認します。

エディション

使用可能なエディション:
Salesforce Classic

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

ユーザ権限

[コミュニティ管理]でインサイトに対応付ける

- 「コミュニティの管理」または「コミュニティの作成および設定」

および

「公開フォルダのレポートを管理」

および

アクセスしようとする
[コミュニティ管理]
ページのコミュニティ
メンバーである

Salesforce Communities Management パッケージをインストールした場合、モデレーション関連のインサイトレポートも、[コミュニティ管理] の [モデレーション] セクションでページに対応付けられます。[モデレーション] セクションのページ名は、[エンゲージメント] セクションのページ名とは異なり、変更したり対応付けを解除したりすることはできません。

[コミュニティ管理] に表示するインサイトの作成

[コミュニティ管理] に表示する独自のインサイトを作成できます。コミュニティで使用できるカスタムレポートタイプに基づいてインサイトレポートを作成することをお勧めします。

 **ヒント:** AppExchange からダウンロードできる [Salesforce Communities Management パッケージ](#) で、標準のインサイトを取得します。事前設定されたインサイトレポートを使用するには、コミュニティで Chatter を使用する必要があります。

[コミュニティ管理] に表示するインサイトを作成するには、次のプロセスを使用します。

1. ネットワークオブジェクトに基づいてカスタムレポートタイプを作成します。

[コミュニティ管理] では、ネットワークオブジェクトに基づいたレポートにのみコミュニティ固有の情報が表示されます。

 **メモ:** 他のオブジェクトに基づいてレポートを作成し、[コミュニティ管理] で公開することができます。その場合、レポートを表示しているコミュニティだけでなく、組織全体のデータが表示されます。

- 主オブジェクトとして [ネットワーク] を選択します。
- 子オブジェクトを選択します。
 - Chatter メッセージ
 - フィードリビジョン
 - グループ
 - ネットワーク監査
 - ネットワーク活動総計値 (日次)
 - ネットワークのフィードリビジョン
 - ネットワークメンバー
 - ネットワークメンバーシップ総計値 (日次)
 - ネットワークモデレーション
 - ネットワーク公開利用状況総計値 (日次)
 - ネットワークユニーク寄稿者総計値 (日次)
 - おすすめ総計値
 - トピックの割り当て
 - トピック

エディション

使用可能なインター

フェース: Salesforce Classic

使用可能なエディション:

Enterprise Edition、

Performance Edition、

Unlimited Edition、および

Developer Edition

ユーザ権限

カスタムレポートタイプを作成する

- 「カスタムレポートタイプの管理」

レポートを作成、編集、および削除する

- 「レポートの作成とカスタマイズ」

レポートフォルダを作成および共有する

- 「公開フォルダのレポートを管理」

– 未公開フィードエンティティ

2. カスタムレポートタイプを使用して、インサイトレポートを作成します。

インサイトレポートは、次の要件を満たす必要がある点を除き、他のレポートと同じです。

- 表形式ベースのレポートである必要がある。
- レポートにページネーションが含まれていない。
- [コミュニティ管理]には最初の 2,000 行しか表示されないため、レポートで 2,000 行以下のみが返されるようにすることをお勧めします。

レポートをネットワーク ID で絞り込まず、表示しているコミュニティのデータが動的にレポートに表示されるようにしてください。ネットワーク ID 検索条件をレポートに追加すると、どのコミュニティでレポートを表示しているかに関係なく、そのネットワーク ID を持つコミュニティのデータのみがレポートに表示されます。

3. [コミュニティ管理]で対応付けに使用する新しいレポートフォルダにレポートを保存します。

インサイトページごとに別個のレポートフォルダを作成することをお勧めします。たとえば、「インサイトメンバー」というレポートフォルダと「インサイトモデレーション」というレポートフォルダを作成します。

インサイトページは、内部組織のレポートフォルダに対応付けられます。そのフォルダに含まれるすべてのレポートは、インサイトページのドロップダウンメニューに表示されます。内部組織のレポートフォルダでのインサイトレポートの追加または削除によって、[コミュニティ管理]のインサイトページが更新されます。

4. インサイトレポートフォルダをコミュニティマネージャと共有します。
5. [コミュニティ管理]で[エンゲージメント]>[設定]をクリックし、インサイトページをレポートフォルダに対応付けます。

コミュニティマネージャが[コミュニティ管理]にアクセスすると、対応付けられた[エンゲージメント]ページのドロップダウンメニューにインサイトレポートが表示されます。

[コミュニティ管理] のインサイトへのカスタムアクションの作成

コミュニティのインサイトレポートとカスタムアクションにより、より多くの作業を実行できます。スパム送信者がコミュニティを攻撃しているとします。カスタムアクションを作成して使用し、スパム送信者の投稿とコメントをすべて1回クリックするだけで削除できるようにします。インサイトのカスタムアクションは、標準オブジェクトとカスタムオブジェクトで動作します。

レポートの[インサイト]アクションをクリックすると、Visualforce ページによってバックグラウンドでアクションが実行されます。Visualforce ページは、標準コントローラや標準リストコントローラを使用して、標準オブジェクトまたはカスタムオブジェクトにリンクされます。

インサイトのカスタムアクションを作成する手順の概要は、次のとおりです。

1. Visualforce ページを作成します。

次のオプションを使用できます。

• 標準コントローラの使用

Visualforce ページを作成して、Salesforce の標準的なページで使用するものと同じ機能およびロジックを含めるには、このオプションを選択します。たとえば、標準取引先コントローラを使用する場合、Visualforce ページで[保存] ボタンをクリックすると、標準の取引先編集ページで[保存] をクリックした場合と同じ動作が行われます。

• 標準リストコントローラの使用

Visualforce ページを作成して、レコードセットを表示したり操作したりできるようにするには、このオプションを選択します。レコードセットを使用する既存の Salesforce ページの例として、リストページ、関連リスト、一括アクションページなどがあります。

• Apex を使用するコントローラ拡張の使用

新しい機能の公開、アプリケーションによるナビゲーションのカスタマイズ、コールアウトまたは Web サービスの使用を行う場合、またはページの情報にアクセスする方法についてより詳細な制御が必要な場合は、このオプションを選択します。

すべてのオプションは、標準オブジェクトとカスタムオブジェクトで動作します。

これらのオプションについての詳細は、『Visualforce 開発者ガイド』を参照してください。

2. カスタムアクションをインサイトレポートに追加します。

アクションは、レポートで返されたデータに基づいて表示されます。アクションに必要なデータを現在返しているレポートがあることを確認してください。

a. [コミュニティ管理] で、新しいカスタムアクションを適用するインサイトレポートに移動します。

b. レポートで  をクリックし、カスタムアクションを選択リストから追加します。

3. ユーザに適切な権限があり、ユーザがカスタムアクションを完了できることを確認します。

エディション

使用可能なエディション:
Salesforce Classic

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

ユーザ権限

Visualforce ページを作成、
編集、および設定する

- 「アプリケーションの
カスタマイズ」

カスタム Visualforce コン
トローラを編集する

- 「Apex 開発」

カスタムアクションの設定方法に応じて、ユーザはアクションの実行後にインサイトページに留まるか、内部組織のページにリダイレクトされます。インサイトの標準アクションとは異なり、ユーザはカスタムアクションの標準的な成功または失敗のメッセージを受け取りません。

 **例:** 次に、コミュニティメンバーからすべての活動を削除するカスタムアクションの例を示します。このカスタムアクションは、スパム攻撃後にコミュニティをクリーンアップする場合に役立ちます。

Apex クラスを使用してカスタムコントローラ拡張を作成し、Visualforce ページで使します。次の DeleteAllActivityControllerExtension クラスは、カスタムコントローラ拡張の例です。

```
public with sharing class DeleteAllActivityControllerExtension {

    private List<Id> ids;
    private String retURL;
    private Database.DeleteResult[] deleteResult = null;
    private Map<String, String> resultMap;
    private String success = 'success';
    private String failure = 'failure';

    public DeleteAllActivityControllerExtension(ApexPages.StandardController controller)
    {
        resultMap = new Map<String, String>();
        /* The IDs you select on the Insights page are stored in a comma separated
string of IDs.
        This string is passed in a parameter called "idsList" */
        String idsList = ApexPages.currentPage().getParameters().get('idsList');
        //The return URL to the Insights page is passed in a parameter called "retURL"

        retURL = ApexPages.currentPage().getParameters().get('retURL');
        ids = idsList.split(',');
    }

    public PageReference deleteAllActivity() {
        deleteFeedPosts();
        deleteFeedComments();
        //Include these two lines of code to be redirected to the Insights page after
you click the action.
        PageReference retPage = new PageReference(retURL);
        retPage.setRedirect(true);
        Integer failureCount = calculateFailureCount();
        Integer successCount = ids.size() - failureCount;
        retPage.getParameters().put(success, String.valueOf(successCount));
        retPage.getParameters().put(failure, String.valueOf(failureCount));
        return retPage;
    }

    private void deleteFeedPosts() {
        List<FeedItem> feedItems = [Select Id, CreatedById FROM FeedItem WHERE
CreatedById IN :ids];
        deleteResult = Database.delete(feedItems, false);
        //Update the resultMap with failures to calculate the failureCount
        if(deleteResult != null) {
            for(Integer i=0;i < deleteResult.size();i++) {
                if (!deleteResult.get(i).isSuccess()) {
```

```

        for(Database.Error error : deleteResult.get(i).getErrors()) {
            resultMap.put(string.valueOf(feedItems.get(i).CreatedById),
failure);
        }
    }
}

private void deleteFeedComments() {
    List<FeedComment> feedComments = [Select Id, CreatedById FROM FeedComment WHERE
CreatedById IN :ids];
    deleteResult = Database.delete(feedComments, false);
    //Update the resultMap with failures to calculate the failureCount
    if(deleteResult != null) {
        for(Integer i=0;i < deleteResult.size();i++) {
            if (!deleteResult.get(i).isSuccess()) {
                for(Database.Error error : deleteResult.get(i).getErrors()) {
                    resultMap.put(string.valueOf(feedComments.get(i).CreatedById),
failure);
                }
            }
        }
    }
}

private Integer calculateFailureCount() {
    Integer failureCount = 0;
    for (String result : resultMap.values()) {
        if (failure == result) {
            failureCount++;
        }
    }
    return failureCount;
}
}

```

このコードでは、[すべての活動を削除] ボタンがインサイトレポートに作成されます。このボタンにより、選択したメンバーのすべての投稿とコメントが削除されます。すべての非公開メッセージとファイルも削除する場合は、コードを拡張できます。

メモ:

- このコード例には権限チェックが含まれていません。このカスタムアクションは、システム管理者でのみ動作します。
- インサイトレポートで選択した項目の ID は、idsList パラメータを使用して Visualforce ページに渡されます。

次の Visualforce マークアップは、カスタムコントローラ拡張をページ内で使用方法を示します。

```

<apex:page standardController="User"
extensions="DeleteAllActivityControllerExtension" action="{!deleteAllActivity}"
/>

```

コミュニティマネージャのダッシュボードの有効化および対応付け

コミュニティマネージャは、ダッシュボードを使用してコミュニティの成功を測定できます。ダッシュボードを[コミュニティ管理]の[ホーム]ページに対応付けることもできます。カスタムダッシュボードに対応付けるか、AppExchangeパッケージで提供されるダッシュボードを使用することができます。各コミュニティは、独自のダッシュボードを持つことができます。

アクセス権のある任意のダッシュボードに対応付けることができますが、コミュニティマネージャにもアクセス権があることを確認します。

使用しているダッシュボードの種類や、組織で使用しているインターフェースに関係なく、[コミュニティ管理]のすべてのダッシュボードがLightningダッシュボードとして表示されます。たとえば、[コミュニティ管理]では、Salesforce ClassicダッシュボードがLightningダッシュボードとして表示されます。[コミュニティ管理]では、ダッシュボードはLightningビューで表示されますが、Lightning ExperienceではCommunities製品はサポートされていません。一部のブラウザではこのLightningビューがサポートされていないため、[サポートされるブラウザ](#)を使用していることを確認してください。

 **ヒント:** AppExchangeからダウンロード可能なSalesforce Communities Managementパッケージで事前設定されたダッシュボードを取得できます。

Salesforce Communities Managementパッケージが組織でインストールされている場合は、パッケージからダッシュボードへのデフォルトの対応付けが各ダッシュボードページに表示されます。この値は、必要に応じて上書きできます。

[コミュニティ管理]でダッシュボードに対応付けまたは更新するには、次の手順を実行します。

1. コミュニティ内から、グローバルヘッダーのをクリックします。
「コミュニティの作成と設定」権限を持つコミュニティのメンバーは、組織の設定の[すべてのコミュニティ]ページからも[コミュニティ管理]にアクセスできます。

2. [ダッシュボード]>[設定]をクリックします。

3. 各ページで、コミュニティマネージャに表示するダッシュボードを選択します。

[ホーム]に対応付けるダッシュボードが、[コミュニティ管理]の[ホーム]ページに表示されます。

4. [保存]をクリックします。

コミュニティマネージャが[ダッシュボード]セクションを展開するか、[コミュニティ管理]のホームページにアクセスすると、ダッシュボードがコミュニティマネージャに表示されます。

ダッシュボードの対応付けを確認するには、[ダッシュボード]をクリックし、各ページ名をクリックします。ダッシュボードを[ホーム]ページに対応付けた場合は、それも確認します。

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic

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

ユーザ権限

[コミュニティ管理]でダッシュボードに対応付ける

- 「コミュニティの作成および設定」または「コミュニティの管理」

および

「公開フォルダのダッシュボードを管理」

および

アクセスしようとする
[コミュニティ管理]
ページのコミュニティ
メンバーである

[コミュニティ管理] に表示するダッシュボードの作成

ダッシュボードを[コミュニティ管理]に表示できますが、コミュニティで使用できるカスタムレポートタイプに基づいてダッシュボードを作成することをお勧めします。

 **ヒント:** AppExchange からダウンロード可能な [Salesforce Communities Management パッケージ](#) で事前設定されたダッシュボードを取得できます。

使用しているダッシュボードの種類や、組織で使用しているインターフェースに関係なく、[コミュニティ管理]のすべてのダッシュボードが Lightning ダッシュボードとして表示されます。たとえば、[コミュニティ管理]では、Salesforce Classic ダッシュボードが Lightning ダッシュボードとして表示されます。[コミュニティ管理]では、ダッシュボードは Lightning ビューで表示されますが、Lightning Experience では Communities 製品はサポートされていません。一部のブラウザではこの Lightning ビューがサポートされていないため、[サポートされるブラウザ](#)を使用していることを確認してください。

[コミュニティ管理]に表示するダッシュボードを作成するには、次のプロセスを使用します。

1. ネットワークオブジェクトに基づいてカスタムレポートタイプを作成します。

[コミュニティ管理]では、ネットワークオブジェクトに基づいたレポートにのみコミュニティ固有の情報が表示されます。

 **メモ:** 他のオブジェクトに基づいてレポートを作成し、[コミュニティ管理]で公開することができます。その場合、レポートを表示しているコミュニティだけでなく、組織全体のデータが表示されます。

- 主オブジェクトとして[ネットワーク]を選択します。
- 子オブジェクトを選択します。
 - Chatter メッセージ
 - フィードリビジョン
 - グループ
 - ネットワーク監査
 - ネットワーク活動総計値 (日次)
 - ネットワークのフィードリビジョン
 - ネットワークメンバー
 - ネットワークメンバーシップ総計値 (日次)
 - ネットワークモデレーション
 - ネットワーク公開利用状況総計値 (日次)
 - ネットワークユニーク寄稿者総計値 (日次)
 - おすすめ総計値
 - トピックの割り当て

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic

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

ユーザ権限

カスタムレポートタイプを作成する

- 「カスタムレポートタイプの管理」

レポートを作成、編集、および削除する

- 「レポートの作成とカスタマイズ」

ダッシュボードを作成および共有する

- 「公開フォルダのダッシュボードを管理」

- トピック
- 未公開フィードエントティティ

2. カスタムレポートタイプを使用して、レポートを作成します。

レポートをネットワーク ID で絞り込まず、表示しているコミュニティのデータが動的にレポートに表示されるようにしてください。ネットワーク ID 検索条件をレポートに追加すると、どのコミュニティでレポートを表示しているかに関係なく、そのネットワーク ID を持つコミュニティのデータのみがレポートに表示されます。

3. コンポーネントでダッシュボードを作成します。ソース種別としてレポートを選択します。

- ダッシュボードに含める各レポートのコンポーネントを追加します。
- [データソース] タブでレポートを見つけ、コンポーネントに追加します。

[コミュニティ管理] で使用される Lightning ビューで Salesforce Classic ダッシュボードが最適に表示されるように、ダッシュボードが次の要件を満たしていることを確認してください。

- 3つの列内に並び替えられた最大 20 個のレポートのみが含まれている
- じょうご、散布図、表形式、複数総計値、円、ゲージなどのサポートされていないグラフが含まれていない

Lightning ビューでサポートされていないダッシュボード機能のリストについては、「[レポートおよびダッシュボード: Lightning Experience にはない機能](#)」を参照してください。

 **メモ:** 総計値は、Lightning ビューでサポートされていますが、大きいタイルとして表示されます。ダッシュボードに総計値を含めないことをお勧めします。

4. ダッシュボードを保存するフォルダをコミュニティマネージャと共有します。

5. [コミュニティ管理] で、[\[ダッシュボード\]>\[設定\]](#) をクリックしてダッシュボードを対応付けます。

コミュニティマネージャが[コミュニティ管理]にアクセスすると、ダッシュボードが[ダッシュボード]の下に表示されます。ダッシュボードを[ホーム]ページに対応付けた場合は、ダッシュボードがそのページに表示されます。

[コミュニティ管理] のダッシュボードは、24 時間ごとに自動的に更新されます。最新のデータを表示するには、[更新] をクリックします。最近更新された後にダッシュボードにアクセスすると、最後の更新でグローバルにキャッシュされたデータがダッシュボードに表示されます。ダッシュボードが 24 時間更新されていない場合は、[コミュニティ管理] でアクセスしたときに自動的に更新されます。コミュニティ内のすべてのロールベースの外部ユーザは、「指定したユーザとして実行」および「ログインしたユーザとして実行」を使用して設定されたダッシュボードを、組織ごとに 1 日 1,000 回まで更新できます。スケジュール設定された自動更新は、この制限にカウントされません。内部ユーザに対しては、更新制限はありません。

ダッシュボードはいつでもカスタマイズできます。ダッシュボードを編集するには、[コミュニティ管理] の [\[ダッシュボード\]>\[設定\]](#) ページに移動して [\[ダッシュボードを編集\]](#) をクリックし、内部 Salesforce 組織でダッシュボードを開きます。Lightning Experience で作成したダッシュボードを使用している場合、リンクの編集は動作しません。

コミュニティ活動の追跡

カスタムレポートを作成して、利用状況、モデレーション、およびその他のコミュニティ活動を追跡します。

 **ヒント:** AppExchange からダウンロード可能な [Salesforce Communities Management パッケージ](#) で事前設定されたダッシュボードを取得できます。

コミュニティの健全性を監視するには、カスタムレポートタイプを作成してから、そのカスタムレポートタイプを使用してレポートを作成できます。コミュニティマネージャに [コミュニティ管理] でレポートを表示するには、ダッシュボードを作成または編集してレポートを追加してから、[コミュニティ管理] で更新したダッシュボードを対応付けます。ダッシュボードの対応付けを変更するには、[ダッシュボード] > [設定] をクリックします。

 **メモ:** [コミュニティ管理] ページでは、ネットワークオブジェクトに基づいたレポートにのみコミュニティ固有の情報が表示されます。ネットワークオブジェクトに基づいたレポートを使用するということは、1 つのカスタムレポートを作成し、それをすべてのコミュニティで使用できるということになります。

次の表を使用して、コミュニティのレポートの使用を開始します。

使用状況の大別	[主オブジェクト] > [B] (子オブジェクト) > [C] 説明 (該当する場合は子オブジェクト)	
Chatter 使用状況	[ネットワーク] > [Chatter メッセージ]	コミュニティでの非公開メッセージ活動に関するレポートを作成します。 ¹
Chatter 使用状況	[ネットワーク] > [フィードリビジョン]	メンバーが編集した投稿とコメントに関するレポートを作成します。
Chatter 使用状況	[ネットワーク] > [グループ]	コミュニティのグループに関するレポートを作成します。
モデレーション	[ネットワーク] > [ネットワーク監査]	コミュニティでのすべてのモデレーション活動および履歴に関するレポートを作成します。 Chatter 非公開メッセージのモデレーション活動に関するレポートを作成するには、(ネットワーク監査オブジェクトの) [監査オブジェクト種別] が [Chatter メッセージ] になるようにレポートを絞り込みます。
モデレーション	[ネットワーク] > [ネットワークメンバー] > [ネットワーク活動監査 — モデレータ]	項目にフラグを設定したかフラグが設定された項目をモデレートした、コミュニティのメンバーに関するレポートを作成します。
モデレーション	[ネットワーク] > [ネットワークメンバー] > [ネットワーク活動監査 — ユーザ]	項目にフラグが設定された、項目がブロックされた、または項目が置き換えられたコ

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic

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

使用状況の大別	[主オブジェクト]>[B](子オブジェクト)>[C] 説明 (該当する場合は子オブジェクト)	
		コミュニティのメンバーに関するレポートを作成します。
モデレーション	[ネットワーク]>[ネットワークメンバー]>[ユーザログイン]	コミュニティの凍結されたメンバーに関するレポートを作成します。
モデレーション	[ネットワーク]>[ネットワークモデレーション]>[コンテンツドキュメント] [ネットワーク]>[ネットワークモデレーション]>[フィード投稿] [ネットワーク]>[ネットワークモデレーション]>[フィードコメント] [ネットワーク]>[ネットワークモデレーション]>[非公開メッセージ]	コミュニティで現在フラグが設定されているコンテンツに関するレポートを作成します。これらのレポートにより、フラグが設定された項目の実際のコンテンツを表示できます。たとえば、フラグが設定された非公開メッセージのコンテンツを表示してメッセージがスパムかどうかを簡単に決定できます。
モデレーション	[ネットワーク]>[未公開フィードエンティティ]>[フィード投稿]	確認および承認待機中の投稿に関するレポートを作成します。
公開活動	[ネットワーク]>[ネットワーク公開利用状況総計値(日次)]	日次の公開コミュニティページビューおよびユニーク訪問者に関するレポートを作成します。
おすすめ	[ネットワーク]>[おすすめ総計値]	コミュニティのカスタムおすすめの利用状況に関するレポートを作成します。
トピック活動	[ネットワーク]>[トピック]	コミュニティでのトピック活動に関するレポートを作成します。
トピック活動	[ネットワーク]>[トピックの割り当て]	コミュニティでのトピックの割り当てに関するレポートを作成します。
ユーザ活動	[ネットワーク]>[ネットワーク活動総計値(日次)]	日次のメンバー種別ごとの投稿およびコメント数に関するレポートを作成します。
ユーザ活動	[ネットワーク]>[ネットワークメンバー]>[ログイン履歴]	コミュニティでのログイン活動に関するレポートを作成します。外部ユーザのログイン時にのみレポートを作成するには、(ログイン履歴オブジェクトの)「状況」が0になるようにレポートを絞り込みます。
ユーザ活動	[ネットワーク]>[ネットワークメンバーシップ総計値(日次)]	有効なメンバー、新しく追加されたメンバー、および外部メンバーのメンバー種別ごとの日次合計ログイン数に関するレポートを作成します。

使用状況の大別	[主オブジェクト]>[B](子オブジェクト)>[C] 説明 (該当する場合は子オブジェクト)	
ユーザ活動	[ネットワーク]>[ネットワークユニーク寄稿者総計値(日次)]	コミュニティの日次ユニーク寄稿者数に関するレポートを作成します。グループやユーザプロフィールに投稿またはコメントしたメンバーが寄稿者としてカウントされます。
ユーザプロフィールの写真	[ネットワーク]>[ネットワークメンバー]	写真付きまたは写真なしのユーザプロフィールに関するレポートを作成するには、(ネットワーク監査オブジェクトの)「プロフィール写真を設定済み」が <code>True</code> または <code>False</code> になるようにレポートを絞り込みます。

¹Chatter メッセージに関するレポートを作成するには、「コミュニティ Chatter メッセージのモデレート」権限が必要です。

 **メモ:** 他のオブジェクトに基づいてレポートを作成し、[コミュニティ管理]で公開することができます。その場合、レポートを表示しているコミュニティだけでなく、組織全体のデータが表示されます。

モデレーション

コミュニティモデレーションの戦略およびツール

コミュニティモデレーションを使用すると、コンテンツの監視をコミュニティメンバーに許可し、適切に関連性のあるコンテンツであることを確認できます。モデレーションを自動化するルールを設定し、面倒な作業を自動で実行します。

モデレーションはコミュニティの発展に不可欠です。コミュニティ内のメンバーとコンテンツが適切かつ有益であることを、積極的に、継続的に確認するモデレータが必要です。また、不適切あるいは攻撃的とみなされる内容を見つけた場合に指摘することをメンバーに許可する必要もあります。

コミュニティモデレーションでは、次のことができます。

- コミュニティを綿密に監視できるようにするため、特定のユーザをモデレータに指定する
- 不適切な投稿、コメント、ファイル、およびメッセージのフラグ設定をメンバーに許可する
- フラグ付き項目の確認および対応(投稿、コメント、またはファイルの削除など)をモデレータに許可する
- グループの所有者およびマネージャに自分のグループ内でのモデレートを許可する
- 投稿やコメントなど、メンバーが生成したコンテンツのキーワードを自動的にブロック、フラグ設定、および置き換えるルールと条件を作成する
- 特定のメンバーのコンテンツを確認して承認するルールを作成する

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic

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

- コミュニティ内でのフラグ設定とモデレーション活動を追跡する

コミュニティで許可されるファイルのサイズおよび種類を制限するには、[管理] > [個人設定] ページに移動します。

コミュニティのモデレーション活動についてレポートするには、事前設定済みの監査インサイトレポートを使用できます。これは Salesforce Communities Management パッケージで提供されます。API を使用してフラグが設定されたコンテンツや活動をクエリしたり、Networks を主オブジェクトとして使用してカスタムレポートタイプを作成したりすることもできます。Salesforce Communities Management パッケージについての詳細は、「[ダッシュボードおよびインサイトパッケージを使用したコミュニティのレポート](#)」を参照してください。

コミュニティに高度なカスタムモデレーションロジックを作成する場合は、コンテンツにフラグを設定するトリガを作成できます。カスタムトリガはバックグラウンドで実行されるため、コンテンツのフラグ設定をメンバーに許可する必要はありません。

組織でトランザクションセキュリティを使用している場合は、コミュニティモデレーションによって一部の同じ機能が提供されます。トランザクションセキュリティとコミュニティモデレーションは同時に使用できません。

コミュニティモデレータの割り当て

1人以上のユーザをコミュニティでモデレータに指定して、そのコンテンツを監視できるようにします。

モデレータには内部組織のユーザまたは外部ユーザを指定できますが、[コミュニティ管理] からモデレートできるのは内部ユーザのみです。外部ユーザがモデレータの場合は、コミュニティフィードで直接モデレートするなど、コミュニティのコンテキスト内でモデレートできます。

次の1つ以上のモデレーション権限を含む権限セットを割り当てることで、モデレータを割り当てることができます。

権限	ユーザに許可される操作
コミュニティフィードのモデレート	フラグ付きの投稿およびコメントを確認し、フラグの削除や投稿またはコメントの削除などの対応策を実行します。フィードコンテンツのモデレータオプションは、コミュニティフィードおよび[コミュニティ管理]で使用できます。
コミュニティファイルのモデレート	アクセス権のあるフラグ付きファイルを確認し、フラグの削除やファイルの削除などの対応策を実行します。ファイルのモデレータオプションは、ファイルの詳細ページおよび[コミュニティ管理]から使用できます。
コミュニティ Chatter メッセージのモデレート	フラグが設定されたメッセージを確認し、フラグの削除やメッセージの削除などのアクションを実行します。ユーザは、この権限により、メンバー

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic

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

ユーザ権限

権限セットを割り当てる

- 「権限セットの割り当て」

権限	ユーザに許可される操作
	であるコミュニティでフラグが設定されているメッセージにのみアクセスできます。
フィード投稿の承認	確認待機中の投稿の承認、削除、編集を行います。
コミュニティユーザのモデレート	コミュニティのメンバーである外部ユーザを凍結します。モデレータは、ユーザプロフィールページまたはインサイトレポートでメンバーを凍結できます。
コミュニティの管理	[コミュニティ管理]でコミュニティのコンテンツをモデレートします。

これらの権限はプロフィールにも追加できます。これらの権限は、ユーザがメンバーとなっているすべてのコミュニティに有効ですが、内部組織では適用されません。

1. [設定]から、[クイック検索]ボックスに「権限セット」と入力し、[権限セット]を選択して、[新規]をクリックします。
2. 適切な権限を含む権限セットを作成します。
3. [設定]から、[クイック検索]ボックスに「ユーザ」と入力し、[ユーザ]を選択します。
4. コミュニティモデレータに指定するユーザを検索し、そのユーザの[権限セットの割り当て]関連リストに権限セットを追加します。

モデレータ権限をユーザに付与したら、次の点に留意してください。

- これで、ユーザはメンバーとなっているすべてのコミュニティでアクセス権がある項目をモデレートできるようになります。
- コミュニティで「メンバーにコンテンツのフラグの設定を許可する」が無効な場合でも項目にフラグを設定することができます。
- 「項目に不正フラグを付ける」メール通知を選択すると、モデレータは、投稿、コメント、またはファイルにフラグ設定されたときにメール通知を受信できます。

モデレータ機能へのアクセスは、ユーザ権限によって少し異なります。

- コミュニティフィード内: 「コミュニティフィードのモデレート」権限を持つ内部ユーザと外部ユーザは、投稿およびコメントのコミュニティフィードでフラグインジケータを直接参照して、フラグを削除するか、コンテンツを削除するのかを決定できます。
- [コミュニティ管理]内: 「コミュニティの管理」権限または「コミュニティの作成および設定」権限を持つ内部ユーザのみ、[コミュニティ管理]の[モデレーション]領域にアクセスできます。

コミュニティでのメンバーによる項目のフラグ設定の有効化

コミュニティでフラグ設定を有効にして、メンバーが不適切と判断した投稿、コメント、ファイル、およびメッセージにフラグを設定できるようにします。

ユーザインターフェースでユーザがコンテンツにフラグを設定できるようにするには、組織でコミュニティモデレーションが有効になっている必要があります。コンテンツのフラグ設定を許可するオプションが表示されない場合は、システム管理者にお問い合わせください。

この設定は、APIを使用して項目をフラグ設定またはモデレートする場合には必要ありません。

項目にフラグが付けられると、コミュニティモデレータはその項目を確認して対応できます。モデレータは、コミュニティメンバーによるフラグ設定が無効な場合でも、引き続き項目にフラグを設定することができます。

1. 次のいずれかの方法で、コミュニティ管理にアクセスします。
 - コミュニティから、グローバルヘッダーの  をクリックします。
 - [設定] から、[クイック検索] ボックスに「すべてのコミュニティ」と入力し、[すべてのコミュニティ]を選択します。次に、コミュニティ名の横にある [管理] をクリックします。
2. [管理]>[個人設定]をクリックして、[メンバーにコンテンツのフラグの設定を許可]を選択します。
3. [保存]をクリックします。

コミュニティでこの設定を有効にすると、次のようになります。

- メンバーは [不正フラグを設定] オプションを使用して、投稿、コメント、およびファイルにフラグを設定できる。
- メンバーは、Chatter の [私のメッセージ] ページでコミュニティ内からメッセージにフラグを設定できる。メンバーがメッセージのメール通知を有効にした場合は、メールからメッセージにフラグを直接設定することもできます。メンバーがフラグを設定できるのは、メンバーになっているコミュニティから送信されたメッセージのみです。

 **メモ:** パートナーポータル、カスタマーポータル、内部組織、および Salesforce1 では、メッセージにフラグを設定することはできません。

- グループの所有者およびマネージャは、自分が所有または管理するグループをモデレートできる。

コミュニティに高度なカスタムモデレーションロジックを作成する場合は、コンテンツにフラグを設定するトリガを作成できます。カスタムトリガはバックグラウンドで実行されるため、コンテンツのフラグ設定をメンバーに許可する必要はありません。

エディション

使用可能なエディション:
Salesforce Classic

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

ユーザ権限

コミュニティでのユーザによる項目のフラグ設定を有効化する

- 「コミュニティの作成および設定」
および
アクセスしようとする
[コミュニティ管理]
ページのコミュニティ
メンバーである

コミュニティモデレーション条件

キーワードやメンバーのグループを定義する条件を作成します。条件をルールを使用して、投稿やコメントなど、メンバーが生成するコンテンツをモデレートします。

使用事例を計画する

メンバー条件を作成する前に、使用目的を検討します。

- コミュニティをボットやスパム送信者から保護しますか?ほとんどのスパム送信者は参加直後に攻撃を行います。メンバー条件をユーザの作成日に基づいて設定します。
- メンバーの最初の投稿を確認しますか?まだコミュニティに寄稿していないユーザを対象とするメンバー条件を設定します。
- コミュニティでの内部ユーザの活動をモデレートしますか?内部ユーザのみを含めるメンバー条件を設定します。
- パートナーが初めて寄稿したら通知を受け取りますか?まだコミュニティに寄稿していないパートナーユーザのみを含めるメンバー条件を設定します。

コンテンツ条件を作成する前に、何をモデレートするかを検討します。

- 冒瀆的な言葉や俗語をモデレートしますか?関連語句のグループごとに、個別のキーワードリストを設定してください。
- 競合商品の名前をアスタリスクで置き換えますか?競合商品のためのキーワードリストを作成してください。
- HIPAA コンプライアンスのコンテンツを監視しますか?HIPAA 違反の可能性について警告するキーワードリストを作成してください。

エディション

使用可能なエディション:
Salesforce Classic

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

コミュニティをモデレートするコンテンツ条件の作成

コミュニティでの使用を禁止する不適切な言葉やコンテンツを定義するコンテンツ条件を作成、変更します。コンテンツ条件をルールで使用して、投稿やコメントなど、メンバーが生成するコンテンツをモデレートします。

メタデータ API または Tooling API を使用して、キーワードリストを設定することもできます。

次の点に留意してください。

- 組織では、最大 30 個のキーワードリスト条件を設定できます。これは、コミュニティ単位ではなく組織単位の制限です。
- 各キーワードリストには、最大 2,000 個のキーワードを指定できます。
- キーワードとユーザが生成したコンテンツを照合するとき、大文字と小文字の違いと末尾の句読点は無視されます。たとえば、条件に「BadWord」が含まれている場合、ユーザが「BADWORD」または「badword.」と入力すると一致します。

モデレーションルールで使用するコンテンツ条件を、次のように設定します。

1. コミュニティ内から、グローバルヘッダーの  をクリックします。
「コミュニティの作成と設定」権限を持つコミュニティのメンバーは、組織の設定の [すべてのコミュニティ] ページからも [コミュニティ管理] にアクセスできます。
2. [モデレーション] > [コンテンツ条件] をクリックし、[新規] をクリックします。
3. 条件の名前、一意の名前、および説明を入力します。
4. [保存] をクリックします。
5. 条件のキーワードを更新します。

キーワードを追加するには、[追加] をクリックします。

- キーワードは 100 文字以下で、文字、数字、空白、および特殊文字を使用できます。
- ワイルドカード文字はサポートされていません。
- キーワードは、カンマまたは改行で区切ります。
- キーワードを追加するとき、一度に最大 32,000 文字をコピーして貼り付けることができます。

 **ヒント:** 特殊文字やスペースを使用して、同じ単語のさまざまなバリエーションをカバーできます。以下に例を示します。

`bad-word`

`b@dword`

`b a d w o r d`

キーワードを削除するには、削除するキーワードを選択し、[削除] をクリックします。

エディション

使用可能なエディション:
Salesforce Classic

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

ユーザ権限

条件を表示、作成、編集、または削除する

- 「コミュニティの管理」または「コミュニティの作成および設定」
および
アクセスしようとする
[コミュニティ管理]
ページのコミュニティ
メンバーである

メッセージが表示され、追加されたキーワード数、追加に失敗したキーワード数、および無視された重複数が示されます。エントリ全体の保存に失敗した場合は、キーワード要件を確認してから再度送信してください。重複は追加しても無視されるため、心配する必要はありません。

条件を削除するには、[コンテンツ条件] ページから [削除] をクリックします。ルールで使用中の条件は削除できません。

コミュニティをモデレートするメンバー条件の作成

メンバー条件を作成、変更し、コミュニティモデレーションルールで使します。ユーザプロフィール、ユーザ種別、ユーザ作成日、コミュニティに投稿またはコメントしたことがあるかどうかに基づいて、特定のメンバーのグループを対象にします。メンバー条件をルールで使うと、過去7日間に作成された顧客ユーザからの投稿のみを確認する場合など、特定の使用事例を特定しやすくなります。

次の点に留意してください。

- 組織には最大 100 個のメンバー条件を設定できます。これは、コミュニティ単位ではなく組織単位の制限です。
- 各メンバー条件には、最大 100 個のユーザ条件を含めることができます。

ユーザ種別とユーザプロフィールのみを含む条件を作成することも、検索条件のみを含めることもできます。あるいは、すべての条件を使用する場合は、ユーザ種別、ユーザプロフィール、および検索条件を含めることができます。では始めましょう。

1. コミュニティ内から、グローバルヘッダーの  をクリックします。

「コミュニティの作成と設定」権限を持つコミュニティのメンバーは、組織の設定の [すべてのコミュニティ] ページからも [コミュニティ管理] にアクセスできます。

2. [モデレーション]>[メンバー条件] をクリックし、[新規] をクリックします。
3. 条件の名前、一意の名前、および説明を入力します。
4. 条件に含めるユーザ種別またはユーザプロフィールを選択します。

種別とプロフィールの任意の組み合わせを選択できます。メンバーが組み込まれるのは、選択した組み合わせのいずれかに属する場合です。

内部組織でプロフィールを削除すると、そのプロフィールはメンバー条件からも削除されます。

5. 次のオプションを選択してメンバーを絞り込みます。
 - なし — 他のオプションを使用して条件を絞り込まない場合は、このオプションを選択します。[なし] はデフォルトで選択されています。
 - ユーザ作成日 — 特定の期間条件内に作成されたユーザのみを含めるには、このオプションを選択します。ユーザ作成後の経過日数を入力します。

エディション

使用可能なエディション:
Salesforce Classic

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

ユーザ権限

条件を表示、作成、編集、または削除する

- 「コミュニティの管理」または「コミュニティの作成および設定」

および

アクセスしようとする
[コミュニティ管理]
ページのコミュニティ
メンバーである

 **メモ:** ユーザの作成日がコミュニティのメンバーになった日付と異なる場合があります。たとえば、120日前に作成された内部ユーザが、5日前にコミュニティのメンバーになることがあります。セルフ登録するユーザの作成日は、コミュニティのメンバーになった日付になります。

- コミュニティ貢献のないメンバー — コミュニティで投稿したりコメントしたりしたことがないメンバーのみを含めるには、このオプションを選択します。確認待機中の投稿は、承認されるまでコミュニティの貢献度としてカウントされません。

ユーザ種別またはユーザプロフィールを選択し、絞り込み条件も選択した場合、メンバーは選択されたユーザ種別またはプロフィールのいずれかに属し、かつ、絞り込み条件を満たす場合のみ含まれます。

6. 変更内容を適用するには、[保存]をクリックします。

 **例:** 次の条件を見てみましょう。

ユーザ種別: パートナー

ユーザプロフィール: カスタマーコミュニティプラスログインユーザ、カスタマーコミュニティプラスユーザ、カスタマーコミュニティユーザ

絞り込み条件: ユーザ作成日は、ユーザの作成から7日間に設定

このメンバー条件は次のデータに適用されます。

- 過去7日間に作成されたパートナーユーザ
- 過去7日間に作成されたカスタマーコミュニティプラスログインユーザ
- 過去7日間に作成されたカスタマーコミュニティプラスユーザ
- 過去7日間に作成されたカスタマーコミュニティユーザ

このメンバー条件をルールで使用して次の操作を実行できます。

- 該当するメンバーの投稿を確認および承認する
- 該当するメンバーが寄稿したら通知を受け取る
- 該当するメンバーのすべての寄稿にフラグを設定する

条件を削除するには、[メンバー条件]ページから[削除]をクリックします。ルールで使用中の条件は削除できません。

コミュニティモデレーションルール

メンバーが生成したコンテンツをモデレートするためにコミュニティ用のルールを作成および変更します。各ルールには、ルールの適用対象となるメンバー生成コンテンツ、ルールを適用する条件、および実行するモデレーションアクションを指定します。モデレーションルールは、コミュニティをスパム、ボット、攻撃的または不適切なコンテンツから保護します。

エディション

使用可能なエディション:
Salesforce Classic

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

コミュニティをモデレートするコンテンツルールの作成

メンバーが生成したコンテンツをモデレートするには、コミュニティ用のルールを作成および変更します。コンテンツルールは、コミュニティをスパム送信者や悪意のあるメンバーが作成した攻撃的な言葉や不適切なコンテンツから保護します。メンバーが生成したコンテンツのブロック、置き換え、フラグ設定、確認と承認を行うコンテンツルールを作成できます。

コミュニティがNapili テンプレートを使用している場合、コミュニティメンバーによって作成された質問およびグループ投稿にモデレーションルールが適用されます。

メタデータ API または Tooling API を使用して、コンテンツルールを設定することもできます。

次の点に留意してください。

- 組織では、最大30個のルールを設定できます。これは、コミュニティ単位ではなく組織単位の制限です。この制限には、コンテンツルールと処理数ルールの両方が含まれます。
- 各コンテンツルールには、最大3個のキーワード条件と10個のメンバー条件を設定できます。
- コンテンツをブロックするルールが最初に実行され、続いてコンテンツを確認し承認するルール、コンテンツを置き換えるルール、コンテンツにフラグを設定するルールの順に実行されます。複数のルールが同じアクションを実行する場合、ルールが作成された日付を基準にして、古い順に実行されます。コンテンツを置き換えるルールは、コンテンツが確認ルールにも適用される場合は実行されません。つまり、コミュニティマネージャが元のコンテンツを確認するようにします。

 **ヒント:** ルールを作成する前に、そのルールで使用する条件を作成することをお勧めします。

1. コミュニティ内から、グローバルヘッダーの  をクリックします。

「コミュニティの作成と設定」権限を持つコミュニティのメンバーは、組織の設定の [すべてのコミュニティ] ページからも [コミュニティ管理] にアクセスできます。

2. [モデレーション] > [ルール] をクリックし、[新規] をクリックして [コンテンツルール] を選択します。

3. 次の項目に入力します。

- 名前 — ルールの名前を入力します。
- 一意の名前 — ルールの一意の名前を入力します。API が使用する一意の名前です。
- 説明 — 必要に応じて、説明を入力します。
- ルールを有効化 — 選択されている場合、ルールが有効になります。
- 適用先 — このルールを適用するメンバー生成コンテンツのタイプを指定します。投稿とコメントは、グループおよびユーザプロフィールで作成されたコンテンツにのみ適用されます。すべてのフィード種別 (アンケートやリンクなど) がサポートされています。
- モデレーションアクション — 条件に一致したら実行する操作を指定します。
 - [ブロック] は、コンテンツを公開できないようにします。

エディション

使用可能なエディション:
Salesforce Classic

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

ユーザ権限

ルールを表示、作成、編集、または削除する

- 「コミュニティの管理」または「コミュニティの作成および設定」

および

アクセスしようとする
[コミュニティ管理]
ページのコミュニティ
メンバーである

- 「確認」により、「フィード投稿の承認」権限のあるユーザは公開前にコンテンツを承認できます。

 **メモ:** Summer '16 リリースには、ベータバージョンの事前モデレーション機能が含まれています。機能の品質は高いですが、**既知の制限**があります。この機能は、Salesforceがドキュメント、プレスリリース、または公式声明で正式リリースを発表しない限り、正式リリースされません。特定期間内の正式リリースあるいはリリースの有無は保証できません。現在正式にリリースされている製品および機能に基づいて購入をご決定ください。この機能に関するフィードバックや提案は、Success コミュニティの[コミュニティ実装グループ](#)に投稿してください。

- 「置換」は、キーワードがアスタリスクで置換されたコンテンツを公開します。たとえば、「*BadWord*」は「*****」になります。
- 「フラグ」は、コンテンツを公開してから、自動的にそのコンテンツに不正フラグを設定します。
- メンバーへのメッセージ — コンテンツがブロックされたときにメンバーに表示されるメッセージを指定します。メッセージを指定しないと、メンバーには標準メッセージ「このコミュニティでは、%BLOCKED_KEYWORD% やその他の不適切な語を使用できません。コンテンツを確認してもう一度お試しください。」が表示されます。%BLOCKED_KEYWORD% 変数には、ブロックされた語が5個まで表示されます。独自のカスタムメッセージでこの変数を使用することもできます。
-  **ヒント:** 国際的なコミュニティでは、このメッセージを翻訳できます。[設定]から、[クイック検索]ボックスに「*翻訳*」と入力し、[翻訳]を選択します。メッセージを翻訳するには、[モデレーションルール]設定コンポーネントを選択し、ルールが属するコミュニティを展開します。
- メンバー条件 — このルールを適用するメンバー条件を指定します。このルールをどのユーザに適用するか検討します。
- コンテンツ条件 — このルールを適用するコンテンツ条件を指定します。このルールをどの特定のキーワードに適用するか検討します。
-  **重要:** 次の点に留意してください。
 - メンバー条件を指定せずにコンテンツルールを有効化すると、ルールはすべてのメンバーに適用されます。
 - コンテンツ条件を指定せずにコンテンツルールを有効化すると、ルールは次のいずれかを実行します。
 - メンバーの投稿とコメントの作成をすべて制限
 - 確認にすべての投稿を送信
 - すべての投稿とコメントにフラグを設定
 これは問題です。注意してください。
 - メンバー条件とコンテンツ条件を選択すると、両方の条件が満たされる場合のみルールが適用されます。
 - 条件の指定は省略できますが、ルールに条件を追加して特定のメンバーとコンテンツを対象にすることを勧めます。

4. 変更内容を適用するには、[保存]をクリックします。

コミュニティをモデレートする処理数制限ルールの作成

処理数ルールを作成、変更して、コミュニティでメンバー生成コンテンツが作成される頻度を監視し、制限します。処理数ルールによって、同じメッセージを連続投稿してコミュニティを攻撃するスパム送信者やボットからコミュニティを保護できます。処理数ルールを作成してモデレータにスパム送信者のような疑わしい動作を通知したり、直ちにメンバーを凍結したりできます。

各処理数ルールでは、通知と凍結という2つのアクションが制御されます。処理数ルールは、両方または一方のみのアクションに設定できます。処理数ルールは投稿、コメント、ファイル、および非公開メッセージに適用できます。Napili ベースのコミュニティでは、質問と回答が含まれます。

次の点に留意してください。

- 組織では、最大30個のルールを設定できます。これは、コミュニティ単位ではなく組織単位の制限です。この制限には、コンテンツルールと処理数ルールの両方が含まれます。
- 各ルールには最大10個のメンバー条件を含めることができます。

 **ヒント:** ルールを作成する前に、ルールで使用するメンバー条件を作成することをお勧めします。

- コミュニティ内から、グローバルヘッダーの  をクリックします。
「コミュニティの作成と設定」権限を持つコミュニティのメンバーは、組織の設定の[すべてのコミュニティ]ページからも[コミュニティ管理]にアクセスできます。
- [モデレーション]>[ルール]をクリックし、[新規]をクリックして[処理数ルール]を選択します。
- 次の項目に入力します。
 - 名前 — ルールの名前を入力します。
 - 一意の名前 — ルールの一意の名前を入力します。APIが使用する一意の名前です。
 - 説明 — 必要に応じて、説明を入力します。
 - ルールを有効化 — 選択されている場合、ルールが有効になります。
 - 適用先 — このルールを適用するメンバー生成コンテンツのタイプを指定します。投稿とコメントは、グループおよびユーザプロフィールで作成されたコンテンツにのみ適用されます。
 - メンバー条件 — このルールを適用するメンバー条件を指定します。このルールをどのユーザに適用するか検討します。

一般的にスパム送信者は新規メンバーです。過去7日間に作成されたカスタマーユーザのみを含むメンバー条件を作成することをお勧めします。

 **メモ:**

- 処理数ルールは内部ユーザには適用されません。内部ユーザを含むメンバー条件を使用できますが、そのルールは内部ユーザには適用されません。

エディション

使用可能なエディション:
Salesforce Classic

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

ユーザ権限

ルールを表示、作成、編集、または削除する

- 「コミュニティの管理」または「コミュニティの作成および設定」

および

アクセスしようとする
[コミュニティ管理]
ページのコミュニティ
メンバーである

- メンバー条件を指定せずに処理数ルールを有効化すると、ルールはすべての外部ユーザに適用されます。
- コンテンツ作成の期間条件 — 使用する期間を選択します。
- モデレータに通知 — 数値を入力します。メンバーが設定された期間にこの頻度でコンテンツを作成すると、モデレータにメールが送信されます。
- メンバーを凍結 — 数値を入力します。設定された期間にこの頻度でコンテンツを作成すると、メンバーは凍結されます。

❗ 重要: 凍結されるメンバーは、メンバーであるすべてのコミュニティで凍結されます。

メールは「コミュニティユーザのモデレート」権限を持つユーザにも送信されます。モデレータには必ずこの権限を割り当てます。メールは、ユーザが Chatter メールをオフにしている場合でも送信されます。

4. 変更内容を適用するには、[保存]をクリックします。

👁 例: 次の処理数ルールを例として使用しましょう。

適用先: 投稿および非公開メッセージ

メンバー条件: 過去 7 日間に作成された顧客ユーザ

コンテンツ作成の期間条件: 3 分間

モデレータに通知: 6

メンバーを凍結: 10

この処理数ルールを使用した場合、メンバーが制限に達すると次のようになります。

3 分間にメンバーが作成したもの...	モデレータに通知	メンバーを凍結
4 個の投稿と 2 個の非公開メッセージ	✓	✗
6 個の投稿	✓	✗
6 個のコメント	✗	✗
8 個の投稿と 2 個の非公開メッセージ	✓	✓
10 個の投稿	✓	✓
10 個のコメント	✗	✗

このような処理数ルールを使用すると、コミュニティがスパム送信者やボットから保護されますが、新規メンバーを支援することもできます。たとえば、脅威にはならないメンバーが早く回答をもらおうと質問を何度も投稿した場合などです。処理数ルールでは、保護だけでなく、困っているメンバーに手をさしのべることもできます。

次の例は、非公開メッセージ専用設定されたルールです。

適用先: 非公開メッセージ

メンバー条件: 過去 3 日間に作成された顧客ユーザ

コンテンツ作成の期間条件: 15 分間

モデレータに通知: 1

メンバーを凍結: 3

この処理数ルールは、非公開メッセージを介して攻撃するスパム送信者からコミュニティを保護します。

処理数ルールが機能しませんでした。なぜでしょうか？

待ちましょう。処理数制限ルールは正確には見えないことがありますが、実際は正確です。信頼してください。たとえば、3 分間に 10 回コンテンツを作成したらメンバーを凍結する処理数ルールを設定するとします。最初の 3 分間が終わるまでにメンバーは 9 件作成できます。この場合、メンバーは 2 回目の 3 分間でさらに 10 件投稿するまでは凍結されません。

使用しているメンバー条件を確認します。たとえば、コミュニティに寄稿していないユーザを絞り込むメンバー条件を使用する処理数ルールがあるとします。メンバーが投稿またはコメントを 1 度でも行った後は、そのメンバーにルールは適用されず、設定された凍結制限にメンバーが達することはありません。

コミュニティモデレーションルールを実行する方法と状況は？

コンテンツをブロックするルールが最初に実行され、続いてコンテンツを確認し承認するルール、コンテンツを置き換えるルール、コンテンツにフラグを設定するルールの順に実行されます。

複数のルールが同じアクションを実行する場合、ルールが作成された日付を基準にして、古い順に実行されます。コンテンツを置き換えるルールは、コンテンツが確認ルールにも適用される場合は実行されません。つまり、コミュニティマネージャが元のコンテンツを確認するようにします。サーバでは、Salesforceによりコミュニティルールが標準の実行順序で実行されます。

コンテンツをブロックするルールは、システム検証時に実行されます。コンテンツをブロックするルールでは、`before` トリガによって加えられた変更は無視されます。たとえば、`before` トリガによりフィード投稿が変更された場合、コンテンツをブロックするモデレーションルールでは変更後のコンテンツが認識されず、元のコンテンツで実行されます。

コンテンツを確認し承認するルールは、データベースの保存前に実行されます。これらのルールは、コンテンツを置き換えるルールの前に実行されます。

コンテンツを置き換えるルールは、データベースの保存前に実行されます。

コンテンツにフラグを設定するルールは、ワークフロールールの後で実行されます。

項目にフラグを設定する Apex トリガの設定

トリガを使用して、コミュニティで項目に自動的にフラグを設定する高度なカスタムモデレーションロジックを作成します。

-  **ヒント:** この操作を UI で実行できます。ほとんどのコミュニティでは、カスタムモデレーショントリガは必要ありません。モデレーションルールと条件は、[コミュニティ管理]で直接作成できます。詳細は、「[コミュニティモデレーションルール](#)」を参照してください。

トリガを使用して自動的に項目にフラグを設定すると、コミュニティをバックグラウンドでモデレートできます。このようなフラグは、モデレータにのみ表示されます。[コミュニティ管理]でのフラグの表示、APIでのフラグのクエリ、カスタムレポートタイプを使用したフラグ付き項目やフラグ付き項目が最も多いユーザなどに関するレポートの作成ができます。

トリガを作成するときは、次の点に留意してください。

- Apex は、FeedItem、FeedComment、ChatterMessage、または ContentDocument にトリガを挿入した後に作成します。
- 条件は、満たされたら FeedComment、FeedItem、ChatterMessage、または ContentDocument を親として NetworkModeration (フラグ) レコードを作成するように定義します。

-  **例:** 次のトリガは、コミュニティ内の *BadWord* を含む投稿に自動的にフラグを設定します。

```
trigger autoflagBadWord on FeedItem (after insert) {
    for (FeedItem rec : trigger.new) {
        if (!<CommunityId>.equals(rec.networkScope))
            continue;

        if (rec.body.indexOf('BadWord') >= 0) {
            NetworkModeration nm = new NetworkModeration(entityId=rec.id,
visibility='ModeratorsOnly');
            insert(nm);
        }
    }
}
```

コメントに対する同様のトリガは、次のようになります。

```
trigger autoflagBadWord on FeedComment (after insert) {
    for (FeedComment rec : trigger.new) {
        if (!<CommunityId>.equals(rec.networkScope))
            continue;

        if (rec.commentBody.indexOf('BadWord') >= 0) {
            NetworkModeration nm = new NetworkModeration(entityId=rec.id,
visibility='ModeratorsOnly');
            insert(nm);
        }
    }
}
```

エディション

使用可能なエディション:
Salesforce Classic

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

ユーザ権限

トリガを作成する

- 「すべてのデータの編集」

トピック

トピックを使用したセルフサービスコミュニティの整理

トピックは、コミュニティのコンテンツを整理する優れた方法です。コミュニティメンバーは、トピックを投稿およびディスカッションに追加して、コンテンツを系統的に体系化できます。Napili テンプレートを使用してセルフサービスコミュニティを設定すると、[コミュニティ管理] ページを使用して、メンバーがナビゲーショントピックや主要トピックをすばやく見つけられます。

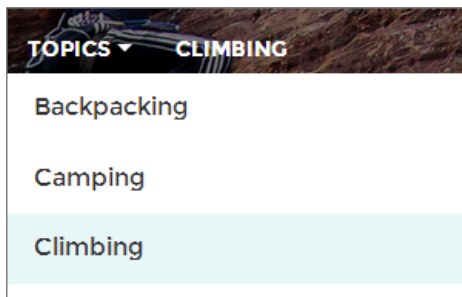
[コミュニティ管理] ページでは、ナビゲーショントピックおよびサブトピックを選択して一貫したコミュニティマップを提供したり、主要トピックを選択して現在の一般的な会話を強調表示したりできます。コミュニティ自体では、メンバーが作成したトピックを使用することで、ユーザは互いに情報を整理できるため、コミュニティの参加をさらに推進するカスタマイズされた操作性が実現します。

セルフサービスコミュニティでは、Napili テンプレートによって、ナビゲーショントピック、主要トピック、およびメンバーが作成したトピックのレイアウトとデザインが指定されます。次に、有効なコミュニティにおける各タイプの表示例を示します。

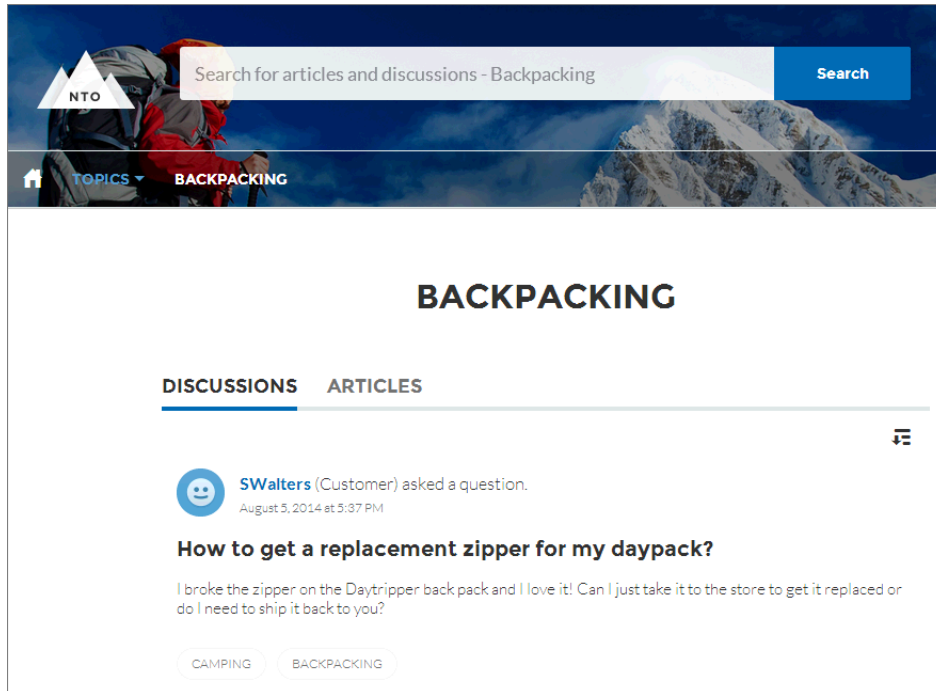
 **ヒント:** ナビゲーショントピックや主要トピックをコミュニティに追加する場合、Apex 開発者は Visualforce ページの [ConnectApi.ManagedTopics クラス](#) を使用できます。

ナビゲーショントピック

セルフサービスコミュニティのすべてのページでは、左上にある [トピック] メニューからナビゲーショントピックを使用できます。コミュニティメンバーは、トピックカタログの1か所ですべてのコミュニティのナビゲーショントピックおよびサブトピックを参照することもできます。

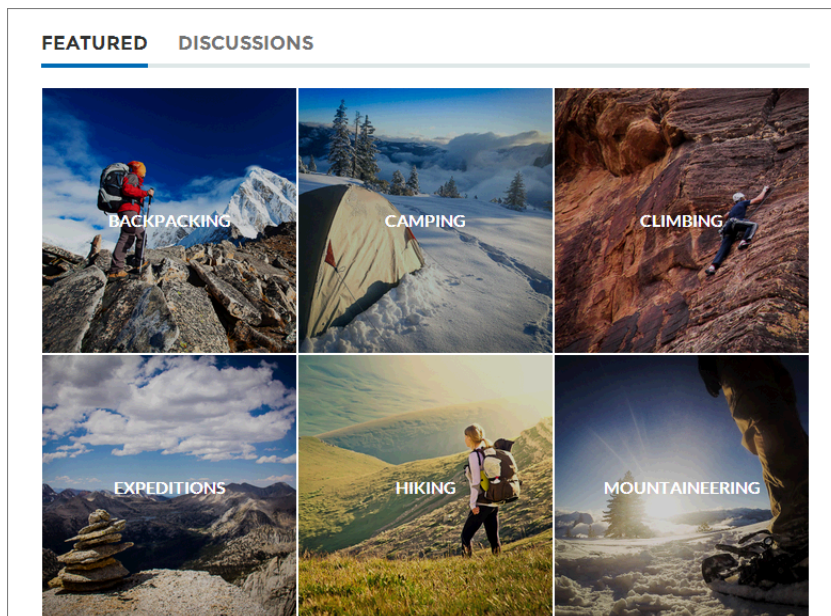


訪問者がナビゲーショントピックを選択すると、そのトピックに対して選択されているバナー画像がページ上部に表示されます。



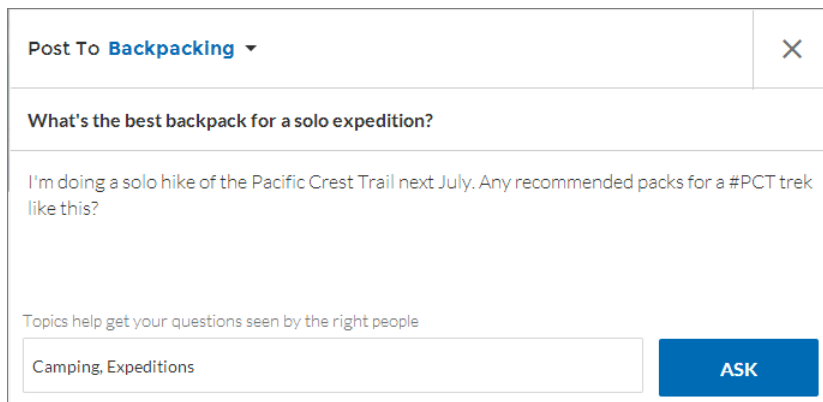
主要トピック

主要トピックには、コミュニティホームページの本文からアクセスできます。主要トピックに選択するサムネイル画像により、主要トピックが一意に識別されます(これらの一意のサムネイル画像は、ホームページにのみ表示されます。すべての主要トピックページの上には、コミュニティビルダーで指定されたデフォルトのバナー画像が表示されます)。



メンバーが作成したトピック

コミュニティメンバーは、質問する場合、本文テキストでハッシュタグを使用するか、次に示すトピック提案ボックスに入力することによって、トピックを作成します ([設定] で、「トピックを割り当てる」権限と「トピックの作成」権限がコミュニティユーザに対して有効になっている必要があります)。



Post To **Backpacking** ▾

What's the best backpack for a solo expedition?

I'm doing a solo hike of the Pacific Crest Trail next July. Any recommended packs for a #PCT trek like this?

Topics help get your questions seen by the right people

Camping, Expeditions

ASK

提案されたトピックが投稿に一致しない場合、メンバーはトピックをクリックするだけで削除できます。

 **ヒント:** メンバーが作成したトピックは、検索からアクセスでき、[コミュニティ管理] ページで主要トピックとして強調表示されます。

ナビゲーショントピックの設定

コミュニティのコンテンツを体系化して、ユーザがナビゲーショントピックで必要な情報を容易に検索できるようにします。組織でデータカテゴリを使用している場合、コミュニティマネージャは、そのカテゴリに関連付けられている現在の Salesforce ナレッジ記事を各ナビゲーショントピックにリンクできます。データカテゴリが有効でない場合は、システム管理者が Chatter REST API を使用して記事を各トピックに追加できます。

1. [設定]から[クイック検索]ボックスに「オブジェクトのトピック」と入力し、[オブジェクトのトピック]を選択して、含めるすべての記事タイプのトピックを有効にします。

 **メモ:** トピックを有効にすると、記事の公開タブが無効になります。個人タグは影響を受けません。

2. コミュニティ内から、グローバルヘッダーの  をクリックします。
「コミュニティの作成と設定」権限を持つコミュニティのメンバーは、組織の設定の[すべてのコミュニティ]ページからも[コミュニティ管理]にアクセスできます。
3. [トピック]>[ナビゲーショントピック]をクリックします。
4. 右側のテキストボックスにトピック名を入力し、[追加]をクリックします。
サブトピックに追加しますか?トピックを追加したら、([次のサブトピックを表示]の)ドロップダウンメニューからトピックを選択します。サブトピックを追加するには、別のトピックを追加して[追加]をクリックします。1つの親トピックにつき、最大2つのレベルのサブトピックを追加できます。
5. 組織でデータカテゴリを使用する場合、ナビゲーショントピック名の上にマウスポインタを置いて、 をクリックします。データカテゴリグループを選択してから、トピックに追加するカテゴリを選択し、[記事を追加&ウィンドウを閉じる]をクリックします。

 **重要:** この処理では、現在の記事のみがトピックに追加されます。新しい記事を追加するには、[コミュニティ管理]に戻り、上記のステップを繰り返します。

6. トピック名の上にマウスポインタを置いて、 をクリックします。次に、[バナー画像をアップロード]をクリックして、トピックページの上部に表示される画像を選択します。

(バナー画像サイズは 1400 x 180 ピクセルに固定されます。ゆがみを回避するには、画像ファイルをこのサイズで作成します)

7. ステップ 4～6 を繰り返してコミュニティに複数のナビゲーショントピックを作成します。続いて、[保存]をクリックします。
8. サブトピックを使用して、コンテンツをさらに分類します。各サブトピックセットに記事を関連付けて、さらに詳細に整理します。

エディション

使用可能なエディション:
Salesforce Classic

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

ユーザ権限

[コミュニティ管理]ページ
にアクセスする

- 「コミュニティの管理」
または
「コミュニティの作成
および設定」
および
アクセスしようとする
[コミュニティ管理]
ページのコミュニティ
メンバーである

ナビゲーショントピック
を設定する

- 「トピックの作成」
および
「トピックの編集」

記事をトピックに追加する

- 「データカテゴリの表示」
および
関連する記事タイプに
対する「参照」

Napili コミュニティテンプレートで設定できるナビゲーショントピックおよびサブトピックの最大数を次に示します。

レベル	最大エントリ数
1 (親)	25
2 (サブトピック)	10
3 (サブトピック)	10

-  **ヒント:** 既存のナビゲーショントピックをすばやく編集するには、トピック名の上にマウスポインタを置いて、次のいずれかの操作を実行します。
- トピックを上または下へ移動するには、左側の矢印をクリックする。
 - トピック名の変更、トピックの削除、トピックのバナー画像の変更、または割り当てられた記事の削除を行うには、 をクリックする。

主要トピックの設定

主要トピックは、現在の一般的なコミュニティ会話を強調表示します。主要トピックを定期的に変更して、コミュニティメンバーに最新情報を提供します。

1. コミュニティから、グローバルヘッダーの  をクリックします。
2. [トピック]>[主要トピック]をクリックします。
3. ドロップダウンメニューから、重要なナビゲーショントピックまたはメンバーが作成したトピックを選択します。トピックを選択するときには、ドロップダウンメニューに最大1000個のトピックが読み込まれます。その後、[追加]をクリックします。

 **ヒント:** Chatter REST API を使用すると、ナビゲーショントピックやメンバーが作成したトピックとは別に、一意の主要トピックを作成できます。

4. トピック名の上にマウスポインタを置いて、 をクリックします。次に、[サムネイル画像をアップロード]をクリックして、コミュニティホームページで主要トピックを表す画像を選択します。

(サムネイル画像サイズは250x250ピクセルに固定されます。ゆがみを回避するには、画像ファイルをこのサイズで作成します)

5. ステップ3～4を繰り返して、コミュニティに25個以内の複数の主要トピックを作成します。その後、[保存]をクリックします。

既存の主要トピックをすばやく編集するには、トピック名の上にマウスポインタを置いて、次のいずれかの操作を実行します。

- トピックを上または下に移動するには、左側の矢印をクリックする。
- トピック名の変更、トピックの削除、あるいはトピックのサムネイル画像の変更を行うには、 をクリックする。

コミュニティのトピックの管理

ユーザ権限

[コミュニティ管理] ページにアクセスする

「コミュニティの管理」

または

「コミュニティの作成および設定」

トピックを作成する

「トピックの作成」

トピックをマージする

「トピックのマージ」

トピックを削除する

「トピックの削除」

トピックの名前を変更する

「トピックの編集」

エディション

使用可能なエディション:
Salesforce Classic

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

ユーザ権限

[コミュニティ管理] ページ
にアクセスする

- 「コミュニティの管理」
または
「コミュニティの作成
および設定」
および
アクセスしようとする
[コミュニティ管理]
ページのコミュニティ
メンバーである

主要トピックを設定する

- 「トピックの編集」

エディション

使用可能なエディション:
Salesforce Classic

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

コミュニティのトピック数が増えるにつれ、使いやすいように効率的にまとめることが求められます。[コミュニティ管理]で、トピックを任意の1か所で作成、マージ、名前変更、および削除できます。

1. コミュニティから、グローバルヘッダーの  をクリックします。「コミュニティの作成と設定」権限を持つコミュニティのメンバーは、組織の設定の[すべてのコミュニティ]ページからも[コミュニティ管理]にアクセスできます。
2. 左側の[トピック]>[トピック管理]をクリックします。
3. 次のいずれかの操作を実行します。
 - トピックを作成するには(多くの場合、既存のトピックのマージ計画を伴う)、[新規]をクリックする。名前とトピックの説明を追加します。これにより、SEOが大幅に上昇します。
 - 既存のトピックを結合するには、[マージ]をクリックする。
トピックをマージすると、自動的に投稿の既存のハッシュタグがリダイレクトされます。ナビゲーショントピックまたは主要トピックをマージすると、トピックの種別、画像、およびすべてのサブトピックリレーションは破棄されます。
 - トピック名の変更、既存のトピックの削除、またはトピックへの説明の追加を行うには、 をクリックする。
名前を変更するトピックまたは削除するトピックが見つからない場合は、そのトピックを検索するか、トピックリストの下の[さらに表示]をクリックします。



ヒント: 世界各地に利用者のいるコミュニティの場合、ナビゲーショントピックおよび主要トピックの名前と説明を翻訳できます。[設定]から、[翻訳]を検索して選択します。次に、「管理トピック」設定コンポーネントを選択し、コミュニティを展開してその主トピック名を表示します。

記事へのトピックの追加または記事からのトピックの削除

あらゆる種別の複数のトピックを特定の記事に追加したり、コミュニティのニーズの変化に応じてトピックをすばやく削除したりできます。

1. コミュニティから、グローバルヘッダーの  をクリックします。
2. [トピック]>[記事の管理] をクリックします。
3. 検索バーを使用して、記事を検索します。データカテゴリグループ、特定のカテゴリの順に選択して、検索を絞り込みます。
4. 記事をクリックし、トピックを入力して割り当てるか、既存のトピックをクリックして削除します。

エディション

使用可能なエディション:
Salesforce Classic

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

ユーザ権限

[コミュニティ管理] ページ
にアクセスする

- 「コミュニティの管理」
または
「コミュニティの作成
および設定」

トピックを追加または削除する

- 「トピックの作成」

おすすめ

コミュニティのおすすめ情報のカスタマイズ

おすすめを作成して、コミュニティのエンゲージメントを促進し、ユーザーに動画の閲覧やトレーニングの受講などを促します。特定の利用者を対象にしたり、チャンネルを使用しておすすめの場所を指定したりできる[コミュニティ管理]で、これらのおすすめを編集します。

1. 次のいずれかの方法で、コミュニティ管理にアクセスします。
 - コミュニティから、グローバルヘッダーの  をクリックします。
 - [設定] から、[クイック検索] ボックスに「すべてのコミュニティ」と入力し、[すべてのコミュニティ]を選択します。次に、コミュニティ名の横にある[管理]をクリックします。
2. [おすすめ]>[おすすめ]を選択します。
3. デフォルトチャンネルまたはいずれかのカスタムチャンネルを選択します。
チャンネルは、おすすめをグループ化する手段であるため、おすすめをコミュニティのどこに表示するのかを決定できます。

デフォルトチャンネル

デフォルトチャンネルのおすすめは定義済みの場所 (Salesforce1 モバイルブラウザアプリケーションのフィードや、Summer'15以降のバージョンのNapili テンプレートを使用するコミュニティの[ホーム] ページおよび[質問の詳細] ページなど) に表示されます。

カスタムチャンネル

おすすめを表示するページを選択します。コミュニティビルダーで、おすすめを表示するページに[おすすめ] コンポーネントを追加します。プロパティエディタを使用して、おすすめのカスタムチャンネルを指定します。

カスタムチャンネルを使用して、商品説明ページに特定のナレッジ記事をレビューするおすすめを表示し、顧客に詳細情報を案内できます。

おすすめチャンネルを変更する場合、おすすめを削除して、別のチャンネルで再作成します。

4. [新規] をクリックします。
5. 次の項目に入力します。
 - 名前 — [コミュニティ管理] でおすすめの名前を入力します。この名前はコミュニティには表示されません。
 - 画像 — おすすめに画像を含めるには、[画像をアップロード] をクリックします。
 - タイトル — 必要に応じて、画像の上に表示される見出しテキストを入力します。
 - 説明 — ユーザーに推奨する内容の詳細テキストを入力します。
 - ボタンテキスト — おすすめのボタンの表示ラベルを入力します。
 - https:// — ボタンで開く URL を入力します。

エディション

使用可能なエディション:
Salesforce Classic

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

ユーザー権限

[コミュニティ管理] ページ
にアクセスする

- 「コミュニティの管理」

または

「コミュニティの作成
および設定」

- 利用者 — おすすめの利用者を選択します。利用者を選択しない場合、コミュニティのすべてのメンバーにおすすめが表示されます。

 **ヒント:** このドロップダウンリストに表示される利用者を作成するには、[コミュニティ管理]で[おすすめ]>[利用者]を選択し、[新規]をクリックします。

- 有効化 — この項目をオンにするとおすすめが有効になり、コミュニティに表示されます。
オフにすると、Salesforce1 モバイルブラウザアプリケーションでのフィードのおすすめは削除されませんが、新しいおすすめは表示されなくなります。Summer'15以降のバージョンのNapiliテンプレートを使用したコミュニティでは、無効にしたおすすめは表示されなくなります。

6. [保存]をクリックします。

 **ヒント:** おすすめを削除するには、[コミュニティ管理]で[おすすめ]>[おすすめ]を選択し、おすすめ名をクリックします。おすすめの詳細の下部で、[削除]をクリックします。

関連トピック:

[コミュニティビルダーでのコミュニティのテンプレートの更新](#)

おすすめの対象コミュニティメンバー利用者の設定

新しいコミュニティメンバーによる利用者を作成するか、APIを使用してカスタマイズした利用者メンバーのリストを管理します。

1. 次のいずれかの方法で、コミュニティ管理にアクセスします。
 - コミュニティから、グローバルヘッダーの  をクリックします。
 - [設定] から、[クイック検索] ボックスに「すべてのコミュニティ」と入力し、[すべてのコミュニティ]を選択します。次に、コミュニティ名の横にある[管理]をクリックします。
2. [おすすめ]>[利用者]を選択します。
3. [新規]をクリックします。
4. 次の項目に入力します。
 - 名前 — [コミュニティ管理]で利用者の名前を入力します。
 - 利用者種別
 - ユーザがコミュニティメンバーになってからの期間に基づいて利用者を作成するには、[新規メンバー]を選択します。
利用者メンバーが登録されてからの日数を入力します。
 - 必要な条件に基づいて利用者を作成するには、[カスタムリスト]を選択します。

 **メモ:** カスタムリストの利用者メンバーシップは、UIでは管理できません。メンバーの追加と削除はAPIで行います。

エディション

使用可能なエディション:
Salesforce Classic

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

ユーザ権限

[コミュニティ管理]ページ
にアクセスする

- 「コミュニティの管理」
または
「コミュニティの作成
および設定」

5. [保存]をクリックします。

作成した利用者は、おすす​​めを作成すると [利用者] ドロップダウンリストに表示されます。



ヒント: 利用者を削除するには、[コミュニティ管理] で [おすす​​め] > [利用者] をクリックし、利用者名をクリックします。利用者の詳細の下部で、[削除] をクリックします。おすす​​めに関連付けられた利用者を削除すると、おすす​​めが無効になり、利用者がデフォルト (すべてのコミュニティメンバー) に設定されます。

関連トピック:

[Chatter REST API 開発者ガイド](#)

[Apex 開発者ガイド](#)

評価

評価の概要

コミュニティの評価は、どのくらい積極的に参加しているかを直接反映します。投稿、コメント、共有を多く行うほど、評価レベルが高くなります。

評価レベルは、プロフィールページに表示され、名前にマウスを置いた場合にも表示されます。ユーザの影響度を示すため、他のコミュニティメンバーに表示されます。コミュニティに初めて参加したときは、最下位レベルになります。コミュニティで積極的に活動するにつれ、ポイントを獲得して評価レベルが向上します。評価レベルの向上はフィードに投稿されます。つまり、参加や知識の共有を他の人が認識すると、信頼性および影響度が高まります。

システム管理者は、ポイントの獲得に役立つアクションを定義します。また、アクションごとにポイント数も設定します。

次に、評価レベルを上げるデフォルトのアクションを示します。

次のアクションにより評価が向上します。

- 投稿
- コメント
- 投稿またはコメントへのいいね!
- 投稿の共有
- あなたの投稿の共有
- あなたの投稿へのコメント
- あなたの投稿またはコメントへのいいね!
- 他の人にメンション
- メンションされる
- 質問する
- 質問に回答する
- 回答を受け取る

エディション

使用可能なエディション:
Salesforce Classic

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

- 最良の回答であるとマークする
- 最良の回答であるとマークするユーザ
- トピックの知識に関して誰かを支持する
- トピックの知識に関して支持される

コミュニティの評価の有効化

コミュニティの評価を有効にし、メンバーの参加を表彰して報奨を付与します。

コミュニティマネージャは、レコグニションや友好的な多少の競争がメンバーの活動の活性化につながると考えているため、個々のメンバーの参加を評価することはコミュニティマネージャの強力なツールです。評価を有効化すると、デフォルトのポイントシステムおよび一連の評価レベルがコミュニティで有効になります。コミュニティマネージャは、[コミュニティ管理]ページで表示ラベルやポイント値をパーソナライズできます。

メンバーは、ポイント値が割り当てられたアクションを実行してポイントを獲得します。メンバーがレベルのポイントしきい値の上限を超えると、レベルが上がります。本人および他のコミュニティのメンバーは、各自のプロファイルや名前の上にカーソルを置いて、評価レベルを確認できます。メンバーのプロファイルには、合計ポイントも表示されます。

 **メモ:** 評価を有効にすると、プロファイルページの [貢献度] セクションから Chatter 影響度が削除されます。

- 次のいずれかの方法で、コミュニティ管理にアクセスします。
 - コミュニティから、グローバルヘッダーの  をクリックします。
 - [設定] から、[クイック検索] ボックスに「すべてのコミュニティ」と入力し、[すべてのコミュニティ]を選択します。次に、コミュニティ名の横にある [管理] をクリックします。
- [管理] > [個人設定] をクリックします。
- [評価レベルの設定と表示を有効にする]を選択し、[保存] をクリックします。

評価を有効化した後に、デフォルトのポイントシステムおよび一連の評価レベルを[コミュニティ管理]ページで使用できます。デフォルトの評価ポイントは次のようになります。

アクション	ポイント
コミュニティエンゲージメント	
投稿を作成する	1
コメントを作成する	1
コメントを受け取る	5
いいね! と言う	1
いいね! を受け取る	5

エディション

使用可能なエディション:
Salesforce Classic

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

ユーザ権限

コミュニティ設定を編集する

- 「コミュニティの作成および設定」
および
アクセスしようとする
[コミュニティ管理]
ページのコミュニティ
メンバーである

アクション	ポイント
投稿を共有する	1
他の人が自分の投稿を共有する	5
他の人にメンションする	1
	投稿に複数の@メンションが含まれる場合、@メンションごとにポイントを獲得します。
メンションを受け取る	5
質問と回答	
質問する	1
質問に回答する	5
回答を受け取る	5
最良の回答であるとマークする	5
最良の回答であるとマークされる	20
ナレッジ	
トピックの知識に関して誰かを支持する	5
トピックの知識に関して支持される	20

選択したコミュニティテンプレートでChatterが有効化されていない場合、[コミュニティ管理]に評価ノードは表示されません。評価ノードを表示するには、[管理]>[個人設定]に移動して[コミュニティ管理内のすべての設定を表示]を選択します。

評価レベルの設定

コミュニティのニーズに合わせてデフォルトの評価レベルを更新し、メンバーの意欲刺激に役立てます。

コミュニティで評価レベルを有効にすると、10個のデフォルトレベルが追加されます。レベルの追加または削除、各レベルの名前の指定、レベルごとのポイント範囲と画像の更新ができます。

 **メモ:** 1つのコミュニティには少なくとも3個の評価レベルが必要で、50個まで設定できます。

1. コミュニティ内から、グローバルヘッダーの  をクリックします。

「コミュニティの作成と設定」権限を持つコミュニティのメンバーは、組織の設定の[すべてのコミュニティ]ページからも[コミュニティ管理]にアクセスできます。

2. [評価]>[評価レベル]をクリックします。

ここから、次の操作が可能です。

- 各評価レベルに独自の画像をアップロードします。デフォルト画像をクリックして、画像ファイルを参照し、新しい画像をアップロードします。

 **メモ:** Salesforce ユーザインターフェースからデフォルトの評価レベル画像に戻すことはできません。デフォルト画像に戻すには、Salesforce Chatter REST API を使用します。

- 各レベルに名前を付けます(「初級者」、「中級者」、「エキスパート」など)。名前を割り当てないと、デフォルトが使用されます。たとえば、「レベル1」、「レベル2」、「レベル3」などです。
- レベルのポイント範囲を編集します。
レベルのポイント範囲の上限値を更新すると、保存時に次のレベルの下限值が自動的に調整されます。
- レベルを追加するには、レベルのリストの下にある[レベルを追加]をクリックします。
- レベルを削除するには、レベルの横にある  をクリックします。

3. 変更内容を適用するには、[保存]をクリックします。

コミュニティのポイントシステムを更新できるようになりました。ポイントシステムによって、ユーザが特定のアクションを実行したり、他の人によるコメント、いいね!、投稿の共有によってユーザの貢献が認められたときにユーザが獲得するポイント数が決まります。評価レベルの向上はメンバーフィードに投稿されます。

評価レベル名を翻訳すると、海外のコミュニティメンバーが評価レベルを適切な言語で参照できます。トランスレーションワークベンチで「評価レベル」設定コンポーネントを選択し、コミュニティの横にあるノードを展開します。

エディション

使用可能なエディション:
Salesforce Classic

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

ユーザ権限

評価レベルを更新する

- 「コミュニティの管理」

および

アクセスしようとする
[コミュニティ管理]
ページのコミュニティ
メンバーである

評価ポイントの設定

ポイントシステムを設定して、ユーザのコミュニティへの参加に対して報奨を与えることができます。

コミュニティで評価を有効にすると、デフォルトのポイントシステムが設定されます。ユーザがポイント値の割り当てられたアクションを実行すると、ユーザの合計ポイントが増加して次の評価レベルに近づきます。

 **メモ:** 有効ユーザのみがポイントを獲得します。たとえば、有効ユーザが無効ユーザの投稿にいいね! と言うと、有効ユーザは1ポイント獲得しますが、無効ユーザはポイントを獲得しません。

次の表は、デフォルトのイベントとポイントを示します。

アクション	ポイント
コミュニティエンゲージメント	
投稿を作成する	1
コメントを作成する	1
コメントを受け取る	5
いいね! と言う	1
いいね! を受け取る	5
投稿を共有する	1
他の人が自分の投稿を共有する	5
他の人にメンションする	1
	投稿に複数の@メンションが含まれる場合、@メンションごとにポイントを獲得します。
メンションを受け取る	5
質問と回答	
質問する	1
質問に回答する	5
回答を受け取る	5
最良の回答であるとマークする	5
最良の回答であるとマークされる	20
ナレッジ	

エディション

使用可能なエディション:
Salesforce Classic

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

ユーザ権限

評価ポイントを更新する

- 「コミュニティの管理」
および
アクセスしようとする
[コミュニティ管理]
ページのコミュニティ
メンバーである

アクション	ポイント
トピックの知識に関して誰かを支持する	5
トピックの知識に関して支持される	20

コミュニティフィードの質問と回答を、Chatter アンサーの機能と混同しないでください。

 **メモ:** Winter '15 リリースより前に評価が有効化された組織では、質問と回答に関するアクションはリリース時に使用可能になり、デフォルトのポイント値は0に設定されます。ユーザの既存の評価ポイントはリリースの影響を受けません。ユーザに対してポイント値を設定するまで、上記のアクションからポイントは獲得されません。

1. コミュニティ内から、グローバルヘッダーの  をクリックします。
「コミュニティの作成と設定」権限を持つコミュニティのメンバーは、組織の設定の [すべてのコミュニティ] ページからも [コミュニティ管理] にアクセスできます。
2. [評価] > [評価ポイント] をクリックします。
3. アクションごとにポイントを更新します。特定のアクションについてユーザがポイントを獲得しないようにするには、ポイントを 0 に設定します。
4. [保存] をクリックします

ポイント合計は、プロフィールページの写真の下に表示されます。ポイント合計はコミュニティの全員に表示されます。

 **ヒント:** Salesforce API 経由でコミュニティメンバーに対して評価ポイントを直接更新できます。Apex トリガを使用して、評価ポイントの変更に基づいてカスタム通知を送信することもできます。

コミュニティの設計戦略の計画

コミュニティで標準のタブとブランド設定ではなくカスタムページを使用することを選択した場合、[コミュニティビルダー](#)と [Force.com](#) のどちらを使用するかを決定する必要があります。決定したら、次のセクションを使用してコミュニティページをカスタマイズします。

- [Visualforce および Force.com サイトの使用](#)
- [テンプレートと組み合わせたコミュニティビルダーの使用](#)
- [テンプレートのないコミュニティビルダー \(Site.com\) の使用](#)

さらに、コミュニティの次の領域もカスタマイズできます。

- [カスタマイズしたコミュニティ HTML ヘッダーへのグローバル検索ボックスの追加](#) (ページ 136)
- [コミュニティのカスタムドメインの設定](#)
- [Chatter タブの名前変更](#)

コミュニティページのカスタマイズ

コミュニティビルダーまたは Force.com サイトの選択

コミュニティの新規ページを追加したり、既存のページをカスタマイズしたりする場合、[Force.com](#) サイトまたは [コミュニティビルダー](#) を使用できます。どちらのオプションを使用しても、ランディングページやマーケティングページなどブランド設定された公開ページと、コミュニティメンバーのみがアクセスできる非公開のカスタムページを作成できます。

それでは、コミュニティをカスタマイズする場合、どちらのオプションを使用すればよいのでしょうか。これは、作業する人のスキルと、組織のニーズによって決まります。カスタマイズを完全に制御するために、[Force.com](#) ページと [コミュニティビルダー](#) ページを組み合わせることも可能です。

コミュニティビルダー

[コミュニティビルダー](#) は、直観的に操作できる便利なコミュニティカスタマイズツールです。コミュニティビルダーを使用すると、事前設定されたテンプレートに基づいてコミュニティを作成し、さらにブランド設定の適用、ページの編集、テンプレートの更新、変更の公開をすべて1つの使いやすいインターフェースから実行できます。

コミュニティビルダーでは、次のことができます。

- [いずれかのセルフサービステンプレート \(Koa、Kokua、Napili\)](#) を使用した応答性の高いセルフサービスコミュニティの容易な作成
- [Aloha](#) テンプレートを使用した設定可能なアプリケーションランチャーの作成
- [ピクセル単位まで完璧なブランド情報入りページの設計](#)
- [誰でもアクセスできる公開ページの作成やコミュニティ内のタブとして追加できる非公開ページの追加](#)

- 再利用可能なページ要素のドラッグアンドドロップを使用した迅速な構築と反復処理
- 用意されたフォームを使用した、Web-to-リードフォームの作成または顧客のフィードバックの収集
- 組織のデータを使用した、製品カタログまたはその他のリストのようなデータ駆動のページの作成
- 追加設定オプションが備えられた Web コンテンツ管理システム、Site.com Studio でのコミュニティのホームページおよびマルチ言語サポートの設定。Site.com Studio には [コミュニティ管理] から簡単にアクセスできます。

Force.com サイト

Visualforce の使用経験がある開発者に適した Force.com サイトでは、分析、ワークフローおよび承認、プログラムマブルロジックなどの Force.com の機能を継承して、カスタムページおよび Web アプリケーションを構築できます。したがって、Apex および API を使用してサイトをプログラマ的に作成したい場合には、Force.com サイトの利用が適しています。Force.com では、次のことができます。

- 誰でもアクセスできるように公開され、ブランド化されたページを作成します。
- Visualforce を利用して、コミュニティ内のタブとして追加できる非公開ページを作成します。
- Apex コードを使用して、自分のコントローラまたはコントローラの拡張機能を作成します。
- カスタムログインまたはセルフ登録ページを作成します。
- 行動管理アプリケーションのような動的 Web アプリケーションを構築します。

機能のまとめ

どの製品を選択すればよいか、わかりましたか? 次の表を参照して、各製品の機能の詳細を確認してください。

機能	コミュニティビルダー	Force.com サイト
公開ページ	✓	✓
コミュニティテンプレート (Koa、Kokua、Napili、Aloha)*	✓	
認証ページ*	✓	
Visualforce ページ		✓
基本のログイン、ログアウト、セルフ登録、およびエラーページ	✓	✓
ドラッグアンドドロップ環境	✓	
再利用可能なコンポーネント	✓	
ピクセル単位まで完璧な設計	✓	✓
IP 制限	✓	✓
ケース、リード、および商談などのデータへのアクセス	✓	✓

機能	コミュニティビルダー	Force.com サイト
標準搭載のフォーム	✓	
CMS	✓	
プログラムを使用したページ作成 (Apex、API、およびコントローラを使用)		✓
Web アプリケーション		✓
分析、レポート、ワークフロー		✓
Force.com プラットフォームのフル機能		✓

* コミュニティユーザのみがコミュニティビルダーで利用可能

Visualforce および Force.com サイトの使用

各コミュニティには、コミュニティの高度なカスタマイズを可能にする Force.com サイトが1つ関連付けられています。たとえば、Force.com サイトを使用して次のことができます。

- ログインを必要としない公開ページをコミュニティに追加する。
- ブランド化したセルフ登録ページとログインページを使用して、ユーザがコミュニティへの登録やログインをできるようにする。
- 「Authorization Required (401)」や「Page Not Found (404)」などの標準エラーページをカスタマイズしてコミュニティのブランドを反映する。
- Visualforce ページを利用してコミュニティメンバーのみがアクセスできる非公開ページを作成する。

Force.com サイトの使用についての詳細は、オンラインヘルプを参照してください。

ヒントと検討事項

- Force.com サイトページには、[コミュニティを作成] ウィザードで指定したブランドのスタイルが自動的に含まれます。これらのスタイルを無効化するには、`<apex:page>` タグの `standardStylesheets` 属性を `false` に設定します。
- コミュニティで Force.com サイトを使用する場合は、次の点を考慮してください。
 - 標準の RSS フィード、分析追跡、およびカスタムポータルプロファイルページは使用できません。
 - カスタムのパスワードの変更ページは使用できません。
 - カスタムドメインへのログインは、HTTPS でのみ使用できます。
- Force.com サイトは Force.com 組織から直接提供されるため、サイトの可用性は組織の可用性に直接関連します。メジャーリリースのための組織のメンテナンス実施時間の間、サイトは使用できません。サイトにアクセスしようすると、Force.com ブランドのメンテナンスページ、またはカスタムの[サービスは利用できません] ページが表示されます。

- コミュニティホームページをそのコンパニオン Site.com ホームページにリダイレクトできます。そのためには、Force.com サイトの詳細ページで、[URL リダイレクト] を設定します。[リダイレクト元 URL] をコミュニティのホームページを表す /、[リダイレクト先 URL] を Site.com サイトのホームページを表す s に設定します。

Force.com サイトとコミュニティで同じドメイン名を使用できますか？

いいえ、同じドメイン名は使用できません。

Force.com サイトとコミュニティでそれぞれ一意のドメイン名を使用する必要があります。Force.com サイトで使用するドメイン名を代わりにコミュニティで使用する場合、Salesforce サポートに連絡してドメイン名を変更してください。

テンプレートと組み合わせたコミュニティビルダーの使用

コミュニティビルダーをセルフサービス用コミュニティテンプレートと組み合わせて使用すれば、モバイルデバイスに適したカスタムコミュニティを作成、ブランド設定、公開できます。テンプレートを選択してコミュニティをすばやく開始し、会社のブランド設定に合わせてページのスタイルを設定できます。

コミュニティビルダーとテンプレートを使用すると、次のことができます。

- 会社のブランド設定に合わせて簡単にコミュニティのスタイルを設定する。
- コミュニティビルダーでコミュニティページおよびコンポーネントを編集してそれぞれのデザインとコンテンツをカスタマイズする。
- コミュニティをプレビューして、さまざまなデバイスに正しく表示されることを確認する。
- 変更を公開してコミュニティの全員が使用できるようにする。
- テンプレートの更新が使用可能になり次第コミュニティに適用する。

コミュニティビルダーを使用して、次のテンプレートから作成されたコミュニティをカスタマイズできます。

Kokua

視覚的にリッチな応答性の高いセルフサービステンプレートで、ユーザが記事を検索して表示できます。また、探している記事が見つからない場合はサポートに問い合わせることもできます。ナレッジとケースがサポートされています。

Koa

テキストベースの応答性の高いセルフサービステンプレートで、ユーザが記事を検索して表示できます。また、探している記事が見つからない場合はサポートに問い合わせることもできます。ナレッジとケースがサポートされています。

Napili

高機能で応答性の高いセルフサービステンプレートで、ユーザがコミュニティへの質問の投稿、記事の検索および表示、ケースの作成によるサポートエージェントへの問い合わせを行うことができます。ナレッジ、ケース、および質問と回答がサポートされています。

Aloha

アプリケーションランチャーの設定可能なテンプレートで、ユーザがシングルサインオン認証を使用してアプリケーションをすばやく見つけてアクセスできます。

コミュニティビルダーにアクセスし、コミュニティのカスタマイズを続行する、またはテンプレートバージョンの更新を行う手順は、次のとおりです。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「すべてのコミュニティ」と入力し、[すべてのコミュニティ] を選択します。
2. コミュニティ名の横にある [管理] をクリックします。
3. グローバルヘッダーで [コミュニティ管理] メニューをクリックし、[コミュニティビルダーに移動] をクリックします。
4. コミュニティビルダーでは、次のことができます。
 - [コミュニティにブランド設定する](#)。(ページ 108)
 - [コミュニティページおよびページコンポーネントを編集する](#)。
 - [コミュニティテンプレートを更新する](#)。

 **メモ:** コミュニティビルダーでは、事前設定されたテンプレートのいずれかを使用して作成されていないサイトのブランド設定はサポートされません。代わりに、Site.com Studio を使用する必要があります。このツールにアクセスするには、ツールバーのコミュニティメニューから [Site.com Studio] をクリックします。

Kokua、Koa、および Napili テンプレートの使用についての詳細は、[『Community Templates for Self-Service Implementation Guide』](#) を参照してください。

コミュニティビルダーのナビゲーション

コミュニティビルダーを使用すると、カスタムコミュニティをすばやく作成し、組織のブランド設定に合わせてスタイルを設定できます。

 **メモ:** コミュニティビルダーでは、コミュニティビルダーベースのテンプレートのいずれかを使用して作成されたコミュニティのブランド設定のみがサポートされます。

次のいずれかの方法で、コミュニティビルダーにアクセスします。

- [コミュニティ管理] のグローバルヘッダーメニューから、[コミュニティ管理] > [コミュニティビルダーに移動] をクリックします。
- [設定] の [すべてのコミュニティ] ページで、コミュニティ名の横にある [ビルダー] をクリックします。
- コミュニティのプロファイルメニューで、コミュニティビルダーへのリンクを使用します。

コミュニティビルダーでは、次のことができます。

- 組織のスタイルに合わせて [コミュニティのブランドを設定](#) する (1)。
- ページエディタで [コミュニティページを編集](#) し、ページのコンポーネントを追加、更新、または削除する (2)。
- ページマネージャで、コミュニティページの管理、作成、削除、表示設定を行う (3)。
- コミュニティのテンプレートへの [更新を受け入れて](#) コミュニティ設定を編集する (4)。
- リンクおよびナビゲーションメニュー項目をクリックして、スタイルを設定するコミュニティページに移動する (5)。

エディション

使用可能なエディション:
Salesforce Classic

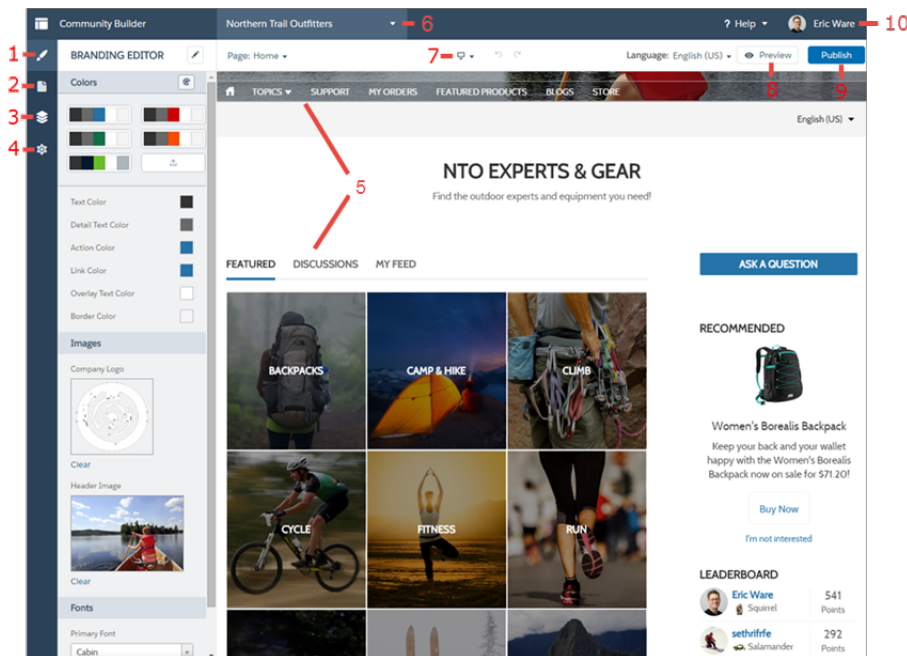
使用可能なエディション:
Enterprise Edition、
Performance Edition、
Unlimited Edition、および
Developer Edition

ユーザ権限

コミュニティを作成、カスタマイズ、公開する

- 「コミュニティの作成および管理」

- [コミュニティ] メニュー (6) を使用して次の操作を行えます。
 - コミュニティが有効になったら、コミュニティへ移動する。
 - [コミュニティ管理] にアクセスして、コミュニティの分析、ログイン、登録、評価、トピック、その他の設定を管理する。
 - Site.com Studio に移動してコミュニティに詳細なカスタマイズを追加する。
- **さまざまなデバイスでコミュニティがどう表示されるかを確認** (7) します。
- **新しいブラウザウィンドウでコミュニティをプレビュー** (8)。
- **変更を公開**してコミュニティの全員が更新を使用できるようにする (9)。
- プロファイルメニュー (10) を使用して次の操作を実行する。
 - 内部 Salesforce 組織で [私のプロフィール] にアクセスする。
 - 内部 Salesforce 組織で [私の設定] にアクセスして、個人設定をすばやく変更する。
 - 開発者コンソールの統合開発環境に移動する。



コミュニティビルダーを使用したコミュニティのブランド設定

コミュニティビルダーの機能強化されたブランドエディタを使用して、色やスタイルを効率的にコミュニティに適用します。カラー化された幅広いテキスト要素を備えたカラーパレットで配色を選択して、デザインをパーソナライズします。独自のロゴ画像をアップロードし、カスタムカラーパレットを自動的に生成すると、画像どおりの色が再現されます。

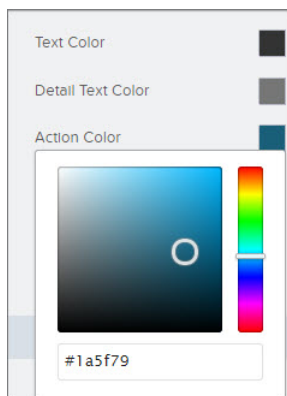
各テンプレートには、ページの外観を制御する定義済みスタイルが含まれます。これらのスタイルを使用してコミュニティをすばやく作成し、ニーズに合わせてスタイルを簡単かつ詳細にカスタマイズできます。コミュニティを作成したら、コミュニティビルダーのブランドエディタを使用してページにブランドとスタイルを設定します。

選択したテンプレートに応じて、コミュニティビルダーで次の操作を実行できます。

- カラーパレットを使用して、テンプレートに適した配色を適用する。
- テキスト、境界線の色、およびボタンの背景色を選択する。
- 会社独自のロゴ画像をアップロードして、そのメインの色に基づくカスタムカラーパレットを生成する。
- 独自のカラーパレットを必要に応じて保存または削除して管理する。
- フォントのファミリー、スタイル、および太さを指定する。
- ヘッダーおよびページの背景色、フォントファミリー、フォントサイズ、およびフォントの色を変更する。
- カスタム CSS を使用して独自のスタイルを適用する。

 **メモ:** 使用できるブランド設定オプションは、使用するテンプレートや選択したページに応じて異なります。

独自のロゴをブランドエディタにアップロードすると、コミュニティビルダーがその色を自動的に抽出し、それをベースに一連の色を提案します。提案された色を変更する場合は、色見本をクリックし、スライダを使用するか、16進値を入力して色を調整します。



コミュニティにブランドを設定する手順は、次のとおりです。

1. ツールバーの[ページ]メニューを使用して、ブランド設定しながら表示するページに移動します。
2. 次のようにスタイルを定義します。

エディション

使用可能なエディション:
Salesforce Classic

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

ユーザ権限

コミュニティを作成、カスタマイズ、公開する

- 「コミュニティの作成および管理」

- サイト全体で使用する色の範囲: パレットスワッチを選択します。
- 特定の色: 関連するカラーピッカーを使用するか、16 進値を入力します。
- 画像: 画像領域をクリックして画像をアップロードします。
- フォントのタイプ、サイズ、または太さ: 関連するドロップダウンリストでオプションを選択します。

変更内容は自動的に保存され、すぐにページキャンバスに表示されます。

または、独自の CSS スタイルを使用するには、ブランドエディタのツールバーにある  をクリックします。テンプレートコンポーネントの今後のリリースですべての CSS カスタマイズがサポートされるとは限らないため、CSS は必要な場合に限り慎重に使用することをお勧めします。

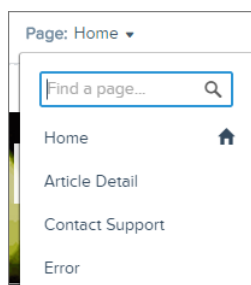
コミュニティビルダーでのコミュニティページおよびコンポーネントの編集

新しいコンポーネントをコミュニティのページに追加したり、既存のコンポーネントのプロパティを編集したりして、各ページを独自のニーズに合わせてカスタマイズできます。

 **メモ:** ドラッグアンドドロップコンポーネントは、Koa、Kokua、および Napili テンプレートの Winter および Spring '16 バージョンと、Aloha テンプレートの Spring '16 バージョンで使用できます。

コンポーネントを新しいカスタムページに追加するときは、ページの目的に基づいてその構成を慎重に計画します。

1. コミュニティビルダーで、左サイドバーの  をクリックしてページエディタを表示します。
2. 上部のツールバーの [ページ] メニューから、編集するページを選択します。



[Lightning コンポーネント] タブには、選択したページと互換性のあるコンポーネントのリストのみが表示されます。たとえば、ユーザプロフィールの詳細コンポーネントをホームページに追加することはできません。

3. 必要なコンポーネントを [Lightning コンポーネント] タブからページの編集可能な領域にドラッグします。
4. ページでコンポーネントのプロパティを編集するには、メインページキャンバスまたは [ページ構造] タブでそのコンポーネントを選択します。
コンポーネントを選択すると、コミュニティビルダーによってコンポーネントが青色の境界線で強調表示され、右側のプロパティエディタにコンポーネントのプロパティが示されます。
5. 必要に応じて、コンポーネントを更新します。

エディション

使用可能なエディション:
Salesforce Classic

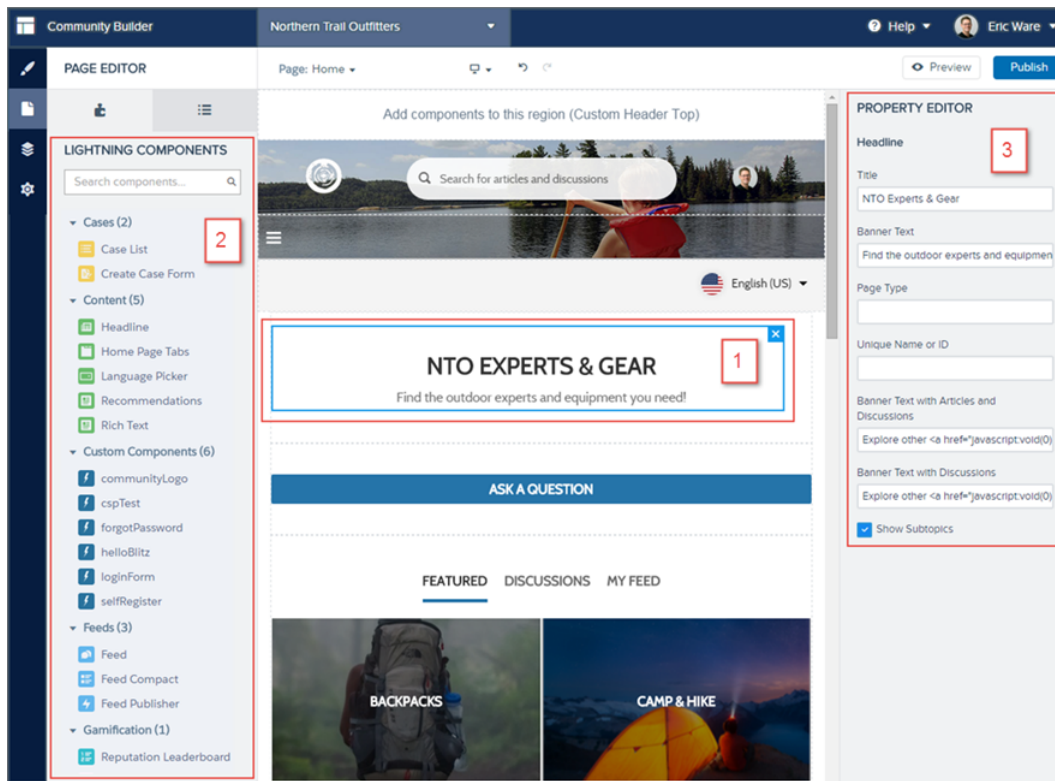
使用可能なエディション:
Enterprise Edition、
Performance Edition、
Unlimited Edition、および
Developer Edition

ユーザ権限

コミュニティをカスタマイズまたは公開する

- 「コミュニティの作成および管理」

例: 以下は、ホームページの[見出し]コンポーネント (1) と、サポートされている Lightning コンポーネントのリスト (2) とプロパティ (3) を示すサンプル設定です。



ヒント: カスタム Lightning コンポーネントを作成してコミュニティページで使用することもできます。カスタム Lightning コンポーネントの作成およびコミュニティビルダーでの有効化についての詳細は、[『Lightning コンポーネント開発者ガイド』](#)を参照してください。

コミュニティビルダーを使用したコミュニティのプレビュー

デスクトップのブラウザウィンドウやモバイルデバイスにコミュニティがどのように表示されるかをプレビューします。

コミュニティビルダーのプレビューオプションでは、コミュニティがライブになったときにどのように表示されるかを確認できます。

- ブラウザウィンドウでコミュニティをプレビューするには、ツールバーの[プレビュー]をクリックします。



- プレビューモードから、さらに[プレビュー]の横にあるポップアウトボタンをクリックすると、別のブラウザタブに、顧客に表示されるとおりにコミュニティを表示することを選択できます。



-  ▼ メニューのオプションを使用して、別のデバイスでのコミュニティの外観をプレビューする手順は、次のとおりです。
 - スマートフォンの場合は、[ 電話] をクリックします。
 - タブレットの場合は、[ タブレット] をクリックします。
 - デスクトップコンピュータ画面の場合は、[ 流動] をクリックします。
 - スマートフォンまたはタブレットの横方向または縦方向画面の場合は、 をクリックします。

エディション

使用可能なエディション:
Salesforce Classic

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

ユーザ権限

コミュニティを作成、カスタマイズ、公開する

- 「コミュニティの作成および管理」

コミュニティビルダーを使用したカスタマイズの公開

コミュニティビルダーで変更を公開し、更新内容をコミュニティの全員が使用できるようにします。

- ☑ **メモ:** コミュニティビルダーで行った変更を公開する前に、コミュニティを有効にしておく必要があります。
- 1. [設定]から、[クイック検索] ボックスに「すべてのコミュニティ」と入力し、[すべてのコミュニティ]を選択します。次に、コミュニティ名の横にある[管理]をクリックします。
- 2. [コミュニティ管理]から、グローバルヘッダーの[コミュニティ管理]メニューをクリックし、[コミュニティビルダーに移動してください。]をクリックします。また、[設定]の[すべてのコミュニティ]ページからも、コミュニティ名の横にある[ビルダー]をクリックしてコミュニティビルダーにアクセスできます。
- 3. 必要に応じて、**コミュニティをプレビュー**し、更新が期待どおりに表示されることを確認します。
- 4. 変更内容に問題がなければ、ツールバーの[公開]をクリックして変更を公開します。

変更が有効になったら、メールで通知されます。

コミュニティビルダーでのコミュニティのテンプレートの更新

リリースのたびにすばらしい機能や機能強化が追加されていますので、乗り遅れないでください。テンプレートを更新すると、最新のコミュニティビルダーやテンプレート機能を活用できます。パフォーマンス改善などの機能を見逃さないようにしましょう。

- ☑ **メモ:** Summer '16 (2016 年 5 月) をもって、Winter '16 (2015 年 10 月) より前のバージョンの Koa、Kokua、または Napili テンプレートのサポートが終了します。引き続き Salesforce からテンプレートのサポートを受けるには、Summer '16 に更新してください。

- ❗ **重要:** テンプレートを更新しなくても、コミュニティには影響ありません。ただし、古いテンプレートで問題が発生しても、Salesforce カスタマーサポートではサポートできません。

コミュニティで Spring '16 バージョンのテンプレートを使用してる場合は問題ありません。テンプレートバージョンが自動的に Summer '16 に更新されるため、最新機能をコミュニティにすぐに追加できます。

コミュニティで Winter '16 より前の Koa、Kokua、または Napili テンプレートを使用している場合、いくつかのハウスキーパータスクを行う必要があるため、以下の内容をご確認ください。

- 💡 **ヒント:** コミュニティで使用しているテンプレートバージョンがわからない場合は、コミュニティビルダーの [設定] 領域を確認してください。

テンプレートの更新による影響は、コミュニティで使用しているバージョンによって異なります。

エディション

使用可能なエディション:
Salesforce Classic

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

ユーザ権限

コミュニティを作成、カスタマイズ、公開する

- 「コミュニティの作成および管理」

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic

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

ユーザ権限

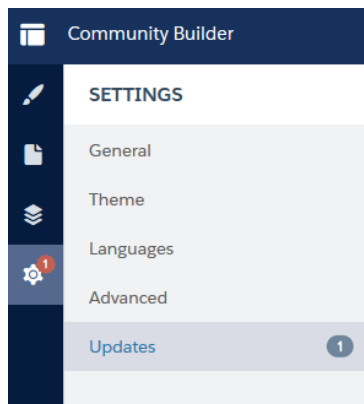
テンプレートを更新する

- 「コミュニティの作成および管理」

テンプレートの種類とバージョン	Summer '16 への更新時に想定される影響
Winter '16 の Koa、Kokua、または Napili	- ログインページ以外のすべてのページのカスタマイズが維持されます。 - ログインページのブランド設定は維持されますが、カスタムコードやコンポーネントのカスタマイズは失われます。
Winter '16 より前の Koa、Kokua、または Napili Spring '16 より前の Aloha テンプレート	ほとんどのコンポーネントのカスタマイズとプロパティは上書きされます。ただし、 - Koa および Kokua の場合は、一般設定 (カテゴリグループ名、最上位カテゴリ、会社名など) が継承されます。 - Napili の場合は、トピックの定義が継承されます。 コミュニティビルダーのブランドエディタを使用して定義されたブランドプロパティは大半が保持されます。ただし、コミュニティの色が一部デフォルト値にリセットされます。テンプレートを更新後にブランドプロパティを確認し、リセットされた箇所があれば更新してください。
Salesforce タブ + Visualforce	Salesforce タブ + Visualforce を使用したコミュニティのテンプレート更新は、コミュニティビルダーからは管理されません。

古いテンプレートバージョンとのコンポーネントの互換性についての詳細は、[『Using Templates to Build Communities』](#)ガイドの「Which Components Can I Use with Each Template?」を参照してください。

テンプレートの更新が利用できるようになると、コミュニティビルダーの設定アイコンに赤い通知アイコンが表示されます。更新は、利用できるようになった時点で適用する必要はありません。準備が整ってから適用できます。



テンプレートを更新する手順は、次のとおりです。

1. [コミュニティ管理]から、グローバルヘッダーの[コミュニティ管理]メニューをクリックし、[コミュニティビルダー]に移動してください。]をクリックします。また、[設定]の[すべてのコミュニティ]ページからも、コミュニティ名の横にある[ビルダー]をクリックしてコミュニティビルダーにアクセスできます。
2. [設定]>[更新]をクリックします。
3. [更新]をクリックして、プロンプトが表示されたら更新を確認します。
4. すべてのコミュニティページで、ブランド設定やスタイルが期待どおりであることを確認します。
5. [コミュニティを公開して](#)、テンプレートの更新を適用します。

コミュニティテンプレートの変更

コミュニティの要件が当初の設定から変化した場合は、コミュニティテンプレートを変更します。

 **ヒント:** テンプレートを変更してもデータが失われることはありませんが、以下の手順を実行する前に、「[コミュニティテンプレートの変更に関する考慮事項](#)」を確認してください。

コミュニティがすでに有効である場合に、テンプレートをSalesforce タブ+Visualforce テンプレートからコミュニティビルダーベースのテンプレートに変更するか、コミュニティビルダーベースのテンプレートから別のコミュニティビルダーベースのテンプレートに変更すると、コミュニティビルダーでさらにカスタマイズ可能なドラフトバージョンで、テンプレートに加えた変更が保存されます。有効なコミュニティを更新する前に、コミュニティビルダーで変更を公開する必要があります。

コミュニティがすでに有効である場合に、テンプレートをコミュニティビルダーベースのテンプレートからSalesforce タブ+Visualforce テンプレートに変更すると、有効なコミュニティがすぐに更新されます。この場合は、まずコミュニティを無効にすることをお勧めします。すべての変更が完了してから、再度有効にすることができます。

テンプレートが「なし」と表示される場合は、定義済みのコミュニティビルダーベースのテンプレートを使用していないか、コミュニティビルダーベースのテンプレートを変更したことを示します。

コミュニティビルダーベースのテンプレートを使用している場合にテンプレートをカスタマイズすると、コミュニティビルダーでドラフトモードになっているテンプレートの名前が[設定]ページに表示されます。変更内容をコミュニティビルダーで公開する必要があることを示す警告メッセージが表示されます。

1. 次のいずれかの方法で、コミュニティ管理にアクセスします。
 - コミュニティから、グローバルヘッダーの  をクリックします。
 - [設定]から、[クイック検索] ボックスに「すべてのコミュニティ」と入力し、[すべてのコミュニティ]を選択します。次に、コミュニティ名の横にある[管理]をクリックします。
2. [管理]>[設定]をクリックします。

エディション

使用可能なエディション:
Salesforce Classic

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

ユーザ権限

コミュニティを作成、カスタマイズ、有効化する

- 「コミュニティの作成および設定」

および

アクセスしようとする
[コミュニティ管理]
ページのコミュニティ
メンバーである

3. [テンプレートを変更] をクリックします。
4. コミュニティのニーズに合わせてテンプレートを選択します。

Kokua、Koa、および Napili テンプレートの使用についての詳細は、[『Community Templates for Self-Service Implementation Guide』](#) を参照してください。

Aloha テンプレートの使用についての詳細は、[『Salesforce Identity の Aloha コミュニティテンプレートの使用開始』](#) を参照してください。

5. プロンプトが表示されたら、[テンプレートを変更] を選択して変更を確認します。

テンプレートの変更後、[コミュニティ管理] に戻ります。

ログインページやコミュニティホームページなどのコミュニティページが、更新されたコミュニティテンプレートでも最適であることを確認します。たとえば、Salesforce タブ + Visualforce テンプレートからコミュニティビルダーベースのテンプレートに切り替えた場合は、Visualforce ページの代わりにコミュニティビルダーページを使用するようにページの更新が必要になることもあります。必要に応じて、コミュニティビルダーでコミュニティをカスタマイズし、加えた変更を公開します。

コミュニティテンプレートの変更に関する考慮事項

コミュニティテンプレートの変更は、コミュニティのナビゲーション、ブランド設定、カスタマイズに影響します。

- Salesforce で導入された一部の新しいコミュニティ機能を表示するには、コミュニティのテンプレートの変更が必要になる場合があります。現在のテンプレートを維持する場合、別のテンプレートに切り替えてから現在のテンプレートに戻す必要があります。たとえば、コミュニティに Napili テンプレートを使用しているとします。Salesforce では、テンプレートを変更(単純な更新ではない)することが必要な機能が導入されています。コミュニティのテンプレートを Koa や Kokua など別のテンプレートに切り替えてから、再度 Napili に切り替えて戻す必要があります。
- Salesforce オブジェクトデータは継承されますが、すべてのブランド設定とコンポーネントカスタマイズは継承されません。カスタマイズをすべてやり直す必要があります。
- テンプレートを切り替えると、[コミュニティ管理] のナビゲーションが更新されます。選択したテンプレートに関わらず [コミュニティ管理] で使用可能なすべてのオプションを表示するには、[管理] > [個人設定] > [コミュニティ管理のすべての設定を表示] を選択します。
- Salesforce タブ + Visualforce のテンプレートからコミュニティビルダーテンプレートに切り替えた場合、またはその逆の切り替えを行った場合、コミュニティ URL が変更されます。たとえば、コミュニティビルダーベースのテンプレートでは、/s が URL に追加されます。コミュニティへのすべてのリンクを、新しい URL に更新してください。

Kokua、Koa、および Napili テンプレートの使用についての詳細は、[『Community Templates for Self-Service Implementation Guide』](#) を参照してください。

Aloha テンプレートの使用についての詳細は、[『Salesforce Identity の Aloha コミュニティテンプレートの使用開始』](#) を参照してください。

エディション

使用可能なエディション:
Salesforce Classic

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

テンプレートのないコミュニティビルダー (Site.com) の使用

各コミュニティには、関連付けられた Site.com サイトが 1 つあり、ブランド情報入りカスタムページをコミュニティに追加できます。デフォルトでは、Site.com ページは公開され、ログインは不要ですが、コミュニティメンバーのみがアクセスできる非公開ページを作成することもできます。

Site.com の使用についての詳細は、オンラインヘルプを参照してください。

ご利用になる前に

「コミュニティの作成および設定」権限を持つコミュニティユーザには、コミュニティの Site.com サイトへのサイト管理者のフルアクセス権が自動的に付与されます。権限のないコミュニティユーザがサイトを編集できるようにするには、Site.com Publisher または Site.com Contributor 機能ライセンスを購入して割り当て、サイトレベルでユーザロールを割り当てる必要があります。

ヒントと検討事項

- 「コミュニティの作成および設定」権限を持つコミュニティユーザには、コミュニティの Site.com サイトのサイト管理者ロールが割り当てられます。ただし、これらのユーザは、Site.com Studio の [概要] タブの [ユーザロール] セクションには表示されません。
- Site.com のコミュニティサイトを作成、削除、複製することはできません。
- データの繰り返しやフォームなどのデータバインドコンポーネントを使用している場合、リストされるオブジェクトをサイト訪問者が使用できない場合があります。認証された訪問者の場合、公開ページおよび非公開ページのオブジェクトアクセスは、各自のユーザプロフィールで制御されます。認証されていない訪問者の場合、公開ページのオブジェクトアクセスは、サイトのゲストユーザプロフィールで制御されます。
- Site.com の認証されたコミュニティページにフォームを追加する場合、[所有者 ID] 項目を必要とする Salesforce オブジェクトに現在のユーザを設定します。(デフォルトのゲストユーザではなく) 現在のユーザを設定すると、フォームの送信時に認証されたユーザを識別できます。現在のユーザを [所有者 ID] 項目に設定するには、フォームの項目を選択し、[プロパティ] ペインの [項目プロパティ] にある [設定] をクリックします。次に、ソースとして [グローバルプロパティ] を選択し、値として [現在のユーザ ID] を選択します。
- [サイトの設定] で Site.com コミュニティサイトに指定するホームページ、404 ページ、ログインページ、およびセルフ登録ページでは、Site.com コミュニティサイトのデフォルトページを設定します。[管理] > [ページ] および [管理] > [ログイン & 登録] の [コミュニティ管理] で別の URL を指定しない限り、これらのデフォルト URL が使用されます。コミュニティのエラーページは、Force.com の [設定] の [エラーページ] で指定します。
- Site.com コミュニティサイトが無効な場合、ユーザは、[コミュニティ管理] の [ページ] で定義した [サービスは利用できません] ページにリダイレクトされます。
- 寄稿者のビューは、デフォルトで Site.com コミュニティサイトでは使用できません。ただし、Site.com Contributor ライセンスを使用して、特定のユーザに寄稿者アクセス権を付与できます。詳細は、Site.com ヘルプの「機能ライセンスについて」を参照してください。または、サイトの URL に ?iscontrib を追加することで、ユーザが寄稿者として Site.com コミュニティサイトをプレビューできます。例:

<https://sitestudio.na1.force.com/?iscontrib>

Site.com を使用したコミュニティのカスタマイズ

コミュニティユーザは、Site.com を使用して、コミュニティのブランド情報入りカスタムページを作成できます。コミュニティのカスタムページを作成する方法は数多くありますが、これに伴う一般的なフェーズをいくつか示します。

- アセットをインポートする — カスタムページで使用するアセット、画像、ファイルを収集します。アセットを Site.com Studio にインポートします。インポートされたアセットは [概要] タブの [アセット] セクションに表示されます。
- ブランド情報入りページを作成する — ブランド情報入りページを最も速く簡単に作成する方法は、コミュニティテンプレートを使用することです。コミュニティテンプレートは、すべての Site.com コミュニティサイトに自動的に含まれます。コミュニティテンプレートに基づいて新しいページを作成する場合、ページにはコミュニティのブランド化されたすべてのスタイル (コミュニティのヘッダーやフッターなど) が含まれています。コミュニティページのデザインをさらに細かく制御する場合、独自のページテンプレートを作成して、[ページ要素] ペインの [ウィジェット] セクションからコミュニティヘッダーおよびフッターをそのテンプレートにドラッグし、他のコミュニティスタイルを追加します。

 **メモ:** Spring '15 以降、新しいコミュニティでコミュニティテンプレートは使用できなくなります。すでにコミュニティテンプレートに基づく Site.com コミュニティがある場合、そのコミュニティは機能し続けます。コミュニティの作成についての詳細は、「[コミュニティの作成](#)」(ページ 17) を参照してください。

- ブランド化されたコミュニティスタイルを使用する — [CommunityBranding スタイルシート](#) を使用するか、独自のカスケードスタイルシート (CSS) で [ブランド化されたコミュニティスタイルを作成](#) して、カスタムページのデザインを開発します。CSS でもまったく作業がはかどらない場合は、[スタイル] ペインでスタイルを作成および管理するための簡単で視覚的な方法が提供されます。または、CSS の専門家で、すぐにコード作成を開始したい場合は、独自のスタイルシートでコミュニティスタイルのコードを手動で作成できます。
- 公開ページを作成する — ベースとしてテンプレートを使用すると、ページテンプレートのすべての要素を自動的に継承するページをすばやく作成できます。また、全体のデザインには従わないスタンドアロンページを必要とする場合、代わりに空白ページを作成できます。
- ページを非公開にする — デフォルトでは、Site.com Studio で作成したページはすべて公開されます。ただし、[ページを非公開](#) にして、コミュニティにログインしているユーザのみがアクセスできるようにすることもできます。
- 機能、ページ要素、コミュニティウィジェットを追加する — Site.com の事前に作成されたページ要素を使用して、ナビゲーションメニュー、画像、コンテンツブロック、コミュニティウィジェットなどの機能を追加します。データの繰り返しやデータテーブルを使用して、組織のオブジェクトからデータを取得してサイトのページに動的に表示します。または、フォームを使用して、訪問者からデータを収集して送信します。

エディション

使用可能なエディション:
Salesforce Classic

購入可能なエディション:
Enterprise Edition、
Performance Edition、および
Unlimited Edition

使用可能なエディション
(制限付き): **Developer**
Edition

ユーザ権限

コミュニティのカスタム
ページを構築、編集、管
理する

- 「コミュニティの作成
および設定」

または

[Site.com

Publisher ユーザ]

項目をユーザ詳細ペー
ジで有効化

および

サイトレベルで割り当
てられたサイト管理者
またはデザイナーロール

- コンテンツを追加および編集する—このフェーズで、通常、ページがテキスト、画像、動画、ハイパーリンクなどのコンテンツを追加および編集できる状態になっています。また、作業をするとき、必要な画像またはファイルをアップロードできます。
- ページを確認およびテストする—ページへの変更のテストは、開発サイクル全体で実行されます。ブラウザで期待どおりに表示されるかを確認するため、必ず変更をプレビューする必要があります。また、稼働させる前に完成したページをレビューできるようにプレビューリンクをレビュー担当者に送信できます。
- ページを公開する—テストの完了後、変更を公開して、コミュニティでページを使用できるようにすることができます。
- 認証ページをコミュニティのタブに追加する—ページのテストと公開が完了したので、認証ページを使用する場合、最後の手順としてコミュニティの **タブにページを追加** します。
- **Sandbox** で **Site.com** を使用する—Sandbox で Site.com を使用できるようになりました。本番組織から Sandbox コピーを作成するときに、Site.com サイトを含めることができます。また、上書き機能を使用して、Sandbox サイトを本番組織にコピーし直すこともできます。

Site.com でのブランド情報入りページの作成

ブランド情報入りページの作成の概要

コミュニティサイトを作成すると、Salesforce で自動的に新しい Site.com サイトが作成されて、コミュニティに関連付けられます。

Site.com コミュニティサイトを使用して、次のことができます。

- **ブランド化されたコミュニティテンプレート**を使用して、コミュニティの Site.com ページを作成する。
 -  **メモ:** Spring '15 以降、新しいコミュニティでコミュニティテンプレートは使用できなくなります。すでにコミュニティテンプレートに基づく Site.com コミュニティがある場合、そのコミュニティは機能し続けます。コミュニティの作成についての詳細は、「**コミュニティの作成**」(ページ 17)を参照してください。
- **CommunityBranding スタイルシート**を使用して、CSS で Site.com ページのスタイルを設定する。
- 多数の使用可能な **[ネットワーク] 名前空間式**を使用して、**独自のコミュニティ CSS スタイルを作成**する。

エディション

使用可能なエディション:
Salesforce Classic

購入可能なエディション:
Enterprise Edition、
Performance Edition、および
Unlimited Edition

使用可能なエディション
(制限付き): **Developer**
Edition

コミュニティテンプレートに基づいたブランド情報入りページの作成

Site.com コミュニティサイトには、新しいコミュニティサイトページの作成に使用できるブランド化されたテンプレートが含まれています。

Community Template のスタイルは、すべての新しい Site.com コミュニティサイトに自動的に含まれる CommunityBranding スタイルシートから取得されます。

Community Template からブランド情報入りページを作成する手順は、次のとおりです。

1. Site.com の [概要] タブで、[サイトページ] にマウスポインタを合わせて、[新規] をクリックします。
2. 新しいコミュニティページの名前を入力します。ページ名には、空白や、#、?、または @ などの特殊文字を含めることができません。
3. ページテンプレートに Community Template が選択されていることを確認します。
4. [作成] をクリックします。

メモ:

- コミュニティのブランド設定オプション (ヘッダー、フッター、ページの色など) は、[コミュニティ管理] ページの [管理] > [ブランド] セクションで設定します。
- 空のコミュニティヘッダーおよびフッター、または画像のみを含むヘッダーは、Site.com では機能しません。Community Template から Site.com ページを作成する場合や、[ネットワーク] 名前空間式を使用してコミュニティヘッダーおよびフッターを作成する場合、カスタマイズした HTML ブロックをコミュニティヘッダーおよびフッターに指定してください。
- コミュニティヘッダーおよびフッターは、Site.com コミュニティページのウィジェットとして使用できます。コミュニティヘッダーまたはフッターを空白のページに追加するには、[ページ要素] ペインの [ウィジェット] セクションからそのページにドラッグします。

エディション

使用可能なエディション:
Salesforce Classic

購入可能なエディション:
Enterprise Edition、
Performance Edition、および
Unlimited Edition

使用可能なエディション
(制限付き): **Developer**
Edition

ユーザ権限

コミュニティのカスタム
ページを構築、編集、管
理する

- 「コミュニティの作成
および設定」
または
[Site.com
Publisher ユーザ]
項目をユーザ詳細ペー
ジで有効化
および
サイトレベルで割り当
てられたサイト管理者
またはデザイナーロール

CommunityBranding スタイルシートのコミュニティスタイルの適用

CommunityBranding スタイルシートには、[ネットワーク] 名前空間式から作成された一連の CSS スタイルが含まれています。

CommunityBranding スタイルシートは、Community Template に添付されており、テンプレートのブランド化されたデザインに対応します。

CommunityBranding スタイルシートのスタイルにアクセスして、任意のページの要素に直接適用できます。

CommunityBranding スタイルシートを使用してコミュニティスタイルを適用する手順は、次のとおりです。

1. ブランド設定する Site.com ページに CommunityBranding スタイルシートが添付されていることを確認します。

 **メモ:** Community Template に基づいたすべての Site.com ページには、自動的に CommunityBranding スタイルシートが添付されます。

2. スタイルを設定するページの要素を選択します。

3. [スタイル] ペインを開きます。

4. クラスを選択します。

5. 「brand」と入力します。

CommunityBranding スタイルシートの使用可能なすべてのスタイルのリストが表示されます。

6. 適用するスタイルを選択します。

エディション

使用可能なエディション:
Salesforce Classic

購入可能なエディション:
Enterprise Edition、
Performance Edition、および
Unlimited Edition

使用可能なエディション
(制限付き): **Developer**
Edition

ユーザ権限

コミュニティのカスタム
ページを構築、編集、管
理する

- 「コミュニティの作成
および設定」

または

[Site.com
Publisher ユーザ]
項目をユーザ詳細ペー
ジで有効化

および

サイトレベルで割り当
てられたサイト管理者
またはデザイナロール

CSS スタイルシートでのコミュニティスタイルの作成

ブランド化されたコミュニティスタイルは、[ネットワーク] 名前空間式により、Site.com コミュニティサイトで使用できます。

使用可能な [ネットワーク] 名前空間式の完全なリストにアクセスして、任意の CSS スタイルシートで新しいコミュニティスタイルを作成できます。式を CSS ルールに追加すると、Site.com によりコミュニティで定義されたスタイルが取り込まれ、ページに表示されます。

CSS スタイルシートでコミュニティスタイルを作成する手順は、次のとおりです。

1. 既存のスタイルシートを開くか、新しいスタイルシートを作成します。
2. [スタイルシートコードを編集] をクリックします。
3. 使用可能な任意の [ネットワーク] 式を使用して、新しいコミュニティスタイルルールを追加します。ID スタイルとクラススタイルの両方を作成できます。次に例を示します。

```
#main_content_block {  
  background-color: {!Network.primaryColor};  
  color: {!Network.primaryComplementColor};  
}  
.secondary_content_blocks{  
  background-color: {!Network.zerenaryColor};  
  color: {!Network.zerenaryComplementColor};  
}
```

4. 新しいスタイルを他のページの要素に適用します。

 **メモ:** コミュニティスタイルを含むスタイルシートは、スタイルが設定されている要素のあるページに添付する必要があります。

エディション

使用可能なエディション:
Salesforce Classic

購入可能なエディション:
Enterprise Edition、
Performance Edition、および
Unlimited Edition

使用可能なエディション
(制限付き): **Developer**
Edition

ユーザ権限

コミュニティのカスタム
ページを構築、編集、管
理する

- 「コミュニティの作成
および設定」

または

[Site.com

Publisher ユーザ]

項目をユーザ詳細ペー
ジで有効化

および

サイトレベルで割り当
てられたサイト管理者
またはデザイナロール

コミュニティのブランド設定で利用できる式

このページにリストされている「ネットワーク」名前空間式を使用して、**独自のコミュニティスタイルを作成**できます。

コミュニティのブランド設定オプション(ヘッダー、フッター、ページの色など)は、[コミュニティ管理] ページの [管理] > [ブランド] セクションで設定します。

メモ:

- 空のコミュニティヘッダーおよびフッター、または画像のみを含むヘッダーは、Site.com では機能しません。Community Template から Site.com ページを作成する場合や、「ネットワーク」名前空間式を使用してコミュニティヘッダーおよびフッターを作成する場合、カスタマイズしたHTML ブロックをコミュニティヘッダーおよびフッターに指定してください。
- コミュニティヘッダーおよびフッターは、Site.com コミュニティページのウィジェットとして使用できます。コミュニティヘッダーまたはフッターを空白のページに追加するには、[ページ要素] ペインの [ウィジェット] セクションからそのページにドラッグします。

エディション

使用可能なエディション:
Salesforce Classic

購入可能なエディション:
Enterprise Edition、
Performance Edition、および
Unlimited Edition

使用可能なエディション
(制限付き): **Developer**
Edition

Network 式	対応するコミュニティブランド設定ページの要素
{!Network.header}	コミュニティヘッダーのカスタムコンテンツ。
{!Network.footer}	コミュニティフッターのカスタムコンテンツ。
{!Network.zerenaryColor}	コミュニティヘッダーの背景色。
{!Network.zerenaryComplementColor}	zerenaryColor で使用されるフォントの色。
{!Network.primaryColor}	コミュニティの有効なタブに使用される色。
{!Network.primaryComplementColor}	primaryColor で使用されるフォントの色。
{!Network.secondaryColor}	コミュニティのリストとテーブルの上境界線に使用される色。
{!Network.tertiaryColor}	コミュニティの編集ページと詳細ページのセクションヘッダーの背景色。
{!Network.tertiaryComplementColor}	tertiaryColor で使用されるフォントの色。
{!Network.quaternaryColor}	コミュニティのページの背景色。
{!Network.quaternaryComplementColor}	quaternaryColor で使用されるフォントの色。

CommunityBranding スタイルシートの表示

CommunityBranding スタイルシートには、コミュニティのブランド化された一連のスタイルが含まれています。

コミュニティのブランド設定オプション(ヘッダー、フッター、ページの色など)は、[コミュニティ管理] ページの [管理] > [ブランド] セクションで設定します。

CommunityBranding スタイルシートのコミュニティスタイルを表示するには、Site.com の [概要] タブで、[スタイルシート] をクリックして CommunityBranding スタイルシートをクリックします。コミュニティスタイルは、左側にリストされます。スタイルシートのコードを表示するには、[スタイルシートコードを編集] をクリックします。

合計 14 個のコミュニティクラススタイルがあります。次に、スタイルシートのデフォルトのコンテンツを示します。

エディション

使用可能なエディション:
Salesforce Classic

購入可能なエディション:
Enterprise Edition、
Performance Edition、および
Unlimited Edition

使用可能なエディション
(制限付き): **Developer**
Edition

```
.brandZeronaryBgr {
  background-color: {!Network.zeronaryColor} !important;
}
.brandZeronaryFgr {
  color: {!Network.zeronaryComplementColor} !important;
}
.brandPrimaryBgr {
  background-color: {!Network.primaryColor} !important;
}
.brandPrimaryFgr {
  color: {!Network.primaryComplementColor} !important;
}
.brandPrimaryBrd2 {
  border-color: {!Network.primaryComplementColor} !important;
}
.brandPrimaryFgrBrdTop {
  border-top-color: {!Network.primaryComplementColor} !important;
}
.brandPrimaryBrd {
  border-top-color: {!Network.primaryColor} !important;
}
.brandSecondaryBrd {
  border-color: {!Network.secondaryColor} !important;
}
.brandSecondaryBgr {
  background-color: {!Network.secondaryColor} !important;
}
.brandTertiaryFgr {
  color: {!Network.tertiaryComplementColor} !important;
}
.brandTertiaryBgr {
  background-color: {!Network.tertiaryColor} !important;
  color: {!Network.tertiaryComplementColor} !important;
  background-image: none !important;
}
.brandTertiaryBrd {
```

```
border-top-color: {!Network.tertiaryColor} !important;
}
.brandQuaternaryFgr {
  color: {!Network.quaternaryComplementColor} !important;
}
.brandQuaternaryBgr {
  background-color: {!Network.quaternaryColor} !important;
}
```

Site.com での認証ページの追加

Site.com 認証の概要

サイトデザインの一環として、サイト訪問者に公開するコンテンツと非公開にするコンテンツを制御できます。初期状態の新しいサイトでは、フォルダやページなど、すべてのサイトリソースが公開に設定されています。デフォルトの設定は、[サイトの設定]の下にある[認証]ビューで変更できます。

次のグローバルサイト認証オプションがあります。

- [認証なし] (デフォルト) — すべてのリソースは公開に設定されます。
- [認証が必要] — すべてのリソースは非公開に設定されます。
- [カスタム] — すべてのリソースはデフォルトで公開に設定されますが、非公開に変更できます。

[認証なし]および[認証が必要]オプションにより、すべてのサイトの公開または非公開をすばやく行うことができます。ただし、個々のページ、フォルダ、その他のリソースへのアクセスを制御する場合、[カスタム]オプションを使用します。[カスタム]を選択すると、サイト全体のすべてのリソースで、[アクション]メニュー  [認証が必要] チェックボックスが有効になります。サイト、フォルダ、ページ、個々のリソースレベルで認証を定義できます。認証対象としてマークした項目には、錠アイコン  が表示されます。リソース (ページなど) が非公開としてマークされている場合、Salesforce にログインしていないユーザがリソースにアクセスしようとすると、ログインするように要求されます。

リソースはその非公開設定をフォルダから継承できます。たとえば、リソース (サイトのフォルダなど) が認証対象としてマークされると、そのフォルダに配置されるリソースは、フォルダの認証設定を継承して非公開になります。そのリソースを公開フォルダにドラッグすると、再度公開になります。ただし、[アクション]メニューを使用してリソースを明示的に非公開としてマークしている場合、公開フォルダにドラッグしても非公開のままです。これは、リソースレベルの非公開設定が優先されるためです。

[カスタム]オプションを使用する場合、[認証]ビューに認証テーブルが表示されます。ここでは、非公開としてマークされた非公開リソース/項目を管理できます。リソースの認証を削除するには、認証テーブルから削除するか、項目自体の[認証が必要]ボックスをオフにします。

エディション

使用可能なエディション:
Salesforce Classic

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

サイトの認証の設定

サイトデザインの一環として、サイト訪問者に公開するコンテンツと非公開にするコンテンツを制御できます。初期状態の新しいサイトでは、フォルダやページなど、すべてのサイトリソースが公開に設定されています。デフォルトの設定は、[サイトの設定]の下にある[認証]ビューで変更できます。

次のグローバルサイト認証オプションがあります。

- [認証なし] (デフォルト) — すべてのリソースは公開に設定されます。
 - [認証が必要] — すべてのリソースは非公開に設定されます。
 - [カスタム] — すべてのリソースはデフォルトで公開に設定されますが、非公開に変更できます。
1. サイトを開いて編集します。
 2. [サイトの設定] > [認証] をクリックします。
 3. 認証オプションを選択します。

エディション

使用可能なエディション:
Salesforce Classic

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

ユーザ権限

認証を管理する

- サイトの管理ユーザ

ユーザ権限

コミュニティのカスタム
ページを構築、編集、管
理する

- 「コミュニティの作成
および設定」
または
[Site.com
Publisher ユーザ]
項目をユーザ詳細ペー
ジで有効化
および
サイトレベルで割り当
てられたサイト管理者
またはデザイナーロール

カスタム認証の設定

カスタム認証を選択すると、サイトへのアクセス制御の柔軟性が大幅に向上します。フォルダやページなど、最上位リソースへのアクセス権を持つユーザーを制御できるだけでなく、個々のリソースレベルでもアクセス権を設定できます。

フォルダレベルでカスタム認証を使用すると、大量のリソースを個別に設定する必要なく非公開に設定できます。たとえば、有料ユーザー向けに定期的にセールを実施しているとします。すべてのセールページを認証対象としてマークした特殊なフォルダにドラッグすれば、フォルダの設定がすぐに継承されます。ユーザーがそれらのページにアクセスするにはログインが必要です。さらに、いずれかのセールページを一般に公開すると決定した場合は、そのページを公開フォルダか [すべてのサイトのコンテンツ] エリアのルートにドラッグするだけで公開に戻すことができます。

1. サイトを開いて編集します。
2. [サイトの設定] > [認証] をクリックします。
3. [カスタム] を選択します。
4. [すべてのサイトのコンテンツ] をクリックします。
5. 非公開ページを保持するフォルダを作成します (まだ存在しない場合)。
6. フォルダの [アクション]  メニューから、[認証が必要] をオンにします。フォルダに錠  が表示されます。これで非公開になりました。
7. 非公開にするページをフォルダにドラッグします。ページにも錠  が表示されます。

 **例:** 別の例を見てみましょう。いずれの場所でも非公開にしておきたいページがある場合、[アクション] メニューを使用してその認証を設定できます。個々のリソースレベルで認証を設定すると、非公開に設定されていないフォルダにドラッグしても非公開のままです。つまり、非公開としてマークされたリソースは、[アクション] メニューで [認証が必要] をオフにするまで常に非公開になります。

[認証] ページを確認すると、非公開としてマークされたすべてのフォルダとリソースが認証テーブルにリストされています。このテーブルでフォルダやリソースを表示および削除できます。

エディション

使用可能なエディション:
Salesforce Classic

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

ユーザー権限

認証を管理する

- サイトの管理ユーザー

Site.com 認証の削除

リソースの認証を削除するには、[サイトの設定] の認証テーブルから削除するか、 メニューの [認証が必要] をオフにします。

1. サイトを開いて編集します。
2. [サイトの設定] > [認証] をクリックします。
3. 認証テーブルから、削除する項目の横にある [削除] をクリックします。または、[すべてのサイトのコンテンツ] ビューに移動します。リソースを選択します。[アクション]  メニューから、[認証が必要] をオフにします。



例: [アクション] メニューを使用してリソースが明示的に非公開としてマークされている場合、[アクション] メニューを使用してリソースから認証を削除する必要があります。たとえば、非公開としてマークされているページを公開フォルダにドラッグしても非公開のままです。同様に、すでに非公開になっているフォルダにページをドラッグしてそのフォルダの認証を削除してもページは非公開のままです。

エディション

使用可能なエディション:
Salesforce Classic

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

ユーザ権限

認証を管理する

- サイトの管理ユーザ

ログインを要求しないカスタムページの追加

コミュニティ内では、ログインを行わずにアクセスできる公開ページを持つことができ、それらは使いやすいリンク先ページまたはマーケティングページにすることができます。

コミュニティは Force.com サイトの技術を活用して組織のカスタムドメインを設定し、組織内に作成されたコミュニティごとに URL プレフィックスを設定します。設定時に使用可能な設定以外のカスタマイズをコミュニティに行う場合、Force.com サイトまたは Site.com を使用して完全にカスタマイズされたページを作成できます。



ヒント: コミュニティでは、Visualforce ページと Site.com ページを組み合わせて使用できます。デフォルトでは、作成するページではログインが要求されませんが、必要に応じて認証ページを追加できます。

1. 次のいずれかの方法で、コミュニティ管理にアクセスします。
 - コミュニティから、グローバルヘッダーの  をクリックします。
 - [設定] から、[クイック検索] ボックスに「すべてのコミュニティ」と入力し、[すべてのコミュニティ] を選択します。次に、コミュニティ名の横にある [管理] をクリックします。
2. [管理] > [ページ] をクリックし、[高度なカスタマイズ] 領域で、次のいずれかをクリックします。
 - [Force.com に移動] を使用して、ログインが要求されないページを作成するか、標準のエラーページを編集します。
 - [Site.com Studio に移動] を使用して Site.com Studio を開き、ブランド情報入りの公開用ページを作成できます (ログインを要求する認証ページを作成することもできます)。

3. Site.com Studio で公開ページを作成した後、Site.com サイトを公開してユーザがそのページにアクセスできるようにする必要があります。

関連トピック:

[Site.com ページの URL の決定](#)

[コミュニティテンプレートに基づいたブランド情報入りページの作成](#)

[カスタム認証の設定](#)

Site.com での現在のコミュニティユーザ情報の表示

現在のコミュニティユーザ情報の表示

Site.com デザイナーがコミュニティサイトの認証ページを作成する場合、`CurrentUser` 名前空間式にアクセスすることで現在のユーザ情報を表示できます。

1. 現在のコミュニティユーザ情報を表示するページを開きます。
 2. [ページ要素]ペインから、[コンテンツブロック]または[カスタムコード]ページ要素をそのページにドラッグします。
 3. 「`{!CurrentUser.}`」と入力し、表示する値を入力します。
たとえば、`{!CurrentUser.firstName}` です。
[現在のユーザ情報の表示に使用できる式のリストを確認します。](#)
 4. 必要なテキストを追加します。
たとえば、`Welcome back {!CurrentUser.firstName}!` です。
 5. 現在の場所が[コンテンツブロック]の場合、[保存]をクリックします。現在の場所が[カスタムコード]要素の場合、[保存 & 閉じる]をクリックします。
-  **メモ:** 認証されていないユーザが `CurrentUser` 式を含むページを表示しても、現在のユーザ情報は表示されません。たとえば、認証されていないユーザが上記の例を含むページを表示すると、「お帰りなさい」というお知らせメッセージが表示されます。

エディション

使用可能なエディション:
Salesforce Classic

購入可能なエディション:
Enterprise Edition、
Performance Edition、および
Unlimited Edition

使用可能なエディション
(制限付き): **Developer**
Edition

ユーザ権限

コミュニティのカスタム
ページを構築、編集、管理する

- 「コミュニティの作成
および設定」
または
`[Site.com
Publisher ユーザ]`
項目をユーザ詳細ページで有効化
および
サイトレベルで割り当てられたサイト管理者
またはデザイナーロール

現在のユーザ情報の表示に使用できる式

これらの `CurrentUser` 名前空間式を使用して、Site.com コミュニティページに
認証されたユーザ情報を表示します。

CurrentUser 式	表示
<code>{!CurrentUser.name}</code>	ユーザ詳細ページに表示されるユーザの姓と名を合わせたもの。
<code>{!CurrentUser.firstName}</code>	ユーザ編集ページに表示されるユーザの名。
<code>{!CurrentUser.lastName}</code>	ユーザ編集ページに表示されるユーザの姓。
<code>{!CurrentUser.userName}</code>	ユーザのログインを定義する管理項目。
<code>{!CurrentUser.email}</code>	ユーザのメールアドレス。
<code>{!CurrentUser.communityNickname}</code>	コミュニティのユーザの識別に使用される名前。

エディション

使用可能なエディション:
Salesforce Classic

購入可能なエディション:
Enterprise Edition、
Performance Edition、および
Unlimited Edition

使用可能なエディション
(制限付き): **Developer**
Edition

Site.com ページの URL の決定

Site.com ページの作成後、ページの URL を決定すると、次のことができます。

- 公開ページに直接アクセスできる URL をユーザに提供する。
 - 他のページ (Force.com サイトや Visualforce ページなど) からページへのリンクを作成する。
 - Force.com サイトの URL リダイレクトを使用して、このページをコミュニティのホームページにする。
 - 非公開ページをコミュニティの Web タブに追加する。
1. ページの正しい URL を決定する手順は、次のとおりです。
 - [コミュニティを作成] ウィザードから、[カスタマイズ] をクリックします。
 - [コミュニティを作成] ウィザードを離れて移動した場合は、[カスタマイズ] > [コミュニティ] > [すべてのコミュニティ] をクリックし、コミュニティ名の横にある [管理] ボタンをクリックします。
 2. [管理] > [設定] をクリックします。
 3. ページに表示された URL をコピーして、テキストエディタに貼り付けます。
 4. 次の場所を指し示す URL を作成する手順は、次のとおりです。
 - Site.com サイトのホームページ。 /s/ を URL に追加します。たとえば、`https://mydomain.force.com/mycommunity/s/` です。
 - 特定の Site.com ページ。 /s/<page_name> を追加します。ここで、<page_name> は、Site.com ページの名前です。たとえば、`https://mydomain.force.com/mycommunity/s/promotion` です。
- URL は大文字と小文字が区別され、「s」は小文字にする必要があります。

関連トピック:

[コミュニティタブへの認証された Site.com ページの追加](#)

エディション

使用可能なエディション:
Salesforce Classic

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

ユーザ権限

コミュニティのカスタム
ページを構築、編集、管
理する

- 「コミュニティの作成
および設定」

または

[Site.com
Publisher ユーザ]
項目をユーザ詳細ペー
ジで有効化

および

サイトレベルで割り当
てられたサイト管理者
またはデザイナーロール

コミュニティタブへの認証された Site.com ページの追加

非公開 Site.com ページを作成したら、ページをコミュニティのタブに追加できます。

この場合、Site.com ページを指し示す Web タブを作成する必要があります。

1. ページの[プロパティ]ペインで、[Salesforce ヘッダーを表示]を選択します。

このオプションを選択することで、コミュニティにタブが表示されます。

2. コミュニティのタブに表示されるタブ名を入力します。
作成する Web タブと同じ名前であればなりません。

3. ページの正しい URL を決定します。

URL は必ず `https://mydomain.force.com/mycommunity/s/<pagename>` の形式にします。この `pagename` は、ページの名前と一致させます。

4. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「タブ」と入力し、[タブ]を選択します。
5. Web タブで、[新規]をクリックし、ページのプロパティの[タブ名]項目に表示されるタブの名前を入力します。
6. ステップ 3 の画面で、作成した URL を [ボタンまたはリンクの URL] テキストボックスに貼り付けます。
7. [コミュニティを作成] ウィザードに戻り、新しいタブをコミュニティに追加します。

コミュニティの非公開ページをプレビューするには、Site.com サイトを公開する必要があります。

 **メモ:** Sandbox からサイトを公開することはできません。

関連トピック:

[コミュニティへのタブの追加](#)

エディション

使用可能なエディション:
Salesforce Classic

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

ユーザ権限

コミュニティのカスタム
ページを構築、編集、管
理する

- 「コミュニティの作成
および設定」

または

[Site.com
Publisher ユーザ]
項目をユーザ詳細ペー
ジで有効化

および

サイトレベルで割り当
てられたサイト管理者
またはデザイナーロール

カスタムページによるコミュニティのデフォルトページの上書き

会社のブランド入りのコミュニティホームページと[サービスは利用できません]ページを使用するには、コミュニティの標準ページを上書きします。

- [カスタムコミュニティホームページの使用](#)
- [サービスが使用できないことを示すカスタムページの使用](#)

コミュニティのSite.comまたはForce.com設定で、他のデフォルトのコミュニティページを上書きできます。これを行うには、グローバルヘッダーで[コミュニティ管理]メニューをクリックし、[Force.comに移動]または[Site.com Studioに移動]をクリックします。Site.comまたはForce.com設定で以前指定されたページは、[コミュニティ管理]で選択したページで自動的に上書きされます。

エディション

使用可能なエディション:
Salesforce Classic

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

ユーザ権限

コミュニティを作成、カスタマイズ、有効化する

- 「コミュニティの作成および設定」
および
アクセスしようとする
[コミュニティ管理]
ページのコミュニティ
メンバーである

カスタムコミュニティホームページの使用

カスタムコミュニティビルダー (Site.com Studio) または Visualforce ページを使用して、標準のコミュニティホームページを会社のブランド情報でカスタマイズします。

コミュニティホームページは、公開コミュニティで認証されていないユーザーに表示され、リダイレクトを設定することなくゲストユーザーのランディングページを指定できます。このページは、「有効なサイトのホームページ」とも呼ばれます。

1. 次のいずれかの方法で、コミュニティ管理にアクセスします。
 - コミュニティから、グローバルヘッダーの  をクリックします。
 - [設定] から、[クイック検索] ボックスに「すべてのコミュニティ」と入力し、[すべてのコミュニティ] を選択します。次に、コミュニティ名の横にある [管理] をクリックします。
2. [管理] > [ページ] をクリックします。
3. コミュニティホームページの場合
 - a. [コミュニティビルダー] または [Visualforce] のページ種別を選択します。
 - b. ページの名前を入力するか、項目を空白のままにして使用可能なオプションのリストを取得します。
 - c.  をクリックし、検索結果でページの名前をクリックして選択します。

 **メモ:** 検索結果には、公開済みのコミュニティビルダー (Site.com Studio) ページのみが含まれます。

4. [保存] をクリックします。

Site.com または Force.com サイトのプロパティで以前に指定されたページの選択は、自動的に [コミュニティ管理] で選択したページで上書きされます。

エディション

使用可能なエディション:
Salesforce Classic

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

ユーザー権限

コミュニティを作成、カスタマイズ、有効化する

- 「コミュニティの作成および設定」

および

アクセスしようとする
[コミュニティ管理]
ページのコミュニティ
メンバーである

デフォルトのコミュニティのログインページでのカスタムホームページ使用の設定

外部認証プロバイダとカスタムホームページを使用している場合、ユーザが正しいホームページにアクセスしていることを確認します。

そのためには、CommunitiesLandingController を編集して、コミュニティの startURL を正しく設定する必要があります。CommunitiesLandingPage が、コミュニティの「有効なサイトのホームページ」です。つまり、コミュニティにダイレクト URL が入力されると、このページが表示されます。たとえば、ドメインが *universaltelco.force.com* で、コミュニティ URL が *customers* の場合、「<http://universaltelco.force.com/customers>」と入力されると CommunitiesLandingPage が表示されます。

カスタムホームページを使用する方法は2つあります。

- CommunitiesLandingController コードを更新して新しいページにリダイレクトします。
 - [設定]から、[クイック検索] ボックスに「Apex クラス」と入力し、[Apex クラス]を選択します。
 - CommunitiesLandingController の横にある[編集]をクリックします。
 - コードを置き換えて次のようにします。

エディション

使用可能なエディション:
Salesforce Classic

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

ユーザ権限

[コミュニティ管理]にアクセスする

- 「コミュニティの管理」または「コミュニティの作成および設定」
- および  アクセスしようとする [コミュニティ管理] ページのコミュニティメンバーである

管理設定をカスタマイズする

- 「コミュニティの作成および設定」
- および  アクセスしようとする [コミュニティ管理] ページのコミュニティメンバーである

Apex クラスを編集する

- 「Apex 開発」

```
public with sharing class CommunitiesLandingController {
    // Code we will invoke on page load.
    public PageReference forwardToStartPage() {
        String communityUrl = 'https://universaltelcom.force.com';
        String customHomePage = '/apex/hello';
        if (UserInfo.getUserType().equals('Guest')) {
            return new PageReference(communityUrl + '/login?startURL=' +
```

```

EncodingUtil.urlEncode(customHomePage, 'UTF-8'));
    }else {
        return Network.communitiesLanding();
    }
}
public CommunitiesLandingController() {}
}

```

4. `https://universaltelcom.force.com` をコミュニティの URL で置き換えます。
5. [保存] をクリックします。
- または、有効なサイトのホームページをカスタム Visualforce ページで置き換えることもできます。
 1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「すべてのコミュニティ」と入力し、[すべてのコミュニティ] を選択します。
 2. コミュニティ名の横にある [管理] ボタンをクリックします。
 3. [管理] > [ページ] > [Force.com に移動] をクリックします。
 4. [サイトの詳細] セクションで、[編集] をクリックします。
 5. [有効なサイトのホームページ] 項目で、カスタム Visualforce ページを選択します。
 6. [保存] をクリックします。

ユーザがコミュニティ URL を入力すると、新しい有効なサイトのホームページが表示されます。

サービスが使用できないことを示すカスタムページの使用

まれに、サービスが停止しているためにコミュニティが使用できない場合に、Salesforce に Force.com ブランド情報のある汎用の [サービスは利用できません] ページが表示されます。このページを会社のブランド情報を使用したカスタムの静的リソースページに置き換え、コミュニティメンバーにパーソナライズされたユーザ環境を提供できます。

[サービスは利用できません] 静的リソース

- 1 MB 以下の公開 .zip ファイルである必要があります。
- .zip ファイルのルートレベルに `maintenance.html` という名前のページを含める必要があります。画像や CSS ファイルなどの、.zip ファイル内のその他のリソースは、ディレクトリ構造上の制限はありません。
- ファイルの拡張子を持つファイルだけを含む必要があります。

詳細は、Salesforce ヘルプの「[Force.com サイトエラーページの割り当て](#)」を参照してください。

1. 次のいずれかの方法で、コミュニティ管理にアクセスします。
 - コミュニティから、グローバルヘッダーの  をクリックします。
 - [設定] から、[クイック検索] ボックスに「すべてのコミュニティ」と入力し、[すべてのコミュニティ] を選択します。次に、コミュニティ名の横にある [管理] をクリックします。
2. [管理] > [ページ] に移動します。
3. [サービスは利用できません] の横にある  をクリックして、カスタムページを検索および選択します。

4. [保存] をクリックします。

サービスが停止するたびに、選択したページがコミュニティに表示されます。次の点に留意してください。

- このページの選択は、Site.com Studio ページを使用するコミュニティには影響しません。
- カスタマイズした [サービスは利用できません] ページは、同じドメイン内のすべてのコミュニティで使用されます。組織のニーズによっては、これは望ましくない場合があります。ドメイン内のすべてのコミュニティで同じページを使用することを避けるには、コミュニティごとに個別の [サービスは利用できません] ページを作成して割り当てます。

たとえば、ドメイン内にカスタマーコミュニティ (universaltelco.force.com/customer) とパートナーコミュニティ (universaltelco.force.com/partner) の2つのコミュニティがあるとします。カスタマーコミュニティのみに対するカスタムの [サービスは利用できません] ページを使用し、パートナーコミュニティに個別の [サービスは利用できません] ページを作成して割り当てていない場合は、サービスの停止中にパートナーコミュニティに同じページが表示されます。

カスタマイズしたコミュニティ HTML ヘッダーへのグローバル検索ボックスの追加

Salesforce Communities を HTML ヘッダーでカスタマイズすると、グローバル検索ボックスが非表示になります。この検索機能を利用するには、カスタムヘッダーにフォームを追加します。

1. カスタマイズされた HTML ヘッダーで、次のようなフォームを埋め込みます。

```
<form action="/<community name>/search/SmartSearch" method="get">
  <input id="phSearchInput" type="text" name="str"/>
  <input type="submit" value="Search"/>
</form>
```

2. <コミュニティ名> は、コミュニティを作成するときに URL に使用した一意の値に置き換えてください。

たとえば、コミュニティの URL の一意の値に 「customers」と入力した場合、フォームは次のようになります。

```
<form action="/customers/search/SmartSearch" method="get">
  <input id="phSearchInput" type="text" name="str"/>
  <input type="submit" value="Search"/>
</form>
```

エディション

使用可能なエディション:
Salesforce Classic

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

コミュニティのカスタムドメインの設定

コミュニティの URL に会社のブランドが反映されるようにカスタムドメインを設定します。

 **メモ:** カスタムドメインは、Sandbox 以外のインスタンスでのみサポートされます。カスタムドメインを Sandbox インスタンスで設定してから、本番インスタンスに移行することができますが、カスタムドメインは本番環境でのみ有効です。

ドメインを追加するとき、接続のセキュリティのために証明書と鍵を添付することもできます。証明書を使用する場合、ドメインへの添付を試みる前に、[証明書と鍵の管理]を使用して証明書がすでに追加されていることを確認します。認証機関署名証明書のみがサポートされ、長さは 2048 ビットである必要があります。組織のサイトでホストされるすべてのドメインをサポートするには、ワイルドカードまたは Subject Alternative Name 証明書を使用します。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「ドメイン」と入力し、[ドメイン] を選択します。
2. [ドメインを追加] をクリックします。
3. ドメイン名を入力します。
4. このドメインをサポートする認証機関署名証明書をすでに設定している場合は、証明書を追加します。
5. [保存] をクリックしますまたは、[保存 & 新規] をクリックして複数のドメインを追加します。

1つのドメインで複数のコミュニティをホストする予定の場合、それぞれのサイトにカスタム URL を設定する必要があります。カスタム URL は、そのドメイン内のコミュニティを一意に区別する方法です。[設定] から、[クイック検索] ボックスに「カスタム URL」と入力し、[カスタム URL] を選択します。

ドメイン名の CNAME を切り替えて新しい参照先名を指し示す前に、dig または nslookup を使用して、新しい参照先名が DNS 内に存在することを確認します。ドメイン名が作成された時期に応じて、CNAME の参照先に影響があります。

- Summer '13 より前に追加されたドメイン名の場合、通常、完全修飾ドメインに `.live.siteforce.com` (組織の `force.com` サブドメインではない) を付加した場所を参照するように CNAME を調整する必要があります。たとえば、Summer '13 より前のドメインが `www.example.com` の場合、HTTPS が機能するには、CNAME の参照先を `www.example.com.live.siteforce.com` (`example.force.com` ではない) にする必要があります。
- Summer '13 以前に追加されたドメイン名の場合、CNAME 参照先内に 18 文字の組織 ID を使用しないでください。
- Summer '13 以降に追加されたドメイン名の場合、カスタムドメインに HTTPS を設定するために適切な場所がすでに参照されています。
- Winter '14 以降に追加されたドメイン名の場合、完全修飾ドメインに 18 文字の組織 ID と `.live.siteforce.com` を付加した場所を参照する CNAME を使用します。たとえば、ドメイン名が

ユーザ権限

ドメインを参照する

- 「設定・定義を参照する」

ドメインを追加する

- 「アプリケーションのカスタマイズ」または「設定・定義を参照する」と、Site.com Publisher ライセンスまたは「コミュニティの作成および設定」のいずれか

ドメインを編集または削除する

- 「アプリケーションのカスタマイズ」

ドメインに証明書を関連付ける

- コミュニティを使用しない場合は、Salesforce にご連絡ください。コミュニティを使用する組織は証明書をドメインに関連付けることができます。

www.example.com で 18 文字の組織 ID が 00dxx0000001ggxeay の場合、CNAME の参照先は www.example.com.00dxx0000001ggxeay.live.siteforce.com である必要があります。

Chatter タブの名前変更

通常、コミュニティメンバーは、ホームベースとして Chatter タブを使用します。このタブは、会社のブランドに合わせてカスタマイズできます。

Chatter タブを使用すると、コミュニティメンバーは、最重要事項 (活動フィード、グループ、ブックマーク、ファイルなど) を最速で確認できます。通常、コミュニティメンバーは、ホームベースとして Chatter タブを使用します。会社のブランドに合わせてコミュニティの Chatter タブの名前をカスタマイズします。たとえば、会社名やメンバーが認識できるその他の名前を使用できます。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「タブと表示ラベルの名称変更」と入力し、[タブと表示ラベルの名称変更] を選択します。
2. ページ上部にある [言語の選択] ドロップダウンリストから、デフォルト言語を選択します。
3. コミュニティの Chatter タブで、編集するコミュニティの横にある [編集] をクリックします。
4. 言語によって、必要があれば任意のタブ名の単数形と複数形 (Partner と Partners など) を入力します。必要に応じて [母音で始まる場合はチェック] をクリックします。
5. [保存] をクリックします。

エディション

使用可能なエディション:
Salesforce Classic

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

ユーザ権限

Chatter タブの名前を変更する

- 「アプリケーションのカスタマイズ」
または
「設定・定義を参照する」
および
翻訳者として指定されていること

セキュリティと認証

コミュニティユーザの認証

コミュニティのユーザを認証する方法は複数あります。外部ユーザのデフォルトの認証では、Salesforce でコミュニティに割り当てられているユーザ名とパスワードを使用してログインします (外部ユーザとは、コミュニティライセンス、カスタマーポータルライセンス、またはパートナーポータルライセンスを持つユーザです)。組織の内部ユーザは、単に従業員のログインフローに従い、各自の Salesforce ユーザ名およびパスワードを使用します。

 **メモ:** すべての認証オプションは、カスタム HTTPS Web アドレスでも動作します。

関連トピック:

[コミュニティのログイン、ログアウト、およびセルフ登録ページのカスタマイズ](#)

コミュニティ の SAML の設定

組織で既存のシングルサインオン機能を使用してユーザ認証を簡略化および標準化している場合、この機能をコミュニティにも拡張できます。

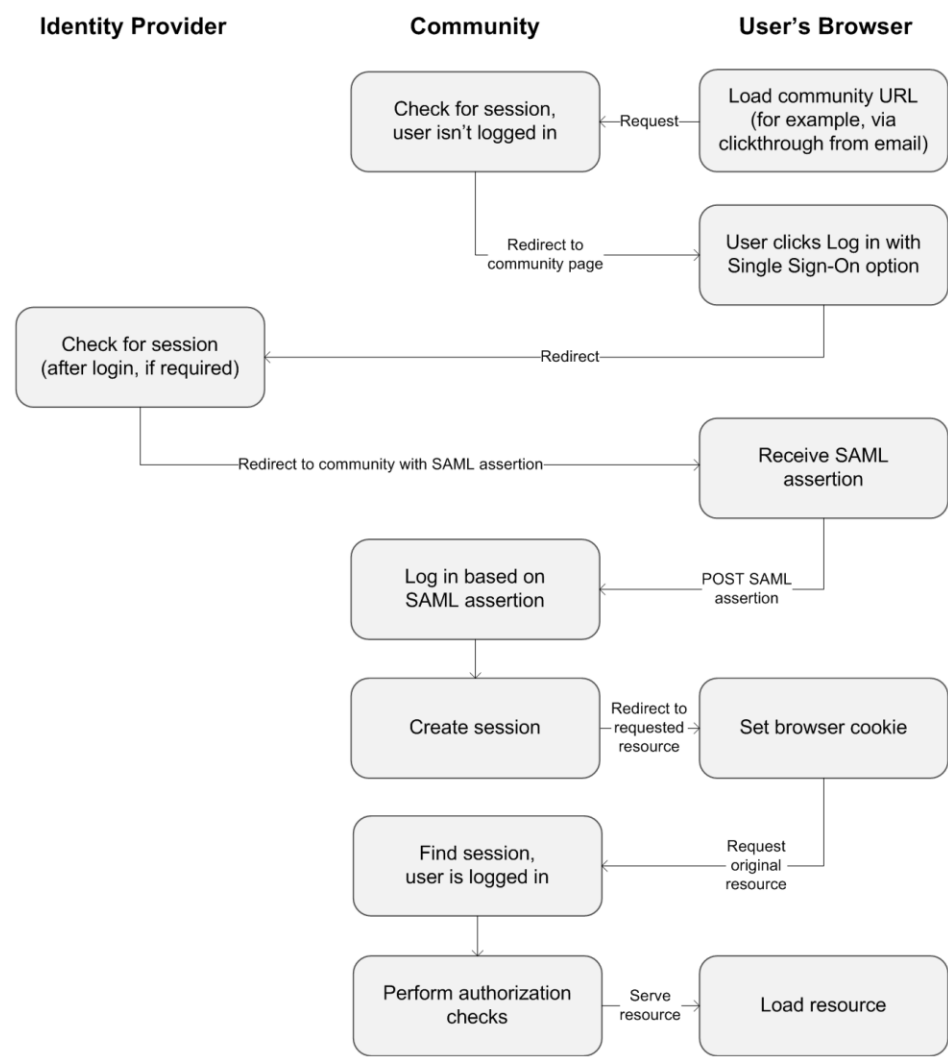
次の情報は、Security Assertion Markup Language (SAML) 認証プロトコルと、ID プロバイダを使用して組織のシングルサインオンを設定する方法について理解していることを前提としています。コミュニティに SAML を実装する場合、重要なのはログインに関連付けられているコミュニティ URL をシングルサインオンフローに使用することです。また、SAML アサーションの POST のコミュニティ URL に /login が含まれていることを確認します。

これは、ユーザのブラウザ、コミュニティ、および ID プロバイダ間で行われる SAML 要求と応答の処理の概要です。

エディション

使用可能なエディション:
Salesforce Classic

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



この表では、コミュニティの SAML アサーションに必須なものを、その他の種別の Salesforce ドメインに必須なものと比較しています。

要件	標準	ポータル	Force.com サイト	コミュニティ
SAML アサーションの POST が実行される URL。	login.salesforce.com	login.salesforce.com	login.salesforce.com	コミュニティ URL
アサーションで organization_id と portal_id は必須か	いいえ	はい – 属性として渡される	はい – 属性として渡される	いいえ

 **メモ:** ジャストインタイムプロビジョニングを使用して、コミュニティでポータルユーザを作成する場合に必須です。コミュニティ固有のポータルユーザは、portal_id

要件	標準	ポータル	Force.com サイト	コミュニティ
				を除外してプロビジョニングできます。
アサーションで siteUrl は必須か	いいえ	いいえ	はい – 属性として 渡される	いいえ

次のサンプル SAML アサーションでは、Acme 組織のサンプル顧客コミュニティについて、Recipient として指定されたコミュニティ URL を表示します。この例は、SAML 設定が1つの組織に当てはまります。

```
<samlp:Response ID="_f97faa927f54ab2c1fef230eee27cba21245264205456"
  IssueInstant="2009-06-17T18:43:25.456Z" Version="2.0">
  <saml:Issuer Format="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:nameid-format:
    entity">https://www.salesforce.com</saml:Issuer>

  <samlp:Status>
    <samlp:StatusCode Value="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:
      status:Success"/>
  </samlp:Status>

  <saml:Assertion ID="_f690da2480a8df7fcc1cbee5dc67dbbb1245264205456"
    IssueInstant="2009-06-17T18:43:25.456Z" Version="2.0">
    <saml:Issuer Format="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:
      nameid-format:entity">https://www.salesforce.com</saml:Issuer>

    <saml:Subject>
      <saml:NameID Format="urn:oasis:names:tc:SAML:1.1:
        nameid-format:unspecified">saml_portal_user_federation_id
      </saml:NameID>

      <saml:SubjectConfirmation Method="urn:oasis:names:tc:
        SAML:2.0:cm:bearer">
        <saml:SubjectConfirmationData NotOnOrAfter=
          "2009-06-17T18:48:25.456Z"
          Recipient="https://acme.force.com/customers/login/?
saml=02HKiPoin4f49GRMsOdFmhTgi_0nR7BBAflopdnD3gtixujECWpxr9klAw"/>
        </saml:SubjectConfirmation>
      </saml:Subject>

      <saml:Conditions NotBefore="2009-06-17T18:43:25.456Z"
        NotOnOrAfter="2009-06-17T18:48:25.456Z">

        <saml:AudienceRestriction>
          <saml:Audience>https://saml.salesforce.com</saml:Audience>
        </saml:AudienceRestriction>
      </saml:Conditions>

      <saml:AuthnStatement AuthnInstant="2009-06-17T18:43:25.456Z">

        <saml:AuthnContext>
          <saml:AuthnContextClassRef>urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:
```

```
        ac:classes:unspecified
      </saml:AuthnContextClassRef>
    </saml:AuthnContext>
  </saml:AuthnStatement>

</saml:Assertion>
</samlp:Response>
```

組織に複数の SAML 設定がある場合、前のサンプル SAML アサーションは当てはまりますが、Recipient の違いに注意してください。

- login の後のスラッシュは不要
- so パラメータは必須で、組織 ID の指定が必要

Recipient は次のようになります。

```
Recipient="https://acme.force.com/customers/login?so=00DD0000000JsCM"
```

コミュニティからログアウトすると、シングルサインオン用の SAML を使用して承認された外部ユーザは [ID プロバイダのログアウト URL] (コミュニティの SAML で設定されている場合) にリダイレクトされます。SAML 設定にアクセスするには、[設定] から [クイック検索] ボックスに「シングルサインオン設定」と入力し、[シングルサインオン設定] を選択します。

関連トピック:

https://developer.salesforce.com/page/Single_Sign-On_with_SAML_on_Force.com

認証プロバイダの設定

[設定] の [認証プロバイダ] ページで認証プロバイダを設定し、コミュニティログインページにそれらを表示することを選択した場合、外部ユーザは Facebook[®]、Janrain[®]、または別の Salesforce 組織などからログイン情報を使用してログインできます。

 **メモ:** 次の情報は、認証プロバイダを使用したシングルサインオンについて理解していることを前提としています。

デフォルトのログインページではなくカスタムの Visualforce ログインページを使用している場合、認証プロバイダの詳細ページの [シングルサインオン初期化 URL] をカスタムログインボタンのリダイレクト先 URL として使用します。例:

```
https://login.salesforce.com/services/auth/sso/orgID/URLsuffix?community=https://acme.force.com/support
```

認証プロバイダとして Janrain を使用している場合、サイトにリリースされている Janrain のログインウィジェットに以下を渡すことができます。

```
janrain.settings.tokenUrl='https://login.salesforce.com/services/authcallback/orgID/URLsuffix'+
'?flowtype=sso&community='+encodeURIComponent('https://acme.force.com/customers');
```

関連トピック:

[コミュニティのログイン、ログアウト、およびセルフ登録ページのカスタマイズ](#)

OAuth を使用する認証フローの設定

組織でコミュニティとモバイルアプリケーションやデスクトップアプリケーションなどのカスタムブランドアプリケーションを統合する場合、OAuth を使用してブランド名が入ったログインページを作成できます。

次の情報は、OAuth プロトコルとリモートアクセスアプリケーションの認証フローについて理解していることを前提としています。コミュニティでは、ユーザ名パスワード OAuth 認証フローおよび SAML アサーションフローを除く使用可能なすべての認証フローがサポートされます。コミュニティにブランド OAuth フローを実装する場合、コミュニティ URL を使用するように認証 URL を設定します。認証フローで、ユーザにアプリケーション承認ページが表示されるようになります。

エディション

使用可能なエディション:
Salesforce Classic

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

 **メモ:** セキュリティ対策として、システム管理者が他のユーザとしてログインしている間は、そのユーザの OAuth データアクセスを承認できません。たとえば、サードパーティアプリケーションへのシングルサインオンなど、ユーザアカウントへの OAuth アクセスを承認できません。

たとえば、次のような認証 URL を使用してユーザを認証するとします。

```
https://login.salesforce.com/services/oauth2/authorize?
response_type=token&client_id=your_app_id&redirect_uri=your_redirect_uri
```

login.salesforce.com ホスト名をコミュニティ URL へのフルパスで置き換えます。

```
https://acme.force.com/customers/services/oauth2/authorize?
response_type=token&client_id=your_app_id&redirect_uri=your_redirect_uri
```

正常に実装されていれば、この URL によりユーザはコミュニティログインページに移動します。アプリケーションを認証したら、ユーザアクセストークンを設定し、将来の認証に備えてトークンを更新します。トークンエンドポイントの要求で、次のようにホストをコミュニティで置き換えます。

```
https://acme.force.com/customers/services/oauth2/token
```

 **メモ:** access_token を取得したら、認証ヘッダー要求でベアータークンとして渡すことができます。コミュニティへの REST API コールの例を次に示します。

```
https://acme.force.com/customers/services/data/v32.0/ -H "Authorization: Bearer
00D500000000IehZ\!AQcAQH0dMHZfz972Szmpkb58urFRkgeBGsxL_QJWwYMfAbUeeG7c1E6
LYUfiDUkWe6H34r1AAwOR8B8fLEz6n04NPGRrq0FM"
```

関連トピック:

https://developer.salesforce.com/page/Digging_Deeper_into_OAuth_2.0_on_Force.com

https://developer.salesforce.com/page/Using_OAuth_to_Authorize_External_Applications
[salesforce_chatter_rest_api.pdf](#)

追加機能の有効化

コミュニティでのインテグレーションの有効化

コミュニティでは、コミュニティケースフィード、Chatterの質問、質問-to-ケース、アイデア、Salesforceナレッジなど、追加のインテグレーションを有効化して、内部のコミュニティメンバーと顧客間のコラボレーションを増やし、ネットワークを最適化できます。

コミュニティを実装したら、他の Salesforce 機能を統合して範囲を拡張することを検討してください。

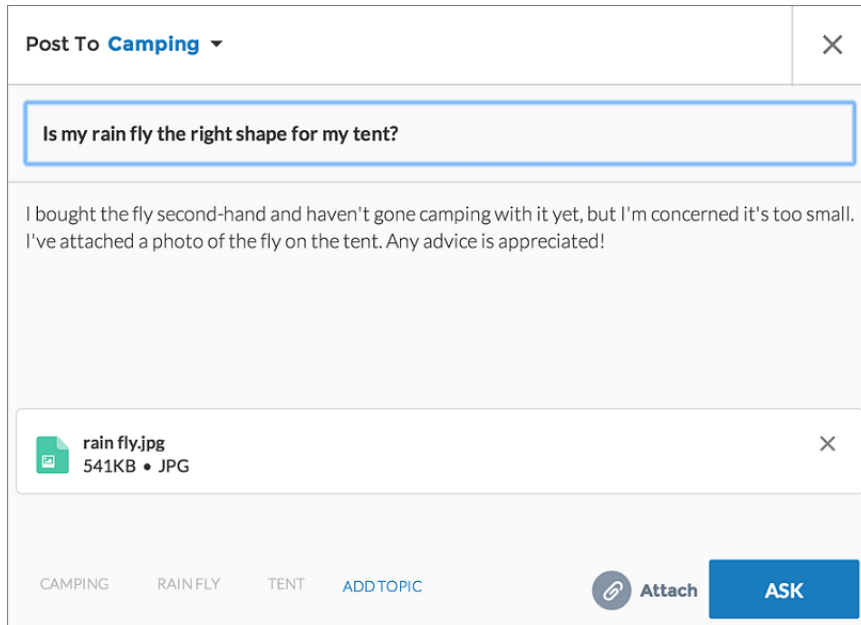
- [コミュニティでの Chatter の質問の有効化](#)
- [コミュニティでの質問-to-ケースの設定](#)
- [コミュニティケースフィードの設定](#)
- [コミュニティでの Chatter アンサーの有効化](#)
- [コミュニティでのアイデアの有効化](#)
- [コミュニティでの Salesforce ナレッジの有効化](#)
- [コミュニティでの外部ユーザの承認の設定](#)
- [パートナーユーザに対するリードの有効化](#)
- [外部ユーザのレポート管理の設定 — レポートの作成と編集](#)

コミュニティでの Chatter の質問の有効化

Chatter の質問は、ユーザが Chatter フィード、グループ、およびレコードで質問と回答ができるようにすることで、コミュニティエンゲージメントを促進するのに役立ちます。ユーザのグループおよびコミュニティのメンバーは、Chatter で投稿にコメントする場合と同じ要領で、Chatter で質問に回答できます。Napili テンプレートで構築されたコミュニティのメンバーは、質問にファイルを添付することもできます。

コミュニティへの Chatter の質問の設定は、質問アクションをグローバルパブリッシャーレイアウトに追加するだけで行えます。組織が Summer '14 以降で作成された場合、質問アクションは自動的に追加されていますが、見やすくするために左端にドラッグすることをお勧めします。

 **メモ:** Chatter の質問は、Koa および Kokua コミュニティテンプレートで作成されたコミュニティでは使用できません。



1. [設定]から、[クイック検索] ボックスに「パブリッシャーレイアウト」と入力し、[パブリッシャーレイアウト]を選択します。
2. グローバルパブリッシャーレイアウトの横にある [編集] をクリックします。
3. 質問アクションをパレットからグローバルパブリッシャーレイアウトにドラッグします。質問アクションがすでにレイアウトに表示されている場合は、目的の場所にドラッグします。
4. [保存] をクリックします。

 **メモ:** グループまたはレコードでカスタマイズしたパブリッシャーレイアウトを使用している場合、質問アクションがそれらのレイアウトにも追加されたことを確認します。

エディション

使用可能なエディション:
Salesforce Classic

Chatter の質問を使用可能なエディション: **Group** Edition、**Professional** Edition、**Developer** Edition、**Performance** Edition、**Enterprise** Edition、および **Unlimited** Edition

ユーザ権限

グローバルパブリッシャーレイアウトを編集する

- 「アプリケーションのカスタマイズ」

コミュニティへの質問-to-ケースの設定

質問-to-ケースにより、モデレータが Chatter の質問からケースを作成できるため、顧客の問題をより簡単に追跡および解決できます。質問-to-ケースは、Chatter の質問が有効化されているすべてのコミュニティで使用できます。

「Chatter のモデレート」ユーザ権限を持つユーザは、フィードで直接質問からケースを作成できます。Lightning プロセスビルダーで (ワークフロールールに似ている) プロセスを設定し、指定された条件を満たす質問から自動的にケースを作成することもできます。質問から作成されたケースはキューに追加され、サポートエージェントが要求できるようになります。

エディション

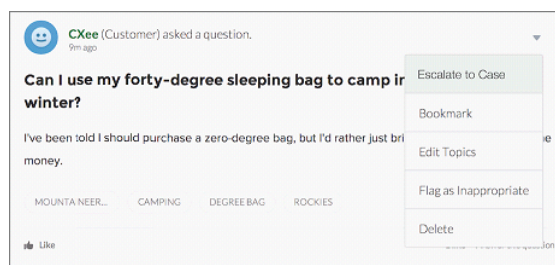
使用可能なエディション:
Salesforce Classic

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

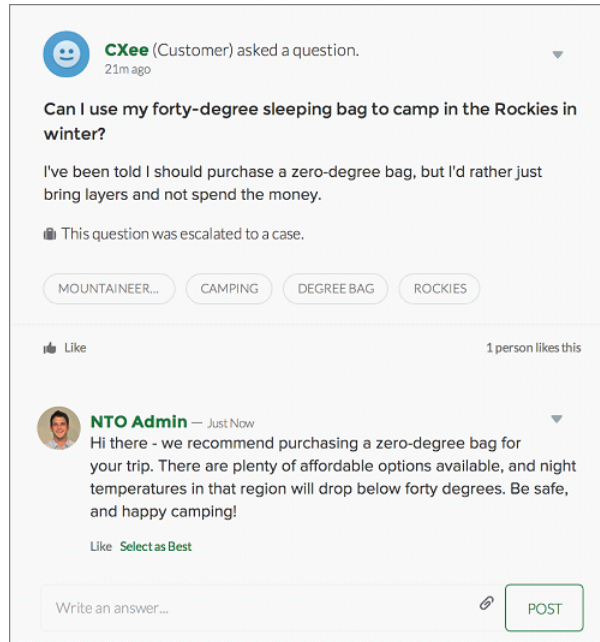
ユーザ権限

コミュニティに質問-to-
ケースを設定する

- 「アプリケーションの
カスタマイズ」



エージェントが解決策を見つけたら、ケースから直接質問に回答できます。顧客は質問上または[私のケース]ビューでエージェントの回答を確認します。エージェントは、返信をコミュニティに表示するか、質問した顧客のみに表示するかを選択します。



質問-to-ケースを設定する手順は、次のとおりです。

1. コミュニティで質問-to-ケースを有効化します。
 - a. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「サポート設定」と入力し、[サポート設定] を選択します。
 - b. [Salesforce で質問-to-ケースを有効化] を選択します。
 - c. [保存] をクリックします。
2. [ケースの詳細] ビューに [Chatter からの質問] 項目を追加します。
3. [ケースにエスカレーション] アクションを [フィード項目レイアウト] に追加します。
4. [ケースにエスカレーション] アクションのレイアウトをカスタマイズします。
5. 必要に応じて次のカスタマイズを実行します。
 - a. 質問から作成されるケースのキューを設定します。
 - b. 未解決の質問のうち、指定された条件を満たす質問から自動的にケースを作成するプロセスを設定します。

ステップ 2～5 の詳細は、Salesforce ヘルプで「質問-to-ケースの設定」を検索してください。

コミュニティケースフィードの設定

コミュニティケースフィードでは、統合されたフィードでコミュニティユーザーとサポートエージェントがすべてのケースのやりとりを参照でき、エージェントはより多くのアクションをコンソールから直接実行できます。コミュニティケースフィードを設定するには、組織で有効にし、コミュニティのケースページが適切に設定されていることを確認します。

重要: コミュニティケースフィードを設定する前に、「[コミュニティケースフィードの考慮事項](#)」を確認してください。

1. コミュニティケースフィードを有効にします。
 - a. [設定]から、[クイック検索]ボックスに「サポート設定」と入力し、[サポート設定]を選択します。
 - b. [コミュニティケースフィードを有効化]を選択します。
 - c. 必要に応じて、[ケース投稿のメール通知を有効化]を選択します (推奨)。
 - d. [保存]をクリックします。
2. コミュニティが Salesforce タブと Visualforce を使用して構築された場合、ケースページに Chatter フィードが含まれていることを確認します。
3. コミュニティで Koa、Kokua、または Napili テンプレートを使用している場合、有効なケースの詳細ページがコミュニティケースフィードをサポートしていることを確認します。
 - a. コミュニティビルダーで、 をクリックします。
 - b. [ページ管理]をクリックします。
 - c. [名前]列で[ケースの詳細]を検索し、割り当てられている有効なページが[Chatterのケースの詳細](デフォルト)または[レコードの詳細]であることを確認します。

Case Detail

Chatter Case Detail

The page that displays a customer case.

有効なケースの詳細ページを変更した場合は、変更を公開します。

重要: コミュニティケースフィードが有効になっていて、[基本ケースの詳細]を有効なケースの詳細ページとして使用している場合、外部ユーザーのケースフィードにはケースコメントのみが表示されます (Chatter 投稿およびメールは表示されません)。これにより外部ユーザーへのケースの表示は大幅に制限されます。ユーザーにそれぞれのケースのやりとりを完全に表示するには、[Chatter ケースの詳細] または [レコードの詳細] を有効なケースの詳細ページとして使用します。

エディション

使用可能なエディション:
Salesforce Classic

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

ユーザー権限

コミュニティケース
フィードを有効にする

- 「アプリケーションのカスタマイズ」
- 組織でのコンパクト
ケースフィードの有効
化

コミュニティケースフィードの考慮事項

コミュニティケースフィードを設定する前に、次の重要な情報を確認してください。

コミュニティケースフィードが有効な場合:

- エージェントは、コンソールケースフィードで[コミュニティ]アクションを使用して、コミュニティの質問に回答したり、ケースに関する非公開および公開の Chatter 投稿を作成したりすることができます。
- エージェントは、外部コミュニティユーザのケースフィードで公開済み Chatter 投稿およびメールを公開または非表示にすることができます。
- ケースへのアクセス権を持つ外部コミュニティユーザには、関連付けられた Chatter 投稿、質問、およびメールがケースフィードに表示されます。

ケース投稿のメール通知が有効な場合:

- ケース取引先責任者は、他のユーザがケースで外部参照可能な投稿を行ったときにメールで通知されます。ユーザは、メールに返信することで投稿にコメントできます。
- ワークフローでトリガされる通知などのカスタムメール通知設定をすでに使用している場合は、この設定を選択するとメール通知が重複する可能性があります。
- Napili テンプレートまたは Salesforce タブと Visualforce で構築されたコミュニティのユーザは、メール通知設定の [ユーザが次の動作をした場合にメール送信...] で [私のいずれかのケースに投稿] を選択解除することで、これらの通知を無効にできます。

エディション

使用可能なエディション:
Salesforce Classic

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

コミュニティでの Chatter アンサーの有効化

Chatter アンサーは、ユーザが質問を投稿して他のユーザやサポートエージェントから回答やコメントを受け取れる、セルフサービスのサポートコミュニティです。

Salesforce Communities で Chatter アンサーを設定する手順の概要は、次のとおりです。

1. Chatter アンサーを有効化します。
 - a. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「Chatter アンサー設定」と入力し、[Chatter アンサーの設定] を選択します。
 - b. [Chatter アンサーを有効化] を選択します。
2. コミュニティメンバーに、組織内の次のオブジェクトへのアクセス権があることを確認します。
 - 質問
 - ナレッジ記事
 - データカテゴリ
3. Chatter アンサーのゾーンを作成します。

エディション

使用可能なエディション:
Salesforce Classic

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

ユーザ権限

Salesforce Communities で
Chatter アンサーを有効化
する

- 「アプリケーションの
カスタマイズ」

- a. Chatter アンサーのゾーンを有効化します。
 - b. [公開] 設定を、ゾーンを表示するコミュニティに設定します。
 - c. 組織から公開グループを選択して、[カスタマーサポートのエージェントグループ] として指定することをお勧めします。
4. [Q&A] タブをコミュニティに追加します。
- a. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「すべてのコミュニティ」と入力し、[すべてのコミュニティ] を選択します。次に、コミュニティ名の横にある [管理] をクリックします。
 - b. [管理] > [タブ] をクリックします。
 - c. [Q&A] タブを [選択されたタブ] リストに追加します。
 - d. [保存] をクリックします。
 - e. [閉じる] をクリックします。
5. アクセスが必要なプロファイルに [Q&A] タブが表示されるようにします。
- a. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「プロファイル」と入力し、[プロファイル] を選択します。
 - b. [Q&A] タブを表示するプロファイルで [編集] をクリックします。
 - c. [標準タブの設定] の下で、[Q&A] タブを [デフォルトで表示] に設定します。
 - d. [保存] をクリックします。

コミュニティで Chatter アンサーを有効にしたら、次の追加リリースオプションを検討してください。

- 公開 Force.com サイト (ポータルの有無は任意)
- ブランド設定、カスタマイズしたランディングページ、およびコミュニティ内での Chatter アンサーへのカスタムアクセスを提供する Visualforce タブ

Chatter アンサーが有効なコミュニティにユーザがセルフ登録した場合、ユーザの Chatter アンサーユーザ権限は自動的に設定されません。そのコミュニティユーザに対して Chatter アンサーの権限を設定してください。

コミュニティでのアイデアの有効化

アイデアでは、ユーザのグループがアイデアの投稿、アイデアに対する投票やコメント投稿を行うことができます。コミュニティでアイデアを有効化すると、オンラインのわかりやすい方法で、革新的なアイデアを訴求、管理、および紹介できます。

アイデアの組織全体の設定を管理する手順の概要は、次のとおりです。

1. [設定] から、[クイック検索] ボックスに「アイデアの設定」と入力し、[アイデアの設定] を選択します。
 - a. 組織のアイデアを有効にするには、[アイデアの有効化] チェックボックスをオンにします。
 - b. 必要に応じて、[テキストの書式設定、画像、リンクを有効にする] をオンにして、アイデアのHTMLエディタを有効化します。アイデアを投稿したりコメントを付けたりするときに、このエディタによってユーザはWYSIWYG HTML 編集と画像参照の機能を使用できるようになります。
HTML エディタは一度有効化すると、無効化できません。
 - c. ページ上部の[カテゴリ]メッセージの下にある[有効化]ボタンをクリックして、複数選択式の[カテゴリ]項目が有効になっていることを確認します。このボタンは、組織がすでに[カテゴリ]項目を有効にしている場合は表示されません。
 - d. アイデアのメンバーが複数のカテゴリを1つのアイデアに関連付けられるようにするには、[カテゴリの有効化] をオンにします。カテゴリの複数選択は一度有効化すると、無効化できません。
 - e. ユーザが各ゾーンでの活動に基づいてポイントや評価を獲得できるようにするには、[評価を有効化] をオンにします。
 - f. [アイデアの半減期 (日数)] 項目に、日数を入力します。
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められます。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。
2. アイデアの項目を定義し、カスタマイズする手順は、次のとおりです。
 - a. [カテゴリ] 項目と[状況] 項目の選択リスト値を定義します。
コミュニティに含めるゾーンに、カテゴリと状況を追加したことを確認します。
 - b. 標準項目とカスタム項目に項目レベルセキュリティを設定します。
 - c. カスタム項目を作成し、入力規則を設定します。
カスタム項目は、[アイデアの投稿] ページや[アイデアの詳細] ページの[追加情報] セクションに表示されます。
 - d. 必要に応じて、[添付ファイル] 項目をレイアウトに追加し、項目レベルセキュリティを設定してユーザがファイルをアイデアに追加できるようにします。
3. ゾーン内でエキスパートを有効化するには、該当ユーザを含む公開グループを作成します。

エディション

使用可能なエディション:
Salesforce Classic

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

ユーザ権限

アイデアの設定をカスタマイズする

- 「アプリケーションのカスタマイズ」

4. 必要に応じて、組織の [アイデアのテーマ] を有効化します。
5. ゾーンを1つ以上作成してアイデアを論理グループに整理し、ゾーンをコミュニティに関連付けます。
6. アイデアページレイアウトをカスタマイズして、目的の情報を表示します。
7. 攻撃的な表現がゾーンで使用されるのを防止する入力規則を作成します。
8. アイデアに対するコメントについて Apex トリガと入力規則を設定します。
9. コミュニティメンバーとモデレータのユーザプロフィールを有効化し、プロフィールがアイデアにアクセスできるようにします。
10. [アイデア] タブと [アイデアのテーマ] タブをコミュニティに追加します。

コミュニティでの Salesforce ナレッジの有効化

エディション

使用可能なインター

フェース: Salesforce Classic

コミュニティが使用可能なエディション: **Enterprise** Edition、**Performance** Edition、**Unlimited** Edition、**Developer** Edition

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

有料オプションで Salesforce ナレッジを使用可能なエディション: **Enterprise** Edition および **Unlimited** Edition

Salesforce ナレッジを有効化して、コミュニティユーザがナレッジ記事を参照できるようにします。

Salesforce 組織に Salesforce ナレッジライセンスがある場合は、コミュニティを使用して知識ベースの記事にアクセスできます。Salesforce ナレッジを有効化した後、次のステップを完了して、コミュニティで記事を参照します。

1. プロファイルを更新します。

- カスタマーコミュニティユーザプロファイル、カスタマーコミュニティプラスユーザプロファイル、またはパートナーコミュニティユーザプロファイルをコピーし、コミュニティユーザと共有する記事タイプの「参照」権限を有効にします。
- [記事] (または [ナレッジ]) タブのタブの表示が [デフォルトで表示] になっていることを確認します。
- 詳細ページの下部にある [プロファイルの編集] をクリックして、新しいプロファイルを有効にします。

2. 各コミュニティに [ナレッジ] タブを追加します。

 **メモ:** 「Knowledge One」権限のないコミュニティメンバーは、コミュニティからナレッジにアクセスできません。また、Salesforce1 モバイルブラウザアプリケーションやダウンロード可能アプリケーションを使用してコミュニティのナレッジにアクセスすることもできません。

3. コミュニティユーザに異なるカテゴリグループ表示を設定する場合は、権限セット、プロファイル、またはロールにより表示設定を変更します。たとえば、カスタマーコミュニティユーザプロファイルを持つユーザのプロファイルでデータカテゴリの表示を変更することにより、そのユーザが特定のカテゴリグループの記事を表示できなくすることができます。

4. 記事を作成するユーザに、記事を作成したり変更したりする際に選択すべきチャネルオプションがあることを通知します。カスタマーコミュニティライセンスまたはカスタマーコミュニティプラスライセンスを持つユーザの場合は [顧客] を、パートナーコミュニティライセンスを持つユーザの場合は [パートナー] を選択します。適切なチャネルが選択されない場合、記事はコミュニティで公開されません。

ユーザ権限

コミュニティを作成、カスタマイズ、有効化する

- 「コミュニティの作成および設定」

および更新しようとしているコミュニティのメンバーである

Salesforce ナレッジを設定するために、記事タイプと記事アクションを作成し、カテゴリグループの割り当てを変更する

- 「アプリケーションのカスタマイズ」

および

「Salesforce ナレッジの管理」

ユーザライセンスを割り当てる

- 「内部ユーザの管理」

データカテゴリを作成する

- 「データカテゴリの管理」

コミュニティでの外部ユーザの承認の設定

コミュニティのカスタマーユーザとパートナーユーザは、レコードの承認者として割り当てるか、キューに直接追加することができます。これらのユーザは、レコードの[私の承認]および[承認履歴]関連リストを参照してそこからアクションを実行できます。承認をChatterフィードから直接トリガすることもできます。

承認プロセスでは、Salesforceでレコードを承認する方法を自動化します。承認プロセスでは、承認申請者やプロセスの各ポイントでの実行内容など、承認の各ステップについて指定します。

メモ:

- 大規模カスタマーポータルや認証Webサイトなど、大規模ライセンスのユーザはレコードを承認できません。
- 従来のポータルライセンスを持つ外部ユーザは、コミュニティのレコードを承認できますが、ポータルのレコードは承認できません。

承認またはキューを設定するときに、参照項目を使用してカスタマーユーザとパートナーユーザを検索します。

たとえば、承認を設定するときに、自動的にカスタマーユーザを承認者として割り当てるには、ルックアップリストを使用してユーザを検索および指定します。

承認ワークフローでメール通知を設定した場合、メールはコミュニティのメンバーシップに基づいて送信されます。ユーザが複数の有効なコミュニティのメンバーである場合、メールは最も古い有効なコミュニティから送信されます。メールに含まれるリンクをクリックすると、ユーザはコミュニティ内の承認に直接移動します。

Salesforce1では、ユーザが[承認履歴]関連リストを参照してそこからアクションを実行できますが、承認申請は送信できません。承認申請を送信するには、Salesforceフルサイトから実行する必要があります。

エディション

使用可能なエディション:
Salesforce Classic

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

ユーザ権限

承認プロセスを作成、編集、削除、またはコピーする

- 「アプリケーションのカスタマイズ」

キュー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」

および

「公開リストビューの管理」

パートナーユーザに対するリードの有効化

パートナーユーザに対してリードを有効化し、コミュニティ内でリードのアクセスや作成ができるようにします。

コミュニティ内のパートナーユーザに対してリードを有効化すると、リードをそれらのメンバーに割り当てることができます。また、パートナーユーザは、リストビューでリードを編集、作成、インポート、一括更新することもできます。

- [コミュニティ管理] で、[管理]>[タブ] をクリックし、[リード] タブをコミュニティで使用可能なタブのリストに追加します。
 - [設定] で、タブ表示とオブジェクト権限を設定します。これらをプロファイルに設定することも、権限セットを使用して設定することもできます。これらの権限を選択的に適用する場合は、権限セットを使用することをお勧めします。
 - 権限セットを使用する場合、リードの次の設定を使用します。
 - [タブの設定] で [利用可] および [参照可能] を選択します。
 - [オブジェクト設定] で [参照]、[作成]、および [編集] を選択します。
 - パートナーユーザプロファイルなどのプロファイルを使用する場合、リードタブ設定を [デフォルトで表示] に設定し、リードに対する「参照」、「作成」、および「編集」オブジェクト権限を有効化します。
 - 必要に応じて、パートナーに対して高度な機能を有効化する追加の権限を割り当てることができます。これらの権限を一部のパートナーユーザにのみ適用する場合は、別個の権限セットを作成することをお勧めします。
-  **メモ:** 従来のポータルライセンスを持つパートナーユーザは、コミュニティではこれらの高度な機能を使用できますが、ポータルでは使用できません。

エディション

使用可能なエディション:
Salesforce Classic

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

ユーザ権限

パートナーユーザに対してリードを有効化する

- 「プロファイルと権限セットの管理」

機能	必要なパートナーユーザ権限
コミュニティで [リード] タブの [リードのインポート] リンクを使用してリードをインポートする。	「リードのインポート」
パートナーユーザがリードをインポートする場合、コミュニティで [取引先] タブおよび [取引先責任者] タブの [組織の取引先と取引先責任者のインポート] リンクを使用して取引先と取引先責任者のインポートを許可することが適切な場合があります。	および 必要に応じて「個人データのインポート」
[状況の変更] ボタンを使用して複数のリードの状況を変更する。	「リードの管理」
[所有者を変更] ボタンを使用して複数のリードの所有者を変更する。	「リード所有者の移行」

外部ユーザのレポート管理の設定 — レポートの作成と編集

コミュニティパートナーおよびカスタマーユーザは、自分の個人フォルダ、および十分な権限がある場合は非公開の共有フォルダにあるレポートを作成および編集できます。ユーザのプロファイルまたは権限セットを使用して、パートナーおよびカスタマーユーザにレポートの作成および編集権限を付与できます。必要な権限を付与したユーザは、ドラッグアンドドロップ型のレポートビルダーツールを使用できます。

重要: Summer '13 より前のリリースから存在する組織の場合は、外部ユーザ権限を付与する前に、レポートとダッシュボードの拡張共有を有効にする必要があります。「[Analytics Folder Sharing](#)」を参照してください。

外部ユーザがレポートを作成、カスタマイズ、および削除するには、レポートビルダーツールを使用する必要があります。

データ表示は、パートナーまたはカスタマーが属するユーザロールと組織の共有ルール の2つに基づきます。組織の項目レベルセキュリティが適用されます。つまり、項目が外部ユーザに対して非表示になっている場合、パートナーおよびカスタマーユーザのレポートビルダーにその項目は表示されません。

1. 外部ユーザにレポートの作成および編集を許可するには、カスタムプロファイルまたは権限セットから「レポートの作成とカスタマイズ」、「レポートビルダー」、および「私のレポートを編集」権限を有効にします。外部ユーザにレポートデータのエクスポートを許可するには、「レポートのエクスポート」権限も割り当てます。

[設定] から、[クイック検索] ボックスに「権限セット」と入力し、[権限セット] または [プロファイル] を選択します。次の権限を割り当てます。

レポートの作成と編集に必要な外部ユーザ権限

個人フォルダ内のレポートを作成、カスタマイズ、および削除する	「レポートの作成とカスタマイズ」 および 「レポートビルダー」
閲覧者アクセス権のある非公開の共有フォルダ内の自分のレポートを作成、カスタマイズ、および削除する	「私のレポートを編集」 および 「レポートビルダー」
レポートデータをエクスポートする	「レポートのエクスポート」

カスタマーコミュニティプラスやパートナーコミュニティなどのライセンスを持つすべてのロールベースの外部ユーザに、レポートを作成および編集する権限を付与できます。また、カスタマーポータルや Gold Partner など、すべての従来のロールベースのポータルライセンスにも権限を付与できます。

エディション

使用可能なエディション:
Salesforce Classic

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

ユーザ権限

権限セットを作成するか
プロファイルでカスタム
権限を有効にする

- 「プロファイルと権限セットの管理」

ユーザに権限セットを割り当てる

- 「権限セットの割り当て」

外部ユーザとレポート
フォルダを共有する

- 「マネージャ」フォルダアクセス権または「公開フォルダのレポートを管理」

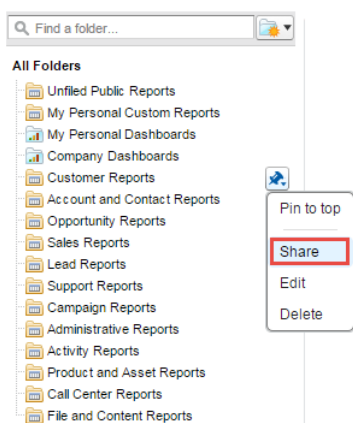
 メモ:

- これらの権限は、カスタマーコミュニティや大規模カスタマーポータル、Service Cloud ポータル、および認証 Web サイトなどの大規模ユーザライセンスでは使用できません。
- 従来のポータルライセンスを持つ外部ユーザは、コミュニティのレポートを作成および編集できますが、ポータルのレポートは作成および編集できません。

2. 外部ユーザに非公開の共有フォルダにあるレポートの作成または編集を許可するには、そのフォルダの「閲覧者」アクセス権を付与します。

[フォルダ] ビューの [レポート] タブで、共有するフォルダの横にある  をクリックし、[共有] を選択します。

-  **メモ:** パートナーおよびカスタマーユーザは、[未整理公開レポート] フォルダにあるレポートの作成、編集、参照はできません。



外部ユーザがアクセスできるオブジェクト、項目、およびカテゴリによっては、レポートの作成時に UI にカスタムレポートタイプが表示されることがあります。カスタムレポートタイプに含まれる項目またはオブジェクトへの参照アクセス権がユーザに付与されている場合、そのカスタムレポートタイプが表示されます。

コミュニティに関するユーザの教育

コミュニティ内での個人連絡先情報の共有

ユーザは、顧客およびパートナーなどの外部ユーザや、ログインなしでアクセスできる公開ページを参照するゲストユーザに対して、プロフィールに含まれるどの情報を表示するかを指定できます。

他のコミュニティメンバーとやりとりする場合、表示およびアクセス可能にすることと個人連絡先情報の保護とのバランスを取ることが重要です。役職、電話番号、その他の詳細は、内部組織外に公開したくないことがあります。顧客およびパートナーは、すべての連絡先情報を他の顧客やパートナーに表示したくないことがあります。

表示を制御するには、ユーザインターフェースまたは API を使用します。従業員のみ、社外のコミュニティのメンバー、またはログインが不要なゲストユーザに対して項目を公開することを選択できます。一部の項目は、コミュニティにアクセスする全員に常に表示されます。項目によっては3レベルの表示を設定できるものもあれば、それより少ないレベルの項目もあります。

- 従業員 — 内部組織のメンバーのみが表示できます。
- 外部 — 内部組織のメンバーおよび外部メンバー (顧客やパートナーなど) が表示できます。外部ユーザとは、コミュニティのユーザ、カスタマーポータルまたはパートナーポータルライセンスを持つユーザです。
- 公開 — ログインなしでアクセスできる公開ページを参照するゲストユーザを含め、誰でも表示できます。ゲストユーザは、各サイトまたはコミュニティに関連付けられたゲストユーザライセンスを使用して、コミュニティの公開ページにアクセスできます。

API で、User オブジェクトの項目を `true` に設定すると、項目名で指定された種別のユーザ (外部ユーザまたはゲストユーザ) に表示されるようになります。

連絡先情報の表示に関する次のヒントを考慮してください。

- 選択した設定は、自分がメンバーであるすべてのコミュニティに適用されます。
- 連絡先情報項目の表示が制限されているユーザの場合、ユーザインターフェースと API では表示内容に違いがあります。
 - ユーザインターフェースでは、制限された項目は、コミュニティでは通常表示されても、プロフィールでは非表示になります。組織でプロフィール情報を Visualforce のカスタムページで表示する場合、項目は表示されても、その値は #N/A になります。
 - API では、`false` に設定された項目には #N/A という値が返されます。
- コミュニティの他のパートナーおよび顧客は、プロフィールの非表示項目の情報を検索できませんが、会社の内部組織のユーザはこの情報を検索できます。

連絡先情報のデフォルトの表示設定

次のテーブルに、連絡先情報のデフォルトの表示設定および表示の制限オプションをまとめます。

連絡先情報	デフォルトの表示	ユーザインターフェースでの設定場所	表示の制限オプション	Userオブジェクトでの API コントロール
名 姓 ニックネーム 自己紹介	Public	あなたの名前 > [連絡先情報の編集] にアクセスし、[バージョン情報] をクリック	システム管理者がニックネーム表示を有効化するか、この情報を表示するカスタムページを作成しない限り、これらの項目が常に全員に表示されます。システム管理者がニックネーム表示を有効化した場合、ほとんどの場所で氏名の代わりにニックネームが表示されます。	なし
役職	外部	あなたの名前 > [連絡先情報の編集] にアクセスし、[バージョン情報] をクリック	従業員、外部、または公開	UserPreferencesShowTitleToExternalUsers UserPreferencesShowTitleToGuestUsers  メモ: ゲストユーザの設定が <code>true</code> の場合、外部メンバーの設定が <code>false</code> でも役職項目は外部メンバーに表示されます。
プロフィール写真	外部。アクセス権のないユーザにはストック写真が表示されます。	プロフィールページで、写真の下にある [更新] (写真が追加されていない場合は [写真の追加]) をクリックし、[Show in communities with publicly accessible pages] (公開されているページでコミュニティ	外部または公開	UserPreferencesShowProfilePicToGuestUsers

連絡先情報	デフォルトの表示	ユーザインターフェイスでの設定場所	表示の制限オプション	Userオブジェクトでの API コントロール
		を表示)」を選択		
市区郡	従業員数	あなたの名前 > [連絡先情報の編集] にアクセスし、[取引先責任者] をクリック	従業員、外部、または公開	 メモ: 項目の表示を制御する設定ペアごとに、ゲストユーザの設定が <code>true</code> の場合、外部メンバーの設定が <code>false</code> でも項目は外部メンバーに表示されます。 UserPreferencesShowCityToExternalUsers UserPreferencesShowCityToGuestUsers UserPreferencesShowCountryToExternalUsers UserPreferencesShowCountryToGuestUsers UserPreferencesShowEmailToExternalUsers UserPreferencesShowEmailToGuestUsers UserPreferencesShowFaxToExternalUsers UserPreferencesShowFaxToGuestUsers UserPreferencesShowManagerToExternalUsers UserPreferencesShowManagerToGuestUsers UserPreferencesShowMobilePhoneToExternalUsers UserPreferencesShowMobilePhoneToGuestUsers UserPreferencesShowPostalCodeToExternalUsers UserPreferencesShowPostalCodeToGuestUsers UserPreferencesShowStateToExternalUsers UserPreferencesShowStateToGuestUsers UserPreferencesShowStreetAddressToExternalUsers UserPreferencesShowStreetAddressToGuestUsers UserPreferencesShowWorkPhoneToExternalUsers UserPreferencesShowWorkPhoneToGuestUsers
国				
メール				
Fax				
携帯電話				
都道府県				
町名・番地				
勤務先電話番号				
郵便番号				

コミュニティへの移動

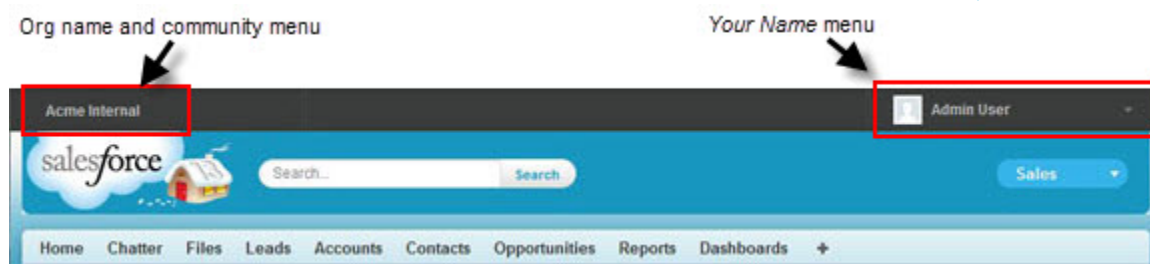
内部組織の作業と、コミュニティの顧客またはパートナーとのコラボレーションを、簡単に切り替えることができます。グローバルヘッダーはデフォルトでは使用できず、組織のシステム管理者がコミュニティメンバー用に有効にする必要があります。

- ☑ **メモ:** Winter'14以前にコミュニティを有効化した組織では、コミュニティを有効にすると、デフォルトで新しいグローバルヘッダーが表示されます。

エディション

使用可能なエディション:
Salesforce Classic

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



左側のメニューで、コミュニティと内部組織を切り替えることができます。

- 組織からコミュニティにアクセスするには、ドロップダウンの **組織名** の横にある ▼ をクリックし、切り替え先となるコミュニティを選択します。ドロップダウンに、自分がメンバーになっている [有効] コミュニティが表示されます。「コミュニティの作成および設定」権限がある場合は、自分がメンバーになっている [プレビュー] コミュニティも表示されます。
- 内部組織に戻るには、ドロップダウンのコミュニティ名の横にある ▼ をクリックして、自分の組織名を選択します。

コミュニティのメンバーではない内部ユーザには、会社名のみが表示されます。外部ユーザは、複数の有効なコミュニティに属している場合にのみドロップダウンメニューが表示されます。

- ☑ **メモ:** 1つの [有効] コミュニティにしか属していない外部ユーザに [プレビュー] コミュニティの URL が与えられている場合、[プレビュー] コミュニティではドロップダウンメニューは表示されません。

異なるブラウザタブで各コミュニティを開くと、複数のコミュニティを一度に操作できます。

内部組織とコミュニティの切り替えでは、ワークフローは中断されません。最後に作業していたページに自動的に戻るため、中断した場所から再開できます。

- ☑ **メモ:** 組織で [私のドメイン] を設定中であり、新しいカスタムドメインのリリースが完了していない場合にコミュニティから内部組織に切り替えると、代わりに Salesforce ログインページに移動します。登録済みでまだリリースされていない [私のドメイン] の URL を使用してログインした場合に、この状態になります。ドメインがリリースされた後でドロップダウンで組織を選択すると、期待どおりに内部組織に移動します。

右側の **あなたの名前** メニューには、連絡先情報の編集とログアウトを行うためのリンクが含まれています。内部ユーザの場合には、[ヘルプ&トレーニング]へのリンクも含まれ、ユーザ権限および有効な機能に応じて [設定] および他のツールへのリンクが含まれる場合もあります。組織で Lightning Experience を使用している場合、適切な権限を持つユーザは、スイッチャを使用して Salesforce Classic と新しいインターフェースを切り替えることができます。**あなたの名前** メニューの [Lightning Experience に切り替え] リンクを探してください。Communities は、Lightning Experience ではサポートされていないため、グローバルヘッダーからコミュニティの作成、管理、またはアクセスを行うには、Salesforce Classic に切り替える必要があります。

コミュニティ内の検索動作

コミュニティの検索機能によって、メンバーの操作性が決まります。コミュニティの検索は、コミュニティがコミュニティビルダーベースのテンプレートか、Salesforce タブ + Visualforce テンプレートのどちらを使用しているかに応じて異なります。通常、コミュニティ内で検索を行うと、そのコミュニティに固有の結果が返されます。

すべてのコミュニティ:

コミュニティの検索動作は、内部組織の検索とは異なります。

- 通常、コミュニティ内で検索を行うと、そのコミュニティ内から一致結果が返されます。異なるコミュニティの項目を検索するには、メンバーは現在のコミュニティを出て、他のコミュニティ内から検索する必要があります。
- コミュニティの検索結果でメンバーが参照できるのは、コミュニティで明示的に共有されている項目と、プロファイルまたは権限セットでアクセス権が付与された項目になります。これには、コミュニティで明示的に共有されていない社内コンテンツおよびレコードが含まれる場合があります。たとえば、ユーザプロファイルで取引先情報へのアクセスが許可されている場合、コミュニティで [取引先] タブが参照可能になっていなくても、メンバーは検索結果から取引先情報にアクセスできます。
- 外部コミュニティメンバーによって実行されるユーザ検索の場合、グローバル検索および拡張ルックアップ検索 ([すべての項目] オプションが選択されている) は、次の制限された項目セットをクエリします。
 - 名前
 - ユーザ名
 - ユーザ ID
 - 内容
 - メール
 - 電話
 - カスタム項目

たとえば、外部コミュニティメンバーがユーザ John Doe を別名 *jdoe* で検索し、この語が検索可能な項目に含まれていない場合、ユーザ John Doe は検索結果に含まれません。

- レコードおよびファイルの検索結果は、コミュニティ内で参照できるデータに制限されません。レコードの検索結果には、ユーザがアクセスできるすべてのコミュニティの全レコードが含まれます。ユーザ

エディション

使用可能なエディション:
Salesforce Classic

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

にアクセス権があれば、社内組織のレコードも参照できます。ファイル検索の場合、ユーザは次のファイルを参照できます。

- 所有しているファイル
 - 直接共有されているファイル
 - ライブラリ内のアクセス権のあるファイル
 - アクセス権のあるレコードに投稿されたファイル
 - グループに投稿されたファイルまたは該当のコミュニティで共有されているファイル
- オブジェクトをコミュニティで検索可能にするには、システム管理者が社内組織のオブジェクトの検索結果条件を有効にする必要があります。カスタムオブジェクトを検索可能にするには、オブジェクトが内部組織のタブに関連付けられている必要があります。

コミュニティビルダーベースのテンプレート Koa および Kokua を使用するコミュニティ:

- 主要検索コンポーネントを使用すると、コミュニティメンバーは特定のデータカテゴリ内の記事を検索できます。
- 記事リストコンポーネントには、主要検索で入力された検索語に基づく検索結果が表示されます。

コミュニティビルダーベースのテンプレート Napili を使用するコミュニティ:

- 検索パブリッシャーコンポーネントを使用すると、コミュニティメンバーはコミュニティで検索語を入力できます。
 - 検索結果コンポーネントには、記事とディスカッションに限定された検索結果のリストが表示されます。
-  **メモ:** コミュニティ管理でトピックが割り当てられている記事のみが、検索結果コンポーネントで入力されます。
- グローバル検索結果コンポーネントを使用すると、メンバーが検索結果を1つのタブ([すべて])か、ケース、取引先、取引先責任者、およびコミュニティで公開され各自にアクセス権があるその他のオブジェクト (カスタムオブジェクトを含む) の個別のタブで参照できます。
-  **メモ:** グローバル検索でカスタムオブジェクトを検索可能にするには、システム管理者がタブをそのカスタムオブジェクトに関連付ける必要があります。

Salesforce タブ + Visualforce を使用するコミュニティ:

- Chatterが組織で有効になっている場合、グローバル検索およびコンテキストフィード検索は、すべてのコミュニティ内でデフォルトで有効になります。
- グローバル検索を使用すると、メンバーは、レコード、ファイル、人、グループ、トピック、フィード投稿、コメントを検索できます。
- フィード検索()は、メンバーが特定のフィードコンテキスト(グループ、ユーザプロフィール、レコードフィード、コミュニティフィードなど)の情報を検索する場合に役立ちます。
- Chatter が有効になっていない場合、サイドバー検索がすべてのコミュニティで有効になります。
- サイドバー検索では、Chatter に固有の項目(フィード、グループ、ファイル、トピック、ユーザプロフィールなど)を検索できません。

コミュニティの外部ユーザのパスワードのリセット

外部ユーザのパスワードは、コミュニティをホストしている組織のユーザまたはシステム管理者がリセットできます。

いずれの場合も、外部ユーザのパスワードのリセットを開始すると、パスワードをリセットするためのリンクを含むメールがそのユーザに送信されます。ユーザによって開始されたパスワードのリセットリンクは、24時間で期限切れになります。システム管理者によって開始されたパスワードのリセットのリンクには、有効期限がありません。ユーザがリンクをクリックすると、処理を続行する前にパスワードのリセットが求められます。

ユーザが開始したパスワードのリセット要求を処理できない場合は、その理由を示すメールがユーザに送信されます。ログインの試行に失敗した回数が多すぎたためユーザのアカウントが一時的または永久にロックされている場合、またはリセット要求が承認されたログイン時間、IP範囲、ネットワーク場所以外で送信された場合は、パスワードのリセット要求は失敗します。

コミュニティの内容を表示できるユーザ

コミュニティにはさまざまなアクセスレベルを要求するさまざまな種別のユーザが含まれます。ユーザに表示される内容は、ユーザ種別および管理者がそのコミュニティを作成するときに選択するタブに依存します。次に説明する動作も、共有モデルまたはユーザ共有に対する更新を考慮しません。

	システム管理者または「コミュニティの作成および設定」権限を持つ Salesforce ユーザ	Salesforce のコミュニティメンバー (Chatter Free および Chatter 限定を含むすべての Salesforce ライセンス)	外部のコミュニティメンバー (カスタマーポータル、パートナーポータル、パートナーコミュニティ、またはカスタマーコミュニティのライセンス)
Salesforce のコミュニティの管理	作成、タブおよびブランドのカスタマイズ、メンバーの追加または削除、コミュニティの有効化または無効化が可能です。ユーザがコミュニティの作成またはカスタマイズを行うには、「アプリケーションのカスタマイズ」権限も必要です。	利用不可	利用不可
グローバルヘッダー	グローバルヘッダーのドロップダウンには、ユーザが作成したコミュニティとアクセスできるコミュニティが表示されます。また、社内組	グローバルヘッダーのドロップダウンには、ユーザが作成したコミュニティとアクセスできるコミュニティが表示されます。また、社内組	グローバルヘッダーのドロップダウンには、ユーザがアクセスできるコミュニティが表示されます。状況が「無効」のコミュニティには

エディション

使用可能なインターフェース: Salesforce Classic

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

	システム管理者または「コミュニティの作成および設定」権限を持つ Salesforce ユーザ	Salesforce のコミュニティメンバー (Chatter Free および Chatter 限定を含むすべての Salesforce ライセンス)	外部のコミュニティメンバー (カスタマーポータル、パートナーポータル、パートナーコミュニティ、またはカスタマーコミュニティのライセンス)
	コミュニティとアクセスできるコミュニティが表示されます。また、社内組織に戻るリンクもあります。 状況に関係なく、すべてのコミュニティの設定にアクセスできます。 状況が「プレビュー」のコミュニティを表示できません。	組織に戻るリンクもあります。 状況が「無効」のコミュニティにはアクセスできません。リンクがある場合は、状況が「プレビュー」のコミュニティを表示できます。	アクセスできません。リンクがある場合は、状況が「プレビュー」のコミュニティを表示できます。
グローバルヘッダーの あなたの名前 メニュー	社内組織と同様です。	社内組織と同様です。 ChatterFree ユーザには、[私の設定]メニュー、[連絡先情報の編集]メニュー、[ログアウト]リンクが表示されます。ChatterFree ユーザの場合、[私の設定]メニューでは、場所設定、セキュリティ設定、メール設定、承認済み接続がフロート表示で開き、そこでこれらを更新できます。これらの設定は、内部組織とユーザがアクセス権を持っているすべてのコミュニティに適用されます。組織が、改善された[設定]ユーザーインターフェースを有効にしている場合、このフロート表示は、他の内部ユーザに表示される[私の設定]ページとは異なります。	[私の設定]メニュー、[連絡先情報の編集]メニュー、[ログアウト]リンクを表示できます。外部ユーザの場合、[私の設定]メニューでは、場所設定、セキュリティ設定、メール設定、承認済み接続がフロート表示で開き、そこでこれらを更新できます。これらの設定は、ユーザがアクセス権を持っているすべてのコミュニティに適用されます。組織が、改善された[設定]ユーザーインターフェースを有効にしている場合、このフロート表示は、他の内部ユーザに表示される[私の設定]ページとは異なります。
グローバルヘッダーの コミュニティ管理 メニュー	システム管理者または「コミュニティの管理」権限を持つユーザにはメニュー	「コミュニティの管理」権限を持つユーザにはメニューが表示され、その	利用不可

	システム管理者または「コミュニティの作成および設定」権限を持つ Salesforce ユーザ	Salesforce のコミュニティメンバー (Chatter Free および Chatter 限定を含むすべての Salesforce ライセンス)	外部のコミュニティメンバー (カスタマーポータル、パートナーポータル、パートナーコミュニティ、またはカスタマーコミュニティのライセンス)
	が表示され、そのメニューを使用して、コミュニティをプレビューしたり、コミュニティビルダー、Site.com Studio、および Force.com のコミュニティ設定にアクセスしたりできます。コミュニティビルダーオプションは、Salesforce タブ + Visualforce テンプレートを使用して作成されたコミュニティには表示されません。このメニューは、[コミュニティ管理] 内でのみ表示されます。	メニューを使用して、コミュニティをプレビューしたり、コミュニティビルダー、Site.com Studio、および Force.com にアクセスしたりできます。コミュニティビルダーオプションは、Salesforce タブ + Visualforce テンプレートを使用して作成されたコミュニティには表示されません。このメニューは、[コミュニティ管理] 内でのみ表示されます。	
Salesforce オンラインヘルプ	Salesforce オンラインヘルプを表示できます。	Salesforce 標準ユーザには、Salesforce オンラインヘルプが表示されます。Chatter Free ユーザには、Chatter のヘルプが表示されます。	利用不可
人	コミュニティ内の他の全員を表示できます。逆もまた同様です。		
プロフィールおよび人のフロート表示	すべてのコミュニティメンバーのプロファイルに、すべての取引先責任者情報 ([役職]、[勤務先電話番号]、[メール] など) を表示できます。人のフロート表示では、常にメンバーの [役職]、[勤務先電話番号] および [携帯電話] 項目がユーザに表示されます。	すべてのメンバーの [名]、[姓]、[ニックネーム] 項目およびプロフィール写真を表示できますが、[取引先責任者追加情報] 項目のうち表示できるのは、そのメンバーが外部ユーザに表示することを選択した項目のみです。デフォルトでは、[役職] のみが表示され、他の項目は表示されません。人のフロート表示で [役職]、[勤務先電話番号] および [携帯電	

	システム管理者または「コミュニティの作成および設定」権限を持つ Salesforce ユーザ	Salesforce のコミュニティメンバー (Chatter Free および Chatter 限定を含むすべての Salesforce ライセンス)	外部のコミュニティメンバー (カスタマーポータル、パートナーポータル、パートナーコミュニティ、またはカスタマーコミュニティのライセンス)
			話] 項目がユーザに表示されるのは、メンバーがそのユーザに表示することを選択した場合のみです。
レコード (取引先、リード、商談など)	すべてのコミュニティのうち (共有ルールに基づく) アクセス権のあるレコードおよび社内組織を表示できます。	標準 Salesforce ユーザには、すべてのコミュニティのうち (共有ルールに基づく) アクセス権のあるレコードおよび社内組織が表示されます。Chatter Free ユーザはレコードへのアクセス権がありません。	すべてのコミュニティのうち (共有ルールおよび権限に基づく) アクセス権のあるレコードを表示できます。
ダッシュボードとレポート	ダッシュボードとレポートを表示、作成できます。		ロールベースの外部ユーザは、コミュニティのレポートとダッシュボードを作成および編集できますが、ポータルのレポートとダッシュボードは作成および編集できません。ただし、いくつかの例外があります。詳細は、 「外部ユーザのレポート管理の設定 — レポートの作成と編集」 を参照してください。すべてのロールベースの外部ユーザがダッシュボードを更新できます。
Salesforce ナレッジ記事	Salesforce ナレッジユーザライセンス、記事タイプに対する「参照」権限、カテゴリの表示	Salesforce ナレッジユーザライセンス、記事タイプに対する「参照」権限、記事のカテゴリの表示	記事のカテゴリの表示

Chatter 表示

	Salesforce システム管理者	Salesforce のコミュニティメンバー (Chatter Free および Chatter 限定を含むすべての Salesforce ライセンス)	外部のコミュニティメンバー (カスタマーポータル、パートナーポータル、パートナーコミュニティ、またはカスタマーコミュニティのライセンス)
グループ	コミュニティ内で、ユーザはそのコミュニティのすべてのグループの参照および参加が可能です。ユーザが属するその他のコミュニティまたは社内組織のグループを表示することはできません。 新しいグループを作成できます。ユーザがメンバーとなっているグループでは、投稿、コメント、ファイルまたはリンクの投稿、他のユーザの投稿の共有が可能です。 管理者はまた、「新しい Chatter グループを作成して、所有する」ユーザ権限により、組織内のユーザおよび外部ユーザが新しいグループを作成できるかどうかを制御することができます。	コミュニティ内で、ユーザはそのコミュニティのすべてのグループの参照および参加が可能です。ユーザが属するその他のコミュニティまたは社内組織のグループを表示することはできません。 新しいグループを作成できます。ユーザがメンバーとなっているグループでは、投稿、コメント、ファイルまたはリンクの投稿、他のユーザの投稿の共有が可能です。	コミュニティ内で、ユーザはそのコミュニティのすべてのグループの参照および参加が可能です。ユーザがメンバーとなっているその他のコミュニティのグループを表示することはできません。 新しいグループを作成できます。ユーザがメンバーとなっているグループでは、投稿、コメント、ファイルまたはリンクの投稿、他のユーザの投稿の共有が可能です。
ファイル	現在のコミュニティに関係なく、ユーザにはファイルのうち、所有するもの、直接共有されているもの、ライブラリでアクセスできるもの、アクセスできるレコードに投稿されたものが表示されます。 グループに投稿され、コミュニティ全体で共有されたファイルは、そのコミュニティでのみ表示可能です。	現在のコミュニティに関係なく、ユーザにはファイルのうち、所有するもの、直接共有されているもの、ライブラリでアクセスできるものが表示されます。ポータルユーザには、アクセスできるレコードに投稿されたファイルのうち「社内のみ」とマークされたレコード	

	Salesforce システム管理者	Salesforce のコミュニティメンバー (Chatter Free および Chatter 限定を含むすべての Salesforce ライセンス)	外部のコミュニティメンバー (カスタマーポータル、パートナーポータル、パートナーコミュニティ、またはカスタマーコミュニティのライセンス)
			投稿を除いたものが表示されます。
プロフィール	現在のコミュニティのすべてのメンバーのプロファイルが表示されます。	現在のコミュニティのすべてのメンバーのプロファイルが表示されます。社内組織のユーザのプロファイルは表示されません。 プロフィール表示により、ユーザ共有が強制されます。	
おすすめ	ユーザには、現在のコミュニティについてのみ、人、グループ、ファイル、およびレコードのおすすめが表示されます。		
活動と影響	現在のコミュニティの活動統計と影響度を表示できます。 投稿やコメントのようなレコード上のすべての活動は、活動が行われたコミュニティではなく、ユーザの社内組織でカウントされます。	現在のコミュニティの活動統計と影響度を表示できます。 投稿やコメントのようなレコード上のすべての活動は、ユーザの活動統計と影響度ではカウントされません。	
メール通知	メール通知個人設定は、コミュニティによって実行されます。コミュニティ内で、ユーザは個人設定の Chatter メール通知を制御できます。 個人設定から社内組織のメール通知を制御できます([クイック検索] ボックスに「Chatter」と入力し、[メール通知]を選択する)。 コミュニティ内で、すべてのユーザは各グループ	メール通知個人設定は、コミュニティによって実行されます。コミュニティ内で、標準 Salesforce ユーザは個人設定の Chatter メール通知を制御できます。 個人設定から社内組織のメール通知を制御できます([クイック検索] ボックスに「Chatter」と入力し、[メール通知]を選択する)。	メール通知個人設定は、コミュニティによって実行されます。コミュニティ内で、外部ユーザは、あなたの名前 > [私の設定] > [メール設定]にある Chatter メール通知を制御できます。ポータルユーザは、各グループのページのグループメール通知も制御できます。 Chatter 個人メールダイジェストは、コミュニティではサポートされていません。グループダイジェス

	Salesforce システム管理者	Salesforce のコミュニティメンバー (Chatter Free および Chatter 限定を含むすべての Salesforce ライセンス)	外部のコミュニティメンバー (カスタマーポータル、パートナーポータル、パートナーコミュニティ、またはカスタマーコミュニティのライセンス)
	のページのグループメール通知を制御できます。 Chatter 個人メールダイジェストは、コミュニティではサポートされていません。グループダイジェストはサポートされますが、グループのメンバーが 10,000 人を超えると、すべての投稿についてメール通知を受信するオプションは無効になります。このオプションを選択したすべてのメンバーは、自動的に [毎日のダイジェスト] に切り替えられます。	Chatter Free ユーザは、あなたの名前 > [私の設定] > [メール設定]にあるコミュニティの Chatter メールを制御できます。現在のコミュニティには、選択済みの設定が適用されます。コミュニティ内で、すべてのユーザは各グループのページのグループメール通知を制御できます。 Chatter 個人メールダイジェストは、コミュニティではサポートされていません。グループダイジェストはサポートされますが、グループのメンバーが 10,000 人を超えると、すべての投稿についてメール通知を受信するオプションは無効になります。このオプションを選択したすべてのメンバーは、自動的に [毎日のダイジェスト] に切り替えられます。	トはサポートされますが、グループのメンバーが 10,000 人を超えると、すべての投稿についてメール通知を受信するオプションは無効になります。このオプションを選択したすべてのメンバーは、自動的に [毎日のダイジェスト] に切り替えられます。
トピック	現在のコミュニティについてのみ、ハッシュタグトピックと、フィードのトピック、トピックのリスト、トピック詳細ページ、[トピックのトレンド]、[最近の話題] トピックを含む Chatter トピックが表示できます。		
お気に入り	現在のコミュニティのお気に入りに検索、トピックおよびリストビューを追加できます。		現在のコミュニティのお気に入りにトピックのみを追加できます。
Chatter メッセージ	Chatter メッセージのリストには、内部組織およびユーザがメンバーとなっているコミュニティで送受信	Chatter メッセージのリストには、内部組織およびユーザがメンバーとなっているコミュニティで送受信	ユーザの Chatter メッセージのリストには、ユーザがメンバーとなっているコミュニティで送受信し

Salesforce システム管理者	Salesforce のコミュニティメンバー (Chatter Free および Chatter 限定を含むすべての Salesforce ライセンス)	外部のコミュニティメンバー (カスタマーポータル、パートナーポータル、パートナーコミュニティ、またはカスタマーコミュニティのライセンス)
した非公開メッセージを表示できます。 Chatter メッセージを共通のコミュニティのメンバーに送信できますが、メッセージは、送信先ユーザがメンバーであるコミュニティ内から送信する必要があります。 「Chatter メッセージの管理」および「API の有効化」権限を持つシステム管理者は、メッセージを削除できます。 API を使用すると、コミュニティをまたがって Chatter メッセージを送信できます。	した非公開メッセージを表示できます。 Chatter メッセージを共通のコミュニティのメンバーに送信できますが、メッセージは、送信先ユーザがメンバーであるコミュニティ内から送信する必要があります。	たすべてのメッセージを表示できます。 Chatter メッセージを共通のコミュニティのメンバーに送信できますが、メッセージは、送信先ユーザがメンバーであるコミュニティ内から送信する必要があります。 Chatter メッセージは、Chatter タブからアクセスできます。このタブは、外部コミュニティメンバーには無効になっている場合があります。コミュニティで Chatter メッセージを使用する場合、システム管理者は Chatter タブが有効であることを確認する必要があります。
Messenger (チャット)	Messenger は、コミュニティでは利用できません。	

フィード表示

次の表に、コミュニティ内の Chatter フィードで各種ユーザに可能な行動または表示内容を示します。

Salesforce システム管理者	Salesforce のコミュニティメンバー	外部のコミュニティメンバー (カスタマーポータル、パートナーポータル、パートナーコミュニティ、またはカスタマーコミュニティのライセンス)
レコードに投稿する	コミュニティ内の任意のレコードに投稿できます。	ユーザがアクセス権を持つコミュニティ内の任意のレコードに投稿できます。
		ユーザがアクセス権を持つコミュニティ内の任意のレコードに投稿できます。

	Salesforce システム管理者	Salesforce のコミュニティメンバー	外部のコミュニティメンバー (カスタマーポータル、パートナーポータル、パートナーコミュニティ、またはカスタマーコミュニティのライセンス)
投稿をブックマークする	現在のコミュニティ内の投稿をブックマークできます。ブックマーク済みフィードに含まれるのは、現在のコミュニティからの投稿のみです。		
他の人にメンションする	現在のコミュニティに固有の人をメンションできません。ユーザは、社内投稿で外部ユーザをメンションすることはできません。	現在のコミュニティに固有の人をメンションできます。	
投稿を共有する (再投稿)	現在のコミュニティ内でのみ投稿を共有できます。		
投稿にトピックを追加する	現在のコミュニティ内の任意の投稿にハッシュタグトピックおよび Chatter トピックを追加できます。トピックは現在のコミュニティに固有であり、他のコミュニティからはアクセスできません。		

検索表示

コミュニティ内の検索動作は、社内組織内の検索とは少し異なります。デフォルトでは、すべての項目の共有ルールが検索結果に反映されます。次の表に、コミュニティ内の各種ユーザが検索結果に表示できる内容を示します。

検索結果の表示対象	システム管理者	Salesforce のコミュニティメンバー	外部のコミュニティメンバー (カスタマーポータル、パートナーポータル、パートナーコミュニティ、またはカスタマーコミュニティのライセンス)
人 ユーザ	現在のコミュニティに固有の人。 • コミュニティの他のパートナーおよび顧客は、プロフィールの非表示項目の情報を検索できませんが、会社の内部組織のユーザはこの情報を検索できます。 • ポータルユーザは、サイドバー検索が有効な場合、コミュニティ内のユーザを検索できません。 • 外部コミュニティメンバーがユーザ検索を行うと、グローバル検索および拡張ルックアップ検索 ([すべての項目] オプションが選択されている) は、次の、ユーザレコードの制限された項目セットをクエリします。 - 名前 - ユーザ名 - ユーザ ID		

検索結果の表示対象	システム管理者	Salesforce のコミュニティメンバー	外部のコミュニティメンバー (カスタマーポータル、パートナーポータル、パートナーコミュニティ、またはカスタマーコミュニティのライセンス)
	- 内容 - メール - 電話 - カスタム項目		
グループ	現在のコミュニティに固有のグループ。		
ファイル	現在のコミュニティの表示内容 • 所有ファイル • 公開または非公開グループのユーザと共有されたファイル • コミュニティ全体で共有されているファイル 任意のコミュニティの表示内容 • アクセス可能なレコードおよびレコードフィードに投稿されたファイル • ユーザがアクセスできる Salesforce CRM Content ライブラリファイル ユーザが所有するファイルは、アップロードの方法に関係なく、常にそのユーザの検索結果に表示されます。	現在のコミュニティの表示内容 • 所有ファイル • 公開または非公開グループのユーザと共有されたファイル • コミュニティ全体で共有されているファイル 任意のコミュニティの表示内容 • アクセス可能なレコードおよびレコードフィードに投稿されたファイル(「社内のみ」とマークされたレコードに投稿されたファイルを除く) • ユーザがアクセスできる Salesforce CRM Content ライブラリファイル ユーザが所有するファイルは、アップロードの方法に関係なく、常にそのユーザの検索結果に表示されます。	

検索結果の表示対象	システム管理者	Salesforce のコミュニティメンバー	外部のコミュニティメンバー (カスタマーポータル、パートナーポータル、パートナーコミュニティ、またはカスタマーコミュニティのライセンス)
トピック	現在のコミュニティに固有のトピック。		
フィード	検索を実行したコミュニティ内からのフィード投稿とコメント。 グローバル検索は、すべてのフィードコンテキストからの情報を返します。 コンテキストフィード検索 (🔍) は、ユーザのプロファイル、レコード、またはグループのフィードなど、検索を実行した場所のコンテキストから情報を返します。異なるコミュニティのフィードで情報を検索するには、ユーザはそのコミュニティ内で検索する必要があります。		
検索自動入力	現在のコミュニティに固有の、最近アクセスした項目。		
レコード (取引先、取引先責任者、リードなど)	すべてのコミュニティおよび社内組織のすべての項目のフル表示。	すべてのコミュニティおよび社内組織のユーザプロファイルまたは権限セットを通じてユーザがアクセス可能なすべての項目の表示。	すべてのコミュニティのユーザプロファイルまたは権限セットを通じてユーザがアクセス可能なすべての項目の表示。
レコードのユーザ検索	すべてのコミュニティおよび社内組織のすべてのユーザ。	自身もメンバーの一員となっているすべてのコミュニティのメンバーであるユーザ、および同じ外部アカウントに関連付けられているその他の外部ユーザ。パートナーポータルライセンスを持つユーザには、ポータル取引先の所有者も表示されます。 検索の [最近参照したユーザ] リストには、ライセンス、プロファイル設定、権限セット、共有ルールを使用してアクセスできるすべてのユーザが表示されます。ユーザ共有が組織で有効になっ	

検索結果の表示対象	システム管理者	Salesforce のコミュニティメンバー	外部のコミュニティメンバー (カスタマーポータル、パートナーポータル、パートナーコミュニティ、またはカスタマーコミュニティのライセンス)
			ている場合、この動作は設定内容によって異なります。 外部コミュニティメンバーの場合、[すべての項目] オプションが選択されていると、拡張ルックアップ検索は制限された項目セット内を検索します。
レコードのルックアップ検索	すべてのコミュニティおよび社内組織のすべての項目のフル表示。	すべてのコミュニティおよび社内組織のユーザプロフィールまたは権限セットを通じてユーザがアクセス可能なすべての項目の表示。	すべてのコミュニティのユーザプロフィールまたは権限セットを通じてユーザがアクセス可能なすべての項目の表示。
[コミュニティ管理] でのルックアップ検索	[コミュニティ管理] で内部的に検索すると、コミュニティ内で最後に参照した項目が返されます。探しているオブジェクトが [最近参照したドキュメント] リストに含まれていない場合は、オブジェクト名の全部または一部を入力してからもう一度検索してください。	不可	不可
Salesforce ナレッジ記事	Salesforce ナレッジユーザライセンス、記事タイプに対する「参照」権限、カテゴリの表示	Salesforce ナレッジユーザライセンス、記事タイプに対する「参照」権限、記事のカテゴリの表示	記事のカテゴリの表示

コミュニティの制限

コミュニティの最大数の制限

Salesforce 組織では、最大 50 個のコミュニティを使用できます。有効なコミュニティ、無効なコミュニティ、およびプレビューコミュニティ (Force.com サイトを含む) がこの制限に対してカウントされます。

組織のこの制限を確認するには、[設定] から、[クイック検索] ボックスに「コミュニティ」と入力し、[すべてのコミュニティ] を選択します。[最大コミュニティ数] 項目に 50 と表示されます。

コミュニティサイトの制限

コミュニティサイトには、ユーザに影響を与える制限がいくつかあります。次の制限は、非認証ユーザが Force.com サイトを使用して作成されたコミュニティページにアクセスした場合にのみ適用されます。

エディション	帯域幅制限 (直近の 24 時間/コミュニティあたり)	サービス要求時間 (直近の 24 時間/サイトあたり)	最大ページビュー
Developer Edition	500 MB	10 分	なし
Enterprise Edition	Sandbox 1 GB 本番 40 GB	Sandbox 30 分 本番 60 時間	500,000
Unlimited Edition	Sandbox 1 GB	Sandbox 30 分	1,000,000
Performance Edition	本番 40 GB	本番 60 時間	

帯域幅

コミュニティの発信元サーバとキャッシュサーバの両方から発信および受信されたメガバイト数 (MB)。発信元サーバは、コミュニティサイトをホストする Web サーバを示します。キャッシュサーバは、キャッシュされたコミュニティサイトページを発信する CDN サーバを示します。「直近 24 時間」は、現在の時刻の直前の 24 時間を示します。

サービス要求時間

コミュニティのページ生成に必要なサーバ時間の合計 (分単位)。

「直近 24 時間」は、現在の時刻の直前の 24 時間を示します。

ページビュー

非認証コミュニティユーザからの、コミュニティに関連付けられたページの読み込み要求。認証コミュニティユーザからの要求はページビューとしてカウントされません。

ページビューは、24 時間の期間 (GMT) で集計されます。請求情報は、組織が購入した月間ページビューの数に基づきます。このページビュー制限は、組織の全サイトで累積されています。

 **メモ:** [制限数を超えました]、[メンテナンス]、[ページが見つかりません]、および [無効なホーム] と指定されたページは、ページビューの制限および帯域幅の制限にはカウントされません。

コミュニティのユーザ制限

コミュニティ種別に応じたユーザ制限です。

リリースの問題およびサービス品質の低下を回避するため、コミュニティ内のユーザ数が以下の制限を超えないようにすることをお勧めします。この制限を超えるユーザを必要とする場合は、Salesforceのアカウントエグゼクティブにお問い合わせください。次の制限を超えると、追加料金および機能の低下が生じる可能性があります。

コミュニティ種別	ユーザ数
パートナーまたはカスタマーコミュニティプラス	300,000
カスタマー	10,000,000

ポータルロールの制限

組織のポータルロールの制限です。

組織のポータルロールの最大数は5000です。この制限には、組織のすべてのカスタマーポータル、パートナーポータル、またはコミュニティに関連付けられたポータルロールが含まれます。この数が不必要に増加しないように、各ポータルおよびコミュニティのロール数を確認して削減することをお勧めします。また、使用していないポータルロールも削除するようにしてください。さらに多くのポータルロールが必要な場合は、Salesforceカスタマーサポートまでご連絡ください。

コミュニティのグループメール制限

コミュニティ内のグループに対するメール制限です。

コミュニティでは、この設定を選択したグループのメンバーが10,000人を超えると、「すべての投稿でメール送信」オプションが無効になります。このオプションを選択しているすべてのメンバーが、自動的に「毎日のダイジェスト」に切り替えられます。

個人取引先コミュニティユーザの制限

1人のユーザが所有できる個人取引先外部ユーザの数の制限です。

Salesforceユーザは最大1000件の個人取引先ポータルユーザの所有者になることができます。これには、カスタマーコミュニティプラスライセンス、カスタマーポータルライセンス、およびその他のロールベースのポータルライセンスを持つ個人取引先ユーザが含まれます。大規模カスタマーポータルやカスタマーコミュニティなど、大規模ポータルライセンスを持つ個人取引先ユーザは、この制限数の対象にはなりません。パートナーポータルライセンスまたはパートナーコミュニティライセンスを持つユーザは、個人取引先ユーザになり得ないため、この制限は適用されません。

Communities のレポートおよびダッシュボードの制限

コミュニティで[レポート]タブと[ダッシュボード]タブが公開されている場合、外部ユーザは、一部制限付きでレポートとダッシュボードにアクセスできます。

❗ 重要: 外部ユーザがレポートを作成および編集できるようにするには、組織で拡張共有モデルを使用する必要があります。 [「Analytics Folder Sharing」](#) を参照してください。

次のライセンスを持つコミュニティユーザにレポートの作成および編集権限を付与できます。

コミュニティライセンス

- カスタマーコミュニティプラス
- カスタマーコミュニティプラスログイン
- パートナーコミュニティ
- パートナーコミュニティログイン

ポータルライセンス

- カスタマーポータルマネージャ
- カスタマーポータルマネージャカスタム (エンタープライズ管理ユーザ用)
- カスタマーポータルマネージャ標準
- カスタマーポータルマネージャユーザ
- Gold Partner
- アイデア限定ポータル
- Overage Customer Portal Manager カスタム
- Overage Customer Portal Manager 標準
- パートナー
- Silver Partner (「レポートのエクスポート」権限はこのライセンスでは使用できません)

📌 メモ:

- これらの権限は、カスタマーコミュニティや大規模カスタマーポータル、Service Cloud ポータル、および認証 Web サイトなどの大規模ユーザライセンスでは使用できません。
- 従来のポータルライセンスを持つ外部ユーザは、コミュニティのレポートを作成および編集できますが、ポータルのレポートは作成および編集できません。

外部ユーザに権限を付与しても、外部ユーザは次のことは実行できません。

- レポートまたはダッシュボードで特定の日にメール送信および更新を行うようにスケジュールする
- 統合公開レポートフォルダにあるレポートを作成、編集、参照する

コミュニティ内のすべてのロールベースの外部ユーザは、「指定したユーザとして実行」および「ログインしたユーザとして実行」を使用して、設定されたダッシュボードを、組織ごとに1日1,000回まで更新できます。スケジュール設定された自動更新は、この制限にカウントされません。内部ユーザに対しては、更新制限はありません。

「指定したユーザとして実行」オプションには、すべてのロールベースの外部ユーザが選択できます。

コミュニティモデレーションの制限

コミュニティモデレーションの制限により、コミュニティのパフォーマンスが最適化されます。

条件の制限

- 組織では、最大 30 個のキーワードリスト条件を設定できます。これは、コミュニティ単位ではなく組織単位の制限です。
- 組織では、最大 100 個のメンバー条件を設定できます。これは、コミュニティ単位ではなく組織単位の制限です。

ルールの制限

組織では、最大 30 個のルールを設定できます。これは、コミュニティ単位ではなく組織単位の制限です。この制限には、コンテンツルールと処理数ルールの両方が含まれます。